

## Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2018 m. I ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimūsi skaičius procentinė dalis pokytis per metus</b>	<b>20%</b>	<b>40</b>	<b>-27%</b>	<b>67%</b>	<b>133</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>26</b>	<b>-45%</b>	<b>199</b>	<b>-9%</b>	
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	14%	19	-39%	78%	107	22%	9%	12	-45%	138	-2%	
Gauti paklausimai	34%	21	-13%	43%	26	-10%	23%	14	-44%	61	-22%	
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>15%</b>	<b>17</b>	<b>-43%</b>	<b>81%</b>	<b>91</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>5</b>	<b>-69%</b>	<b>113</b>	<b>-10%</b>	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	41%	7	-42%	40%	36	3%	20%	1	-67%	39%	44	-12%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		17%	6	-14%	0%	0		14%	6	-14%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	14%	1	-50%	22%	8	33%	0%	0	-100%	20%	9	0%
atmesti vartotojo reikalavimus	86%	6	-40%	61%	22	0%	100%	1	-50%	66%	29	-15%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	59%	10	-44%	60%	55	25%	80%	4	-69%	61%	69	-8%
Ginčas nenagrinėtinas	100%	10	-29%	89%	49	32%	100%	4	-56%	91%	63	5%
Nutrauktas	0%	0	-100%	11%	6	-14%	0%	0	-100%	9%	6	-60%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	10%	1	-67%	13%	7	-30%	25%	1	-75%	13%	9	-47%

### Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas

<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>11</b>	<b>-15%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>86</b>	<b>18%</b>	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>88</b>	<b>17%</b>
Banko sąskaita	3	-50%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	23	-21%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	0%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	25	-14%
Kita	3	-73%	Turto draudimas	22	10%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	2		Turto draudimas	22	5%
Mokėjimo kortelė	3	-25%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	18	80%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-91%</b>	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	18	80%
Grynujų pinigų išėmimas iš sąskaitos	2		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	7	600%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-90%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	7	600%
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>4</b>	<b>-67%</b>	Kelionių draudimas	7	75%				Kelionių draudimas	7	75%
Būsto kreditas	1	-83%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3					Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	
Kita	1	-91%	Kita	3	-67%				Kita	3	-82%
Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1	-50%	Sveikatos draudimas	3	200%				Sveikatos draudimas	3	200%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-67%	<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>				<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>11</b>	<b>-27%</b>
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2					Banko sąskaita	3	-50%
Indėlis	1	0%	Draudimas mirties atvejui	1	-50%				Kita	3	-82%
<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	<b>-33%</b>				Mokėjimo kortelė	3	-25%
									Grynujų pinigų išėmimas iš sąskaitos	2	
									<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>5</b>	<b>-78%</b>
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	-85%
									Būsto kreditas	1	-83%
									Kita	1	-94%
									Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1	-50%
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>4</b>	<b>-20%</b>
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	
									Draudimas mirties atvejui	1	-50%
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
									Indėlis	1	0%
									<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>