

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

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO IMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO			
Gautų kreipimysį skaičius	20%	35	-22%	52%	90	-3%	28%	49	88%		174	6%	
procentinė dalis													
pokytis per mėnesį													
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	22%	29	-9%	57%	73	-1%	21%	27	145%		129	10%	
Gauti paklausimai	13%	6	-54%	38%	17	-11%	49%	22	47%		45	-4%	
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>21%</b>	<b>28</b>	<b>4%</b>	<b>63%</b>	<b>83</b>	<b>-2%</b>	<b>16%</b>	<b>21</b>	<b>62%</b>		<b>132</b>	<b>6%</b>	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	<b>21%</b>	6	-33%	<b>31%</b>	26	-24%	<b>10%</b>	2	-33%		<b>26%</b>	<b>34</b>	<b>-26%</b>
patenkinti vartotojo reikalavimus	17%	1		4%	1		0%	0			6%	2	
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0	-100%	0%	0			0%	0	-100%
atmesti vartotojo reikalavimus	83%	5	-44%	96%	25	-24%	100%	2	-33%		94%	32	-29%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	<b>79%</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>	<b>69%</b>	<b>57</b>	<b>12%</b>	<b>90%</b>	<b>19</b>	<b>90%</b>		<b>74%</b>	<b>98</b>	<b>24%</b>
Ginčas nenagrinėtinas	73%	16	14%	65%	37	19%	84%	16	78%		70%	69	28%
Nutrauktas	27%	6	50%	35%	20	0%	16%	3	200%		30%	29	16%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	32%	7	40%	40%	23	15%	21%	4			35%	34	36%
<b>Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas</b>													

<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>17</b>	<b>13%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>80</b>	<b>4%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>11</b>	<b>120%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>82</b>	<b>-5%</b>
Ne grynujų pinigų operacijos	5	400%	Turto draudimas	34	62%	Ne grynujų pinigų operacijos	5	150%	Turto draudimas	34	55%
Grynujų pinigų operacijos	4		TPVCA draudimas	23	-4%	Kita	4	300%	TPVCA draudimas	23	-4%
Kita	3		KASKO draudimas	10	100%	Mokėjimo sąskaita	2	100%	KASKO draudimas	10	100%
Mokėjimo sąskaita	3	-57%	Sveikatos draudimas	4	-20%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>4</b>	<b>-20%</b>	Kelionių draudimas	4	-67%
Mokėjimo kortelė	2	-71%	Civilinės atsakomybės draudimas	3	-40%	Kitos paskolos	2	100%	Sveikatos draudimas	4	-20%
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	<b>-14%</b>	Kelionių draudimas	3	-75%	Kita	1		Civilinės atsakomybės draudimas	3	-40%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	4	-20%	Kredito ir laidavimo draudimas	3		Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	1	-67%	Kredito ir laidavimo draudimas	3	
Kitos paskolos	2		<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>2</b>	<b>-75%</b>	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>200%</b>	Pagalbos kelyje draudimas	1	
<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>4</b>	<b>33%</b>	Draudimas išgyvenimo atvejui	1		Kita	2		<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>28</b>	<b>47%</b>
Kita	4	100%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-86%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	Ne grynujų pinigų operacijos	10	233%
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>		<b>KITA</b>	<b>1</b>		Kelionių draudimas	1		Kita	7	600%
Indėlis	1		Kita	1		Pagalbos kelyje draudimas	1		Mokėjimo sąskaita	5	-38%
						<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		Grynujų pinigų operacijos	4	
						Kita	1		Mokėjimo kortelė	2	-71%
									<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>10</b>	<b>-16%</b>
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	4	-20%
									Kitos paskolos	4	300%
									Kita	1	0%
									Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	1	-80%
									<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>5</b>	<b>67%</b>
									Kita	5	150%
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>
									Kita	3	
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>2</b>	<b>-75%</b>
									Draudimas išgyvenimo atvejui	1	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-86%
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
									Indėlis	1	0%
									<b>KITA</b>	<b>1</b>	
									Kita	1	