

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

	SU BANKAIS			SU DRAUDIMO IMONĖMIS			SU KITAIS FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS			IŠ VISO		
<b>Gautų kreipimųsi skaičius</b>	<b>54%</b>	<b>165</b>	<b>132%</b>	<b>30%</b>	<b>93</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>48</b>	<b>-65%</b>	<b>100%</b>	<b>306</b>	<b>5%</b>
<i>procentinė dalis</i>												
<i>įskaičiuota per mėnesį</i>												
Gauti prašymai nagrinėti ginčą	54%	107	88%	34%	68	5%	12%	24	-57%	100%	199	12%
Gauti paklausimai	54%	58	314%	23%	25	32%	23%	24	-70%	100%	107	-5%
<b>Bendras išnagrinėtų ginčų skaičius</b>	<b>53%</b>	<b>96</b>	<b>182%</b>	<b>35%</b>	<b>64</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>21</b>	<b>-67%</b>	<b>100%</b>	<b>181</b>	<b>17%</b>
Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą dėl ginčo esmės:	50%	48	182%	19%	12	-14%	33%	7	-70%	37%	67	26%
patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	0%	0		0%	0	-100%	0%	0	-100%
iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus	0%	0	-100%	0%	0		14%	1		1%	1	0%
atmesti vartotojo reikalavimus	100%	48	200%	100%	12	-14%	86%	6	-70%	99%	66	35%
Ginčo nagrinėjimas nepradėtas arba nutrauktas	50%	48	182%	81%	52	18%	67%	14	-66%	63%	114	12%
Ginčas nenagrinėtinas	56%	27	80%	52%	27	-11%	50%	7	-71%	54%	61	-3%
Nutrauktas	44%	21	950%	48%	25	25%	50%	7	-59%	46%	53	36%
Iš jų ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą	44%	21	600%	58%	30	36%	57%	8	-53%	52%	59	40%

<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>89</b>	<b>271%</b>	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>64</b>	<b>19%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>13</b>	<b>-75%</b>	<b>MOKĖJIMO PASLAUGOS</b>	<b>102</b>	<b>32%</b>
Finansinis sukčiavimas	60		Turto draudimas	19	-21%	Mokėjimo sąskaita	6	-33%	Finansinis sukčiavimas	63	
Ne grynujų pinigų operacijos	16	-6%	TPVCA draudimas	17	56%	Ne grynujų pinigų operacijos	4	-90%	Ne grynujų pinigų operacijos	20	-66%
Mokėjimo sąskaita	6	20%	Sveikatos draudimas	9	125%	Finansinis sukčiavimas	3		Mokėjimo sąskaita	12	-14%
Kita	4	300%	Išmaniųjų įrenginių draudimas	6	100%	<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>-50%</b>	Kita	4	300%
Grynujų pinigų operacijos	3		KASKO draudimas	5	67%	Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	100%	Grynujų pinigų operacijos	3	50%
<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>3</b>	<b>-67%</b>	Civilinės atsakomybės draudimas	4	33%	Kitos paskolos	1	0%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>66</b>	<b>22%</b>
Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	2	-75%	Keilionių draudimas	3	-40%	<b>NE GYVYBĖS DRAUDIMAS</b>	<b>2</b>		TPVCA draudimas	19	73%
Kita	1		Kita	1	0%	TPVCA draudimas	2		Turto draudimas	19	-21%
<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>					<b>SUTELKTNIS FINANSAVIMAS</b>	<b>2</b>		Sveikatos draudimas	9	125%
Kita	2					<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>	Išmaniųjų įrenginių draudimas	6	100%
<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>				Virtualus turtas	1	-50%	KASKO draudimas	5	67%
Indėlis	1	0%							Civilinės atsakomybės draudimas	4	33%
<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>								Keilionių draudimas	3	-40%
Pavedimų vykdymas klientų sąskaita	1								Kita	1	0%
									<b>KREDITAVIMO PASLAUGOS</b>	<b>6</b>	<b>-60%</b>
									Su NT susijęs kreditas (pagal SNTSKĮ)	2	-83%
									Vartojimo kreditas (pagal VKĮ)	2	0%
									Kita	1	
									Kitos paskolos	1	0%
									<b>KITOS FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>2</b>	
									Kita	2	
									<b>SUTELKTNIS FINANSAVIMAS</b>	<b>2</b>	
									<b>INDĖLIŲ IR KITŲ GRAŽINTINŲ LĖŠŲ PRIĖMIMAS</b>	<b>1</b>	<b>-50%</b>
									Indėlis	1	-50%
									<b>INVESTICINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
									Pavedimų vykdymas klientų sąskaita	1	
									<b>NE FINANSINĖS PASLAUGOS</b>	<b>1</b>	<b>-67%</b>
									Virtualus turtas	1	-50%