

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2016 m. I ketv.

	SU BANKAIS		SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS		SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS		IŠ VISO	
Gautų kreipimūsi skaičius	23%	52	47%	108	30%	68	100%	228
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	18%	24	61%	81	21%	28	100%	133
Gauti paklausimai	29%	28	28%	27	42%	40	100%	95
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	18%	17	57%	53	25%	23	100%	93
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	35%	6	43%	23	26%	6	38%	35
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	35%	8	33%	2	29%	10
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	17%	1	9%	2	17%	1	11%	4
atmesti vartotojo reikalavimus	83%	5	57%	13	50%	3	60%	21
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	65%	11	57%	30	74%	17	62%	58
Ginčas nenagrinėtinas	100%	11	87%	26	88%	15	90%	52
Nutrauktas	0%	0	13%	4	12%	2	10%	6
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	0%	0	7%	2	41%	7	16%	9
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas								
	KREDITAVIMO PASLAUGOS	10	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	46	KREDITAVIMO PASLAUGOS	18	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	47
	Būsto kreditas	4	TPVCAPD	19	Būsto kreditas	5	TPVCAPD	20
	Paskola (nereglamentuojama VKJ)	2	Turto draudimas	16	Kita	1	Turto draudimas	16
	Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	2	KASKO	7	Paskola (nereglamentuojama VKJ)	2	KASKO	7
	Kita	2	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	10	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3
	MOKĖJIMO PASLAUGOS	4	BCA	1	MOKĖJIMO PASLAUGOS	2	BCA	1
	Banko sąskaita	2	GYVYBĖS DRAUDIMAS	5	Banko sąskaita	1	KREDITAVIMO PASLAUGOS	28
	Mokėjimo kortelė	2	Draudimas mirties atvejui	1	Kita	1	Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	12
	INDĖLIŲ IR KITŲ GRĄŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	IGD	1	ELEKTRONINIŲ PINIGŲ LEIDIMAS	1	Būsto kreditas	9
	KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	Kita	3	Kita	1	Paskola (nereglamentuojama VKJ)	4
	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	Kita	3
			Kita	1	TPVCAPD	1	MOKĖJIMO PASLAUGOS	6
					VALIOTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	1	Banko sąskaita	3
							Mokėjimo kortelė	2
							Kita	1
							GYVYBĖS DRAUDIMAS	5
							Draudimas mirties atvejui	1
							IGD	1
							Kita	3
							ELEKTRONINIŲ PINIGŲ LEIDIMAS	1
							INDĖLIŲ IR KITŲ GRĄŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1
							VALIOTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	1
							KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1
							NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2
							Mokėjimo paslaugos (kita)	1
							kita	1
							Kita	1

BCA - Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas

IGD - Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais

KASKO - Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas

TPVCA - Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas