

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika  
2017 m. II ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimūsi skaičius</b>	<b>28%</b>	<b>62</b>	<b>-37%</b>	<b>54%</b>	<b>121</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>	<b>40</b>	<b>-2%</b>	<b>223</b>	<b>-15%</b>	
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	22%	31	-39%	67%	95	27%	11%	16	-20%	142	-3%	
Gauti paklausimai	38%	31	-35%	32%	26	-43%	30%	24	14%	81	-30%	
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>20%</b>	<b>26</b>	<b>-13%</b>	<b>66%</b>	<b>86</b>	<b>-7%</b>	<b>14%</b>	<b>18</b>	<b>20%</b>	<b>130</b>	<b>-5%</b>	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	35%	9	-31%	51%	44	-10%	6%	1		42%	54	-13%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	27%	12	9%	0%	0		22%	12	-8%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	11%	1	0%	20%	9	13%	0%	0		19%	10	11%
atmesti vartotojo reikalavimus	89%	8	-20%	52%	23	-23%	100%	1		59%	32	-20%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	65%	17	0%	49%	42	-2%	94%	17	13%	58%	76	1%
Ginčas nenagrinėtinus	71%	12	-29%	74%	31	-9%	59%	10	-9%	70%	53	-15%
Nutrauktas	29%	5		26%	11	22%	41%	7	75%	30%	23	77%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	29%	5	150%	26%	11	-15%	35%	6	-40%	29%	22	-12%
<b>Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas</b>												
<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>13</b>	<b>117%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>81</b>	<b>-5%</b>	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>10</b>	<b>0%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>82</b>	<b>-5%</b>	
Banko sąskaita	7	133%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	20	-5%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	10	25%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	21	-28%	
Kita	4	-64%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	20	-29%	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>3</b>		Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	20	-5%	
Mokėjimo kortelė	2	-33%	Turto draudimas	19	-27%	Kita	3		Turto draudimas	19	-27%	
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>9</b>	<b>-47%</b>	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	<b>200%</b>	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>		Kelionių draudimas	6	200%	
Būsto kreditas	5	-38%	<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>					
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	-50%	Kita	6	-14%	Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugos	1		Kita	6	-54%	
Kita	1	-91%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	4	300%	<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	4	300%	
Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1	-50%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	200%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>1</b>		Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	200%	
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>5</b>	<b>-17%</b>	<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>5</b>	<b>-17%</b>	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>19</b>	<b>-30%</b>	
Indėlis	2	0%	Sveikatos draudimas	3	50%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	1		Sveikatos draudimas	3	50%	
<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	4	100%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	12	0%	
<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	Draudimas mirties atvejui	1		Būsto kreditas	5	-38%	Kita	1	-92%	
									Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1	-75%	
									<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>16</b>	<b>167%</b>	
									Banko sąskaita	7	133%	
									Kita	7	-46%	
									Mokėjimo kortelė	2	-33%	
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>5</b>	<b>-17%</b>	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	4	100%	
									Draudimas mirties atvejui	1		
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>2</b>	<b>-33%</b>	
									Indėlis	2	0%	
									<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>		
									<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-67%</b>	
									Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugos	1	0%	