

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2019 metų

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO			
	27%	196	12%	57%	422	-17%	15%	116	15%		734	-6%	
Gautų kreipimūsi skaičius													
<i>procentinė dalis</i>													
<i>pokytis per metus</i>													
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	23%	114	25%	64%	323	-23%	13%	65	59%		502	-9%	
Gauti paklausimai	35%	82	-2%	43%	99	14%	22%	51	-15%		232	0%	
Bendras išnagriniųčių ginčū skaičius	21%	106	23%	67%	333	-19%	12%	61	56%		500	-7%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	38%	40	18%	35%	118	-29%	11%	7	17%	33%	165	-20%	
patenkinti vartotojo reikalavimus	5%	2	0%	16%	19	-47%	0%	0	-100%		13%	21	-48%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	8%	3	0%	20%	24	-14%	14%	1	0%		17%	28	-13%
atmesti vartotojo reikalavimus	88%	35	21%	64%	75	-26%	86%	6	100%		70%	116	-13%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	62%	66	27%	65%	215	-12%	89%	54	64%		67%	335	2%
Ginčas nenagrinėtinas	77%	51	11%	77%	165	-15%	89%	48	71%		79%	264	-1%
Nutrauktas	23%	15	150%	23%	50	-4%	11%	6	20%		21%	71	13%
iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinius vartotojo reikalavimą	24%	16	45%	29%	62	-3%	22%	12	9%		27%	90	5%
Išnagriniųčių ginčū pasiskirstymas pagal finansines paslaugas													
MOKĖJIMO PASLAUGOS	57	24%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	320	-15%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	23	44%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	341	-12%		
Mokėjimo sąskaita	35	169%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	117	6%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	15	50%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	120	3%		
Mokėjimo kortelė	15	7%	Turto draudimas	89	-22%	Kita	4	-56%	Turto draudimas	95	-18%		
Kita	6	-70%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	45	-38%	Kitos paskolos	3	200%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	47	-35%		
Grynųjų pinigų operacijos	1	-86%	Kelionių draudimas	16	-24%	Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	1	0%	Kita	25	-39%		
KREDITAVIMO PASLAUGOS	35	35%	Kita	15	25%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	18	64%	Kelionių draudimas	16	-30%		
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	21	50%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	13	-43%	Kita	8	-11%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	13	-43%		
Vartojimo kreditas (pagal VKI)	7	133%	Sveikatos draudimas	12	-25%	Turto draudimas	5	150%	Sveikatos draudimas	12	-25%		
Kita	5	-75%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	10	25%	Su sausumos transporto priemonių valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimas (TPVCAPD)	3	-57%	Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas	10	25%		
Kitos paskolos	2	0%	Laidavimo draudimas	2	0%	Sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimas (KASKO)	2		Laidavimo draudimas	2	0%		
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	6	100%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	11	450%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	11	450%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	11	450%		
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	3	-57%	Draudimas nuo ligų	1		Draudimas nuo ligų	1		Draudimas nuo ligų	1			
Kita	2	-90%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	8	-74%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	6	0%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	63	21%		
Turto draudimas	1	-67%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	6	-77%	Mokėjimo sąskaita	3	200%	Mokėjimo sąskaita	38	171%		
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	-33%	Draudimas mirties atvejui	2	100%	Kita	2	-78%	Mokėjimo kortelė	16	7%		
Indėlis	2	-33%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	5	67%	Mokėjimo kortelė	1	0%	Kita	8	-80%		
INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%		
Finansinių priemonių portfelio valdymas	1		Indėlis	1		Indėlis	1		Grynųjų pinigų operacijos	1	-86%		
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-80%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	58	38%		
PENSIJŲ KAUPIMAS	1	0%	Finansinių priemonių platinimas be įsipareigojimo jas išplatinti	1		Finansinių priemonių platinimas be įsipareigojimo jas išplatinti	1		Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	22	47%		
Il pakopa	1		PENSIJŲ KAUPIMAS	1	0%	PENSIJŲ KAUPIMAS	1	0%	Vartojimo kreditas (pagal VKI)	22	69%		
			Il pakopa	1		Il pakopa	1		Kita	9	-78%		
									Kitos paskolos	5	67%		
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	22	175%		
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	8	-74%		
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	6	-77%		
									Draudimas mirties atvejui	2	100%		
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	3	0%		
									Indėlis	3	0%		
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	2	100%		
									Finansinių priemonių platinimas be įsipareigojimo jas išplatinti	1			
									Finansinių priemonių portfelio valdymas	1			
									PENSIJŲ KAUPIMAS	2	0%		
									Il pakopa	2	100%		
									KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-83%		