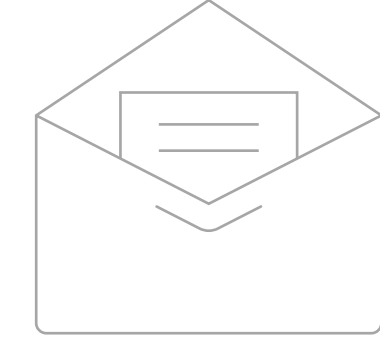
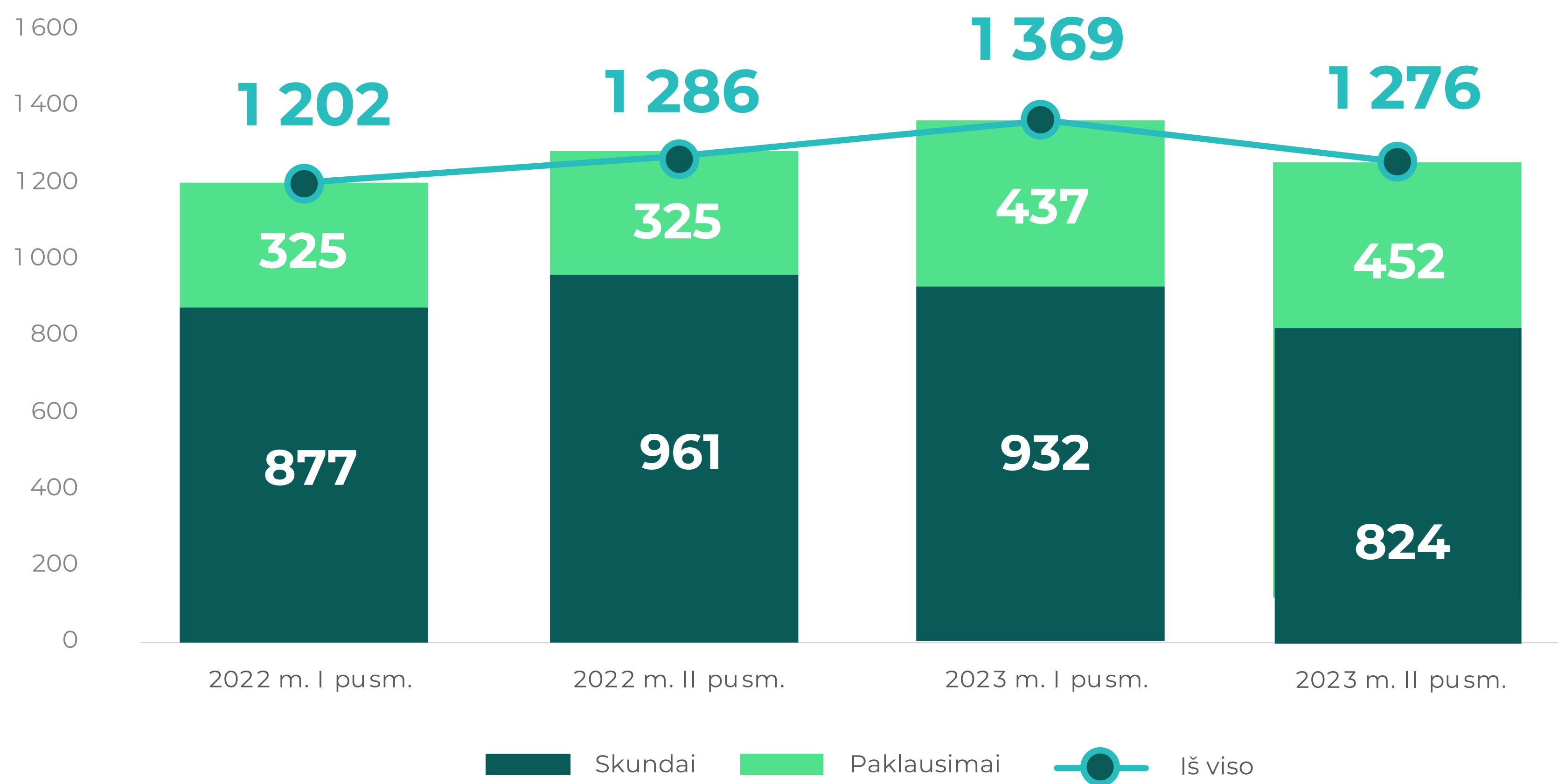
