

**Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika**  
2020 m. II ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimūsi skaičius</b>	27%	45	0%	57%	93	1%	16%	26	18%	164	3%	
<i>procentinė dalis</i>												
<i>hokvtis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	27%	32	10%	63%	74	1%	9%	11	-8%	117	3%	
Gauti paklausimai	28%	13	-19%	40%	19	0%	32%	15	50%	47	4%	
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	22%	27	13%	68%	85	12%	10%	13	-7%	125	10%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	33%	9	0%	40%	34	26%	23%	3	0%	37%	46	18%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	0%	0	-100%	0%	0		0%	0	-100%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		3%	1	-88%	0%	0		2%	1	-88%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	9	13%	97%	33	120%	100%	3	0%	98%	45	73%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	67%	18	20%	60%	51	4%	77%	10	-9%	63%	79	5%
Ginčas nenagrinėtinas	78%	14	27%	61%	31	-18%	90%	9	29%	68%	54	-4%
Nutrauktas	22%	4	0%	39%	20	82%	10%	1	-75%	32%	25	32%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	28%	5	25%	39%	20	54%	0%	0	-100%	32%	25	19%
<b>Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas</b>												
<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	15	25%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	77	10%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	5	-29%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	78	3%	
Mokėjimo kortelė	7	133%	TPVCA draudimas	24	-8%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	3	-50%	TPVCA draudimas	24	-11%	
Mokėjimo sąskaita	7	17%	Turto draudimas	21	5%	Kita	1	-75%	Turto draudimas	22	0%	
Ne grynujų pinigų operacijos	1		Kelionių draudimas	12	200%	Kitos paskolos	1		Kelionių draudimas	12	200%	
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	7	-22%	Civilinės atsakomybės draudimas	5	67%	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	4	100%	Civilinės atsakomybės draudimas	5	67%	
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	5	-17%				Ne grynujų pinigų operacijos	2					
			KASKO draudimas	5	-55%				KASKO draudimas	5	-58%	
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	-33%	Sveikatos draudimas	5	150%	Kita	1	-75%	Sveikatos draudimas	5	150%	
<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	3		Kita	2	100%	Mokėjimo sąskaita	1	0%	Kita	2	-71%	
Kita	2											
			Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1		<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	1		Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1		
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1		Išmaniųjų įrenginių draudimas	1		Indėlis	1		Išmaniųjų įrenginių draudimas	1		
<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	1		Jūrinis ir kito transporto draudimas	1		<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	1		Jūrinis ir kito transporto draudimas	1		
Kita	1					Kita	1					
<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	1	0%	<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	8	100%	<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	1	0%	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	19	46%	
			Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	7	133%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	1	-80%	Mokėjimo sąskaita	8	14%	
			Pensijų kaupimo veikla	1		<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	1	-80%	Mokėjimo kortelė	7	133%	
						Turto draudimas	1	0%				
									Ne grynujų pinigų operacijos	3		
									Kita	1	-86%	
									<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	12	-25%	
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	5	-17%	
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	5	-44%	
									Kita	1	-86%	
									Kitos paskolos	1		
									<b>GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	8	100%	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	7	133%	
									Pensijų kaupimo veikla	1		
									<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	3		
									Kita	2		
									Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1		
									<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	2		
									Kita	2		
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	2	-33%	
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	1	0%	
									Indėlis	1	0%	