

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2020 m. IV ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO			
Gautų kreipimūsi skaičius	18%	35	-40%	53%	105	-8%	29%	58	81%		198	-1%	
<i>procentinė dalis</i>													
<i>įskaitant per metus</i>													
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	17%	20	-44%	61%	72	-17%	22%	26	86%		118	-14%	
Gauti paklausimai	19%	15	-32%	41%	33	43%	40%	32	78%		80	27%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	17%	18	-36%	59%	63	-20%	24%	26	100%		107	-11%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	39%	7	-30%	33%	21	0%	23%	6	200%		32%	34	3%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		5%	1	-75%	0%	0			3%	1	-75%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		10%	2	0%	0%	0	-100%		6%	2	-33%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	7	-30%	86%	18	20%	100%	6	500%		91%	31	19%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	61%	11	-39%	67%	42	-28%	77%	20	82%		68%	73	-16%
Ginčas nenagrinėtinas	91%	10	-23%	69%	29	-26%	85%	17	55%		77%	56	-11%
Nutrauktas	9%	1	-80%	31%	13	-32%	15%	3			23%	17	-29%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	27%	3	0%	38%	16	-24%	20%	4			32%	23	-4%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas													
MOKĖJIMO PASLAUGOS	14	-22%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	59	-22%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	12	500%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	68	-19%		
Mokėjimo sąskaita	6	-57%	TPVCA draudimas	20	-35%	Ne grynujų pinigų operacijos	9		TPVCA draudimas	23	-28%		
Kita	4	33%	Turto draudimas	17	31%	Kita	3	-50%	Turto draudimas	18	38%		
Grynujų pinigų operacijos	2	100%	KASKO draudimas	10	-9%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	8	14%	KASKO draudimas	12	0%		
						TPVCA draudimas	3	200%					
Kitos mokėjimo priemonės	1		Kelionių draudimas	4	-43%				Kelionių draudimas	5	-29%		
						KASKO draudimas	2	100%					
Ne grynujų pinigų operacijos	1		Civilinės atsakomybės draudimas	3	0%				Civilinės atsakomybės draudimas	4	33%		
						Civilinės atsakomybės draudimas	1						
INVESTICINĖS PASLAUGOS	2		Sveikatos draudimas	3	-40%				Kita	3	-79%		
Kita	2		Kita	2	-60%				Sveikatos draudimas	3	-40%		
						Turto draudimas	1						
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	0%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	26	30%					
Indėlis	1	0%	Draudimas išgyvenimo atvejui	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	4	33%	Ne grynujų pinigų operacijos	10			
						Vartojimo kreditas (pagal VKI)	3	50%					
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-50%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-50%				Kita	7	-50%		
Kita	1	-67%				Kitos paskolos	1						
			NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%				Mokėjimo sąskaita	6	-60%		
			Kita	2	-60%	INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1						
						Indėlis	1						
									Kitos mokėjimo priemonės	1			
						INVESTICINĖS PASLAUGOS	1						
						Kita	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	4	-56%		
									Vartojimo kreditas (pagal VKI)	3	0%		
									Kitos paskolos	1			
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	3			
									Kita	3			
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	0%		
									Draudimas išgyvenimo atvejui	1			
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-50%		
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	100%		
									Indėlis	2	100%		
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	-50%		
									Kita	2	-86%		