

## Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2019 m. III ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius procentinė dalis pokytis per metus	24%	44	57%	58%	106	-25%	18%	32	-14%	182	-12%	
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	17%	21	24%	65%	80	-34%	18%	22	47%	123	-20%	
Gauti paklausimai	39%	23	109%	44%	26	30%	17%	10	-55%	59	11%	
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>21%</b>	<b>29</b>	<b>21%</b>	<b>62%</b>	<b>86</b>	<b>-18%</b>	<b>17%</b>	<b>23</b>	<b>130%</b>	<b>138</b>	<b>-1%</b>	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	<b>48%</b>	<b>14</b>	<b>-7%</b>	<b>30%</b>	<b>26</b>	<b>-38%</b>	<b>9%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>30%</b>	<b>42</b>	<b>-28%</b>
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	27%	7	-46%	0%	0	-100%	17%	7	-53%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	14%	2	100%	27%	7	0%	0%	0		21%	9	13%
atmesti vartotojo reikalavimus	86%	12	-8%	46%	12	-45%	100%	2		62%	26	-26%
Ginčo nagrinėjimas nepraadetas arba nutrauktas	<b>52%</b>	<b>15</b>	<b>67%</b>	<b>70%</b>	<b>60</b>	<b>-5%</b>	<b>91%</b>	<b>21</b>	<b>133%</b>	<b>70%</b>	<b>96</b>	<b>19%</b>
Ginčas nenagrinėtinas	73%	11	38%	83%	50	2%	95%	20	122%	84%	81	23%
Nutrauktas	27%	4	300%	17%	10	-29%	5%	1		16%	15	0%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	27%	4	100%	17%	10	-38%	10%	2	-33%	17%	16	-24%
<b>Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas</b>												
<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>14</b>	<b>8%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>82</b>	<b>-13%</b>	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>9</b>	<b>200%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>85</b>	<b>-16%</b>	
Banko sąskaita	8	167%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	33	14%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	4	33%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	34	3%	
Mokėjimo kortelė	4	33%	Turto draudimas	24	-27%	Paskola (neregamentuojama VKI)	3		Turto draudimas	26	-24%	
Kita	2	-50%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	8	-50%	Kita	2	0%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	8	-50%	
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>12</b>	<b>50%</b>	Sveikatos draudimas	5	25%	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	<b>200%</b>	Sveikatos draudimas	5	25%	
Būsto kreditas	5	-29%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	4	0%	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>200%</b>	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	4	0%	
Kita	3	-25%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	0%	Banko sąskaita	1		Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	0%	
Paskola (neregamentuojama VKI)	2		Kita	2	100%	Mokėjimo kortelė	1	-50%	Kita	2	-71%	
Vartojimo kreditas (pagal VKI)	2	100%	Draudimas nuo ligų	1		<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>-50%</b>	Draudimas nuo ligų	1		
<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	Kelionių draudimas	1	-75%	Turto draudimas	2	100%	Kelionių draudimas	1	-80%	
<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		Laidavimo draudimas	1		Laidavimo draudimas	1		Laidavimo draudimas	1		
<b>PENSIŲ KAUPIMAS</b>	<b>1</b>		<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>2</b>	<b>-82%</b>	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	1	-75%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>21</b>	<b>91%</b>	
II pakopa	1		Draudimas mirties atvejui	1		<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>		Vartojimo kreditas (pagal VKI)	6	50%	
			Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-90%	Indėlis	1		Būsto kreditas	5	-29%	
			<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>		<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		Kita	5	-29%	
						Finansiųjų priemonių pasirašymas ir platinimas	1		Paskola (neregamentuojama VKI)	5		
									<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>17</b>	<b>21%</b>	
									Banko sąskaita	9	200%	
									Mokėjimo kortelė	5	67%	
									Kita	3	-57%	
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>9</b>		
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>2</b>	<b>-82%</b>	
									Draudimas mirties atvejui	1		
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-90%	
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>		
									Indėlis	1		
									<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		
									Finansiųjų priemonių pasirašymas ir platinimas	1		
									<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	
									<b>PENSIŲ KAUPIMAS</b>	<b>1</b>		
									II pakopa	1		