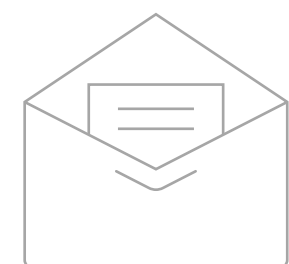
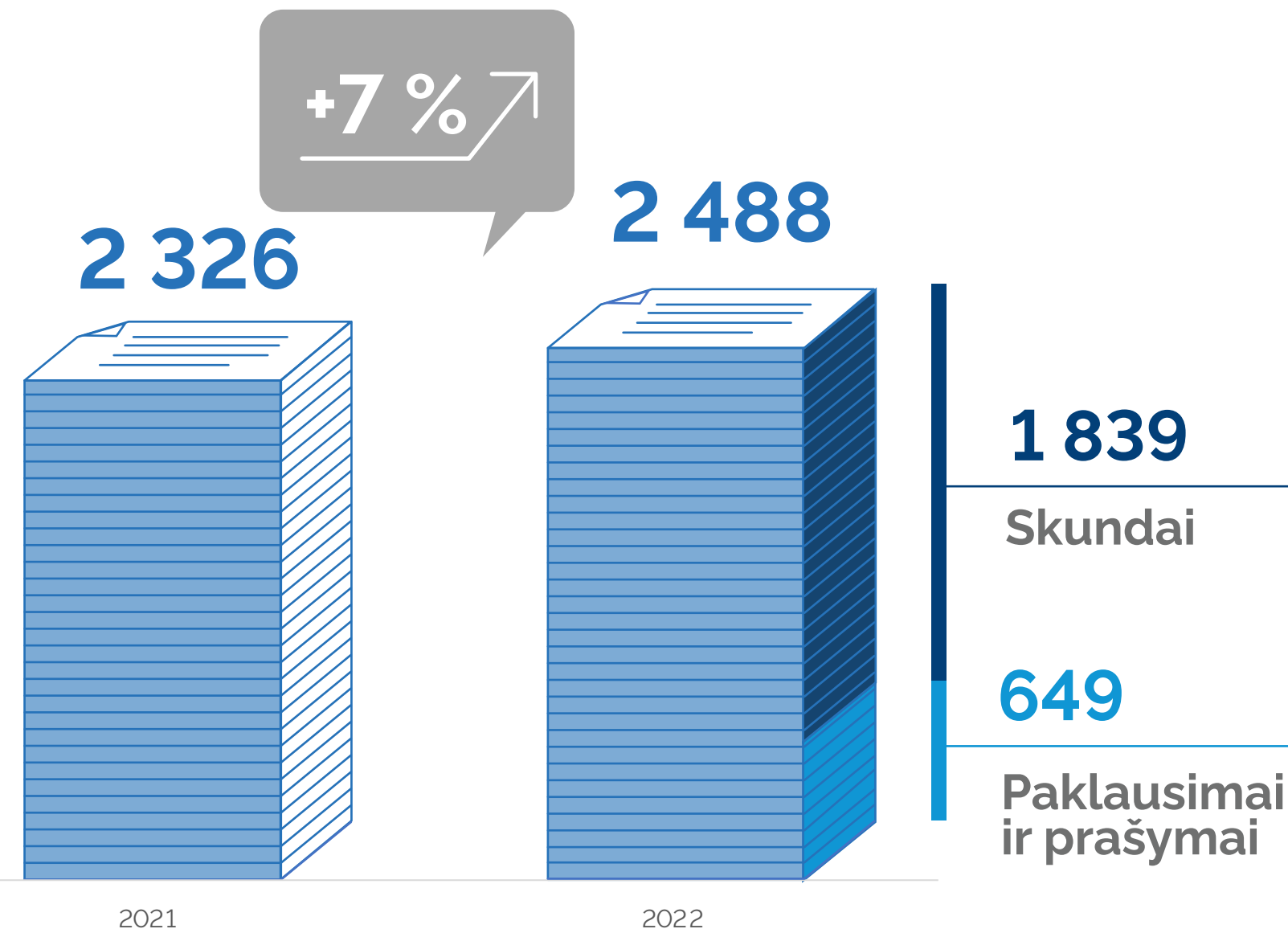
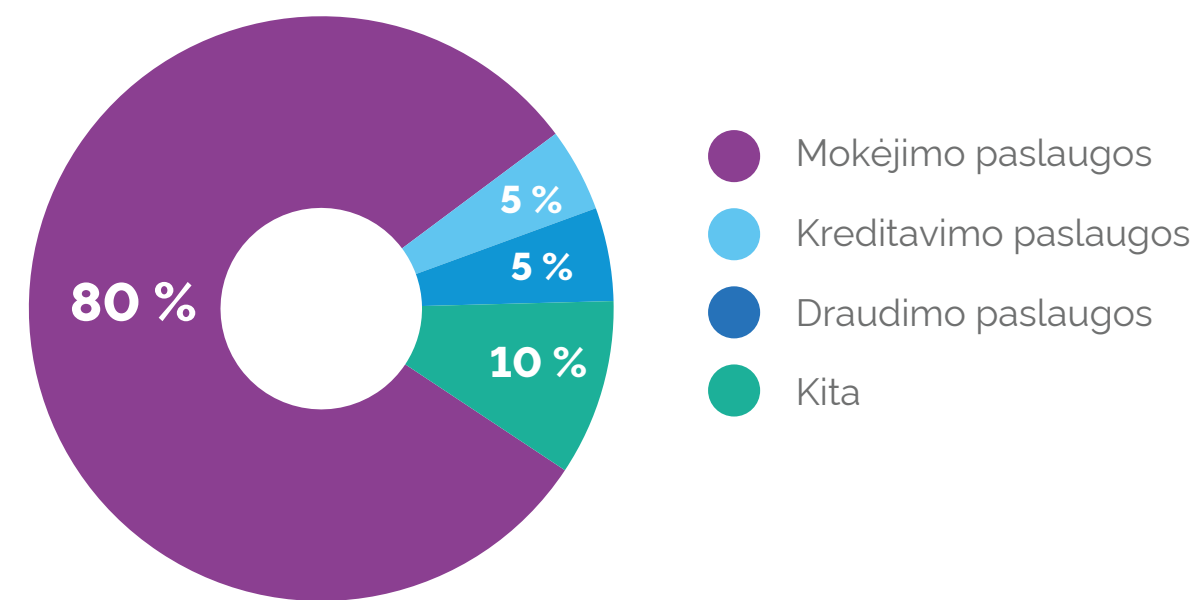


