

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2018 m. IV ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimŲ skaičius	26%	49	32%	64%	122	2%	10%	19	0%	190	8%	
procentinė dalis pokytis per metus												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	19%	25	0%	75%	100	16%	7%	9	50%	134	14%	
Gauti paklausimai	43%	24	100%	39%	22	-33%	18%	10	-23%	56	-3%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	15%	21	5%	77%	110	18%	8%	11	57%	142	18%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	33%	7	75%	42%	46	12%	18%	2	100%	39%	20%	
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		13%	6	-14%	50%	1	0%	13%	7	
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	14%	1		11%	5	-29%	0%	0		11%	6	
atmesti vartotojo reikalavimus	86%	6	50%	76%	35	30%	50%	1		76%	42	
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	67%	14	-13%	58%	64	23%	82%	9	50%	61%	87	
Ginčas nenagrinėtinas	86%	12	-8%	73%	47	18%	100%	9	50%	78%	68	
Nutrauktas	14%	2	-33%	27%	17	42%	0%	0		22%	19	
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	29%	4	0%	30%	19	46%	22%	2	100%	29%	25	
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	-33%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	97	9%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	33%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	98	10%	
Būsto kreditas	3	-57%	Turto draudimas	34	48%	Kita	3		Turto draudimas	35	52%	
Kita	3	-40%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	23	-21%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	3	-50%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	23	-21%	
Paskola (neregliantuojama VKI)	1	-50%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	21	75%	Būsto kreditas	1		Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	21	75%	
Vartojimo kreditas (pagal VKI)	1	-50%	Kita	5	-38%	Paskola (neregliantuojama VKI)	1		Kita	5	-62%	
MOKĖJIMO PASLAUGOS	7	0%	Sveikatos draudimas	4	100%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	2	100%	Sveikatos draudimas	4	100%	
Mokėjimo kortelė	5		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	0%	Banko sąskaita	1		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	0%	
Banko sąskaita	2	-33%	Kelionių draudimas	3	-25%	Kita	1		Kelionių draudimas	3	-25%	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRĖMIMAS	1	0%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	2	-60%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	0%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	2	-60%	
Indėlis	1	0%	Laidavimo draudimas	2	0%	Turto draudimas	1		Laidavimo draudimas	2	0%	
INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	12	300%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	16	-11%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	16	-11%	
Kita	1		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	10	233%	Kita	6	-54%	Kita	6	-54%	
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	Draudimas išgyvenimo atvejui	1		Būsto kreditas	4	-43%	Būsto kreditas	4	-43%	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	Kita	1	-88%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	4	-50%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	4	-50%	
PENSIŲ KAUPIMAS	1	0%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	Paskola (neregliantuojama VKI)	2	0%	Paskola (neregliantuojama VKI)	2	0%	
III pakopa	1											
VALIOTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINGAIS)	1	0%				GYVYBĖS DRAUDIMAS	12	300%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	12	300%	
						Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	10	233%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	10	233%	
						Draudimas išgyvenimo atvejui	1		Draudimas išgyvenimo atvejui	1		
						Kita	1	-92%	Kita	1	-92%	
						MOKĖJIMO PASLAUGOS	9	29%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	9	29%	
						Mokėjimo kortelė	5		Mokėjimo kortelė	5		
						Banko sąskaita	3	0%	Banko sąskaita	3	0%	
						Kita	1	-92%	Kita	1	-92%	
						NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	0%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	0%	
						INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRĖMIMAS	1	0%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRĖMIMAS	1	0%	
						Indėlis	1	0%	Indėlis	1	0%	
						INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	
						Kita	1		Kita	1		
						KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	
						PENSIŲ KAUPIMAS	1	0%	PENSIŲ KAUPIMAS	1	0%	
						III pakopa	1		III pakopa	1		
						VALIOTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINGAIS)	1	0%	VALIOTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINGAIS)	1	0%	