

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika  
2021 m. I ketv.

|                                                                                                       | SU BANKAIS |    |       | SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS |    |       | SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS |    |       | IŠ VISO |     |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-------|----------------------|----|-------|------------------------------------|----|-------|---------|-----|-------|
| Gautų kreipimysį skaičius                                                                             | 24%        | 39 | -26%  | 51%                  | 83 | -30%  | 25%                                | 40 | -26%  |         | 162 | -28%  |
| procentinė dalis                                                                                      |            |    |       |                      |    |       |                                    |    |       |         |     |       |
| įskaitant per metus                                                                                   |            |    |       |                      |    |       |                                    |    |       |         |     |       |
| Gauti prašymai nagrinėti ginčą                                                                        | 24%        | 26 | -16%  | 59%                  | 63 | -32%  | 17%                                | 18 | 0%    |         | 107 | -24%  |
| Gauti paklausimai                                                                                     | 24%        | 13 | -41%  | 36%                  | 20 | -23%  | 40%                                | 22 | -39%  |         | 55  | -35%  |
| Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius                                                                    | 28%        | 27 | -23%  | 61%                  | 60 | -32%  | 11%                                | 11 | 0%    |         | 98  | -27%  |
| Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:                                      | 26%        | 7  | -50%  | 28%                  | 17 | -23%  | 9%                                 | 1  | -50%  | 26%     | 25  | -34%  |
| patenkinti vartotojo reikalavimus                                                                     | 0%         | 0  | -100% | 0%                   | 0  | -100% | 0%                                 | 0  | 0%    | 0%      | 0   | -100% |
| iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus                                                           | 0%         | 0  | 0%    | 0%                   | 0  | -100% | 0%                                 | 0  | -100% | 0%      | 0   | -100% |
| atmesti vartotojo reikalavimus                                                                        | 100%       | 7  | -46%  | 100%                 | 17 | 13%   | 100%                               | 1  | 0%    | 100%    | 25  | -14%  |
| Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas                                                         | 74%        | 20 | -5%   | 72%                  | 43 | -35%  | 91%                                | 10 | 11%   | 74%     | 73  | -24%  |
| Ginčas nenagrinėtinas                                                                                 | 65%        | 13 | -28%  | 65%                  | 28 | -47%  | 100%                               | 10 | 233%  | 70%     | 51  | -31%  |
| Nutrauktas                                                                                            | 35%        | 7  | 133%  | 35%                  | 15 | 15%   | 0%                                 | 0  | -100% | 30%     | 22  | 0%    |
| Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą | 40%        | 8  | 167%  | 44%                  | 19 | 12%   | 10%                                | 1  | 0%    | 38%     | 28  | 33%   |
|                                                                                                       |            |    |       |                      |    |       |                                    |    |       |         |     |       |

|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      |                                                      |    |      |
|-------------------------------------------|----|------|------------------------------------------------------|----|------|---------------------------------------|---|------|------------------------------------------------------|----|------|
| MOKĖJIMO PASLAUGOS                        | 17 | -35% | NE GYVYBĖS DRAUDIMAS                                 | 57 | -30% | KREDITAVIMO PASLAUGOS                 | 3 | 50%  | NE GYVYBĖS DRAUDIMAS                                 | 60 | -27% |
| Ne grynųjų pinigų operacijos              | 4  | 300% | Turto draudimas                                      | 23 | 28%  | Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)        | 2 | 0%   | Turto draudimas                                      | 25 | 39%  |
| Mokėjimo kortelė                          | 4  | -64% | TPVCA draudimas                                      | 17 | -35% | Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ) | 1 |      | TPVCA draudimas                                      | 18 | -31% |
| Mokėjimo sąskaita                         | 4  | -67% | KASKO draudimas                                      | 8  | -20% | MOKĖJIMO PASLAUGOS                    | 3 | -63% | KASKO draudimas                                      | 8  | -27% |
| Kita                                      | 3  | 50%  | Civilinės atsakomybės draudimas                      | 2  | 0%   | Mokėjimo sąskaita                     | 2 | -33% | Civilinės atsakomybės draudimas                      | 2  | 0%   |
| Grynųjų pinigų operacijos                 | 1  |      | Kelionių draudimas                                   | 2  | -80% | Ne grynųjų pinigų operacijos          | 1 | -50% | Kelionių draudimas                                   | 2  | -80% |
| Gaunamų mokėjimų apdorojimas              | 1  |      | Kita                                                 | 2  | -71% | NE GYVYBĖS DRAUDIMAS                  | 3 | 200% | Kita                                                 | 2  | -71% |
| KREDITAVIMO PASLAUGOS                     | 5  | -17% | Sveikatos draudimas                                  | 2  | -60% | Turto draudimas                       | 2 |      | Sveikatos draudimas                                  | 2  | -60% |
| Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)     | 5  | 0%   | Pagalbos kelyje draudimas                            | 1  |      | TPVCA draudimas                       | 1 |      | Pagalbos kelyje draudimas                            | 1  |      |
| INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS | 4  | 300% | GYVYBĖS DRAUDIMAS                                    | 2  | -67% | NE FINANSINĖS PASLAUGOS               | 2 |      | MOKĖJIMO PASLAUGOS                                   | 20 | -41% |
| Indėlis                                   | 4  | 300% | Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais | 2  | -60% | Kita                                  | 2 |      | Mokėjimo sąskaita                                    | 6  | -60% |
| INVESTICINĖS PASLAUGOS                    | 1  | 0%   | NE FINANSINĖS PASLAUGOS                              | 1  | 0%   |                                       |   |      | Ne grynųjų pinigų operacijos                         | 5  | 67%  |
| Pavedimų vykdymas klientų sąskaita        | 1  |      | Kita                                                 | 1  | 0%   |                                       |   |      | Mokėjimo kortelė                                     | 4  | -64% |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Kita                                                 | 3  | -40% |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Gaunamų mokėjimų apdorojimas                         | 1  |      |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Grynųjų pinigų operacijos                            | 1  |      |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | KREDITAVIMO PASLAUGOS                                | 8  | 0%   |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)                | 6  | 20%  |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)                       | 2  | -33% |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS            | 4  | 300% |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Indėlis                                              | 4  | 300% |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | NE FINANSINĖS PASLAUGOS                              | 3  | 50%  |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Kita                                                 | 3  | 50%  |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | GYVYBĖS DRAUDIMAS                                    | 2  | -67% |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais | 2  | -60% |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | INVESTICINĖS PASLAUGOS                               | 1  | 0%   |
|                                           |    |      |                                                      |    |      |                                       |   |      | Pavedimų vykdymas klientų sąskaita                   | 1  |      |