

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2020 m. III ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO			
Gautų kreipimūsi skaičius	21%	39	-11%	53%	98	-7%	26%	48	45%		185	2%	
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>													
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	19%	22	5%	58%	67	-15%	23%	26	18%		115	-6%	
Gauti paklausimai	24%	17	-26%	44%	31	19%	31%	22	100%		70	17%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	31%	38	31%	55%	68	-21%	14%	17	-26%		123	-11%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	42%	16	14%	40%	27	4%	18%	3	50%		37%	46	10%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		4%	1	-86%	0%	0			2%	1	-86%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	15%	4	-43%	0%	0			9%	4	-56%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	16	33%	81%	22	83%	100%	3	50%		89%	41	58%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	58%	22	47%	60%	41	-32%	82%	14	-33%		63%	77	-20%
Ginčas nenagrinėtinas	82%	18	64%	76%	31	-38%	93%	13	-35%		81%	62	-23%
Nutrauktas	18%	4	0%	24%	10	0%	7%	1	0%		19%	15	0%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	23%	5	25%	41%	17	42%	14%	2	-33%		31%	24	26%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas													
MOKĖJIMO PASLAUGOS	23	64%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	60	-27%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	10	67%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	62	-27%		
Mokėjimo sąskaita	8	0%	Turto draudimas	24	0%	Kita	10	233%	Turto draudimas	26	0%		
Ne grynųjų pinigų operacijos	6		TPVCA draudimas	14	-58%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	3	0%	TPVCA draudimas	14	-59%		
						Kita	1	-67%					
Kita	5	-17%	KASKO draudimas	7	-13%	Ne grynųjų pinigų operacijos	1		KASKO draudimas	7	-13%		
Mokėjimo kortelė	4	0%	Kelionių draudimas	5	400%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-33%	Kelionių draudimas	5	400%		
KREDITAVIMO PASLAUGOS	11	-8%	Sveikatos draudimas	4	-33%	Turto draudimas	2	0%	Sveikatos draudimas	4	-33%		
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	11	120%											
			Kita	3	50%	KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1		Kita	3	-70%		
INVESTICINĖS PASLAUGOS	3		Civilinės atsakomybės draudimas	2	-33%	Kita	1		Civilinės atsakomybės draudimas	2	-33%		
Kita	2												
			Kredito ir laidavimo draudimas	1	0%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	1	-89%	Kredito ir laidavimo draudimas	1	0%		
Investavimo rekomendacijų teikimas	1		GYVYBĖS DRAUDIMAS	6	200%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-75%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	26	53%		
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	200%				Mokėjimo sąskaita	8	-11%		
Kita	1	-83%											
			Kita	2	0%				Ne grynųjų pinigų operacijos	7			
			Draudimas išgyvenimo atvejui	1					Kita	6	-40%		
			NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	0%				Mokėjimo kortelė	4	-20%		
			Kita	2	0%				KREDITAVIMO PASLAUGOS	12	-43%		
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	11	120%		
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-83%		
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	12	33%		
									Kita	12	20%		
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	6	200%		
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	3	200%		
									Kita	2	-80%		
									Draudimas išgyvenimo atvejui	1			
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	3	200%		
									Kita	2	-80%		
									Investavimo rekomendacijų teikimas	1			
									KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%		
									Kita	2	-80%		