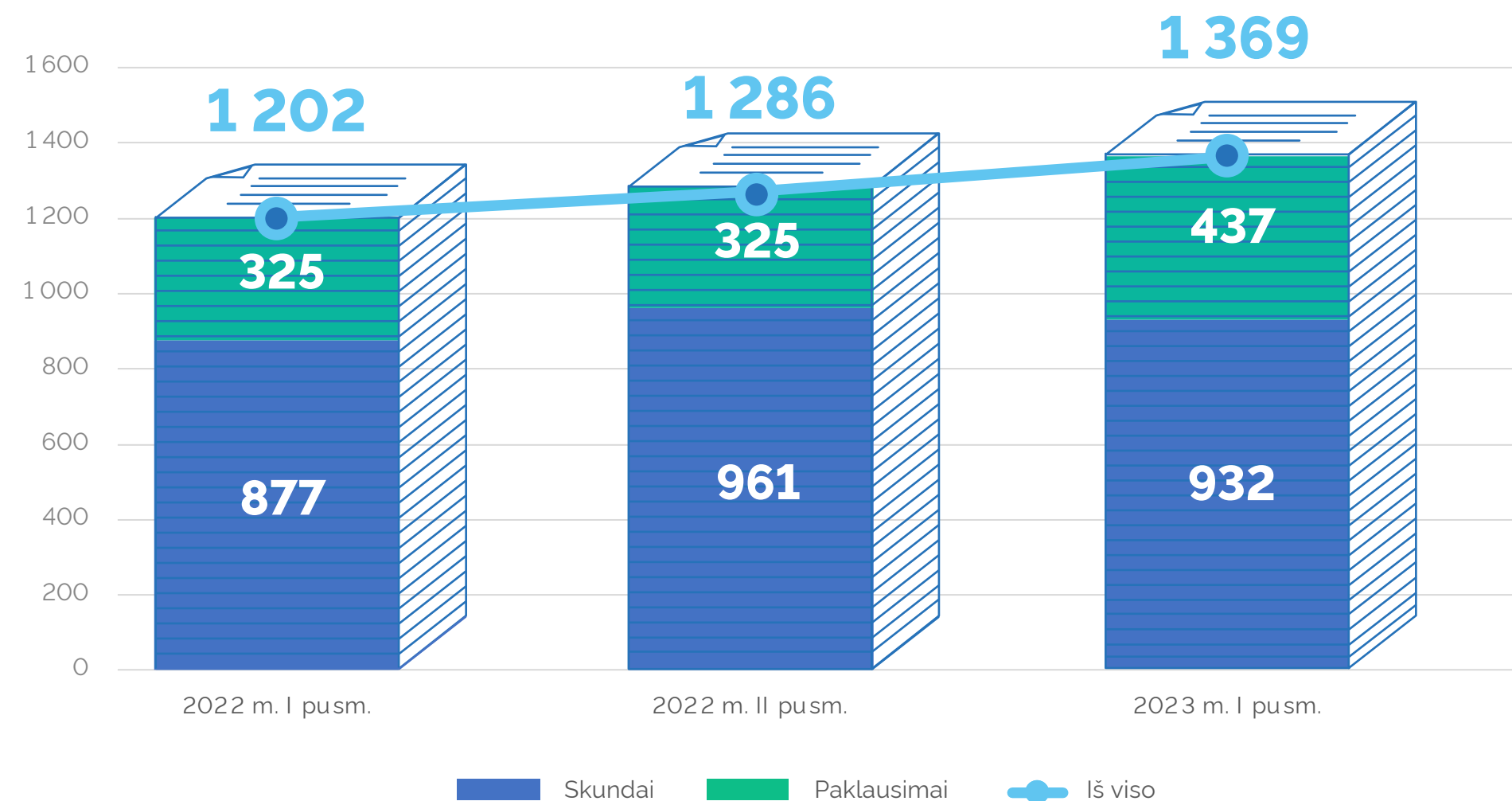
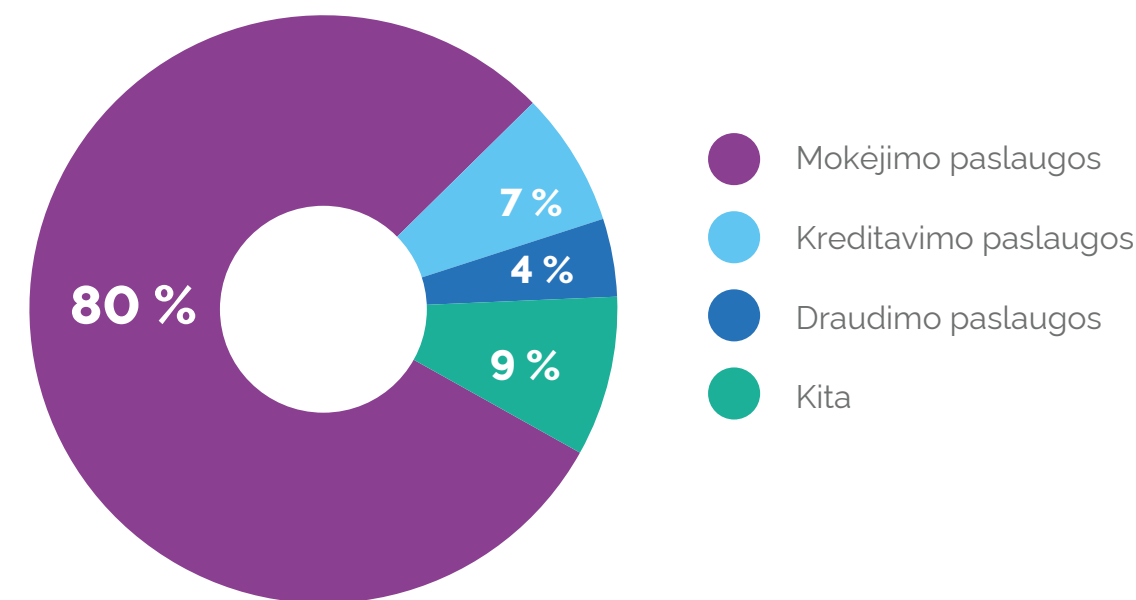


Gautų kreipimūsi pokytis 2022–2023 m.

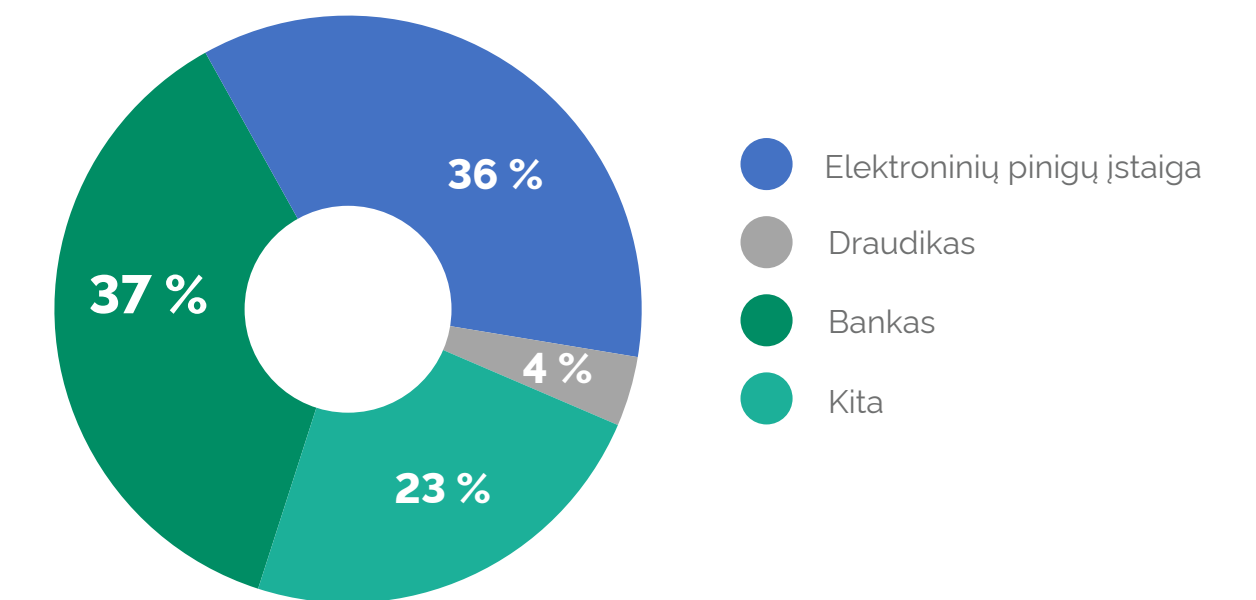


Lietuvos bankas visus gautus skundus vertina kaip svarbius signalus ir į juos atsižvelgia planuodamas ir vykdydamas finansų rinkos priežiūrą. Nepaisant to, kad didžioji dalis gautų skundų neindikuoja teisės aktų reikalavimų pažeidimų, jų pobūdis leidžia nustatyti tobulintinas finansų rinkos dalyvių veiklos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