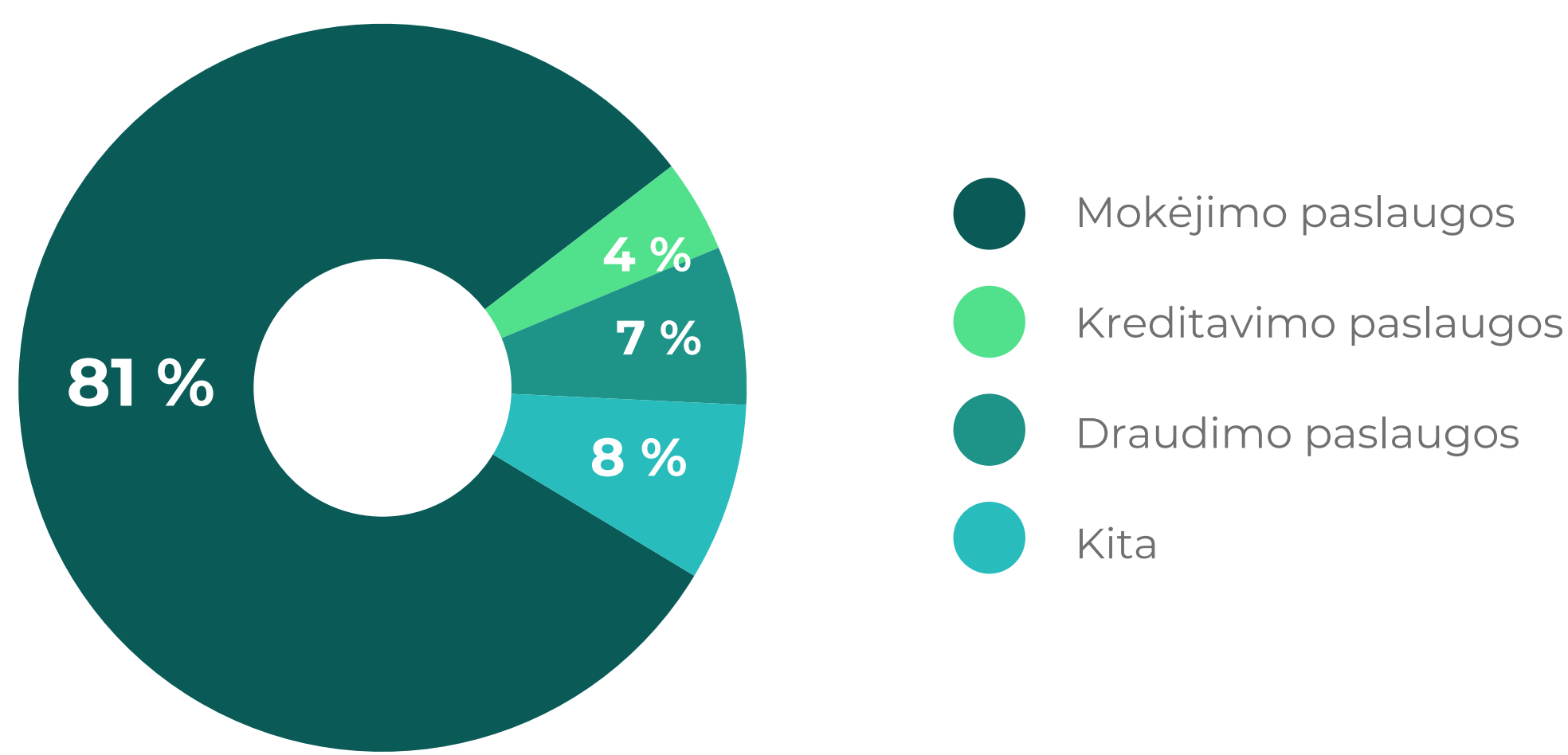


