

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2021 metų

Gautų kreipimusių skaičius procentinė dalis pokykis per mėnesį	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
	20%	139	-30%	50%	340	-19%	30%	205	18%	100%	684	-13%
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	21%	98	-14%	59%	270	-12%	20%	89	27%	100%	457	-7%
Gauti paklausimai	18%	41	-45%	31%	70	-38%	51%	116	13%	100%	227	-22%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	22%	100	-16%	61%	275	-10%	17%	76	13%	100%	451	-8%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	25%	25	-46%	33%	92	-12%	17%	13	-7%	29%	130	-21%
patenkinti vartotojo reikalavimus	4%	1	0%	2%	2	-67%	0%	0	0	2%	3	-57%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	0	0%	0	-100%	0%	0	-100%	0%	0	-100%
atmesti vartotojo reikalavimus	96%	24	-47%	98%	90	2%	100%	13	0%	98%	127	-13%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	75%	75	3%	67%	183	-9%	83%	63	19%	71%	321	-2%
Ginčas nenagrinėtinas	77%	58	-5%	62%	113	-23%	79%	50	19%	69%	221	-11%
Nutrauktas	23%	17	42%	38%	70	25%	21%	13	18%	31%	100	27%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinius vartotojo reikalavimą	27%	20	-5%	47%	86	23%	25%	16	129%	38%	122	24%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	62	-16%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	265	-5%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	45	67%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	272	-7%
Ne grynųjų pinigų operacijos	21	133%	Turto draudimas	103	27%	Ne grynųjų pinigų operacijos	17	13%	Turto draudimas	105	24%
Mokėjimo sąskaita	11	-65%	TPVCA draudimas	75	-11%	Mokėjimo sąskaita	13	225%	TPVCA draudimas	77	-11%
Kita	10	-9%	KASKO draudimas	36	13%	Kita	11	-38%	KASKO draudimas	36	3%
Mokėjimo kortelė	10	-55%	Sveikatos draudimas	17	-6%	Mokėjimo kortelė	3	0%	Sveikatos draudimas	17	-6%
Grynųjų pinigų operacijos	9	350%	Civilinės atsakomybės draudimas	13	8%	Gaunamų mokėjimų apdorojimas	1	0%	Civilinės atsakomybės draudimas	13	0%
Gaunamų mokėjimų apdorojimas	1	0%	Kelionių draudimas	8	-74%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	13	8%	Kelionių draudimas	10	-69%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	21	-19%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	4	100%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	6	-33%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	4	100%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	14	-33%	Kita	4	-71%	Kitos paskolos	4	100%	Kita	4	-73%
Kitos paskolos	3	0%	Kredito ir laidavimo draudimas	3	200%	Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	2	0%	Kredito ir laidavimo draudimas	3	200%
Kita	2	100%	Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1	0%	Kita	1	0%	Pagalbos kelyje draudimas	2	0%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	-50%	Pagalbos kelyje draudimas	1	0%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	8	-27%	Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1	0%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	7	250%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	8	-64%	Kita	6	-45%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	107	4%
Indėlis	7	250%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	6	-63%	Virtuales turtas	2	-42%	Ne grynųjų pinigų operacijos	38	58%
INVESTICINĖS PASLAUGOS	7	-30%	Draudimas išgyvenimo atvejui	1	-50%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	7	-42%	Mokėjimo sąskaita	24	-31%
Kita	6	-14%	Draudimas mirties atvejui	1	0%	Turto draudimas	2	-50%	Kita	24	-31%
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	-50%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	-60%	Kelionių draudimas	2	0%	Mokėjimo kortelė	13	-41%
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	50%	Kita	2	-60%	TPVCA draudimas	2	100%	Grynųjų pinigų operacijos	9	350%
Kita	3	50%	Pagalbos kelyje draudimas	2	-60%	Pagalbos kelyje draudimas	1	0%	Gaunamų mokėjimų apdorojimas	2	0%
			INVESTICINĖS PASLAUGOS	2	0%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	2	0%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	34	-11%
			Kita	2	0%	Kita	2	0%	Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	16	-24%
			INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	-50%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	-50%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	8	-38%
			Indėlis	1	-50%	Kitos paskolos	7	250%	Kitos paskolos	7	250%
						Kita	3	50%	Kita	3	50%
						NE FINANSINĖS PASLAUGOS	13	-28%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	13	-28%
						Kita	11	-39%	Kita	11	-39%
						Virtuales turtas	2	0%	Virtuales turtas	2	0%
						INVESTICINĖS PASLAUGOS	9	-18%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	9	-18%
						Kita	8	0%	Kita	8	0%
						Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	-50%	Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	-50%
						GYVYBĖS DRAUDIMAS	8	-64%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	8	-64%
						Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	6	-63%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	6	-63%
						Draudimas išgyvenimo atvejui	1	-50%	Draudimas išgyvenimo atvejui	1	-50%
						Draudimas mirties atvejui	1	0%	Draudimas mirties atvejui	1	0%
						INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	8	100%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	8	100%
						Indėlis	8	100%	Indėlis	8	100%