

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2023 m. IV ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimysį skaičius	46%	121	-18%	39%	103	18%	15%	40	60%	100%	264	3%
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	43%	81	-17%	46%	86	48%	11%	20	122%	100%	187	13%
Gauti paklausimai	52%	40	-18%	22%	17	-37%	26%	20	25%	100%	77	-16%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	49%	89	-4%	40%	72	16%	11%	19	36%	100%	180	7%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	39%	35	-30%	32%	23	10%	16%	3	-25%	34%	61	-19%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0		0%	0		0%	0	
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0		0%	0		0%	0	
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	35	-30%	100%	23	10%	100%	3	-25%	100%	61	-19%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	61%	54	26%	68%	49	20%	84%	16	60%	66%	119	27%
Ginčas nenagrinėtinas	83%	45	61%	59%	29	16%	94%	15	114%	75%	89	48%
Nutrauktas	17%	9	-40%	41%	20	25%	6%	1	-67%	25%	30	-12%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	15%	8	-52%	51%	25	0%	6%	1	-50%	29%	34	-23%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	86	-5%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	72	18%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	11	22%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	97	-3%
Finansinis sukčiavimas	60		Turto draudimas	27	8%	Finansinis sukčiavimas	5		Finansinis sukčiavimas	65	
Ne grynųjų pinigų operacijos	17	-71%	TPVCA draudimas	18	38%	Ne grynųjų pinigų operacijos	4	33%	Ne grynųjų pinigų operacijos	21	-74%
Grynųjų pinigų operacijos	4	-43%	KASKO draudimas	12	50%	Kita	1	-75%	Grynųjų pinigų operacijos	4	-43%
Mokėjimo sąskaita	3	-57%	Sveikatos draudimas	6	20%	Mokėjimo kortelė	1		Kita	3	200%
Kita	2		Kelionių draudimas	4	0%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	4	33%	Mokėjimo sąskaita	3	-67%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1		Kita	3	0%	Kita	3	50%	Mokėjimo kortelė	1	0%
Indėlis	1		Civilinės atsakomybės draudimas	1	0%	Virtualus turtas	1	0%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	73	16%
INVESTICINĖS PASLAUGOS	1		Išmaniųjų įrenginių draudimas	1	-50%	INVESTICINĖS PASLAUGOS	1		Turto draudimas	27	4%
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1					Kita	1		TPVCA draudimas	18	29%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	1	0%				KREDITAVIMO PASLAUGOS	1		KASKO draudimas	12	50%
Kitos paskolos	1					Kitos paskolos	1		Sveikatos draudimas	6	20%
						NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-50%	Kelionių draudimas	4	0%
						Išmaniųjų įrenginių draudimas	1		Kita	3	0%
						SUTELKTNIS FINANSAVIMAS	1		Išmaniųjų įrenginių draudimas	2	0%
									Civilinės atsakomybės draudimas	1	0%
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	4	33%
									Kita	3	50%
									Virtualus turtas	1	0%
									INVESTICINĖS PASLAUGOS	2	
									Kita	1	
									Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	
									KREDITAVIMO PASLAUGOS	2	100%
									Kitos paskolos	2	
									INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	1	
									Indėlis	1	
									SUTELKTNIS FINANSAVIMAS	1	