

## Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2017 m. IV ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimŲ skaičius</b>	<b>22%</b>	<b>37</b>	<b>-35%</b>	<b>67%</b>	<b>116</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>	<b>19</b>	<b>-24%</b>	<b>172</b>	<b>-10%</b>	
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	22%	25	-24%	73%	83	8%	5%	6	-54%	114	-7%	
Gauti paklausimai	21%	12	-50%	57%	33	0%	22%	13	8%	58	-16%	
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>17%</b>	<b>20</b>	<b>-31%</b>	<b>77%</b>	<b>92</b>	<b>44%</b>	<b>6%</b>	<b>7</b>	<b>-46%</b>	<b>119</b>	<b>12%</b>	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	20%	4	-64%	45%	41	46%	14%	1	0%	39%	46	15%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	17%	7	40%	100%	1		17%	8	33%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		17%	7	40%	0%	0		15%	7	40%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	4	-60%	66%	27	50%	0%	0	-100%	67%	31	7%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	80%	16	-11%	55%	51	42%	86%	6	-50%	61%	73	11%
Ginčas nenagrinėtinas	81%	13	-19%	78%	40	33%	100%	6	-40%	81%	59	5%
Nutrauktas	19%	3	50%	22%	11	83%	0%	0	-100%	19%	14	40%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	25%	4	300%	24%	12	50%	17%	1	-67%	23%	17	42%
<b>Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas</b>												
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>12</b>	<b>50%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>88</b>	<b>49%</b>	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	<b>-54%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>88</b>	<b>49%</b>	
Būsto kreditas	7	40%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	29	142%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	6	-50%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	29	142%	
Paskola (nereglamentuojama VKĮ)	2	100%	Turto draudimas	23	21%	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	1		Turto draudimas	23	21%	
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	0%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	12	9%				Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	12	9%	
Kita	1	-90%	Kita	7	-22%				Kita	7	-36%	
<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>7</b>	<b>-53%</b>	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	5	400%				Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	5	400%	
Kita	4	-60%	Kelionių draudimas	4	33%				Kelionių draudimas	4	33%	
Banko sąskaita	3	-67%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	0%				Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	0%	
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	Laidavimo draudimas	2					Laidavimo draudimas	2		
Indėlis	1	-50%	Sveikatos draudimas	2	0%				Sveikatos draudimas	2	0%	
			Draudimas nuo ligų	1	0%				Draudimas nuo ligų	1	0%	
			<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>-40%</b>				<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>18</b>	<b>-5%</b>	
			Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	50%				Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	8	-33%	
			<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>					Būsto kreditas	7	40%	
									Paskola (nereglamentuojama VKĮ)	2	0%	
									Kita	1	-91%	
									<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>7</b>	<b>-56%</b>	
									Kita	4	-64%	
									Banko sąskaita	3	-67%	
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>-40%</b>	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	50%	
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	<b>-33%</b>	
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	
									Indėlis	1	-50%	