## Gauti skundai ir paklausimai 2022–2023 m.

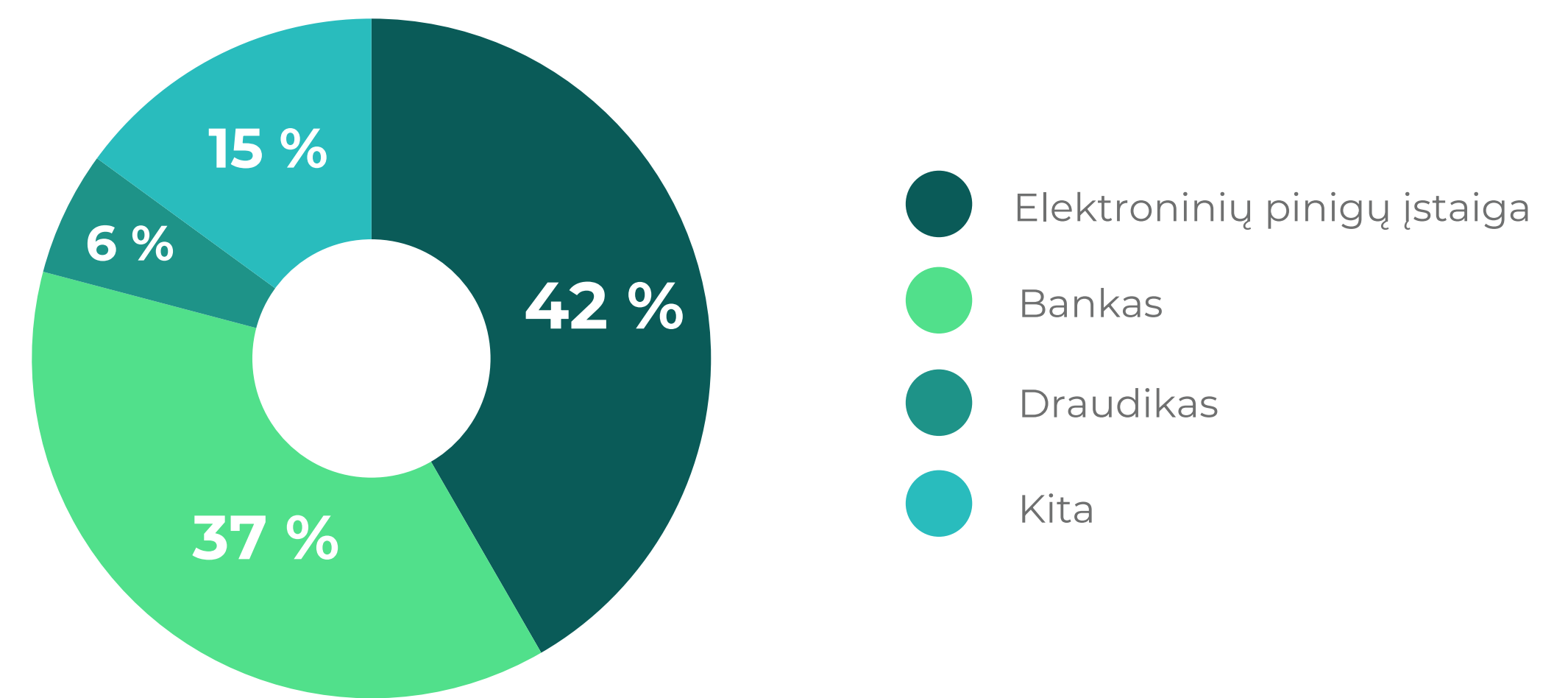


Lietuvos bankas visus gautus skundus vertina kaip svarbius signalus ir į juos atsižvelgia planuodamas ir vykdydamas finansų rinkos priežiūrą. Nepaisant to, kad didžioji dalis gautų skundų neindikuoja teisės aktų reikalavimų pažeidimų, jų pobūdis leidžia nustatyti tobulintinas finansų rinkos dalyvių veiklos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

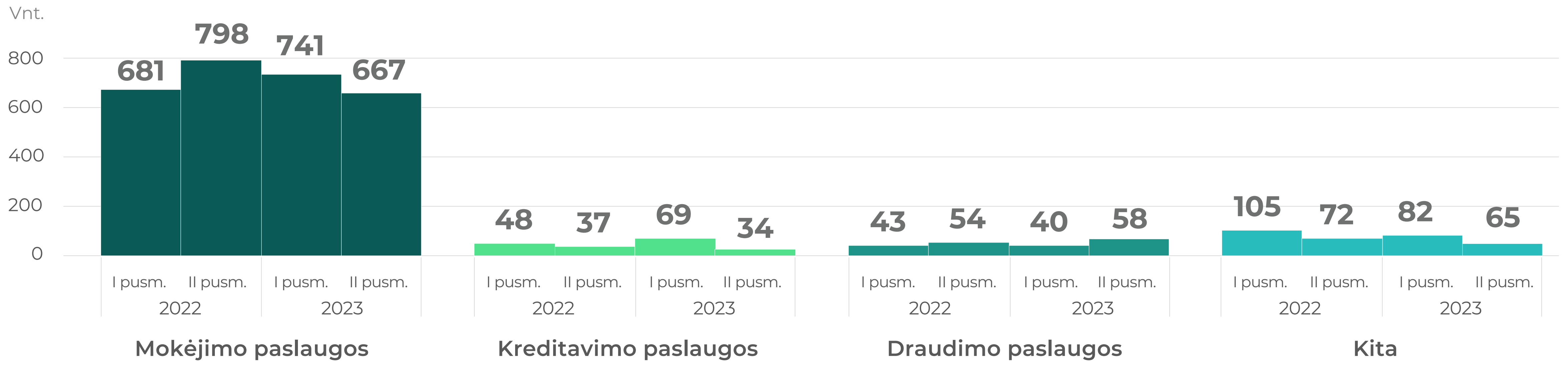
## Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas



