

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

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KIT AIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimŲ skaičius	19%	29	-26%	53%	80	-18%	28%	42	-13%	100%	151	-18%
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	22%	23	5%	62%	63	-6%	16%	16	-38%	100%	102	-11%
Gauti paklausimai	12%	6	-65%	35%	17	-45%	43%	26	18%	100%	49	-30%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	22%	22	-42%	58%	59	-13%	20%	20	18%	100%	101	-18%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	23%	5	-69%	34%	20	-26%	40%	8	167%	33%	33	-28%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0	-100%	0%	0		0%	0	-100%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0	-100%	0%	0		0%	0	-100%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	5	-69%	100%	20	-9%	100%	8	167%	100%	33	-20%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	77%	17	-23%	66%	39	-5%	60%	12	-14%	67%	68	-12%
Ginčas nenagrinėtinas	88%	15	-17%	59%	23	-26%	83%	10	-23%	71%	48	-23%
Nutrauktas	12%	2	-50%	41%	16	60%	17%	2	100%	29%	20	33%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	18%	3	-40%	49%	19	12%	25%	3	50%	37%	25	4%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	10	-57%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	57	-5%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	16	433%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	57	-8%
Mokėjimo kortelė	4	0%	Turto draudimas	23	-4%	Ne grynųjų pinigų operacijos	7	600%	Turto draudimas	23	-12%
Ne grynųjų pinigų operacijos	3	-50%	TPVCA draudimas	17	21%	Mokėjimo sąskaita	4		TPVCA draudimas	17	-21%
Mokėjimo sąskaita	2	-75%	KASKO draudimas	6	-14%	Kita	2	100%	KASKO draudimas	6	-14%
Grynųjų pinigų operacijos	1		Sveikatos draudimas	5	25%	Mokėjimo kortelė	2		Sveikatos draudimas	5	25%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	7	-36%	Civilinės atsakomybės draudimas	4	100%	Gaunamų mokėjimų apdorojimas	1		Civilinės atsakomybės draudimas	4	100%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	4	-64%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	2	100%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	1	
Kita	2		Kita	1	-67%	Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1		Kita	1	-67%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1		GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-67%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	0%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	26	0%
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-33%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1		Ne grynųjų pinigų operacijos	10	43%
Kita	3					Indėlis	1		Mokėjimo kortelė	6	50%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2					NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-90%	Mokėjimo sąskaita	6	-25%
Indėlis	2					Virtualus turtas	1		Kita	2	-67%
									Gaunamų mokėjimų apdorojimas	1	
									Grynųjų pinigų operacijos	1	
									KREDITAVIMO PASLAUGOS	9	-25%
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	5	-55%
									Kita	2	
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	100%
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	4	-67%
									Kita	3	-75%
									Virtualus turtas	1	
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	3	
									Indėlis	3	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-67%
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-33%