

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2022 metų

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius	39%	405	191%	33%	334	1%	28%	287	40%	100%	1026	50%
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	43%	287	193%	38%	253	-6%	19%	126	81%	100%	666	48%
Gauti paklausimai	33%	118	188%	22%	79	13%	45%	161	9%	100%	358	58%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	100%	231	131%	100%	246	-11%	100%	131	72%	100%	608	35%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	51%	118	372%	28%	69	-25%	32%	42	223%	38%	229	76%
patenkinti vartotojo reikalavimus	1%	1	0%	0%	0	-100%	7%	3		2%	4	33%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	1%	1		0%	0		0%	0		0%	1	
atmesti vartotojo reikalavimus	98%	116	383%	100%	69	-23%	93%	39	200%	98%	224	76%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	49%	113	51%	72%	177	-3%	68%	89	41%	62%	379	18%
Ginčas nenagrinėtinas	73%	82	41%	56%	99	-12%	57%	51	2%	61%	232	5%
Nutrauktas	27%	31	82%	44%	78	11%	43%	38	192%	39%	147	47%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	31%	35	75%	55%	98	14%	43%	38	138%	45%	171	40%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	212	242%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	229	-14%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	104	131%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	316	195%
Ne grynųjų pinigų operacijos	138	557%	Turto draudimas	92	-11%	Ne grynųjų pinigų operacijos	49	188%	Ne grynųjų pinigų operacijos	252	563%
Kita	37	270%	TPVCA draudimas	58	-23%	Kita	32	191%	Mokėjimo sąskaita	35	46%
Mokėjimo sąskaita	18	80%	KASKO draudimas	25	-31%	Mokėjimo sąskaita	17	31%	Grynųjų pinigų operacijos	19	111%
Grynųjų pinigų operacijos	15	67%	Sveikatos draudimas	15	-12%	Grynųjų pinigų operacijos	4		Mokėjimo kortelė	6	-54%
Mokėjimo kortelė	4	-60%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	12	200%	Mokėjimo kortelė	2	-50%	Kita	4	-81%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	13	-38%	Kelionių draudimas	12	50%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	9	-31%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	235	-14%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	12	-14%	Civilinės atsakomybės draudimas	9	-31%	Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	5	150%	Turto draudimas	94	-10%
Vartojimo kreditas (pagal VKI)	1	-50%	Kita	4	0%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	3	-50%	TPVCA draudimas	60	-22%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	-71%	Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	2	100%	Kitos paskolos	1	-75%	KASKO draudimas	25	-31%
Indėlis	2	-71%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	15	88%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	8	0%	Sveikatos draudimas	16	-6%
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	9	50%	Virtualus turtas	4	100%	Kelionių draudimas	13	30%
Kelionių draudimas	1		Kita	4		Kita	3	200%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	12	200%
Turto draudimas	1		Draudimas išgyvenimo atvejui	1	0%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	4	-43%	Civilinės atsakomybės draudimas	9	-31%
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-67%	Pensijų kaupimo veikla	1		TPVCA draudimas	2	0%	Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	2	100%
Virtualus turtas	1		NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%	Sveikatos draudimas	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	22	-35%
PENSŲJŲ KAUPIMAS	1		Kita	1	-83%	Turto draudimas	1	-50%	Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	17	6%
III pakopa	1		PENSŲJŲ KAUPIMAS	1		INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	3	200%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	4	-50%
			II pakopa	1		Indėlis	3	200%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	15	88%
						INVESTICINĖS PASLAUGOS	3	50%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	9	50%
						Kita	2	0%			
						Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1		Kita	4	
									Draudimas išgyvenimo atvejui	1	0%
									Pensijų kaupimo veikla	1	
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	10	-23%
									Virtualus turtas	5	150%
									Kita	4	-63%
									Pajus	1	
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	5	-38%
									Indėlis	5	-38%
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	3	-67%
									Kita	2	-75%
									Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	0%
									PENSŲJŲ KAUPIMAS	2	
									II pakopa	1	
									III pakopa	1	