

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2018 metų

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimų skaičius	22%	174	-14%	65%	512	7%	13%	100	-28%	786	-4%	
<i>procentinė dalis paklypus per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	16%	91	-13%	76%	425	15%	7%	41	-20%	557	6%	
Gauti paklausimai	36%	83	-14%	38%	87	-19%	26%	59	-33%	229	-22%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	16%	86	-14%	77%	411	14%	7%	38	-21%	535	6%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankų priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	40%	34	-3%	40%	166	-4%	16%	6	-14%	39%	206	
patenkinti vartotojo reikalavimus	6%	2	0%	22%	36	-8%	33%	2	100%	19%	40	
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	9%	3	-25%	17%	28	-7%	17%	1	0%	16%	32	
atmesti vartotojo reikalavimus	85%	29	0%	61%	102	-2%	50%	3	-40%	65%	134	
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	60%	52	-20%	60%	245	32%	84%	32	-22%	61%	329	
Ginčas nenagrinėtinas	88%	46	-4%	79%	193	36%	88%	28	-7%	81%	267	
Nutrauktas	12%	6	-65%	21%	52	18%	13%	4	-64%	19%	62	
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyvių patenkintus vartotojo reikalavimą	21%	11	-31%	26%	63	34%	34%	11	-21%	26%	85	
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	46	2%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	377	12%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	16	-47%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	389	13%	
Mokėjimo kortelė	14	8%	Turto draudimas	114	16%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	10	-66%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	117	6%	
Banko sąskaita	13	-32%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	110	2%	Kita	4	-50%	Turto draudimas	116	17%	
Kita	12	-52%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	72	24%	Būsto kreditas	1		Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	72	24%	
Grynųjų pinigų įšėmimas iš sąskaitos	7		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	23	92%	Paskola (neregamentuojama VKĮ)	1		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	23	92%	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	26	-35%	Kelionių draudimas	21	24%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	11	175%	Kelionių draudimas	23	28%	
Būsto kreditas	14	-36%	Sveikatos draudimas	16	100%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	7	250%	Turto draudimas	16	100%	
Kita	7	-72%	Kita	10	-58%	Kita	2	100%	Kita	11	-78%	
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	-57%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	8	-20%	Kelionių draudimas	1		Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	8	-20%	
Paskola (neregamentuojama VKĮ)	2	-67%	Laidavimo draudimas	2	0%	Kita	1	-88%	Laidavimo draudimas	2	0%	
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	4	33%	Finansinių nuostolių draudimas	1	0%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	6	-14%	Finansinių nuostolių draudimas	1	0%	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMMAS	3	-57%	GVYBĖS DRAUDIMAS	31	82%	Kita	4	-50%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	52	0%	
Indėis	3	-57%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	26	189%	Banko sąskaita	1	0%	Kita	16	-68%	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	-40%	Kita	2	-92%	Mokėjimo kortelė	1		Mokėjimo kortelė	15	15%	
INVESTICINĖS PASLAUGOS	1		Draudimas išgyvenimo atvejui	1	-50%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	-67%	Banko sąskaita	14	-30%	
Kita	1		Draudimas mirties atvejui	1	-75%	DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1	0%	Grynųjų pinigų įšėmimas iš sąskaitos	7		
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-98%	Pensijų kaupimo veikla	1	0%	KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	42	-38%	
Kelionių draudimas	1	-75%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	-25%	PENSIŲ KAUPIMAS	1		Būsto kreditas	15	-32%	
PENSIŲ KAUPIMAS	1		II pakopa	1		Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1		Kita	11	-78%	
II pakopa	1								Paskola (neregamentuojama VKĮ)	3	-50%	
VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	1	0%							GVYBĖS DRAUDIMAS	31	82%	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	26	189%	
									Kita	2	-96%	
									Draudimas išgyvenimo atvejui	1	-50%	
									Draudimas mirties atvejui	1	-75%	
									Pensijų kaupimo veikla	1	0%	
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	8	-38%	
									KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	5	25%	
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMMAS	3	-57%	
									Indėis	3	-57%	
									PENSIŲ KAUPIMAS	2		
									II pakopa	1		
									III pakopa	1		
									DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	1	0%	
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	
									Kita	1	-98%	
									VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	1	0%	