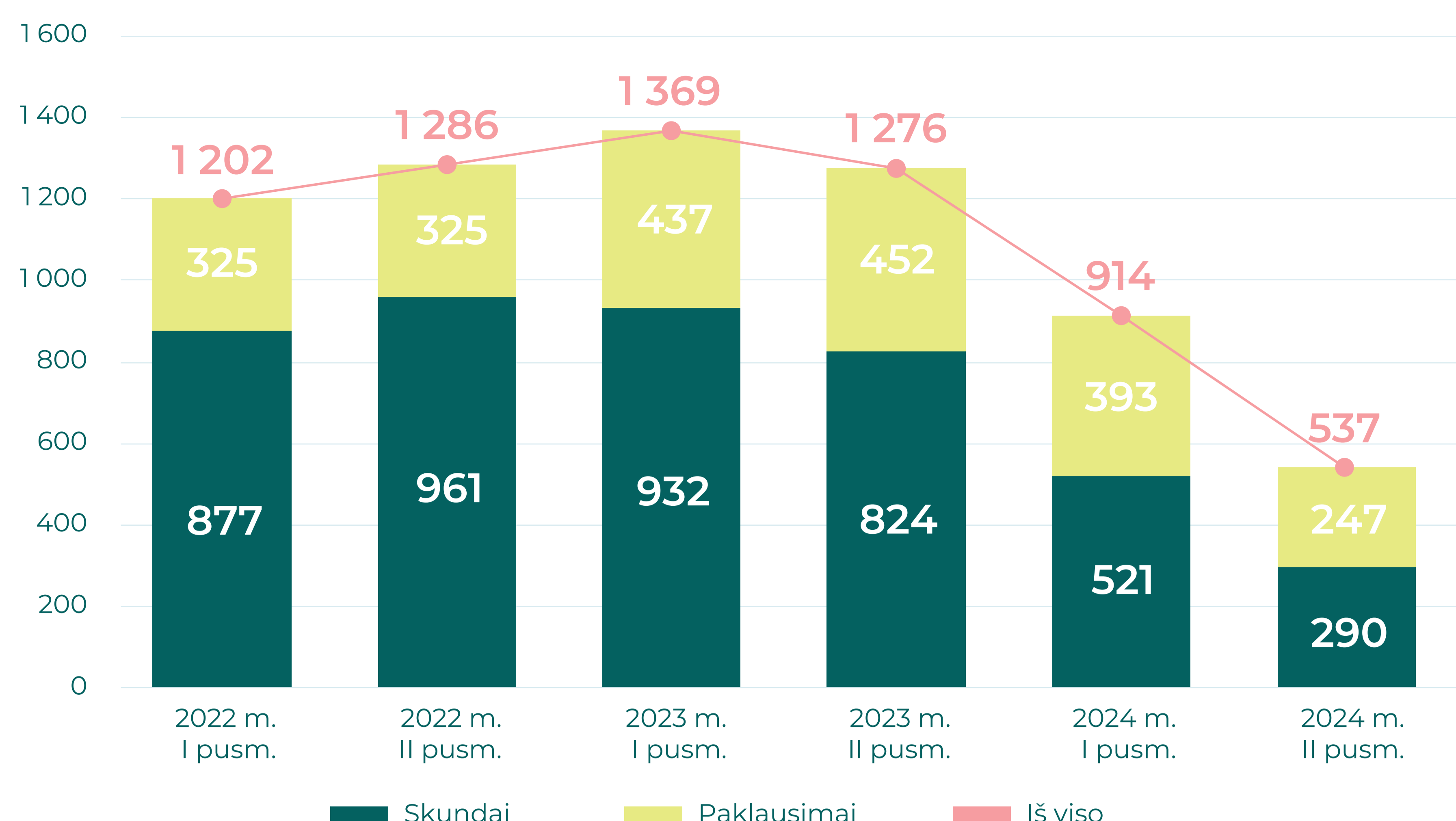


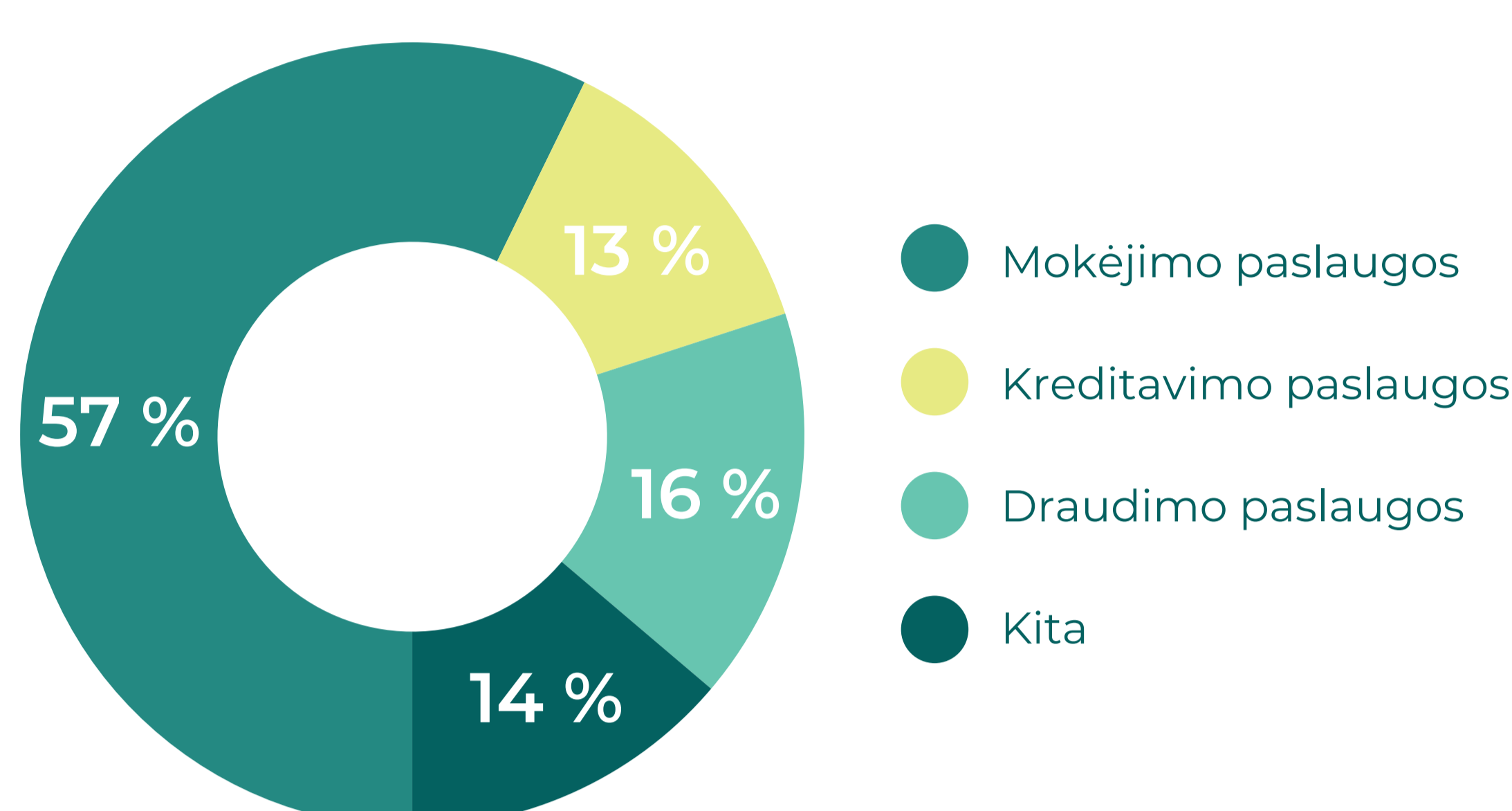
Gauti skundai ir kiti kreipimaisi 2022–2024 m.¹



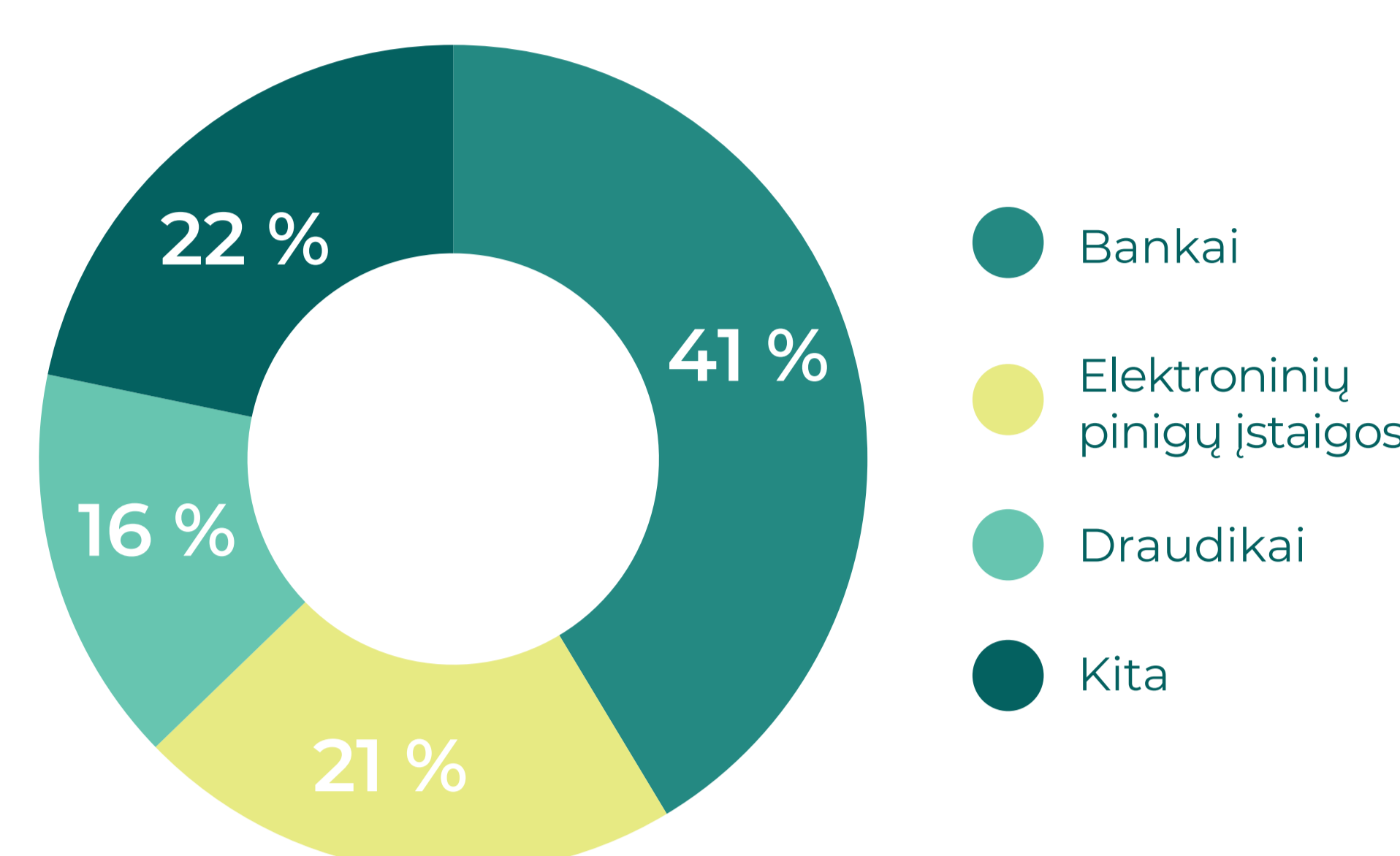
Lietuvos bankas visus gautus skundus vertina kaip svarbius signalus ir į juos atsižvelgia planuodamas ir vykdydamas finansų rinkos priežiūrą. Nepaisant to, kad didžioji dalis gautų skundų neindikuoja teisės aktų reikalavimų pažeidimų, jų pobūdis leidžia nustatyti tobulintinas finansų rinkos dalyvių veiklos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

¹ statistika neįskaičiuoti 2024 m. II pusb. gauti skundai, kurie nebuvo tinkamai pasirašyti.

