

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

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO			
Gautų kreipimūsi skaičius	24%	53	6%	52%	118	4%	24%	54	100%		225	18%	
<i>procentinė dalis</i>													
<i>pokytis per metus</i>													
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	22%	31	11%	65%	92	11%	13%	18	13%		141	11%	
Gauti paklausimai	26%	22	0%	31%	26	-16%	43%	36	227%		84	31%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	26%	35	40%	66%	88	-5%	8%	11	0%		134	4%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	40%	14	100%	25%	22	-50%	18%	2			28%	38	-25%
patenkinti vartotojo reikalavimus	7%	1	0%	18%	4	0%	0%	0			13%	5	0%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	14%	3	-57%	50%	1			11%	4	-50%
atmesti vartotojo reikalavimus	93%	13	160%	68%	15	-55%	50%	1			76%	29	-24%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	60%	21	17%	75%	66	35%	82%	9	-18%		72%	96	23%
Ginčas nenagrinėtinas	86%	18	13%	80%	53	36%	33%	3	-70%		77%	74	14%
Nutrauktas	14%	3	50%	20%	13	30%	67%	6	500%		23%	22	69%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinius vartotojo reikalavimą	14%	3	-40%	26%	17	6%	11%	1	-80%		22%	21	-19%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas													
MOKĖJIMO PASLAUGOS	26	100%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	81	-12%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	8	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	82	-15%			
Mokėjimo sąskaita	12	71%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	26	-4%	Kita	3	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	26	-4%			
Mokėjimo kortelė	11	83%	Turto draudimas	18	-44%	Mokėjimo sąskaita	3	Turto draudimas	18	-47%			
Kita	2	0%	Kelionių draudimas	10	150%	Ne grynųjų pinigų operacijos	2	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	11	-27%			
Ne grynųjų pinigų operacijos	1		Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	10	-33%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	2	Kelionių draudimas	10	150%			
KREDITAVIMO PASLAUGOS	6	-25%	Kita	7	0%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	2	-33%					
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSK)	5	-17%	Sveikatos draudimas	5		NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-67%	Kita	7	-36%		
Vartojimo kreditas (pagal VKI)	1	0%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	2	100%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemonės, draudimas (KASKO)	1		Sveikatos draudimas	5			
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	2	-60%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	2	100%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	2	100%		
Indėlis	1		Draudimas nuo ligų	1		Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	2	-60%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	2	-60%		
INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	6		MOKĖJIMO PASLAUGOS	34	162%					
Kita	1	-50%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	5		Mokėjimo sąskaita	15	114%					
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%	Draudimas mirties atvejui	1		Mokėjimo kortelė	11	83%					
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%		1	0%	Kita	5	-55%					
						Ne grynųjų pinigų operacijos	3						
						KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	-33%					
						Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSK)	5	-17%					
						Vartojimo kreditas (pagal VKI)	3	-25%					
						GYVYBĖS DRAUDIMAS	6						
						Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	5						
						Draudimas mirties atvejui	1						
						NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	-67%					
						INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1						
						Indėlis	1						
						INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%					
						Kita	1	-91%					