

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika  
2023 m. III ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimūsi skaičius</b>	<b>57%</b>	<b>153</b>	<b>9%</b>	<b>31%</b>	<b>85</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>32</b>	<b>-40%</b>	<b>100%</b>	<b>270</b>	<b>0%</b>
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	57%	94	-1%	37%	61	0%	6%	11	-45%	100%	166	-6%
Gauti paklausimai	57%	59	28%	23%	24	50%	20%	21	-36%	100%	104	9%
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>50%</b>	<b>106</b>	<b>23%</b>	<b>40%</b>	<b>85</b>	<b>33%</b>	<b>10%</b>	<b>21</b>	<b>-22%</b>	<b>100%</b>	<b>212</b>	<b>20%</b>
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	<b>52%</b>	<b>55</b>	<b>25%</b>	<b>20%</b>	<b>17</b>	<b>-6%</b>	<b>5%</b>	<b>1</b>	<b>-86%</b>	<b>34%</b>	<b>73</b>	<b>6%</b>
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0		0%	0		0%	0	
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0		0%	0		0%	0	
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	55	25%	100%	17	-6%	100%	1	-86%	100%	73	6%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	<b>48%</b>	<b>51</b>	<b>21%</b>	<b>80%</b>	<b>68</b>	<b>48%</b>	<b>95%</b>	<b>20</b>	<b>0%</b>	<b>66%</b>	<b>139</b>	<b>29%</b>
Ginčas nenagrinėtinas	69%	35	9%	72%	49	81%	40%	8	-27%	66%	92	31%
Nutrauktas	31%	16	60%	28%	19	0%	60%	12	33%	34%	47	24%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinius vartotojo reikalavimą	37%	19	73%	38%	26	8%	25%	5	-44%	37%	52	18%

<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>106</b>	<b>31%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>82</b>	<b>39%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>17</b>	<b>-11%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>123</b>	<b>23%</b>
Finansinis sukčiavimas	77		Turto draudimas	35	84%	Mokėjimo sąskaita	7	133%	Finansinis sukčiavimas	81	
Ne grynujų pinigų operacijos	13	-82%	TPVCA draudimas	20	18%	Ne grynujų pinigų operacijos	6	-60%	Ne grynujų pinigų operacijos	19	-78%
Grynujų pinigų operacijos	5	25%	Sveikatos draudimas	10	100%	Finansinis sukčiavimas	4		Mokėjimo sąskaita	12	71%
Mokėjimo kortelė	5		KASKO draudimas	6	-33%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-67%</b>	Grynujų pinigų operacijos	5	0%
Mokėjimo sąskaita	5	25%	Civilinės atsakomybės draudimas	3	200%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-50%	Mokėjimo kortelė	5	
Kita	1		Išmaniųjų įrenginių draudimas	3	-40%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	Kita	1	
			Kita	3		Kelionių draudimas	1		<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>83</b>	<b>32%</b>
			Kelionių draudimas	1	-67%	<b>PENSŪJŲ KAUPIMAS</b>	<b>1</b>		Turto draudimas	35	75%
			Pagalbos kelyje draudimas	1		II pakopa	1		TPVCA draudimas	20	11%
			<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>-40%</b>	<b>SUTELKTNIS FINANSAVIMAS</b>	<b>1</b>		Sveikatos draudimas	10	67%
			Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	0%				KASKO draudimas	6	-33%
									Civilinės atsakomybės draudimas	3	200%
									Išmaniųjų įrenginių draudimas	3	-40%
									Kita	3	
									Kelionių draudimas	2	-50%
									Pagalbos kelyje draudimas	1	
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>-40%</b>
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	0%
									<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-80%</b>
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-50%
									<b>PENSŪJŲ KAUPIMAS</b>	<b>1</b>	
									II pakopa	1	
									<b>SUTELKTNIS FINANSAVIMAS</b>	<b>1</b>	