

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2021 m. I ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KIT AIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius	24%	39	-26%	51%	83	-30%	25%	40	-26%	100%	162	-21%
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	25%	26	-16%	58%	62	-33%	17%	18	0%	100%	106	-28%
Gauti paklausimai	23%	13	-41%	38%	21	-19%	39%	22	-39%	100%	56	-33%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	27%	27	-23%	61%	60	-32%	8%	12	9%	100%	99	-26%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	26%	7	-50%	28%	17	-23%	9%	1	-50%	25%	25	-34%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	0%	0	-100%	0%	0	0	0%	0	-100%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0	-100%	0%	0	-100%	0%	0	-100%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	7	-46%	100%	17	13%	100%	1	0%	100%	25	-14%
Ginčo nagrinėjimas nepraadetas arba nutrauktas	74%	20	-5%	72%	43	-35%	92%	11	22%	75%	74	-23%
Ginčas nenagrinėtinas	65%	13	-28%	65%	28	-47%	100%	11	267%	70%	52	-30%
Nutrauktas	35%	7	133%	35%	15	15%	0%	0	-100%	30%	22	0%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	40%	8	167%	44%	19	12%	15%	2	100%	40%	29	38%

MOKĖJIMO PASLAUGOS

Ne grynųjų pinigų operacijos	5	400%
Mokėjimo kortelė	4	-64%
Mokėjimo sąskaita	4	-67%
Kita	3	50%
Gaunamų mokėjimų apdorojimas	1	
Grynųjų pinigų operacijos	1	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	5	-17%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	5	0%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	4	300%
Indėlis	4	300%

18

NE GYVYBĖS DRAUDIMAS

Turto draudimas	5	400%
TPVCA draudimas	4	-64%
KASKO draudimas	4	-67%
Civilinės atsakomybės draudimas	3	50%
Kelionių draudimas	1	
Kita	1	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	5	-17%
Sveikatos draudimas	5	0%
Pagalbos kelyje draudimas	5	0%
GYVYBĖS DRAUDIMAS	4	300%
Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	4	300%
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%
Kita	1	0%

57

NE GYVYBĖS DRAUDIMAS

TPVCA draudimas	23	28%
Turto draudimas	17	-35%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	-20%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	0%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	2	-80%
MOKĖJIMO PASLAUGOS	2	-71%
Mokėjimo sąskaita	2	-60%
Negrynųjų pinigų operacijos	1	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	-67%
Kita	2	-60%

4

NE GYVYBĖS DRAUDIMAS

Turto draudimas	2	300%
TPVCA draudimas	2	-39%
KASKO draudimas	2	-27%
Civilinės atsakomybės draudimas	2	0%
Kelionių draudimas	1	
Kita	1	-63%
Sveikatos draudimas	2	-33%
Pagalbos kelyje draudimas	1	-50%
MOKĖJIMO PASLAUGOS	21	-38%
Mokėjimo sąskaita	6	-60%
Ne grynųjų pinigų operacijos	6	100%
Mokėjimo kortelė	4	-64%
Kita	3	-40%
Gaunamų mokėjimų apdorojimas	1	
Grynųjų pinigų operacijos	1	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	8	0%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	6	20%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	-33%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	4	300%
Indėlis	4	300%
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	50%
Kita	3	
GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-67%
Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-60%