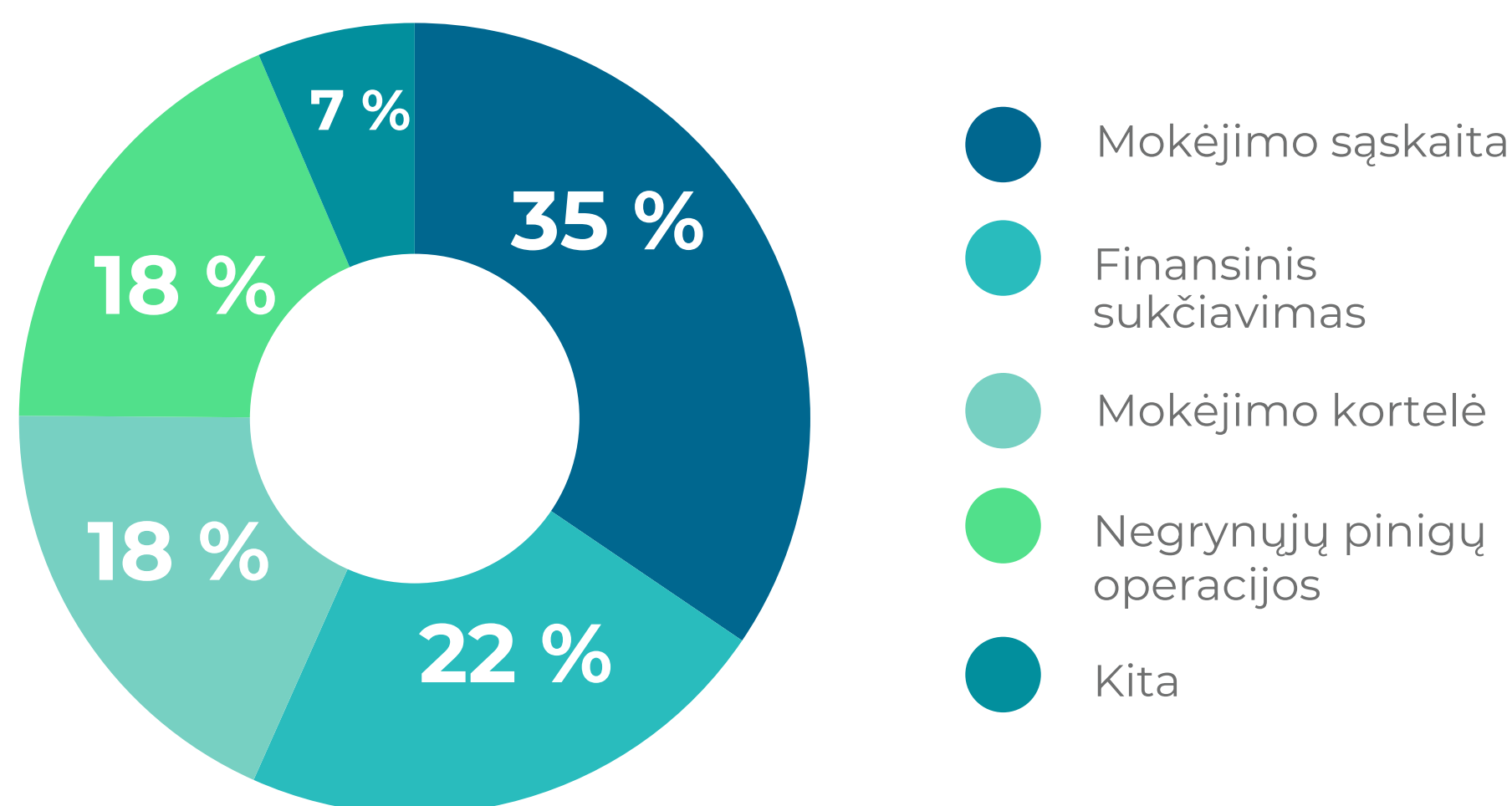
## Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugos teikėją



## Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas 2022–2023 m.

