

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2017 m. I ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimŲ skaičius	21%	47	-31%	49%	108	-1%	30%	65	27%	220	-4%	
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	20%	30	-9%	54%	81	-1%	26%	38	124%	149	13%	
Gauti paklausimai	24%	17	-51%	38%	27	0%	38%	27	-21%	71	-26%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	24%	29	-21%	63%	78	44%	13%	16	-6%	123	29%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	38%	11	38%	44%	34	48%	19%	3	-25%	39%	48	37%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	18%	6	-25%	0%	0		13%	6	-40%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	18%	2	100%	21%	7	250%	33%	1	0%	21%	10	150%
atmesti vartotojo reikalavimus	82%	9	80%	62%	21	62%	67%	2	-33%	67%	32	52%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	62%	18	13%	56%	44	42%	81%	13	0%	61%	75	25%
Ginčas nenagrinėtinas	78%	14	0%	84%	37	37%	69%	9	-31%	80%	60	11%
Nutrauktas	22%	4	100%	16%	7	75%	31%	4		20%	15	150%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	17%	3	0%	20%	9	350%	31%	4	-20%	21%	16	60%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	13	160%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	72	53%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	11	-15%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	74	54%	
Banko sąskaita	6	100%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCPAD)	29	45%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	10	0%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCPAD)	29	38%	
Mokėjimo kortelė	4	100%	Turto draudimas	20	25%	Kita	1	-50%	Turto draudimas	21	31%	
Kita	3	-57%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	9	29%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	2	100%	Kita	9	0%	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	11	-31%	Kita	8	167%	Kita	2	0%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	9	29%	
Būsto kreditas	5	-50%				NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	100%	geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	60	11%	
			Kelionių draudimas	4					Kelionių draudimas	4		
						Kita	1	-50%				
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	50%							Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	1	-67%	
			Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	1	-67%							
						Turto draudimas	1					
Paskola (neregamentuojama VKĮ)	2	0%	Sveikatos draudimas	1					Sveikatos draudimas	1		
Kita	1	-86%				NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1					
			GYVYBĖS DRAUDIMAS	3	-40%							
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%	Draudimas mirties atvejui	2	100%				KREDITAVIMO PASLAUGOS	22	-24%	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%				Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)				13	8%	
Indėlis	1	0%	Kita	1	-67%	Būsto kreditas				5	-50%	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	200%				Kita	2	-78%	
VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	1								Paskola (neregamentuojama VKĮ)	2	-50%	
									MOKĖJIMO PASLAUGOS	15	150%	
									Banko sąskaita	6	100%	
									Kita	5	-44%	
									Mokėjimo kortelė	4	100%	
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	5	150%	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	3	-40%	
									Draudimas mirties atvejui	2	100%	
									Kita	1	-89%	
									KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%	
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%	
									Indėlis	1	0%	
									VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	1	0%	