

# Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2016 m. II ketv.

	SU BANKAIS		SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS		SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS		IŠ VISO	
<b>Gautų kreipimūsi skaičius</b>	<b>34%</b>	<b>86</b>	<b>50%</b>	<b>125</b>	<b>16%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>252</b>
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	27%	37	58%	80	15%	21	100%	138
Gauti paklausimai	43%	49	39%	45	18%	20	100%	114
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>22%</b>	<b>31</b>	<b>67%</b>	<b>92</b>	<b>11%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	45%	14	53%	49	0%	0	46%	63
patenkinti vartotojo reikalavimus	14%	2	22%	11	-	0	21%	13
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	7%	1	16%	8	-	0	14%	9
atmesti vartotojo reikalavimus	79%	11	61%	30	-	0	65%	41
Ginčo nagrinėjimas nepražadėtas arba nutrauktas	55%	17	47%	43	100%	15	54%	75
Ginčas nenagrinėtinas	100%	17	79%	34	73%	11	83%	62
Nutrauktas	0%	0	21%	9	27%	4	17%	13
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	12%	2	30%	13	67%	10	33%	25
<b>Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas</b>								
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>17</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>85</b>	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>10</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>86</b>	
Būsto kreditas	8	TPVCA privalomasis draudimas	28	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	8	TPVCA privalomasis draudimas	28	
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	4	Turto draudimas	26	Paskola (neregamentuojama VKĮ)	2	Turto draudimas	26	
Paskola (neregamentuojama VKĮ)	2	KASKO	21	<b>ELEKTRONINIŲ PINIGŲ LEIDIMAS</b>	<b>2</b>	KASKO	21	
Kita	3	Sveikatos draudimas	2	<b>DRAUDIMO TARPININKAVIMAS</b>	<b>1</b>	Sveikatos draudimas	3	
<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	Kelionių draudimas	2	TPVCA privalomasis draudimas	1	Kelionių draudimas	2	
Banko sąskaita	3	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	1	<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	1	
Mokėjimo kortelė	3	Kredito draudimas	1	<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	Kredito draudimas	1	
<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	BCA	1			BCA	1	
FPP valdymas ir invest. rekomendacijų teikimas	1	Kita	3			Kita	3	
FPS tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugos	1	<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>6</b>			<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>27</b>	
Kita	1	IGD	1			Būsto kreditas	8	
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	Kita	5			Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	12	
<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>1</b>	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>			Paskola (neregamentuojama VKĮ)	4	
<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>1</b>					Kita	3	
<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>					<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>7</b>	
<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>					IGD	2	
						Kita	5	
						<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	
						Banko sąskaita	3	
						Mokėjimo kortelė	3	
						<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	
						FPP valdymas ir invest. rekomendacijų teikimas	1	
						FPS tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugos	1	
						Kita	1	
						<b>ELEKTRONINIŲ PINIGŲ LEIDIMAS</b>	<b>2</b>	
						<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>2</b>	
						<b>DRAUDIMO TARPININKAVIMAS</b>	<b>1</b>	
						<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	
						<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	

BCA - Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas

IGD - Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais

FPP - Finansinių priemonių portfelis

FPS - Finansinių priemonių sąskaita

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

TPVCA - Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas