Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų statistika

2025 m. III ketv.

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
Gautų kreipimųsi skaičius procentinė dalis pokytis per metus	51%	**173**	116%	36%	**122**	-2%	13%	**46**	155%	100%	**341**	54%
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	50%	160	139%	37%	118	0%	13%	42	250%	100%	320	62%
Gauti paklausimai	62%	13	0%	19%	4	-33%	19%	4	-33%	100%	21	-16%
Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius	45%	**127**	105%	42%	**119**	21%	13%	**35**	119%	100%	**281**	60%
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	**27%**	34	36%	**37%**	44	110%	**11%**	4	100%	**29%**	82	71%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		0%	0		0%	0		0%	0	
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0		2%	1		0%	0		1%	1	
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	34	36%	98%	43	105%	100%	4	100%	99%	81	69%
Ginčo nagrinėjimas dėl ginčo esmės nepradėtas arba nutrauktas	**73%**	93	151%	**63%**	75	-3%	**89%**	31	122%	**71%**	199	55%
Ginčas nenagrinėtinas	69%	64	156%	85%	64	3%	97%	30	150%	79%	158	60%
Nutrauktas	31%	29	142%	15%	11	-27%	3%	1	-50%	21%	41	41%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	34%	32	220%	28%	21	-22%	17%	5	400%	29%	58	53%

MOKĖJIMO PASLAUGOS	**119**	113%
Finansinis sukčiavimas	80	208%
Ne grynųjų pinigų operacijos	21	31%
Mokėjimo kortelė	8	300%
Mokėjimo sąskaita	6	-14%
Grynųjų pinigų operacijos	4	33%
KREDITAVIMO PASLAUGOS	**3**	200%
Kita	1	
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1	0%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	1	
KRIPTOTURTO PASLAUGOS	**2**	
Kriptoturto pervedimo kliento vardu paslaugų teikimas	1	
Kriptoturto portfelio valdymo paslaugos teikimas	1	
INVESTICINĖS PASLAUGOS	**1**	
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	**1**	-75%
Kita	1	-67%
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	**1**	
Kelionių draudimas	1	

NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	**117**	21%
Turto draudimas	29	-17%
TPVCA draudimas	29	4%
KASKO draudimas	21	91%
Sveikatos draudimas	13	333%
Kelionių draudimas	9	50%
Kita	6	0%
Civilinės atsakomybės draudimas	5	0%
Išmaniųjų įrenginių draudimas	4	100%
Krovinių draudimas	1	
GYVYBĖS DRAUDIMAS	**1**	-50%
Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-50%
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	**1**	
Skolų išieškojimas	1	

MOKĖJIMO PASLAUGOS	**12**	71%
Finansinis sukčiavimas	5	25%
Ne grynųjų pinigų operacijos	3	0%
Mokėjimo kortelė	2	
Grynųjų pinigų operacijos	1	
Mokėjimo sąskaita	1	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	**8**	700%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	6	
Kredito tarpininkavimas	1	
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	1	
INVESTICINĖS PASLAUGOS	**5**	150%
Pavedimų vykdymas klientų sąskaita	3	
Daugiašalės prekybos sistemos administravimas	1	
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	1	0%
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	**4**	100%
Kita	3	200%
Skolų išieškojimas	1	
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	**2**	-33%
KASKO draudimas	1	
TPVCA draudimas	1	0%
DRAUDIMO PRODUKTŲ PLATINIMAS	**1**	0%
Draudimo brokerių paslaugos	1	0%
KITOS SU KRIPTOTURTU SUSIJUSIOS PASLAUGOS	**1**	
Su kitu kriptoturtu susiję kitos paslaugos	1	
KRIPTOTURTO PASLAUGOS	**1**	
Kriptoturto pervedimo kliento vardu paslaugų teikimas	1	
SUTELKTINIS FINANSAVIMAS	**1**	
Kita	1	

MOKĖJIMO PASLAUGOS	**131**	108%
Finansinis sukčiavimas	85	183%
Ne grynųjų pinigų operacijos	24	26%
Mokėjimo kortelė	10	400%
Mokėjimo sąskaita	7	0%
Grynųjų pinigų operacijos	5	67%
NE GYVYBĖS DRAUDIMAS	**120**	21%
TPVCA draudimas	30	3%
Turto draudimas	29	-17%
KASKO draudimas	22	100%
Sveikatos draudimas	13	333%
Kelionių draudimas	10	25%
Kita	6	0%
Civilinės atsakomybės draudimas	5	0%
Išmaniųjų įrenginių draudimas	4	100%
Krovinių draudimas	1	
KREDITAVIMO PASLAUGOS	**11**	450%
Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	7	
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	2	100%
Kita	1	
Kredito tarpininkavimas	1	
INVESTICINĖS PASLAUGOS	**6**	200%
Pavedimų vykdymas klientų sąskaita	3	
Pavedimų priėmimas ir perdavimas	2	100%
Daugiašalės prekybos sistemos administravimas	1	
NE FINANSINĖS PASLAUGOS	**6**	0%
Kita	4	33%
Skolų išieškojimas	2	
KRIPTOTURTO PASLAUGOS	**3**	
Kriptoturto pervedimo kliento vardu paslaugų teikimas	2	
Kriptoturto portfelio valdymo paslaugos teikimas	1	
DRAUDIMO PRODUKTŲ PLATINIMAS	**1**	0%
Draudimo brokerių paslaugos	1	0%
GYVYBĖS DRAUDIMAS	**1**	-50%
Gyvybės draudimas, susijęs su investiciniais fondais	1	-50%
KITOS SU KRIPTOTURTU SUSIJUSIOS PASLAUGOS	**1**	
Su kitu kriptoturtu susiję kitos paslaugos	1	
SUTELKTINIS FINANSAVIMAS	**1**	
Kita	1	

* Procentinis pokytis nurodomas lyginant su tuo pačiu praėjusių metų ketvirčiu.