

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2021 m. II ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KIT AIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius	20%	34	-24%	52%	91	-2%	28%	48	85%	100%	173	5%
<i>procentinė dalis</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	21%	27	-16%	58%	73	-1%	21%	27	145%	100%	127	9%
Gauti paklausimai	15%	7	-46%	39%	18	-5%	46%	21	40%	100%	46	-2%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	21%	28	4%	62%	83	-2%	17%	23	77%	100%	134	7%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	21%	6	-33%	31%	26	-24%	9%	2	-33%	26%	34	-26%
patenkinti vartotojo reikalavimus	17%	1		4%	1		0%	0		6%	2	
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0	-100%	0%	0		0%	0	-100%
atmesti vartotojo reikalavimus	83%	5	-44%	96%	25	-24%	100%	2	-33%	94%	32	-29%
Ginčo nagrinėjimas nepraedėtas arba nutrauktas	79%	22	22%	69%	57	12%	91%	21	110%	74%	100	27%
Ginčas nenagrinėtinas	73%	16	14%	65%	37	19%	76%	16	78%	69%	69	28%
Nutrauktas	27%	6	50%	35%	20	0%	24%	5	400%	31%	31	24%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimus	32%	7	40%	40%	23	15%	24%	5		35%	35	40%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	17	13%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	80	4%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	13	160%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	82	-5%
Ne grynųjų pinigų operacijos	5	400%	Turto draudimas	34	62%	Ne grynųjų pinigų operacijos	6	200%	Turto draudimas	34	55%
Grynųjų pinigų operacijos	4		TPVCA draudimas	23	-4%	Kita	4	300%	TPVCA draudimas	23	-4%
Kita	3	0%	KASKO draudimas	10	100%	Mokėjimo sąskaita	3	200%	KASKO draudimas	10	100%
Mokėjimo sąskaita	3	-57%	Sveikatos draudimas	4	-20%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	4	-20%	Kelionių draudimas	4	-67%
Mokėjimo kortelė	2	-71%	Civilinės atsakomybės draudimas	3	-40%	Kitos paskolos	2	100%	Sveikatos draudimas	4	-20%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	6	-14%	Kelionių draudimas	3	-75%	Kita	1	0%	Civilinės atsakomybės draudimas	3	-40%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	4	-20%	Kredito ir laidavimo draudimas	3		Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-67%	Kredito ir laidavimo draudimas	3	
Kitos paskolos	2		GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-75%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	200%	Pagalbos kelyje draudimas	1	
INVESTICINĖS PASLAUGOS	4	33%	Draudimas išgyvenimo atvejui	1		Kita	3		MOKĖJIMO PASLAUGOS	30	58%
Kita	4	100%	Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-86%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	100%	Ne grynųjų pinigų operacijos	11	267%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1		NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1		Kelionių draudimas	1		Kita	7	600%
Indėlis	1		Kita	1		Pagalbos kelyje draudimas	1		Mokėjimo sąskaita	6	-25%
						INVESTICINĖS PASLAUGOS	1		Grynųjų pinigų operacijos	4	
						Kita	1		Mokėjimo kortelė	2	-71%
									KREDITAVIMO PASLAUGOS	10	-16%
									Kitos paskolos	4	300%
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	4	-20%
									Kita	1	0%
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	-80%
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	5	67%
									Kita	5	150%
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	4	100%
									Kita	4	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-75%
									Draudimas išgyvenimo atvejui	1	
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-86%
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	0%
									Indėlis	1	0%