

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2023 m.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimysį skaičius	53%	615	52%	32%	373	12%	15%	169	-41%	100%	1157	13%
<i>procentinė dalis pokytis per metus</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	52%	380	32%	38%	281	11%	10%	76	-40%	100%	737	11%
Gauti paklausimai	56%	235	99%	22%	92	16%	22%	93	-42%	100%	420	17%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	53%	392	70%	37%	275	12%	10%	71	-46%	100%	738	21%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	49%	191	62%	25%	69	0%	15%	11	-74%	37%	271	18%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	0%	0		0%	0	-100%	0%	0	-100%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	0%	0		9%	1		0%	1	0%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	191	65%	100%	69	0%	91%	10	-74%	100%	270	21%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	51%	201	78%	75%	206	16%	85%	60	-33%	63%	467	23%
Ginčas nenagrinėtinas	70%	141	72%	64%	131	32%	65%	39	-24%	67%	311	34%
Nutrauktas	30%	60	94%	36%	75	-4%	35%	21	-45%	33%	156	6%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	31%	62	77%	48%	99	1%	27%	16	-58%	38%	177	4%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	380	79%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	269	17%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	46	-56%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	426	35%
Finansinis sukčiavimas	260		Turto draudimas	94	2%	Mokėjimo kortelė	16	700%	Finansinis sukčiavimas	272	
Ne grynųjų pinigų operacijos	68	-51%	TPVCA draudimas	72	24%	Ne grynųjų pinigų operacijos	15	275%	Ne grynųjų pinigų operacijos	83	-67%
Mokėjimo sąskaita	21	17%	Sveikatos draudimas	34	127%	Finansinis sukčiavimas	12		Mokėjimo sąskaita	37	6%
Grynųjų pinigų operacijos	13	-13%	KASKO draudimas	26	4%	Kita	2	-94%	Grynųjų pinigų operacijos	13	-32%
Kita	11	-70%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	12	0%	Mokėjimo kortelė	1	-50%	Kita	13	225%
Mokėjimo kortelė	7	75%	Kelionių draudimas	12	0%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	6	-33%	Mokėjimo kortelė	8	33%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	6	-54%	Civilinės atsakomybės draudimas	9	0%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	4	33%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	275	17%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	3	-75%	Kita	7	75%	Kitos paskolos	2	100%	Turto draudimas	94	0%
Kita	2		Kredito ir laidavimo draudimas	1		NE FINANSINĖS PASLAUGOS	6	-25%	TPVCA draudimas	76	27%
Kitos paskolos	1		Krovinių draudimas	1		Kita	4	33%	Sveikatos draudimas	34	113%
INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	0%	Pagalbos kelyje draudimas	1		Virtualus turtas	2	-50%	KASKO draudimas	26	4%
Indėlis	2	0%	GYVYBĖS DRAUDIMAS	5	-67%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	6	50%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	13	8%
INVESTICINĖS PASLAUGOS	2		Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	5	-44%	TPVCA draudimas	4	100%	Kelionių draudimas	13	0%
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1		NE FINANSINĖS PASLAUGOS	1	0%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	1		Civilinės atsakomybės draudimas	9	0%
Pavedimų vykdymas klientų sąskaita	1		Kita	1	0%	Kelionių draudimas	1		Kita	7	75%
KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2				SUTELKTNIS FINANSAVIMAS	4		Kredito ir laidavimo draudimas	1		
Kita	2				INVESTICINĖS PASLAUGOS	2	-33%	Krovinių draudimas	1		
					Kita	1	-50%	Pagalbos kelyje draudimas	1		
					Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	0%	KREDITAVIMO PASLAUGOS	12	-45%	
					PENSIJŲ KAUPIMAS	1		Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	4	0%	
					II pakopa	1		Kitos paskolos	3	200%	
								Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	3	-82%	
								Kita	2		
								NE FINANSINĖS PASLAUGOS	7	-30%	
								Kita	5	25%	
								Virtualus turtas	2	-60%	
								GYVYBĖS DRAUDIMAS	5	-67%	
								Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	5	-44%	
								INVESTICINĖS PASLAUGOS	4	33%	
								Pavedimų priėmimas ir perdavimas	2	100%	
								Kita	1	-50%	
								Pavedimų vykdymas klientų sąskaita	1		
								SUTELKTNIS FINANSAVIMAS	4		
								INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS	2	-60%	
								Indėlis	2	-60%	
								KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS	2		
								Kita	2		
								PENSIJŲ KAUPIMAS	1	-50%	
								II pakopa	1	0%	