

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2019 m. II ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO			
Gautų kreipimūsi skaičius	29%	46	-19%	58%	93	-17%	13%	20	-9%		159	-17%	
<i>procentinė dalis pokytiš per metus</i>													
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	26%	30	0%	62%	72	-23%	12%	14	56%		116	-13%	
Gauti paklausimai	37%	16	-41%	49%	21	17%	14%	6	-54%		43	-26%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	21%	24	0%	66%	74	-28%	13%	14	17%		112	-19%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	38%	9	80%	36%	27	-36%	21%	3	50%		35%	39	-20%
patenkinti vartotojo reikalavimus	11%	1	0%	15%	4	-64%	0%	0			13%	5	-58%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		30%	8	0%	0%	0	-100%		21%	8	-11%
atmesti vartotojo reikalavimus	89%	8	100%	56%	15	-35%	100%	3	200%		67%	26	-7%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	63%	15	-21%	64%	47	-23%	79%	11	10%		65%	73	-19%
Ginčas nenagrinėtinas	73%	11	-31%	77%	36	-22%	64%	7	17%		74%	54	-21%
Nutrauktas	27%	4	33%	23%	11	-27%	36%	4	0%		26%	19	-14%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	27%	4	0%	26%	12	-43%	36%	4	-20%		27%	20	-33%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas													
MOKĖJIMO PASLAUGOS	12	-20%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	69	-31%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	7	75%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	75	-26%		
Banko sąskaita	6	20%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	26	-26%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	6	100%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	27	-26%		
Kita	3	-63%	Turto draudimas	20	-17%	Kita	1	-67%	Turto draudimas	22	-8%		
Mokėjimo kortelė	3	0%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	11	-35%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	5	150%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	12	-29%		
			Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3		Kita	2	-33%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3			
KREDITAVIMO PASLAUGOS	9	50%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	3	-67%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	1		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	-67%		
Būsto kreditas	6	100%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	-67%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	1	0%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	3	-67%		
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3		Kelionių draudimas	3	-57%	Turto draudimas	1		Kelionių draudimas	3	-63%		
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%	Sveikatos draudimas	2	-60%				Kita	3	-77%		
Indėlis	1	0%	Kita	1	-50%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	1	-67%	Sveikatos draudimas	2	-60%		
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	4	-20%	Banko sąskaita	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	16	60%		
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1		NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1									
Turto draudimas	1		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	-25%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	9	200%					
			Draudimas mirties atvejui	1		Būsto kreditas	6	100%					
			NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1		Kita	1	-92%					
									MOKĖJIMO PASLAUGOS	13	-28%		
									Banko sąskaita	7	40%		
									Kita	3	-77%		
									Mokėjimo kortelė	3	-25%		
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	4	-20%		
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	-25%		
									Draudimas mirties atvejui	1			
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	50%		
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%		
									Indėlis	1	0%		