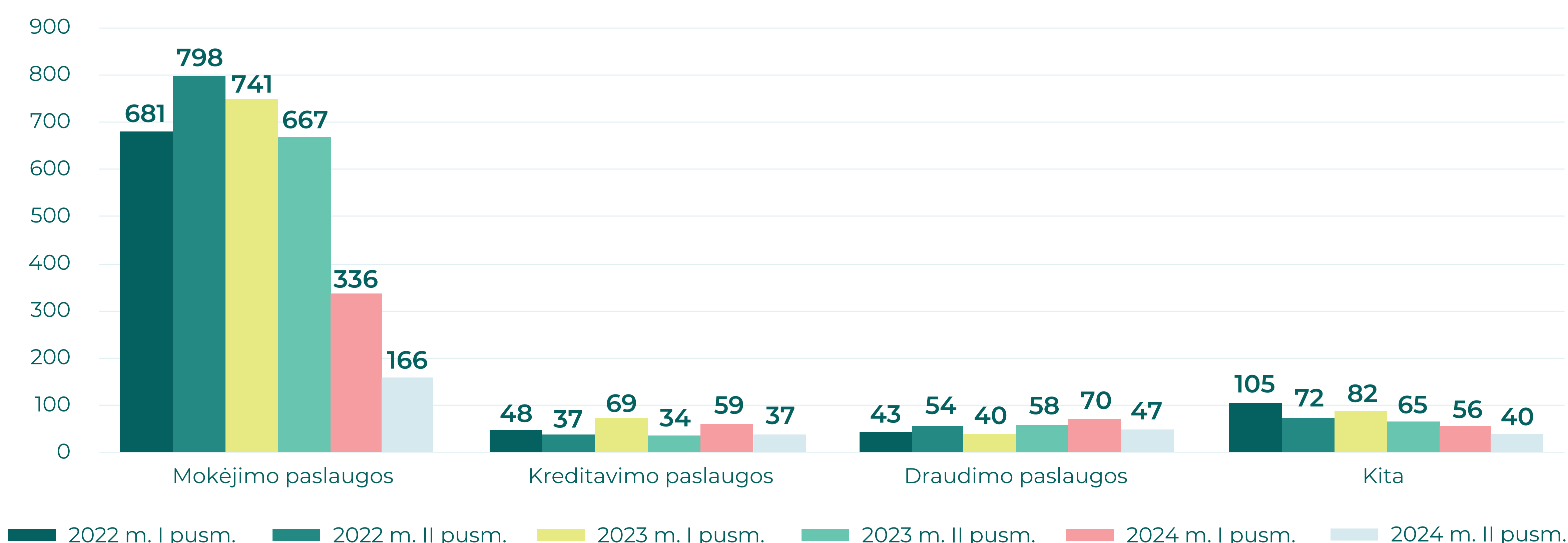
Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas



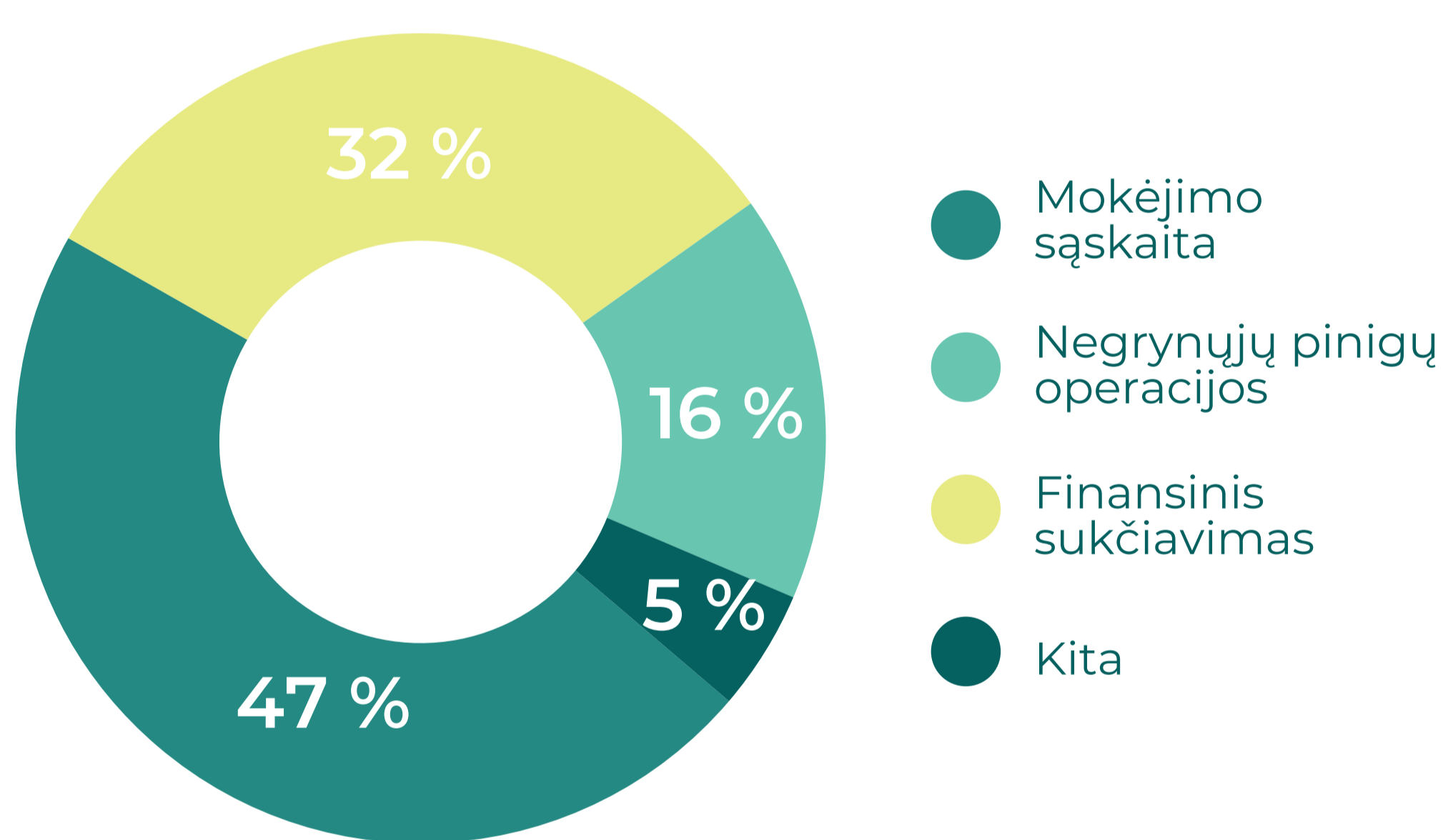
Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugos teikėją



Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas 2022–2024 m.

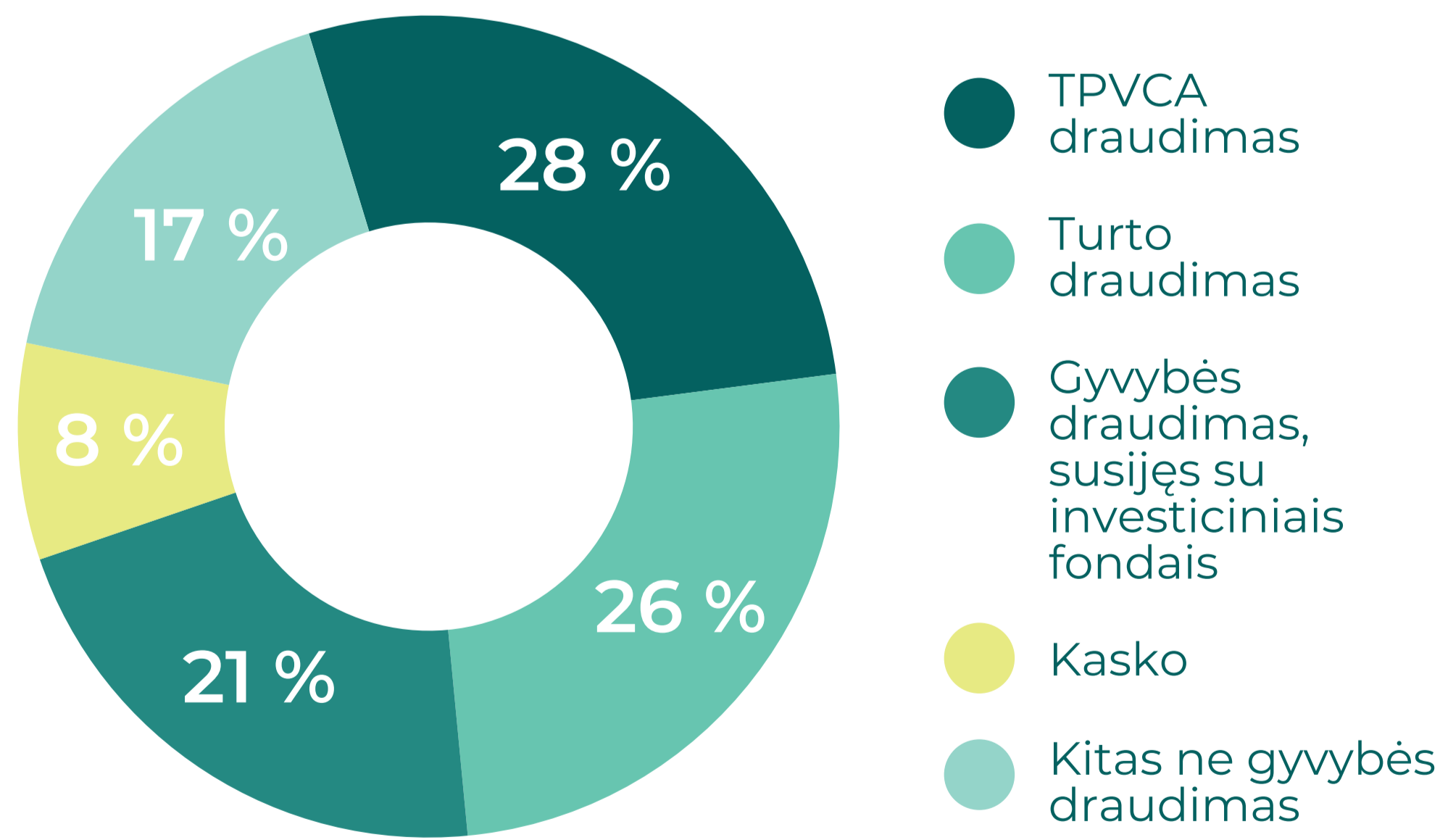


Skundai dėl mokėjimo paslaugų