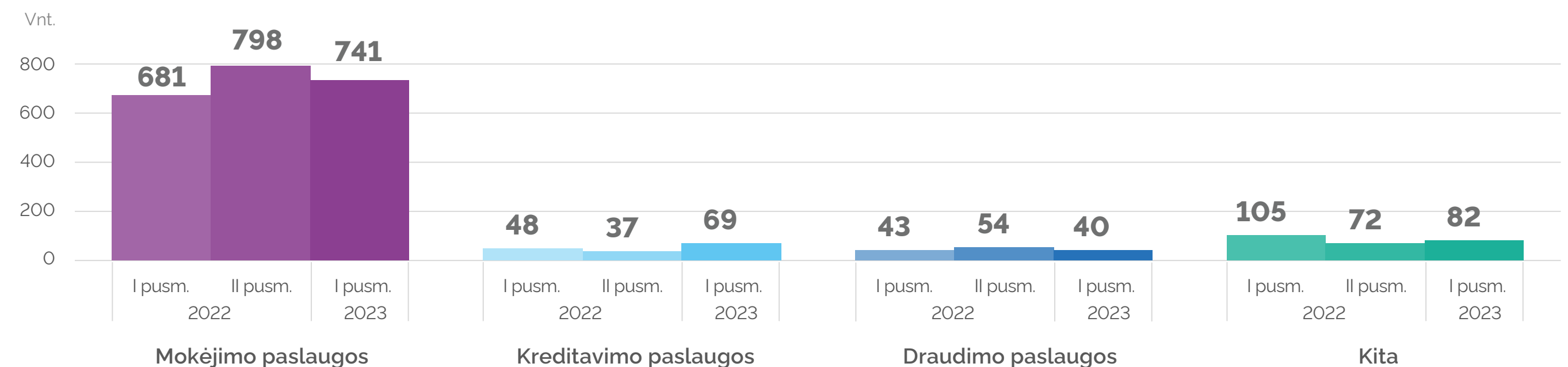
Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas



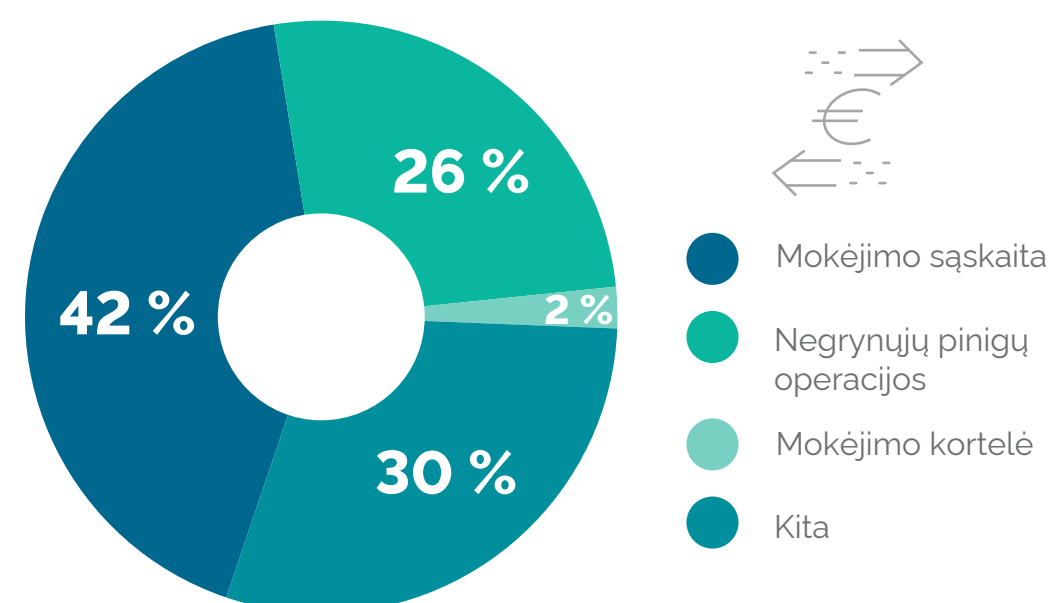
Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugos teikėją



Gautų skundų pokytis pagal paslaugas 2022–2023 m.

