

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2019 m. IV ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius	28%	56	12%	56%	112	-4%	16%	32	60%	200	7%	
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	26%	36	44%	63%	87	-8%	11%	15	67%	138	7%	
Gauti paklausimai	32%	20	-20%	40%	25	14%	27%	17	55%	62	7%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	24%	28	33%	65%	77	-30%	11%	13	18%	118	-17%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	36%	10	43%	26%	20	-57%	15%	2	0%	27%	32	-42%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		20%	4	-33%	0%	0	-100%	13%	4	-43%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	10%	2	-60%	50%	1		9%	3	-50%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	10	67%	70%	14	-60%	50%	1	0%	78%	25	-40%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	64%	18	29%	74%	57	-11%	85%	11	22%	73%	86	-1%
Ginčas nenagrinėtinas	72%	13	8%	68%	39	-17%	100%	11	22%	73%	63	-7%
Nutrauktas	28%	5	150%	32%	18	6%	0%	0		27%	23	21%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	17%	3	-25%	37%	21	11%	0%	0	-100%	28%	24	-4%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	18	157%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	74	-24%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	7	600%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	82	-16%	
Banko sąskaita	14	600%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	30	30%	Kita	5	25%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	31	35%	
Mokėjimo kortelė	2	-60%	Turto draudimas	13	-62%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	1		Turto draudimas	13	-63%	
Grynųjų pinigų išėmimas iš sąskaitos	1		Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	10	-52%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	1		Kita	11	-21%	
Kita	1	-75%	Kelionių draudimas	7	133%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	3	-63%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	11	-48%	
						Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	-33%				
KREDITAVIMO PASLAUGOS	6	-25%	Kita	5	-17%	Būsto kreditas	1	0%	Kelionių draudimas	7	133%	
Būsto kreditas	4	33%	Sveikatos draudimas	5	25%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	2	0%	Sveikatos draudimas	5	25%	
Kita	1	-75%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	50%	Banko sąskaita	1	0%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	3	50%	
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	0%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	1	-67%				Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	1	-67%	
						Kita	1	-75%				
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-83%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1		MOKĖJIMO PASLAUGOS	20	122%	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-80%	Banko sąskaita	15	400%				
Indėlis	1	0%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	Kita	2	-86%				
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-67%				Mokėjimo kortelė	2	-60%				
Kita	1	-75%							Grynųjų pinigų išėmimas iš sąskaitos	1		
									KREDITAVIMO PASLAUGOS	9	-44%	
									Būsto kreditas	5	25%	
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	-25%	
									Kita	1	-93%	
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	4	100%	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-83%	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-80%	
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%	
									Indėlis	1	0%	