

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2023 m. I ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius	55%	174	278%	29%	93	8%	16%	50	-32%	100%	317	55%
<i>procentinė dalis</i>												
<i>pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	51%	98	165%	38%	72	4%	11%	22	-46%	100%	192	31%
Gauti paklausimai	61%	76	744%	17%	21	24%	22%	28	-13%	100%	125	116%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	100%	82	356%	100%	52	-16%	100%	10	-63%	100%	144	35%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	65%	53	657%	33%	17	6%		0	-100%	49%	70	119%
patenkinti vartotojo reikalavimus		0			0			0	-100%		0	-100%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus		0			0			0			0	
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	53	657%	100%	17	6%		0	-100%	100%	70	126%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	35%	29	164%	67%	35	-24%	100%	10	-44%	51%	74	-1%
Ginčas nenagrinėtinas	59%	17	143%	69%	24	4%		9	0%	68%	50	28%
Nutrauktas	41%	12	200%	31%	11	-52%		1	-89%	32%	24	-33%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinius vartotojo reikalavimą	41%	12	200%	46%	16	-41%		2	-80%	41%	30	-27%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	80	400%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	50	-9%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	5	-78%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	85	118%
Finansinis sukčiavimas	48		TPVCA draudimas	17	0%	Mokėjimo sąskaita	3	0%	Finansinis sukčiavimas	48	
Ne grynujų pinigų operacijos	19	138%	Turto draudimas	13	-46%	Kita	1	-50%	Ne grynujų pinigų operacijos	20	-17%
Mokėjimo sąskaita	7	250%	Sveikatos draudimas	9	800%	Ne grynujų pinigų operacijos	1	-94%	Mokėjimo sąskaita	10	100%
Kita	3		Kelionių draudimas	4		NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2		Kita	4	200%
Mokėjimo kortelė	3		50% KASKO draudimas	3	-40%	TPVCA draudimas	2		Mokėjimo kortelė	3	0%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	2	100%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	2	0%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	52	-5%
Kita	1		Civilinės atsakomybės draudimas	1	-75%	Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1		TPVCA draudimas	19	12%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1		0% Kredito ir laidavimo draudimas	1		KREDITAVIMO PASLAUGOS	1		Turto draudimas	13	-46%
			GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-67%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1		Sveikatos draudimas	9	800%
			Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-50%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%	Kelionių draudimas	4	
						Kita	1		0% KASKO draudimas	3	-40%
									Išmaniųjų įrenginių draudimas	2	0%
									Civilinės atsakomybės draudimas	1	-75%
									Kredito ir laidavimo draudimas	1	
									KREDITAVIMO PASLAUGOS	3	200%
									Kita	1	
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1	0%
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	-67%
									Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	2	-50%
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	1	0%
									Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	-50%
									Kita	1	0%