

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2017 m. III ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimŲ skaičius	23%	46	-23%	57%	113	35%	20%	40	25%	199	13%	
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	13%	17	-41%	74%	93	45%	13%	16	-11%	126	14%	
Gauti paklausimai	40%	29	-6%	27%	20	0%	33%	24	71%	73	12%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	18%	24	-31%	77%	102	52%	5%	7	-67%	133	8%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	42%	10	0%	53%	54	93%	29%	2	100%	50%	66	69%
patenkinti vartotojo reikalavimus	20%	2		24%	13	160%	0%	0		23%	15	200%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	10%	1	0%	15%	8	167%	0%	0		14%	9	125%
atmesti vartotojo reikalavimus	70%	7	-22%	61%	33	65%	100%	2	100%	64%	42	40%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	58%	14	-44%	47%	48	23%	71%	5	-75%	50%	67	-20%
Ginčas nenagrinėtinas	64%	9	-55%	71%	34	0%	100%	5	-72%	72%	48	-33%
Nutrauktas	36%	5	0%	29%	14	180%	0%	0	-100%	28%	19	58%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	29%	4	-43%	25%	12	33%	0%	0	-100%	24%	16	-30%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	12	-37%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	96	55%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	2	0%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	98	58%	
Mokėjimo kortelė	7	133%	Turto draudimas	36	100%	Banko sąskaita	1		Turto draudimas	36	100%	
Banko sąskaita	3	-75%	Su saugomos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	30	15%	Kita	1	-67%	Su saugomos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	31	19%	
Kita	2	-78%	Saugomos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	17	113%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	2	100%	Saugomos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	17	113%	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	7	-70%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	4	33%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	1	-94%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	4	33%	
Būsto kreditas	4	-80%	Kelionių draudimas	3	200%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-93%	Kelionių draudimas	4	300%	
Kita	2	-78%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	2	100%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1		Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	2	100%	
Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1		Sveikatos draudimas	2	100%	Su saugomos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	1		Sveikatos draudimas	2	100%	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	3	0%	Finansinių nuostolių draudimas	1		Finansinių nuostolių draudimas	1		Finansinių nuostolių draudimas	1		
Indėlis	3	0%	Kita	1	-75%	Kita	1	-92%	Kita	1	-92%	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	6	50%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	14	-33%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	14	-33%	
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-98%	Draudimas išgyvenimo atvejui	2		Mokėjimo kortelė	7	133%	Mokėjimo kortelė	7	133%	
Kelionių draudimas	1	0%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-33%	Banko sąskaita	4	-67%	Banko sąskaita	4	-67%	
			Draudimas mirties atvejui	1		Kita	3	-75%	Kita	3	-75%	
			Pensijų kaupimo veikla	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	-80%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	-80%	
						Būsto kreditas	4	-82%	Būsto kreditas	4	-82%	
						Kita	2	-83%	Kita	2	-83%	
						Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1	0%	Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1	0%	
						Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-94%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-94%	
						GYVYBĖS DRAUDIMAS	6	50%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	6	50%	
						Draudimas išgyvenimo atvejui	2		Draudimas išgyvenimo atvejui	2		
						Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-33%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-33%	
						Draudimas mirties atvejui	1		Draudimas mirties atvejui	1		
						Pensijų kaupimo veikla	1		Pensijų kaupimo veikla	1		
						INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	3	0%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	3	0%	
						Indėlis	3	0%	Indėlis	3	0%	
						NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	0%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	0%	
						DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1		DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1		