

**Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika**  
2016 metų

	SU BANKAIS		SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS		SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS		IŠ VISO	
<b>Gautų kreipimusi skaičius procentinė dalis</b>	<b>32%</b>	<b>271</b>	<b>50%</b>	<b>424</b>	<b>13%</b>	<b>149</b>		<b>844</b>
Bankiniai reikalavimai	26%	133	59%	298	14%	71		502
Ciuli prašymai nagrinėti ginčą	40%	138	37%	126	23%	78		342
<b>Bendras išsąginėtų ginčų skaičius</b>	<b>29%</b>	<b>133</b>	<b>58%</b>	<b>278</b>	<b>14%</b>	<b>66</b>		<b>477</b>
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės	29%	56	47%	130	9%	6	38%	192
patenkinti vartotojo reikalavimus	9%	5	22%	29	0%	0	18%	34
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	5%	3	14%	18	17%	1	11%	22
atmesti vartotojo reikalavimus	86%	48	64%	83	83%	5	71%	136
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	71%	77	53%	148	91%	60	62%	285
Ginčas nenagrinėtas	88%	68	84%	124	87%	52	86%	244
Nutrauktas	12%	9	16%	24	13%	8	14%	41
iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimus	17%	13	22%	32	42%	25	25%	70

**Išsąginėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas**

		64 NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	254 KREDITAVIMO PASLAUGOS	52 NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	256
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>		<b>43</b> Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPV/CAPD)	<b>87</b> Būsto kreditas (pagal VKI)	<b>42</b> Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPV/CAPD)	<b>88</b>
Būsto kreditas					
Vartojimo kreditas (pagal VKI)		10 Turto draudimas	80 Paskola (neregamentuojama VKI)	6 Turto draudimas	80
Kita		6 Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	47 Būsto kreditas	2 Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	47
Paskola (neregamentuojama VKI)		5 Kita	13 Kita	2 Kita	13
<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>		<b>45</b> Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	<b>9</b> MOKĖJIMO PASLAUGOS	<b>4</b> Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	<b>9</b>
Banko sąskaita		27 Kelionių draudimas	6 Kita	4 Kelionių draudimas	6
Mokėjimo kortelė		13 Sveikatos draudimas	<b>5</b> ELEKTRONINIŲ PINIGŲ LEIDIMAS	<b>3</b> Sveikatos draudimas	<b>5</b>
Kita		5 Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	Kita	1	
			4	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	4
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>		<b>7</b> Kredito draudimas	<b>2</b> DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	<b>1</b> Kredito draudimas	<b>2</b>
Indėlis		7 Draudimas nuo ligų	1 Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas	1 Draudimas nuo ligų	1
<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>		<b>6</b> GYVYBĖS DRAUDIMAS	<b>21</b> INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	<b>1</b> Pagalbos kelyje draudimas	<b>1</b>
Kita		1 Kita	10 Kita		
			1	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>116</b>
<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>		<b>6</b> Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniiais fondais	<b>8</b> NE FINANSINĖS PASLAUGOS	<b>1</b> Vartojimo kreditas (pagal VKI)	<b>52</b>
Kita		1 Draudimas mirties atvejui	<b>3</b> NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	<b>1</b> Būsto kreditas	<b>45</b>
			<b>3</b> Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPV/CAPD)	<b>1</b> Paskola (neregamentuojama VKI)	<b>11</b>
<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>		<b>3</b> NE FINANSINĖS PASLAUGOS	<b>3</b> PENSIJŲ KAUPIMAS	<b>1</b> Kita	<b>8</b>
Finansinių priemonių portfelio valdymas ir investavimo rekomendacijų teikimas		1	II pakopa	<b>1</b> MOKĖJIMO PASLAUGOS	<b>49</b>
Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo paslaugas		1	<b>1</b> VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	<b>1</b> Banko sąskaita	<b>27</b>
Kita		1		<b>1</b> Mokėjimo kortelė	<b>13</b>
				<b>1</b> Kita	<b>9</b>
<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>		<b>1</b> Pagalbos kelyje draudimas		<b>1</b> GYVYBĖS DRAUDIMAS	<b>21</b>
				<b>1</b> Kita	<b>10</b>
				<b>1</b> Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniiais fondais	<b>8</b>
				<b>1</b> Draudimas mirties atvejui	<b>3</b>
				<b>1</b> NE FINANSINĖS PASLAUGOS	<b>10</b>
				<b>1</b> Kita	<b>1</b>
				<b>1</b> INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ	<b>8</b>
				<b>1</b> Indėlis	<b>7</b>
				<b>1</b> Kita	<b>1</b>
				<b>1</b> KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	<b>6</b>
				<b>1</b> Kita	<b>1</b>
				<b>1</b> ELEKTRONINIŲ PINIGŲ LEIDIMAS	<b>3</b>
				<b>1</b> Kita	<b>1</b>
				<b>1</b> INVESTICINĖS PASLAUGOS	<b>3</b>
				<b>1</b> Finansinių priemonių portfelio valdymas ir investavimo rekomendacijų teikimas	<b>1</b>
				<b>1</b> Finansinių priemonių sąskaitos tvarkymo, pavedimų vykdymo ir sandorių sudarymo	<b>1</b>
				<b>1</b> Kita	<b>1</b>
				<b>2</b>	<b>2</b>
				<b>1</b> DRAUDIMO TARPININKAVIMAS	<b>1</b>
				<b>1</b> Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPV/CAPD)	<b>1</b>
				<b>1</b> PENSIJŲ KAUPIMAS	<b>1</b>
				<b>1</b> II pakopa	<b>1</b>
				<b>1</b> VALIUTOS KEITIMAS (GRYNAISIAIS PINIGAIS)	<b>1</b>