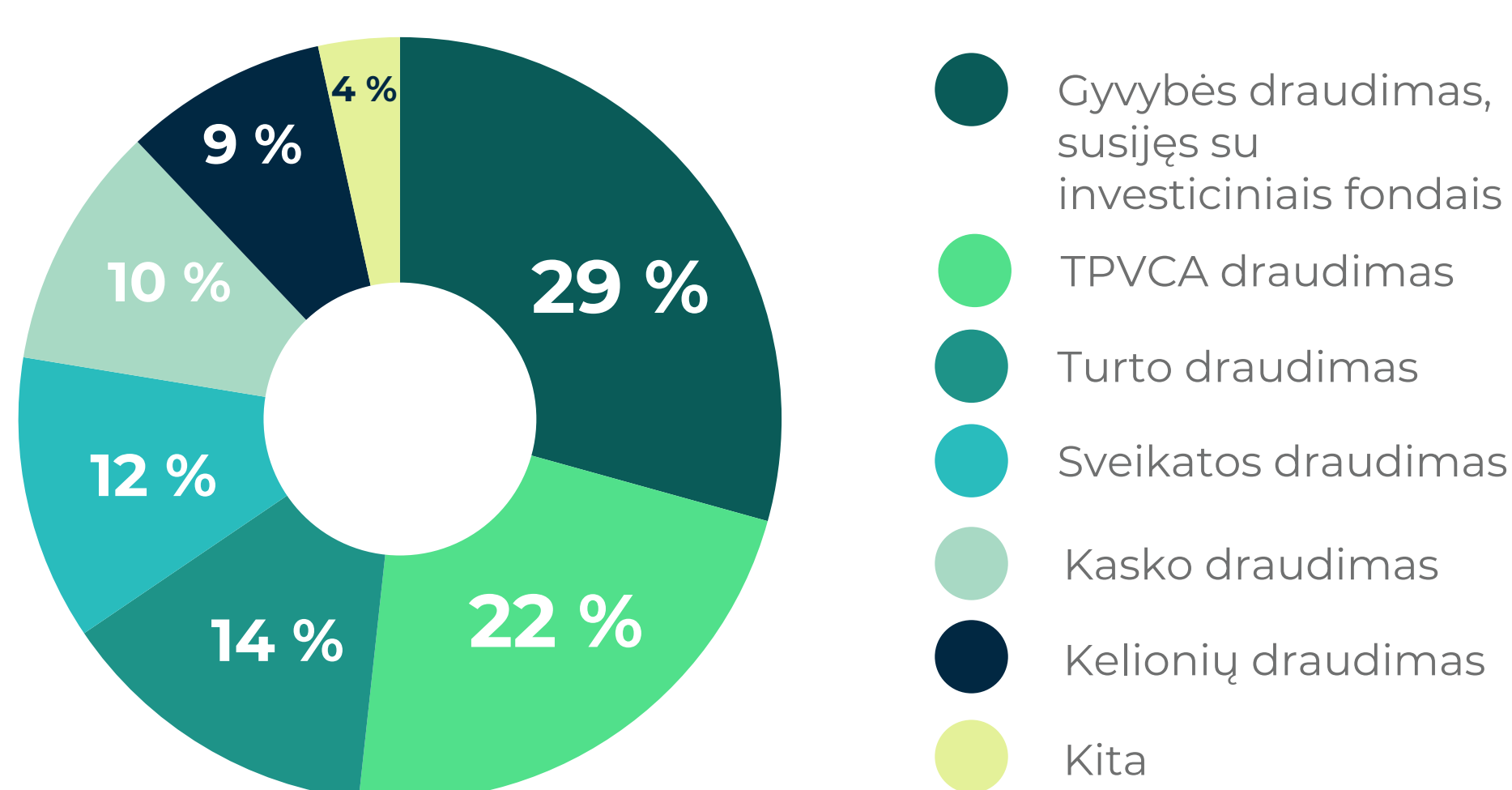


## Skundai dėl mokėjimo paslaugų



- Daugiausia skundų yra susiję su mokėjimo sąskaitomis (didžioji dalis dėl sąskaitų apribojimų ir vienašališkai finansų įstaigos sprendimu nutrauktų sutarčių), finansiniu sukčiavimu (dažniausiai asmenys kreipiasi nukentėję nuo neteisėtai teikiamų investicinių paslaugų), negrynųjų pinigų operacijomis (didžioji dalis dėl pasiklydusių lėšų), užblokuotomis mokėjimo kortelėmis.
- Atsižvelgdamas į gautų skundų skaičių ir siekdamas gerinti mokėjimo paslaugų vartotojų patirtį, Lietuvos bankas ėmėsi šių veiksmų:
  - >> Įvertino mokėjimo paslaugas teikiančių bendrovių pateiktus atsakymus į klausimyną dėl 2022 m. lūkesčių rašte pateiktų rekomendacijų įgyvendinimo, paskelbė pagrindines išvadas [Lietuvos banko interneto svetainėje](#).
  - >> Lietuvos banko interneto svetainėje [2023 07 18](#) buvo atnaujinta informacija apie UAB „PAYRNET“ situaciją, vėliau informacija buvo atnaujinta [2023 08 22](#), [2023 12 04](#) ir [2023 12 15](#).
  - >> 2023 11 16 finansų įstaigoms išsiųstas [lūkesčių raštas](#) „Dėl mokėjimo paslaugų teikimo ir mokėjimo paslaugų vartotojų patirties gerinimo“, kuriame atkreipiamas dėmesys į tam tikrus finansų įstaigų veiklos trūkumus bei pateikiamos rekomendacijos, Lietuvos banko nuomone, padėsiančios pagerinti mokėjimo paslaugų sklandesnį teikimą ir kokybę.
  - >> 2023 11 28 finansų rinkos dalyviams suorganizuotas konsultacinis renginys mokėjimo paslaugų aktualijų klausimais.
  - >> Paskelbta [informacija](#), kad mokėjimų patikrinimų dėl sankcijų terminas sutrumpėjo nuo 3 savaičių iki 3 dienų.
  - >> Suorganizuoti individualūs susitikimai su finansų rinkos dalyviais.
