

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2016 m. IV ketv.

	SU BANKAIS		SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS		SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS		IŠ VISO	
Gautų kreipimūsi skaičius	30%	58	57%	108	13%	25		191
procentinė dalis								
po kvėtis per metus								
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	28%	35	60%	75	13%	16		126
Gauti paklausimai	35%	23	51%	33	14%	9		65
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	27%	43	60%	64	12%	13		120
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	38%	25	44%	28	8%	1	38%	54
patenkinti vartotojo reikalavimus	9%	1	18%	5	0%	0	15%	6
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	18%	5	0%	0	13%	5
atmesti vartotojo reikalavimus	91%	24	64%	18	100%	1	73%	43
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	62%	18	56%	36	92%	12	62%	66
Ginčas nenagrinėtinas	89%	16	83%	30	83%	10	85%	56
Nutrauktas	11%	2	17%	6	17%	2	15%	10
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	6%	1	22%	8	25%	3	18%	12
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas								
MOKĖJIMO PASLAUGOS	14	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	58	KREDITAVIMO PASLAUGOS	11	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	58	
Banko sąskaita	8	Turto draudimas	19	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	10	Turto draudimas	19	
Mokėjimo kortelė	5	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	12	Paskola (neregamentuojama VKI)	1	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	12	
Kita	1	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	11	MOKĖJIMO PASLAUGOS	1	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	11	
		Kita	7	Kita	1	Kita	7	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	22			PENSIJŲ KAUPIMAS	1			
Būsto kreditas	19	Kelionių draudimas	3	II pakopa	1	Kelionių draudimas	3	
Vartojimo kreditas (pagal VKI)	2	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	2			Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	2	
Paskola (neregamentuojama VKI)	1	Sveikatos draudimas	2			Sveikatos draudimas	2	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	1			Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	1	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	Draudimas nuo ligų	1			Draudimas nuo ligų	1	
Indėlis	2	GYVYBĖS DRAUDIMAS	6			KREDITAVIMO PASLAUGOS	33	
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2	Draudimas mirties atvejui	2			Vartojimo kreditas (pagal VKI)	12	
		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2			Būsto kreditas	19	
		Kita	2			Paskola (neregamentuojama VKI)	2	
						MOKĖJIMO PASLAUGOS	15	
						Banko sąskaita	8	
						Mokėjimo kortelė	5	
						Kita	2	
						GYVYBĖS DRAUDIMAS	6	
						Draudimas mirties atvejui	2	
						Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	
						Kita	2	
						NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	
						INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ	2	
						Indėlis	2	
						KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2	
						PENSIJŲ KAUPIMAS	1	
						II pakopa	1	