

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2018 m. II ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimŲ skaičius	28%	54	-13%	56%	107	-13%	16%	30	-21%	191	-14%	
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	21%	28	-10%	67%	89	-8%	12%	16	14%	133	-6%	
Gauti paklausimai	45%	26	-16%	31%	18	-31%	24%	14	-42%	58	-28%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	17%	24	-8%	74%	102	-33%	9%	12	-33%	138	6%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	21%	5	-44%	41%	42	-5%	17%	2	100%	36%	49	-9%
patenkinti vartotojo reikalavimus	20%	1		26%	11	-8%	0%	0		24%	12	0%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	19%	8	-11%	50%	1		18%	9	-10%
atmesti vartotojo reikalavimus	80%	4	-50%	55%	23	0%	50%	1	0%	57%	28	-13%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	79%	19	12%	59%	60	43%	83%	10	-41%	64%	89	17%
Ginčas nenagrinėtinas	84%	16	33%	77%	46	48%	60%	6	-40%	76%	68	28%
Nutrauktas	16%	3	-40%	23%	14	27%	40%	4	-43%	24%	21	-9%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	21%	4	-20%	33%	20	82%	30%	3	-63%	30%	27	13%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	14	8%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	97	20%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	4	-64%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	99	21%	
Banko sąskaita	5	-29%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCPAD)	34	70%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	-73%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCPAD)	35	67%	
Kita	5	0%	Turto draudimas	24	26%	Kita	1	-67%	Turto draudimas	24	26%	
Mokėjimo kortelė	3	50%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	16	-20%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	3	0%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	16	-20%	
Grynųjų pinigų išėmimas iš sąskaitos	1		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	9	125%	Kita	2	-33%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	9	125%	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	6	-33%	Kelionių draudimas	7	17%	Mokėjimo kortelė	1		Kelionių draudimas	8	33%	
Būsto kreditas	3	-40%	Sveikatos draudimas	5	67%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	100%	Sveikatos draudimas	5	67%	
Kita	3	-40%	Finansinių nuostolių draudimas	1		Kelionių draudimas	1		Finansinių nuostolių draudimas	1		
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%	Kita	1	-83%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCPAD)	1	0%	Kita	1	-93%	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	-50%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	5	0%	DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1	0%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	17	6%	
Indėlis	1	-50%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	4	0%	KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	Kita	7	-50%	
PINIGŲ TVARKYMAS	1		Kita	1	-83%	PENSIJŲ KAUPIMAS	1		Banko sąskaita	5	-29%	
									Mokėjimo kortelė	4	100%	
									Grynųjų pinigų išėmimas iš sąskaitos	1		
									KREDITAVIMO PASLAUGOS	10	-47%	
									Kita	4	-71%	
									Būsto kreditas	3	-40%	
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	-75%	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	5	0%	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	4	0%	
									Kita	1	-93%	
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	-33%	
									DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1		
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	-50%	
									Indėlis	1	-50%	
									KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%	
									PENSIJŲ KAUPIMAS	1		
									PINIGŲ TVARKYMAS	1		