

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2019 m. I ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimŲ skaičius	23%	43	8%	55%	106	-23%	22%	42	91%	191	-4%	
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	21%	27	42%	63%	81	-26%	16%	21	163%	129	-6%	
Gauti paklausimai	26%	16	-24%	40%	25	-7%	34%	21	50%	62	0%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	19%	25	47%	72%	93	0%	9%	11	120%	129	12%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	28%	7	0%	47%	44	22%	0%	0	-100%	40%	51	16%
patenkinti vartotojo reikalavimus	14%	1		9%	4	-33%		0		10%	5	-17%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	14%	1	0%	16%	7	-13%		0		16%	8	-11%
atmesti vartotojo reikalavimus	71%	5	-17%	75%	33	50%		0	-100%	75%	38	31%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	72%	18	80%	53%	49	-14%	100%	11	175%	60%	78	10%
Ginčas nenagrinėtinas	89%	16	60%	80%	39	-24%	91%	10	150%	83%	65	0%
Nutrauktas	11%	2		20%	10	67%	9%	1		17%	13	117%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyvių patenkinus vartotojo reikalavimą	17%	3	200%	29%	14	100%	36%	4	300%	27%	21	133%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	13	18%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	92	5%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	4	300%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	96	7%	
Banko sąskaita	7	133%	Turto draudimas	32	39%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	200%	Turto draudimas	34	48%	
Mokėjimo kortelė	6	100%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	27	13%	Kita	1		Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	27	4%	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	100%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	15	-17%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	50%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	15	-17%	
Būsto kreditas	6	500%	Kita	7	133%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	3	50%	Kita	9	29%	
						Turto draudimas	2					
Kita	1	-75%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	5	-29%	Kita	1		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	5	-29%	
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	0%	Kelionių draudimas	4	-43%	PENSIJŲ KAUPIMAS	1		Kelionių draudimas	4	-43%	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2		Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	1	-67%	II pakopa	1		Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	1	-67%	
INVESTICINĖS PASLAUGOS	1		Laidavimo draudimas	1					Laidavimo draudimas	1		
Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugos	1		NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%				MOKĖJIMO PASLAUGOS	13	18%	
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1								Banko sąskaita	7	133%	
									Mokėjimo kortelė	6	100%	
Kita	1								KREDITAVIMO PASLAUGOS	12	140%	
									Būsto kreditas	6	500%	
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	4	100%	
									Kita	2	-71%	
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	6	50%	
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	1		
									Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugos	1		
									PENSIJŲ KAUPIMAS	1		
									II pakopa	1		