

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika
2022 m. IV ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimūsi skaičius procentinė dalis pokytis per metus	57%	147	297%	33%	87	1%	10%	25	-71%	100%	257	31%
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	59%	98	345%	35%	58	-19%	6%	9	-68%	100%	165	35%
Gauti paklausimai	53%	49	227%	29%	27	-7%	18%	16	-72%	100%	92	21%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	100%	93	304%	100%	62	-15%	100%	14	-33%	100%	169	44%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės: patenkinti vartotojo reikalavimus	54%	50	614%	34%	21	-28%	29%	4	100%	44%	75	97%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus		0			0	-100%		0			0	-100%
atmesti vartotojo reikalavimus		0			0			0			0	
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	50	614%	100%	21	-25%	100%	4	100%	100%	75	102%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	46%	43	169%	66%	41	-7%	71%	10	-47%	56%	94	19%
Ginčas nenagrinėtinas	65%	28	100%	61%	25	0%	70%	7	-46%	64%	60	15%
Nutrauktas	35%	15	650%	39%	16	-16%	30%	3	-50%	36%	34	26%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkintus vartotojo reikalavimą	40%	17	750%	61%	25	0%	20%	2	-67%	47%	44	33%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	91	435%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	61	-14%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	9	-31%	MOKĖJIMO PASLAUGOS	100	233%
Ne grynąjų pinigų operacijos	58	625%	Turto draudimas	25	9%	Kita	4	-20%	Ne grynąjų pinigų operacijos	82	645%
Kita	18	350%	TPVCA draudimas	13	-28%	Ne grynąjų pinigų operacijos	3	0%	Mokėjimo sąskaita	9	50%
Grynąjų pinigų operacijos	7	133%	KASKO draudimas	8	-33%	Mokėjimo sąskaita	2	-50%	Grynąjų pinigų operacijos	7	133%
Mokėjimo sąskaita	7	250%	Sveikatos draudimas	5	-17%	NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	50%	Kita	1	-89%
Mokėjimo kortelė	1		Kelionių draudimas	4	33%	Kita	2	100%	Mokėjimo kortelė	1	0%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	1	-67%	Kita	3	200%	Virtualus turtas	3	0%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	63	-13%
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1	0%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	2	-33%	NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	2	100%	Turto draudimas	26	13%
PENSŲ KAUPIMAS	1		Civilinės atsakomybės draudimas	1	-75%	TPVCA draudimas	1		TPVCA draudimas	14	-22%
III pakopa	1		GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-50%	Turto draudimas	1		KASKO draudimas	8	-33%
			Draudimas išgyvenimo atvejui	1			1		Sveikatos draudimas	5	-17%
									Kelionių draudimas	4	0%
									Kita	3	200%
									Išmaniųjų įrenginių draudimas	2	-33%
									Civilinės atsakomybės draudimas	1	-75%
									NE FINANSINĖS PASLAUGOS	3	50%
									Kita	2	100%
									Virtualus turtas	1	0%
									GYVYBĖS DRAUDIMAS	1	-50%
									Draudimas išgyvenimo atvejui	1	
									KREDITAVIMO PASLAUGOS	1	-86%
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1	0%
									PENSŲ KAUPIMAS	1	
									III pakopa	1	