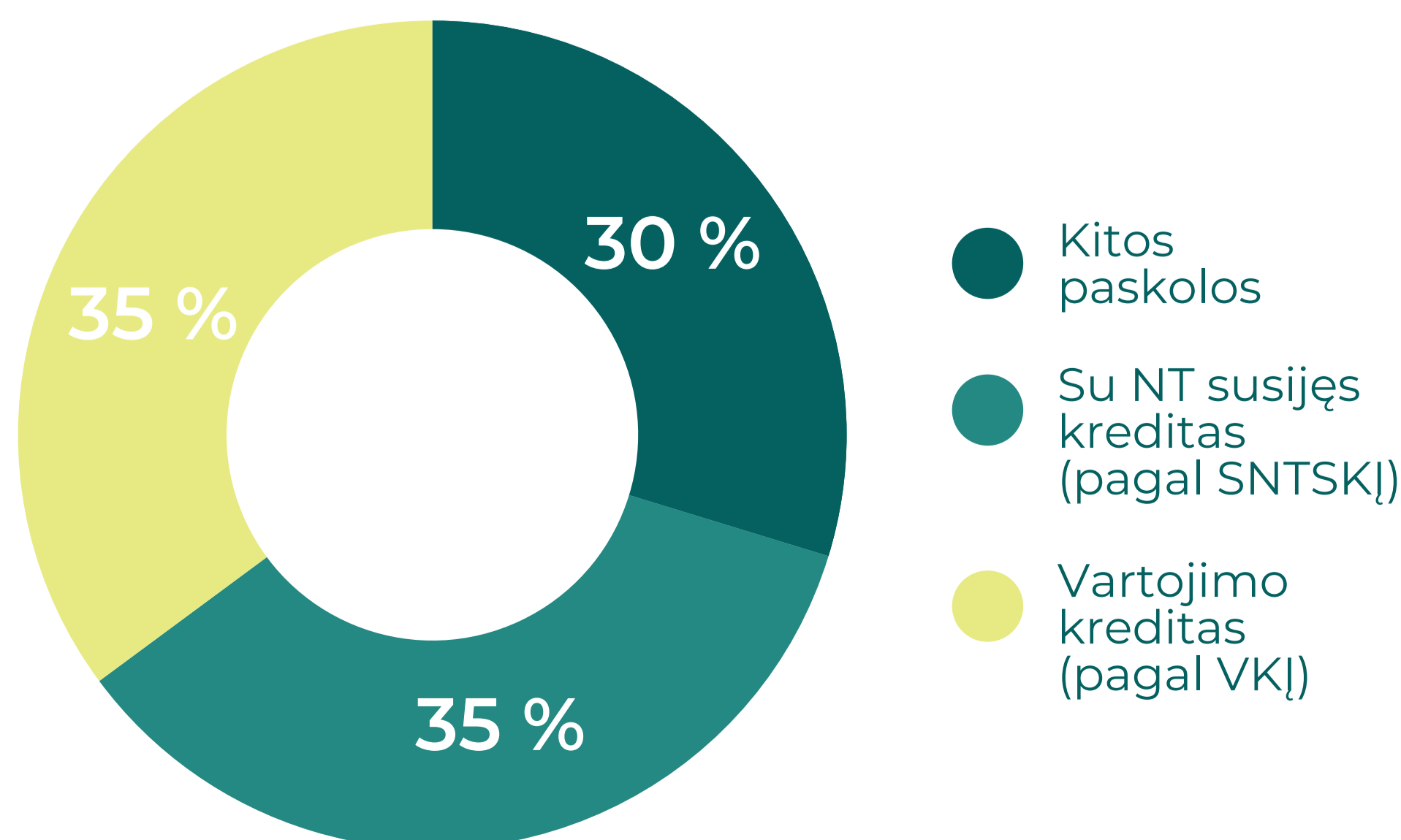
- Daugiausia skundų – dėl turimų mokėjimo sąskaitų (47 % visų skundų). Dažniausiai skundžiamasi dėl apribojimų, taikomų mokėjimo sąskaitai, ir mokėjimo sąskaitos uždarymo. Beveik trečdalis (32 %) skundų – dėl finansinio sukčiavimo, likę – dėl negrynųjų pinigų operacijų, mokėjimo kortelių ir kt.
- Skundų dėl mokėjimo paslaugų skaičius, palyginti su 2023 m. II pusb., sumažėjo keturis kartus (–75 %). Pastebėta, kad mažėjo skundų įvairiose mokėjimo paslaugų srityse: finansinio sukčiavimo, mokėjimo kortelių, mokėjimo sąskaitų, negrynųjų pinigų operacijų.
- Lietuvos banko vertinimu, tokį skundų sumažėjimą lėmė aktyvūs Lietuvos banko priežiūriniai veiksmai, kompleksinės priemonės ir komunikacija, nukreipta į sukčiavimo prevencijos stiprinimą, nuolatinis dėmesys rizikos mažinimo, įgyvendinant pinigų plovimo prevencijos priemones (angl. *de-risking*), problematikai (įskaitant lūkesčių raštus mokėjimo paslaugų teikėjams). Teigiamą poveikį turėjo ir finansų rinkos dalyvių atlikti veiksmai gerinant vartotojų patirtį.
