

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2020 metų

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IS VISO		
Gautų kreipimų skaičius	24%	189	-4%	54%	421	0%	22%	173	52%	783	7%	
procesinė dalis palygtis per metus												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	23%	114	0%	63%	308	-5%	14%	70	9%	492	-2%	
Gauti paklausimai	26%	75	-10%	39%	113	14%	35%	103	106%	291	25%	
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	24%	119	12%	62%	306	-8%	14%	67	10%	492	-3%	
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	39%	46	15%	34%	104	-12%	21%	14	100%	33%	164	-1%
patenkinti vartotojo reikalavimus	2%	1	-50%	6%	6	-68%	0%	0		4%	7	-67%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	10%	10	-58%	7%	1	0%	7%	11	-61%
atmesti vartotojo reikalavimus	98%	45	29%	85%	88	17%	93%	13	117%	89%	146	26%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	61%	73	11%	66%	202	-6%	79%	53	-2%	67%	328	-2%
Ginčas nenagrinėtas	84%	61	20%	72%	146	-12%	79%	42	-13%	76%	249	-6%
Nutrauktas	16%	12	-60%	28%	56	12%	21%	11	83%	24%	79	11%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintu vartotojo reikalavimą	29%	21	-31%	35%	70	13%	13%	7	-42%	30%	98	9%
Išnagrinėtų ginčų pasiskirstymas pagal finansines paslaugas												
MOKĖJIMO PASLAUGOS	76	33%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	279	-13%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	27	286%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	292	-14%	
Mokėjimo sąskaita	31	-11%	TPVCA draudimas	84	-28%	Ne grynųjų pinigų operacijos	15		TPVCA draudimas	87	-28%	
Mokėjimo kortelė	22	47%	Turto draudimas	81	-9%	Kita	8	-47%	Turto draudimas	85	-11%	
Kita	11	-21%	KASKO draudimas	32	-29%	Mokėjimo sąskaita	4	33%	KASKO draudimas	35	-26%	
Ne grynųjų pinigų operacijos	9		Kelionių draudimas	31	94%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	12	-48%	Kelionių draudimas	32	100%	
						Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	9	-40%	Sveikatos draudimas	18	38%	
Grynųjų pinigų operacijos	2	100%	Sveikatos draudimas	18	38%	Kitos paskolos	2	-33%	Kita	15	-64%	
Kitos mokėjimo priemonės	1		Kita	14	-7%	Kita	1	-93%	Civilinės atsakomybės draudimas	13	30%	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	26	-26%	Civilinės atsakomybės draudimas	12	20%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	12	-33%	Civilinės atsakomybės draudimas	13	30%	
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	21	0%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	2	-85%	Turto draudimas	4	-20%	Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų	2	-85%	
Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	4	-43%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	2		KASKO draudimas	3	50%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	2		
Kita	1	-93%	Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1		TPVCA draudimas	3	0%	Finansinių ir kitų nuostolių draudimas	1		
INVESTICINĖS PASLAUGOS	10	900%	Jūrinis ir kito transporto draudimas	1		Civilinės atsakomybės draudimas	1		Jūrinis ir kito transporto draudimas	1		
Kita	7	-50%	Kredito ir laidavimo draudimas	1	-50%	Kelionių draudimas	1		Kredito ir laidavimo draudimas	1	-50%	
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	2		GYVYBĖS DRAUDIMAS	22	175%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	11	0%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	103	63%	
Investavimo rekomendacijų teikimas	1		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniiais fondais	16	167%	Kita	11	-27%	Mokėjimo sąskaita	35	-8%	
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	0%	Draudimas išgyvenimo atvejui	2		INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	100%	Ne grynųjų pinigų operacijos	24		
Indėlis	2	0%	Kita	2	-87%	Indėlis	2	100%	Mokėjimo kortelė	22	38%	
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%	Draudimas mirties atvejui	1	-50%	KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2	100%	Kita	19	-55%	
Kita	2	-86%	Pensijų kaupimo veikla	1		Kita	2		Grynųjų pinigų operacijos	2	100%	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	2	-67%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	5	0%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	Kitos mokėjimo priemonės	1		
Kita	2	-86%	Kita	5	-67%	Kita	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	38	-34%	
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-90%							Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKJ)	21	-5%	
Kita	1	-93%							Vartojimo kreditas (pagal VKJ)	13	-41%	
									Kita	2	-95%	
									Kitos paskolos	2	-60%	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	22	175%	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniiais fondais	16	167%	
									Draudimas išgyvenimo atvejui	2		
									Kita	2	-95%	
									Draudimas mirties atvejui	1	-50%	
									Pensijų kaupimo veikla	1		
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	18	-18%	
									Kita	18	-57%	
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	11	450%	
									Kita	8	-81%	
									Pavedimų priėmimas ir perdavimas	2		
									Investavimo rekomendacijų teikimas	1		
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	4	33%	
									Indėlis	4	33%	
									KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	4	300%	
									Kita	4	-90%	