  - >> Išsiųsti raštai finansų rinkos dalyviams, atkreipiantys dėmesį į pastebėtus jų veiklos trūkumus.

## Skundai dėl draudimo paslaugų



- Didžioji dalis gautų skundų dėl ne gyvybės draudimo: TPVCPAD, turto draudimo, sveikatos draudimo. Dauguma jų pateikta dėl įvykio administravimo bei pardavimo procesų: pareiškėjai skundėsi įvykio administravimo proceso vilkinimu, informacijos apie įvykio administravimo eigą neteikimu, per mažomis draudimo išmokomis bei jų apskaičiavimo metodais, taip pat dėl išaugusių draudimo kainų bei draudimo sutarties įsigaliojimo draudėjui nesumokėjus įmokos. Toks šių skundų skaičiaus augimas buvo nulemtas atskirų draudimo rūšių populiarėjimo Lietuvoje (pvz., turto draudimas, sveikatos draudimas), ekonominių veiksnių (pvz., infliacijos), tikėtino sukčiavimo draudimo srityje atvejų skaičiaus augimo ir kitų priežasčių.
- Reaguodamas į augantį skundų skaičių Lietuvos bankas vertino jo augimo priežastis, organizavo individualius susitikimus su draudimo įmonėmis, tarpininkais, atkreipė dėmesį į nustatytus trūkumus, teikė rekomendacijas.
- Skundai, gauti dėl gyvybės draudimo, buvo susiję tik su gyvybės draudimu, susijusiu su investiciniais fondais. Pareiškėjai dažniausiai skundėsi dėl sutarties nutraukimo proceso vilkinimo, dėl per mažos išmokėtos išperkamosios sumos, dėl pritaikytų mokesčių tiek sutarties galiojimo metu, tiek ir ją nutraukus, dėl prognozuotos didesnės grąžos nei realiai gauta.
- Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjų aktyvumas tokių gyvybės draudimo sutarčių atžvilgiu buvo paskatintas Lietuvos banko veiksmų, kuriais siekta tobulinti investicinio gyvybės draudimo rinkos veikimą.