

**Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika**  
2021 m. IV ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KIT AIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimŲ skaičius</b>	<b>18%</b>	<b>37</b>	<b>6%</b>	<b>41%</b>	<b>86</b>	<b>-18%</b>	<b>41%</b>	<b>85</b>	<b>47%</b>	<b>100%</b>	<b>198</b>	<b>0%</b>
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	18%	22	20%	59%	72	0%	23%	28	8%	100%	122	3%
Gauti paklausimai	18%	15	0%	16%	14	-58%	66%	57	78%	100%	76	-5%
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>20%</b>	<b>23</b>	<b>28%</b>	<b>62%</b>	<b>73</b>	<b>16%</b>	<b>18%</b>	<b>21</b>	<b>-19%</b>	<b>100%</b>	<b>117</b>	<b>9%</b>
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	<b>30%</b>	<b>7</b>	<b>0%</b>	<b>40%</b>	<b>29</b>	<b>38%</b>	<b>10%</b>	<b>2</b>	<b>-66%</b>	<b>32%</b>	<b>38</b>	<b>12%</b>
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		3%	1	0%	0%	0		3%	1	0%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0	-100%	0%	0		0%	0	-100%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	7	0%	97%	28	56%	100%	2	-66%	97%	37	19%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	<b>70%</b>	<b>16</b>	<b>45%</b>	<b>60%</b>	<b>44</b>	<b>5%</b>	<b>90%</b>	<b>19</b>	<b>-5%</b>	<b>8%</b>	<b>79</b>	<b>8%</b>
Ginčas nenagrinėtinas	87%	14	40%	57%	25	-14%	68%	13	-24%	66%	52	-7%
Nutrauktas	13%	2	100%	43%	19	46%	32%	6	100%	34%	27	59%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	13%	2	-33%	57%	25	56%	32%	6	50%	42%	33	43%

<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>17</b>	<b>21%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>71</b>	<b>20%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>13</b>	<b>8%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>72</b>	<b>6%</b>
Ne grynųjų pinigų operacijos	8	700%	Turto draudimas	23	35%	Kita	5	67%	Turto draudimas	23	27%
Kita	4	0%	TPVCA draudimas	18	-10%	Mokėjimo sąskaita	4	31%	TPVCA draudimas	18	-22%
Grynųjų pinigų operacijos	3	50%	KASKO draudimas	12	20%	Ne grynųjų pinigų operacijos	3	-67%	KASKO draudimas	12	0%
Mokėjimo sąskaita	2	-67%	Sveikatos draudimas	6	100%	Mokėjimo kortelė	1	8%	Sveikatos draudimas	6	100%
<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	Civilinės atsakomybės draudimas	4	33%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>	Civilinės atsakomybės draudimas	4	0%
Kita	2	0%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	3	75%	Kitos paskolos	2	100%	Kelionių draudimas	4	-20%
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1		Kelionių draudimas	3	-25%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	-33%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	3	
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>3</b>		Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1		<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>		Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1	
Kitos paskolos	1		Kita	1	-50%	Kita	1	-50%	Kita	1	-50%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1		<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>2</b>		Virtualus turtas	1		<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>30</b>	<b>15%</b>
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1		Draudimas mirties atvejui	1	0%	<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	0%	Ne grynųjų pinigų operacijos	11	10%
			Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1		Kita	1	0%	Kita	9	29%
						<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>1</b>	-88%	Mokėjimo sąskaita	6	0%
						Kelionių draudimas	1	0%	Grynųjų pinigų operacijos	3	50%
									Mokėjimo kortelė	1	
									<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>7</b>	<b>75%</b>
									Kitos paskolos	3	200%
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	0%
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1	
									<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>
									Kita	3	0%
									Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>
									Draudimas mirties atvejui	1	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	0%
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>
									Kita	1	-50%
									Virtualus turtas	1	