

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika  
2022 m. II ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimūsi skaičius</b>	<b>24%</b>	<b>71</b>	<b>109%</b>	<b>29%</b>	<b>84</b>	<b>-8%</b>	<b>47%</b>	<b>136</b>	<b>183%</b>	<b>100%</b>	<b>291</b>	<b>68%</b>
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	22%	57	111%	19%	65	-11%	59%	56	107%	100%	178	40%
Gauti paklausimai	12%	14	100%	17%	19	6%	71%	80	281%	100%	113	146%
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>58</b>	<b>-30%</b>	<b>100%</b>	<b>63</b>	<b>174%</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>16%</b>
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	50%	17	183%	24%	14	-46%	36%	23	1050%	34%	53	56%
patenkinti vartotojo reikalavimus	6%	1	0%		0	-100%	9%	2		6%	3	50%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	6%	1			0			0		2%	1	
atmesti vartotojo reikalavimus	88%	15	200%	100%	14	-44%	91%	20	900%	92%	49	53%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	50%	17	-23%	76%	44	-23%	64%	41	95%	66%	102	2%
Ginčas nenagrinėtinas	88%	15	-6%	55%	24	-35%	59%	24	50%	62%	63	-9%
Nutrauktas	12%	2	-67%	45%	20	0%	41%	17	240%	38%	39	26%
iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinius vartotojo reikalavimą	18%	3	-57%	50%	22	-4%	41%	17	240%	41%	42	20%

<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>24</b>	<b>41%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>54</b>	<b>-33%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>53</b>	<b>308%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>77</b>	<b>157%</b>
Ne grynųjų pinigų operacijos	17	240%	Turto draudimas	24	-29%	Ne grynųjų pinigų operacijos	41	583%	Ne grynųjų pinigų operacijos	58	427%
Mokėjimo sąskaita	5	67%	TPVCA draudimas	11	-52%	Mokėjimo sąskaita	9	200%	Mokėjimo sąskaita	14	133%
Kita	1	-67%	Kelionių draudimas	5	67%	Grynųjų pinigų operacijos	2		Grynųjų pinigų operacijos	2	-50%
Mokėjimo kortelė	1	-50%	Sveikatos draudimas	4	0%	Mokėjimo kortelė	1		Mokėjimo kortelė	2	0%
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>9</b>	<b>50%</b>	<b>Civilinės atsakomybės draudimas</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	<b>50%</b>	<b>Kita</b>	<b>1</b>	<b>-86%</b>
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	8	100%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	3		Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	4		<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>54</b>	<b>-34%</b>
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1		KASKO draudimas	3	-70%	Kitos paskolos	1	-50%	Turto draudimas	24	-29%
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>Kita</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	<b>Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	TPVCA draudimas	11	-52%
Indėlis	1	0%	<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	<b>-33%</b>	Kelionių draudimas	5	25%
			Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	100%	<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>2</b>		Sveikatos draudimas	4	0%
			Pensijų kaupimo veikla	1		<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>		Civilinės atsakomybės draudimas	3	0%
			<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>	Indėlis	1		Išmaniųjų įrenginių draudimas	3	
			Kita	1	0%	<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>		KASKO draudimas	3	-70%
						Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1		Kita	1	
									<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>15</b>	<b>50%</b>
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	12	200%
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	100%
									Kitos paskolos	1	-75%
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	100%
									Pensijų kaupimo veikla	1	
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>-25%</b>
									Virtualus turtas	2	
									Kita	1	0%
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
									Indėlis	2	100%
									<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-80%</b>
									Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	