

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2018 m. III ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO				
Gautų kreipimŲ skaičius	13%	27	-44%	67%	136	17%	20%	41	24%	204	4%			
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>														
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	10%	16	-11%	78%	120	24%	12%	18	100%	154	24%			
Gauti paklausimai	22%	11	-63%	32%	16	-16%	46%	23	-4%	50	-32%			
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	18%	24	0%	75%	101	0%	7%	10	43%	135	2%			
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	63%	15	50%	40%	40	-25%	10%	1	-50%	41%	56	-14%		
patenkinti vartotojo reikalavimus	7%	1	-50%	33%	13	0%	100%	1		27%	15	0%		
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	7%	1	0%	18%	7	-13%	0%	0		14%	8	-11%		
atmesti vartotojo reikalavimus	87%	13	86%	50%	20	-38%	0%	0	-100%	59%	33	-20%		
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	38%	9	-36%	60%	61	27%	90%	9	80%	59%	79	18%		
Ginčas nenagrinėtinas	89%	8	-11%	79%	48	41%	100%	9	80%	82%	65	35%		
Nutrauktas	11%	1	-80%	21%	13	-7%	0%	0		18%	14	-26%		
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	11%	1	-75%	23%	14	8%	11%	1	0%	20%	16	-11%		
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas														
MOKĖJIMO PASLAUGOS		13	8%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS		92	-3%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS		6	500%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	99	2%
Kita		4	0%	Turto draudimas		32	-11%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)		4	300%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	33	6%
Banko sąskaita		3	0%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)		29	-3%	Kita		1	0%	Turto draudimas	33	-8%
Grynųjų pinigų išėmimas iš sąskaitos		3		Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)		16	0%	Turto draudimas		1		Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	16	0%
Mokėjimo kortelė		3	-57%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų		4	0%	KREDITAVIMO PASLAUGOS		3	50%	Kelionių draudimas	5	25%
KREDITAVIMO PASLAUGOS		8	14%	Kelionių draudimas		4	33%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)		3	50%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	4	0%
Būsto kreditas		7	75%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas		3	50%	MOKĖJIMO PASLAUGOS		1	-50%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	50%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)		1		Sveikatos draudimas		3	50%	Kita		1	0%	Sveikatos draudimas	3	50%
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS		2		Kita		1	0%					Kita	2	-67%
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS		1	-50%	GYVYBĖS DRAUDIMAS		9	50%	MOKĖJIMO PASLAUGOS		14	0%		14	0%
Kelionių draudimas		1	0%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais		8	300%	Kita		5	-17%		5	-17%
				Pensijų kaupimo veikla		1	0%	Banko sąskaita		3	-25%		3	-25%
								Grynųjų pinigų išėmimas iš sąskaitos		3			3	
								Mokėjimo kortelė		3	-57%		3	-57%
								KREDITAVIMO PASLAUGOS		11	38%		11	38%
								Būsto kreditas		7	75%		7	75%
								Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)		4	300%		4	300%
								GYVYBĖS DRAUDIMAS		9	50%		9	50%
								Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais		8	300%		8	300%
								Pensijų kaupimo veikla		1	0%		1	0%
								KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS		2			2	