## Gautų kreipimūsi pokytis 2021–2022 m.

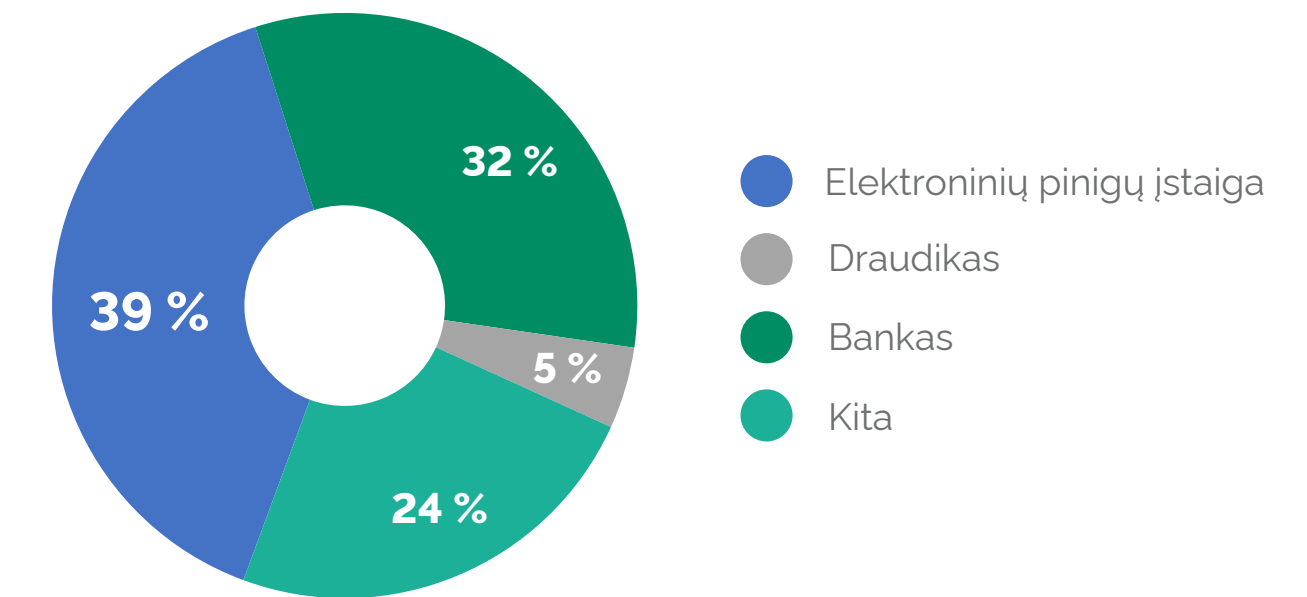


Lietuvos bankas visus gautus skundus vertina kaip svarbius signalus ir į juos atsižvelgia planuodamas ir vykdydamas finansų rinkos priežiūrą. Nepaisant to, kad didžioji dalis gautų skundų neindikuoja teisės aktų reikalavimų pažeidimų, jų pobūdis leidžia nustatyti tobulintinas finansų rinkos dalyvių veiklos sritis.