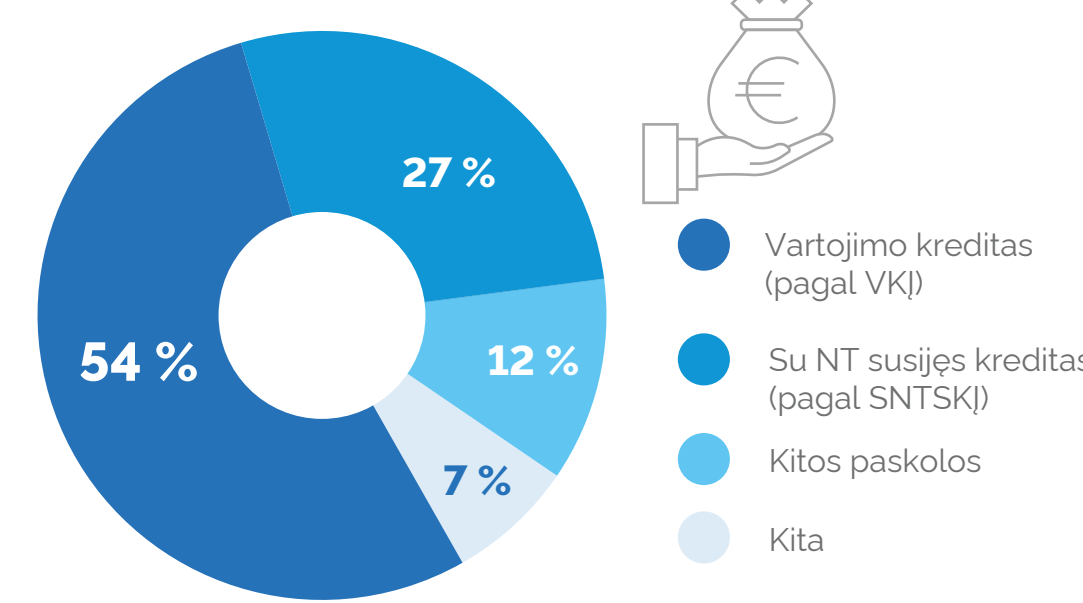


Skundai dėl mokėjimo paslaugų



- Daugiausia skundų yra susiję su mokėjimo sąskaitomis ir negrynujų pinigų operacijomis.
- Kas penktas skundas susijęs su apribota galimybe naudotis mokėjimo sąskaita, beveik kas aštuntas – dėl pasiklydusių mokėjimo operacijos lėšų.
- Didelį skundų skaičių nulėmė skundų dėl Revolut Bank UAB skaičius, UAB „PAYRNET“ veiklai **pritaikyti apribojimai**, besikeičiantys vartotojų įpročiai (vis daugiau operacijų atliekama negryniaisiais 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:
 - >> Mokėjimo paslaugas teikiančioms bendrovėms išsiųstas klausimynas dėl [lūkesčių rašte](#) pateiktų rekomendacijų įgyvendinimo – atliekamas gautų atsakymų vertinimas.
 - >> Lietuvos banko interneto svetainėje paskelbta [informacija apie UAB „PAYRNET“](#) situaciją, vėliau informacija buvo atnaujinta: [2023 07 18](#) ir [2023 08 22](#).
 - >> Suorganizuoti individualūs susitikimai su finansų rinkos dalyviais.
 - >> Išsiųsti raštai finansų rinkos dalyviams, atkreipiantys dėmesį į pastebėtus jų veiklos trūkumus.

Skundai dėl kreditavimo paslaugų



- Daugiau skundų sulaukta dėl galimo sukčiavimo atvejų, kai buvo neteisėtai pasisavinamos vartojimo kredito lėšos (siekdamas užkardyti tokius atvejus, Lietuvos bankas atitinkamai pakeitė Vartojimo kredito teikimo gaires), taip pat padaugėjo skundų dėl netinkamo duomenų apie turimus finansinius įsipareigojimus pateikimo į duomenų bazes.
- Nors skundų dėl kreditavimo paslaugų skaičius augo (2023 m. I pusm. gauti 69 skundai dėl kreditavimo paslaugų – 86 proc. daugiau nei 2022 m. II pusm.), tačiau dėl santykinai nedidelio gautų skundų skaičiaus nebuvo pastebėta daugiau pasikartojančių skundų pateikimo priežasčių. Atsižvelgiant į tai, papildomų priežiūros veiksmų dėl padidėjusio skundų skaičiaus nebuvo imtasi.
- Be to, Lietuvos bankas sulaukia ir įvairaus pobūdžio klausimų dėl palūkanų normos ir įmokų dydžio, jų apskaičiavimo, tačiau atsižvelgdamas į pasikeitusią ekonominę situaciją ir sparčiai kylančias palūkanų normas dar praėjusių metų pabaigoje Lietuvos bankas skelbė informaciją dėl [palūkanų normos augimo įtakos paskolos įmokai](#).