

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2017 metų

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius	25%	202	-29%	58%	473	12%	17%	139	-7%		814	-5%
procentinė dalis												
pokytis per metus												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	20%	105	-28%	70%	365	22%	10%	51	-25%		521	2%
Gauti paklausimai	33%	97	-30%	37%	108	-14%	30%	88	9%		293	-15%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	20%	100	-19%	71%	358	29%	9%	48	-27%		506	10%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	35%	35	-17%	48%	173	35%	15%	7	17%	42%	215	22%
patenkinti vartotojo reikalavimus	6%	2	-60%	23%	39	34%	14%	1		20%	42	24%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	11%	4	33%	17%	30	67%	14%	1	0%	16%	35	59%
atmesti vartotojo reikalavimus	83%	29	-15%	60%	104	28%	71%	5	0%	64%	138	15%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	65%	65	-14%	52%	185	24%	85%	41	-32%	58%	291	2%
Ginčas nenagrinėtinas	74%	48	-28%	77%	142	14%	73%	30	-42%	76%	220	-10%
Nutrauktas	26%	17	89%	23%	43	79%	27%	11	38%	24%	71	73%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyvių patenkintus vartotojo reikalavimą	25%	16	23%	25%	46	44%	34%	14	-44%	26%	76	9%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	45	0%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	337	33%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	28	-48%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	342	34%	
Banko sąskaita	19	-30%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	108	26%	Vartojimo kreditas (pagal VK)	27	-39%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	110	25%	
Kita	13	-65%	Turto draudimas	98	24%	Kita	1	-88%	Turto draudimas	99	25%	
Mokėjimo kortelė	13	0%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	58	23%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	7	75%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	58	23%	
						Kita	6	-25%	Kita	23	-49%	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	40	-38%	Kita	22	-4%							
Būsto kreditas	22	-49%	Keleionių draudimas	17	183%	Banko sąskaita	1		Keleionių draudimas	18	200%	
Vartojimo kreditas (pagal VK)	7	-30%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	12	20%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	6	500%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	12	20%	
						NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	4	300%				
Paskola (nereglamentuojama VK)	6	20%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	10	150%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas	2	0%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	10	150%	
Kita	5	-86%	Sveikatos draudimas	8	60%	(TPVCAPD)	1	-88%	Sveikatos draudimas	8	60%	
						Kita	1					
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMMAS	7	-13%	Laidavimo draudimas	2		Turto draudimas	1		Laidavimo draudimas	2		
Indėlis	7	-13%	Draudimas nuo ligų	1	0%	DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1	0%	Draudimas nuo ligų	1	0%	
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	3	-50%	Finansinių nuostolių draudimas	1		INVESTICINĖS PASLAUGOS	1		Finansinių nuostolių draudimas	1		
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	-67%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	17	-15%	Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugos	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	68	-41%	
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-100%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	9	13%	KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1		Vartojimo kreditas (pagal VK)	34	-35%	
Keleionių draudimas	1	-83%	Draudimas mirties atvejui	4	100%				Būsto kreditas	22	-51%	
VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINGAIS)	1		Draudimas išgyvenimo atvejui	2					Kita	6	-87%	
			Kita	1	-96%				Paskola (nereglamentuojama VK)	6	-45%	
			Pensijų kaupimo veikla	1					MOKĖJIMO PASLAUGOS	52	6%	
									Banko sąskaita	20	-26%	
			NE FINANSINĖS PASLAUGOS	4	33%				Kita	19	-58%	
									Mokėjimo kortelė	13	0%	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	17	-15%	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	9	13%	
									Draudimas mirties atvejui	4	100%	
									Draudimas išgyvenimo atvejui	2		
									Kita	1	-98%	
									Pensijų kaupimo veikla	1		
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	13	30%	
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMMAS	7	-22%	
									Indėlis	7	-13%	
									KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	4	-33%	
									DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1	0%	
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	-67%	
									Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo	1	0%	
									VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINGAIS)	1	0%	