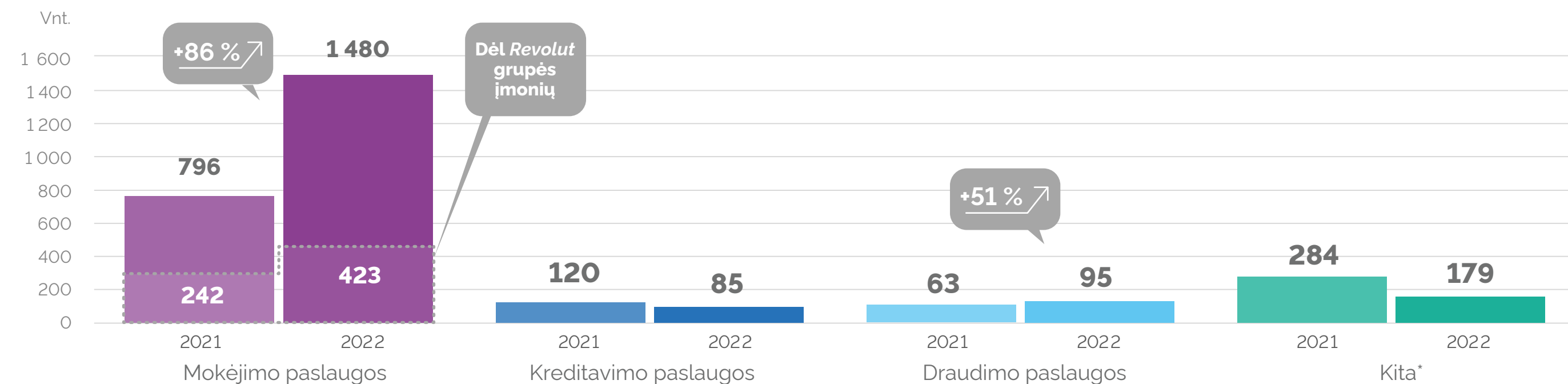
## Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas



## Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugos teikėją

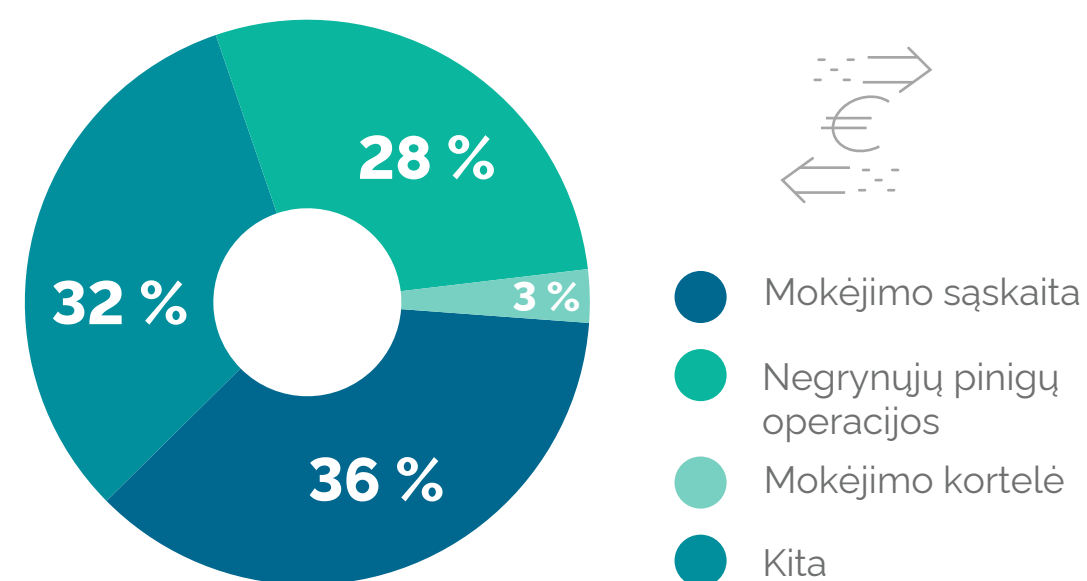


## Gautų skundų pokytis pagal paslaugas 2021–2022 m.



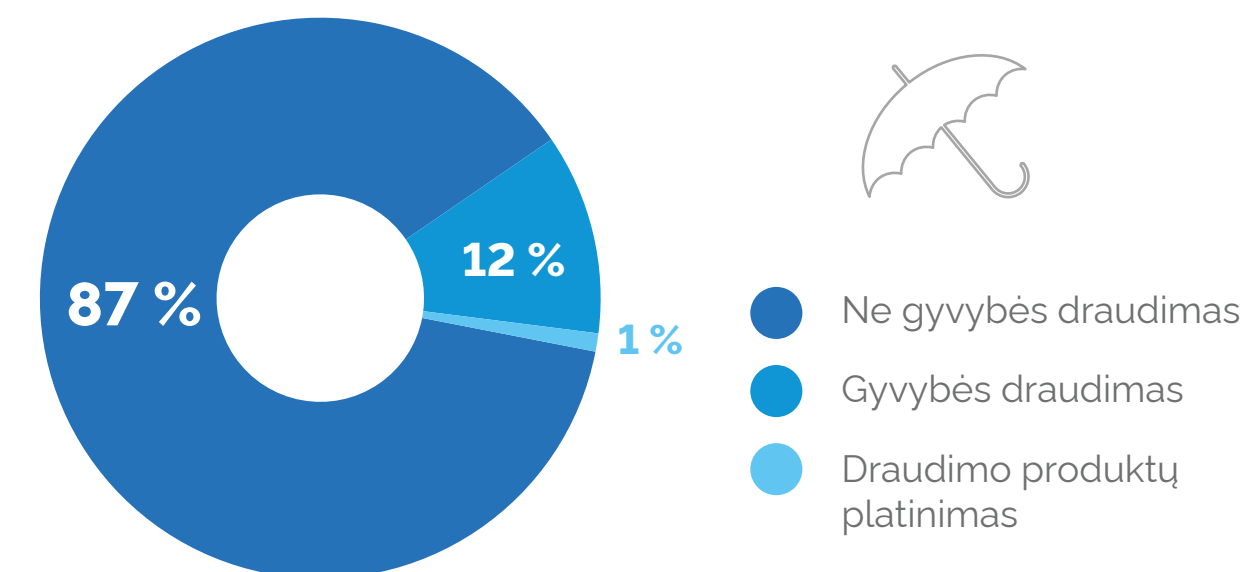
\* Kiti skundai dėl investicinių paslaugų ir nefinansinių paslaugų, pavyzdžiui, virtualiojo turto ir kt.

## Skundai dėl mokėjimo paslaugų



- Daugiausia skundų yra susiję su mokėjimo sąskaitomis: beveik kas trečias – dėl nutrauktų dalykinių santykių, dar maždaug trečdalis jų – dėl apribotos galimybės naudotis mokėjimo sąskaita.
- Didesnį skundų dėl mokėjimo paslaugų skaičių nulėmė augantis skundų dėl Revolut grupės įmonių (dažniausiai skundžiasi užsieniečiai) skaičius ir atsiradę sankcijų taikymo klausimai, susiję su Rusijos pradėtu karu Ukrainoje. Be to, skundų padidėjimui įtaką galėjo turėti teisinio reguliavimo pokyčiai ir besikeičiantys vartotojų įpročiai (vis daugiau operacijų atliekama negrynaisiais pinigais, dėl to daugiau operacijų yra sustabdoma siekiant įgyvendinti Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo reikalavimus).
- Atsižvelgdamas į gautų skundų skaičių ir siekdamas gerinti mokėjimo paslaugų vartotojų patirtį, Lietuvos bankas ėmėsi šių veiksmų:
  - >> Išsiųstas **lūkesčių raštas** mokėjimo paslaugas teikiančioms bendrovėms.
  - >> Suorganizuoti individualūs susitikimai su rinkos dalyviais.
  - >> Organizuoti metiniai konsultaciniai renginiai rinkos dalyviams.
  - >> Siekiama gerinti informacijos vartotojams sklaidą (sukurta skundų puslapis lietuvių ir anglų kalbomis, pildomas dažnai užduodamų klausimų (DUK) [sąrašas](#)).

## Skundai dėl draudimo paslaugų



- Išaugo skundų, gautų dėl kasko, kelionių draudimo, taip pat dėl transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo (TPVCPAD) ir turto draudimo, skaičius.
- Pagrindinės skundų priežastys – pernelyg užtrukęs žalos administravimas, netinkama komunikacija apie žalos administravimo eigą.
- Reaguojant į gautus skundus ir siekiant aptarti susiklosčiusią situaciją bei draudikų įgyvendintas ir planuojamas priemones, organizuoti prevenciniai susitikimai su atitinkamais draudikais.