- 2024 m. II pusb. išnagrinėjęs pateiktus skundus, Lietuvos bankas nustatė 6 galimus mokėjimo paslaugas reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, susijusius su neišsamiais atsakymais pareiškėjams dėl sąskaitų uždarymo ir naujų įkainių taikymo, išsamios informacijos apie neaiškias mokėjimo operacijas ir lėšų judėjimą nepateikimu. Taip pat užfiksuota informavimo apie sustabdytą mokėjimo operacijų tyrimą trūkumų – finansų rinkos dalyviai neinformavo pareiškėjų apie tyrimo eigą ir trukmę. Reaguodamas į skundus, Lietuvos bankas reikalavo iš finansų rinkos dalyvių išsamių atsakymų su įrodymais, įtraukė nustatytus informavimo trūkumus į priežiūros procesą, fiksavo pažeidimus ir įtraukė juos į stebėseną. Lietuvos bankas skyrė didelį dėmesį finansų rinkos dalyvių informavimo gerinimui ir priežiūros stiprinimui. Surinkti duomenys bus naudojami tolesnei rinkos priežiūrai ir problemų aptarimui su rinkos dalyviais.

Skundai dėl draudimo paslaugų



- Daugiausia skundų – dėl ne gyvybės draudimo: turto draudimo (26 %), TPVCA (28 %), kasko (8 %). Dažniausiai skundžiamasi dėl draudiko sprendimo atsakyti mokėti draudimo išmoką, sprendimų priėmimo vilkinimo. Kiti skundai teikiami dėl komunikacijos trūkumo ir kitų nesisteminių priežasčių.
- 21 proc. visų skundų sudaro skundai dėl gyvybės draudimo (susijusio su investiciniais fondais): skundai dėl draudiko taikomų sutarties mokesčių, jų dydžio ir informacijos apie rinką, produktą aiškumo.
- Skundų dėl draudimo paslaugų sumažėjo nuo 58 (2023 m. II pusb.) iki 47 (2024 m. II pusb.).
- Lietuvos banko vertinimu, gautų skundų lygis stabilizavosi, o skundų sumažėjimas yra susijęs su ankstesniais laikotarpiais fiksuotų skundų dėl draudimo paslaugų išaugimu. Be to, teigiamą poveikį turėjo Lietuvos banko priežiūros veiksmai – susitikimai su draudimo bendrovėmis, raštai, kuriuose atkreipiamas dėmesys į netinkamą praktiką ar veiklos trūkumus, konsultacijos, tobulintinių sričių analizė bei rekomendacijų ir lūkesčių įgyvendinimo stebėseną.
- 2024 m. II pusb. išnagrinėjęs pateiktus skundus, Lietuvos bankas įvertino, kad 5 atvejais skundai buvo pagrįsti. Jie buvo susiję su draudimo paslaugų reklama, informacijos atskleidimu prieš sudarant sutartis ir žalų administravimu. Nors Lietuvos bankas nenustatė teisės aktų pažeidimų, identifikuoti tam tikri veiklos trūkumai. Lietuvos bankas susisieks su draudimo bendrovėmis, jos ėmėsi atitinkamų veiksnių. Surinkti duomenys bus naudojami tolesnei priežiūrai planuoti, pavyzdžiui, organizuojant susitikimus išryškėjusioms problemoms aptarti.

Skundai dėl kreditavimo paslaugų



- 2024 m. II pusb. gauti 37 skundai dėl kreditavimo paslaugų (2023 m. tuo pačiu laikotarpiu gauti 34 skundai).
- 35 proc. visų skundų – dėl vartojimo kreditų. Dauguma – dėl sukčiavimo, pavyzdžiui, kai vartojimo kreditas paaimamas kito asmens vardu. Vis dėlto, įvertinus visas su vartojimo kredito sutarties sudarymu susijusias aplinkybes, netinkamų kreditoriaus veiksmų kreditavimo vertinimo srityje arba asmens tapatybės nustatymo srityje (kai kreditorius – kredito įstaiga) nebuvo nustatyta. Sukčiavimo veiksmas įvykdavo dėl vartojimo kredito gavėjo patiklumo, aplaidumo, neatsargumo, godumo. Dėl šių priežasčių asmuo sąmoningai arba apgaulės būdu patvirtindavo vartojimo kredito sutarties sudarymą.
- Skundai dėl kitų rūšių kreditų dažniausiai susiję su taikomomis sutarties sąlygomis ar jų keitimu.
- Nagrinėdamas minėtus skundus Lietuvos bankas vieno pagrįsto skundo atveju dėl vykdomos nelegalios kreditavimo veiklos pradėjo patikrinimą ir nustatė kreditavimo veiklą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimų.