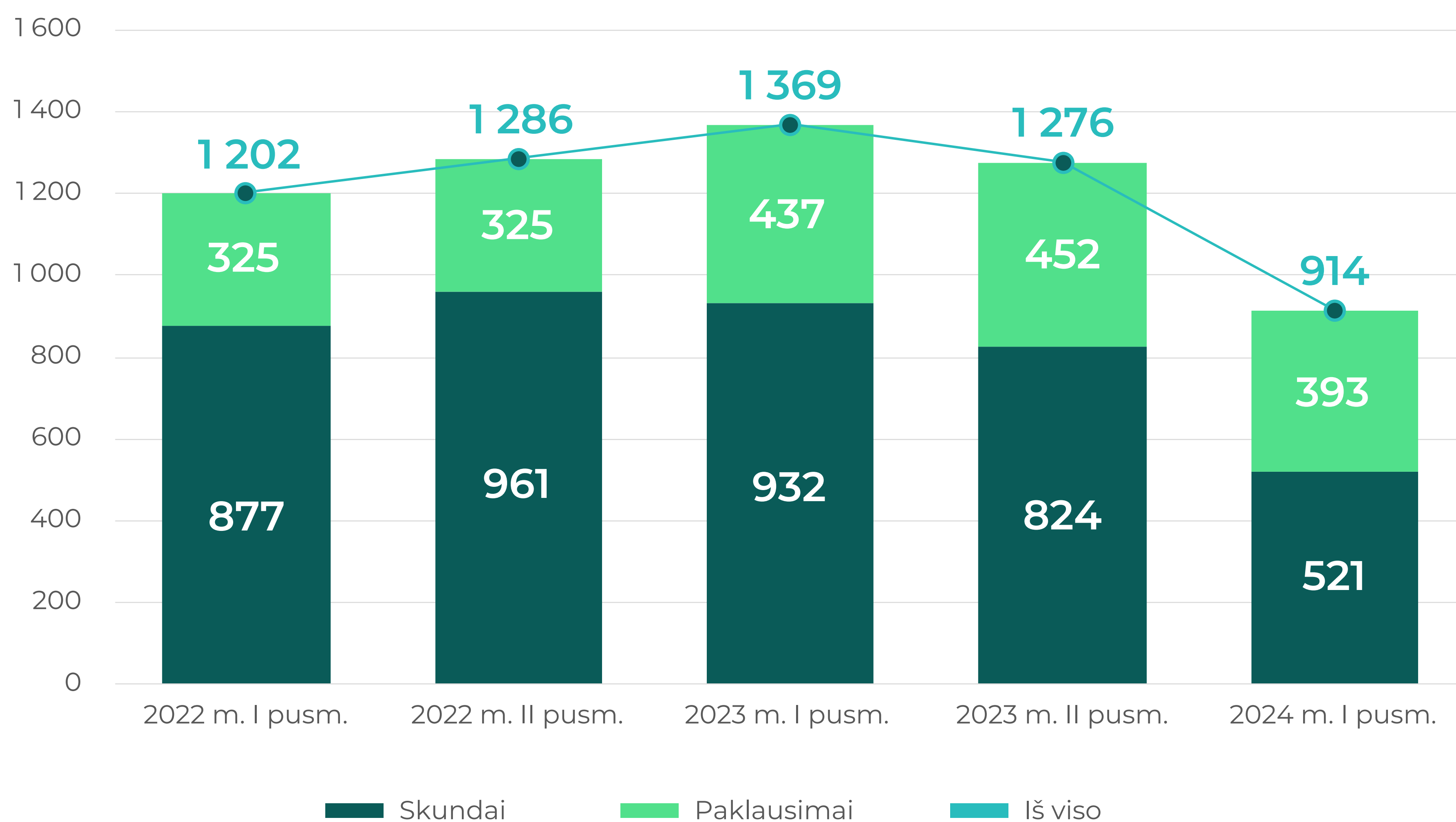
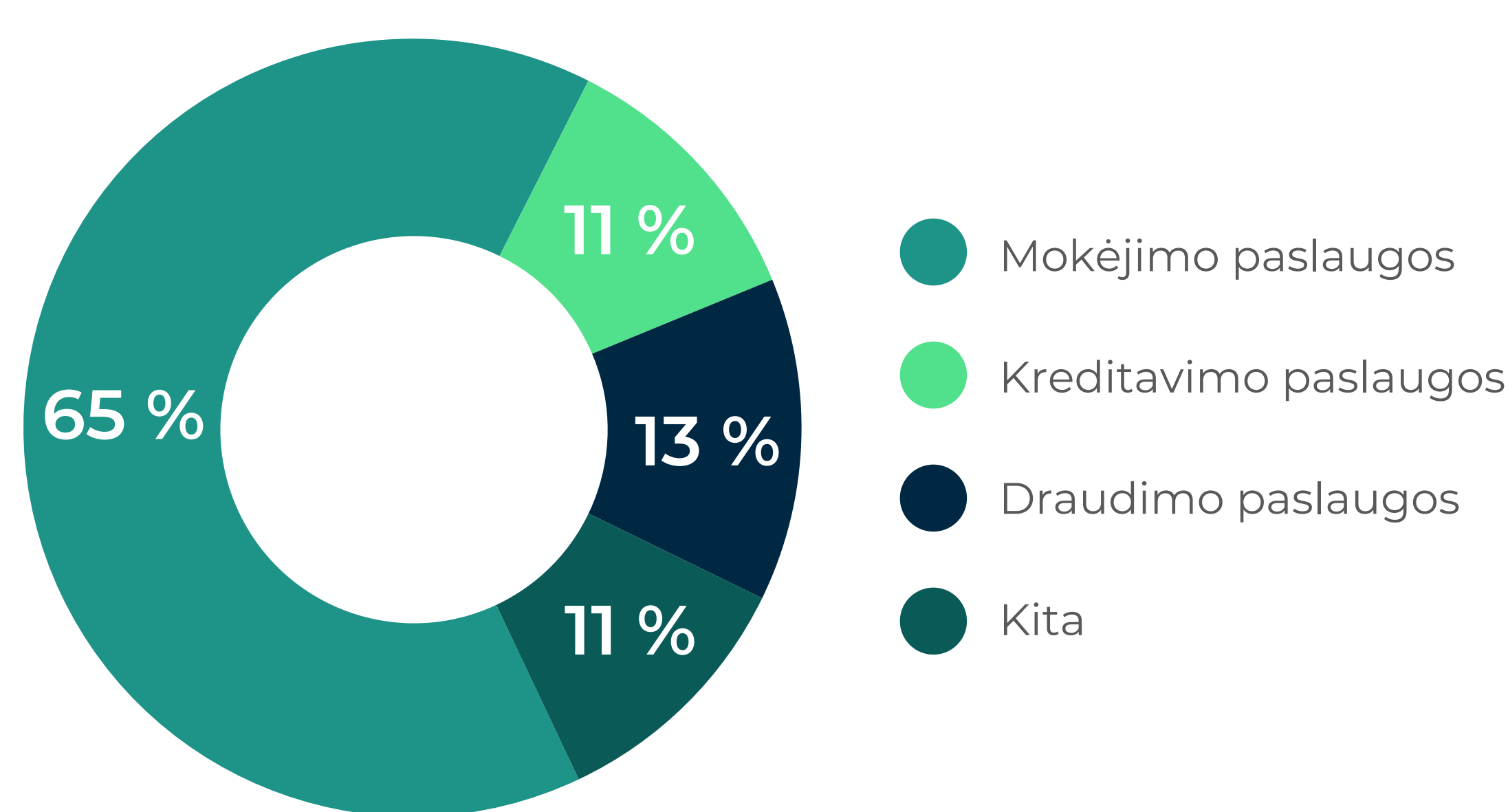


Gauti skundai ir paklausimai 2022–2024 m.

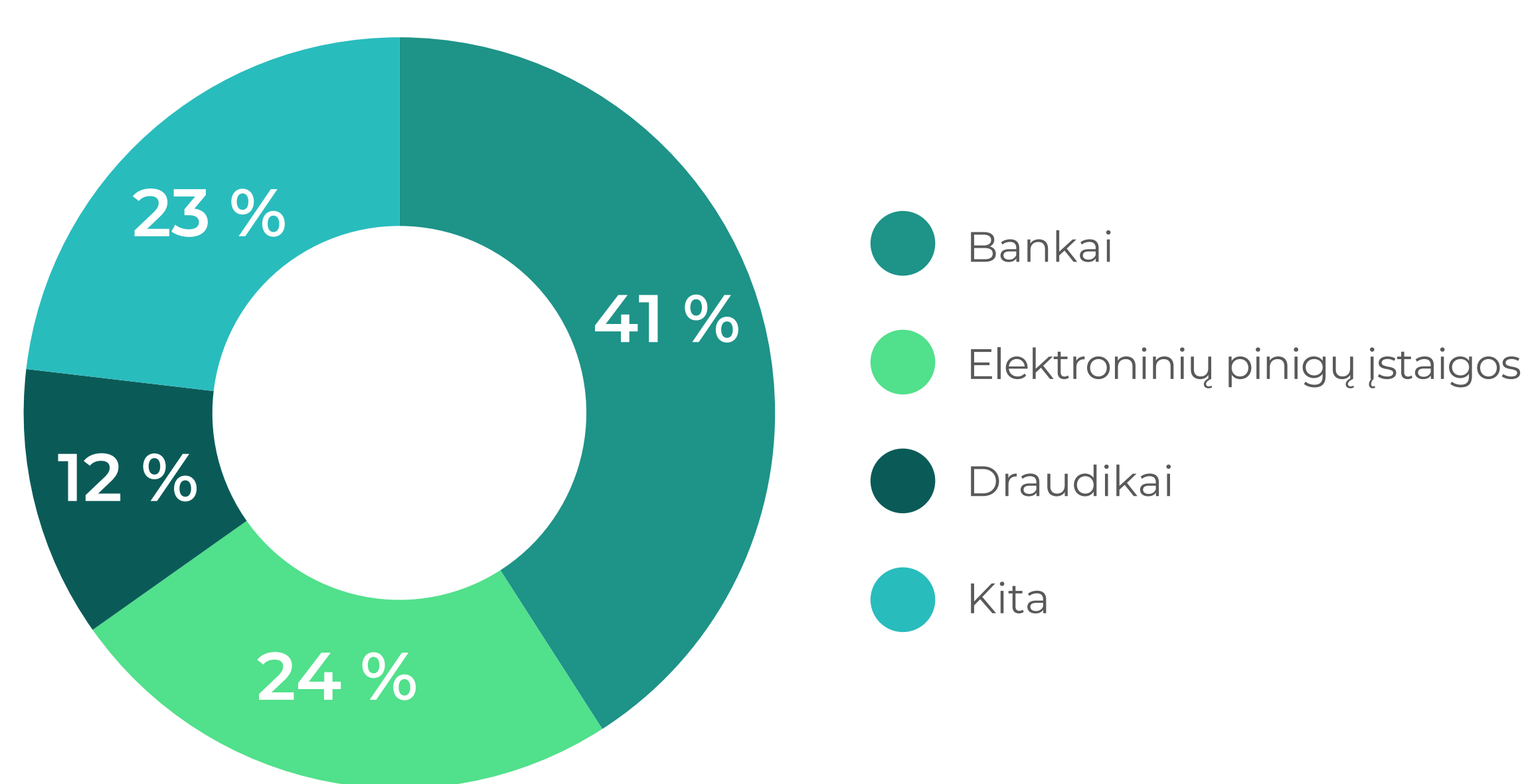


Lietuvos bankas visus gautus skundus vertina kaip svarbius signalus ir į juos atsižvelgia planuodamas ir vykdydamas finansų rinkos priežiūrą. Nepaisant to, kad dauguma skundų neindikuoja teisės aktų pažeidimų, jie leidžia nustatyti tobulintinas finansų rinkos dalyvių veiklos sritis.

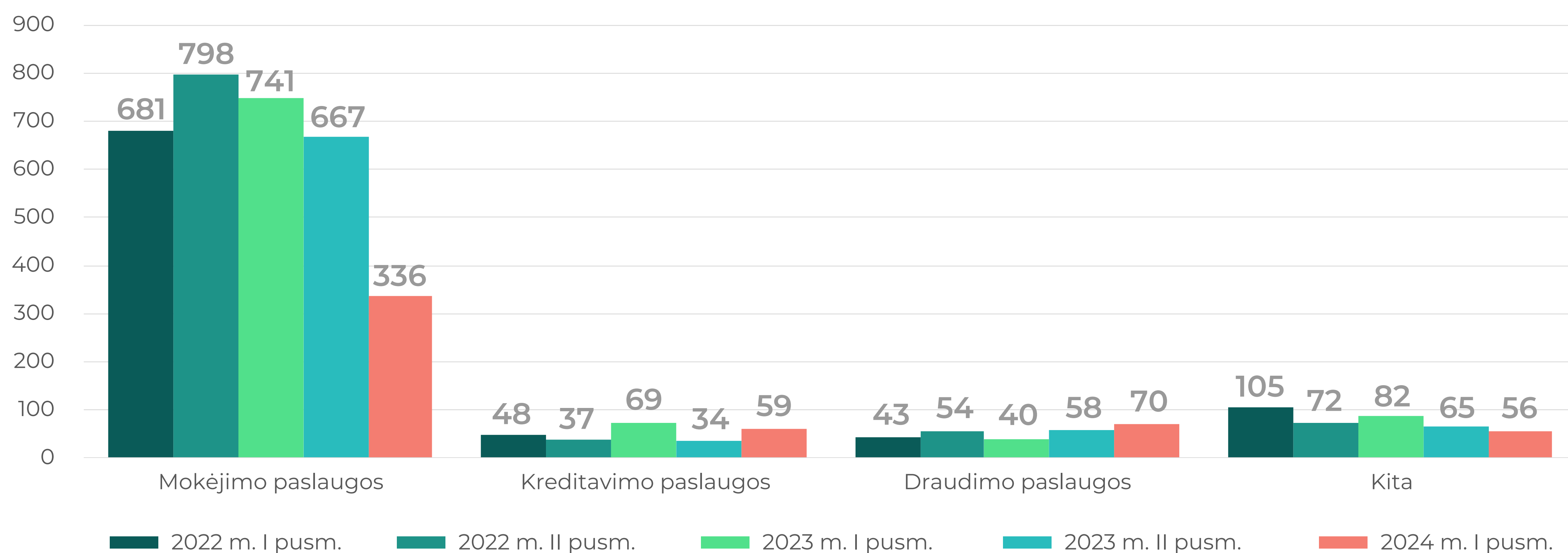
Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas



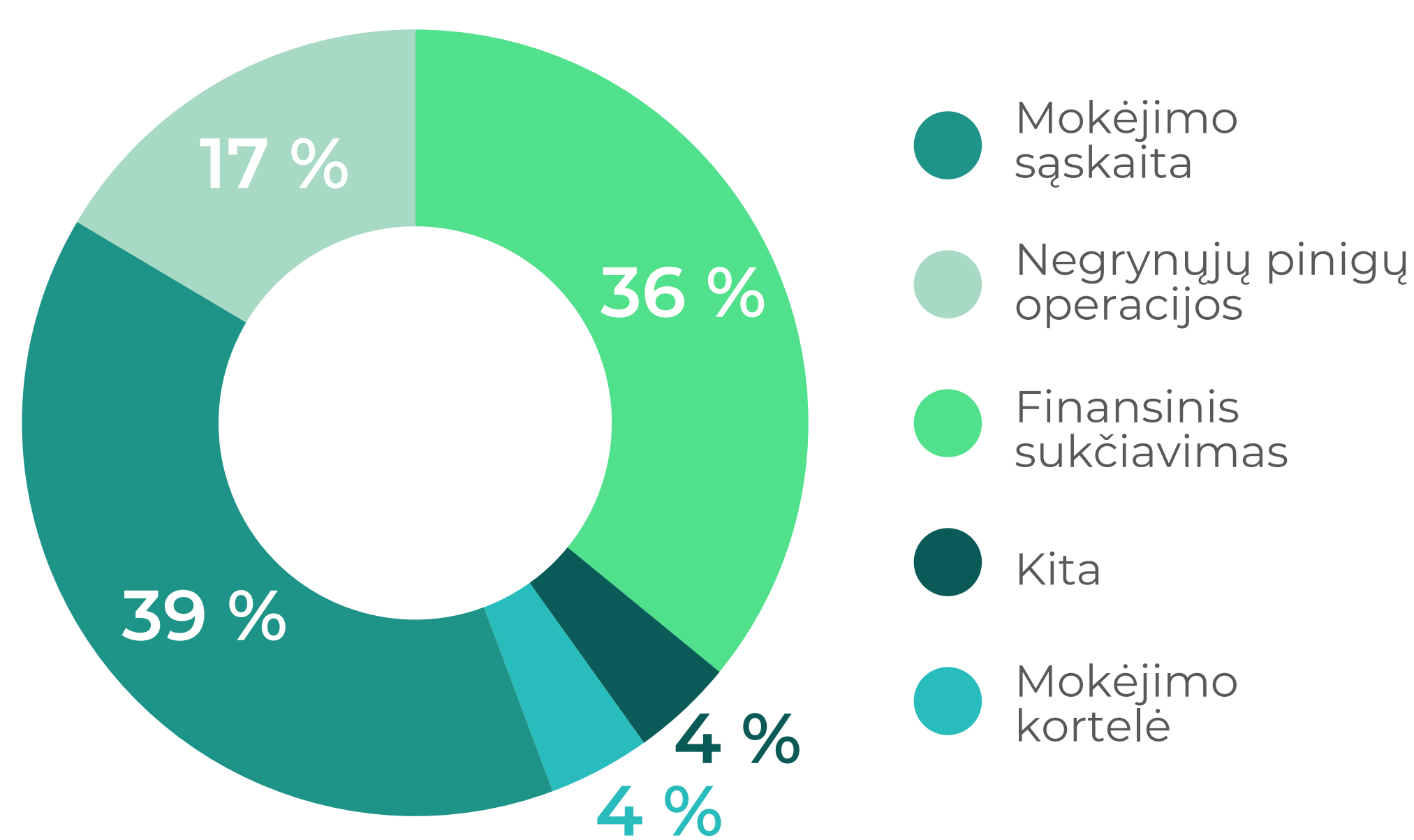
Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugos teikėją



Gautų skundų pasiskirstymas pagal paslaugas 2022–2024 m.

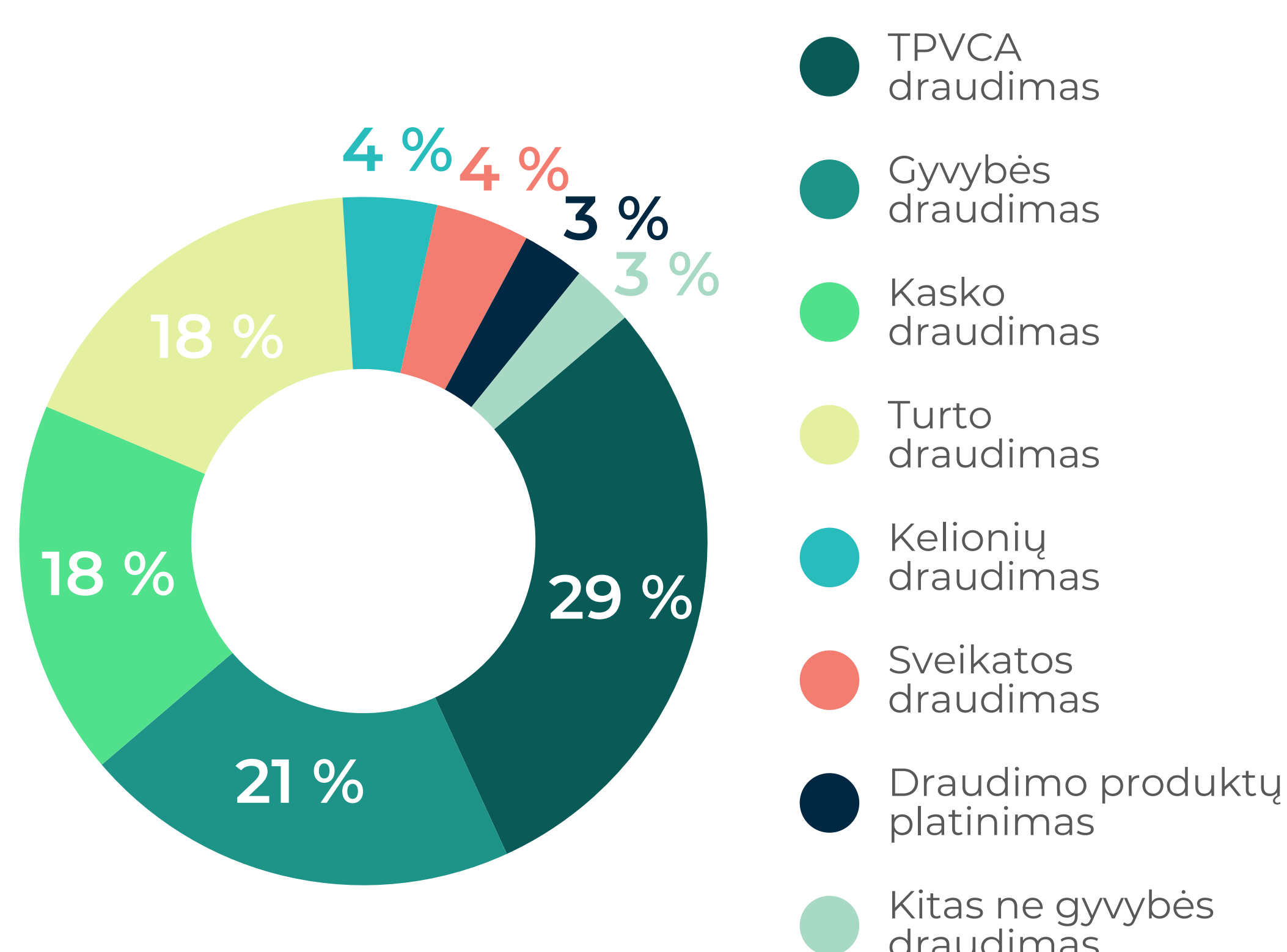


Skundai dėl mokėjimo paslaugų



- Daugiausia skundų pateikta dėl mokėjimo sąskaitų (39 % visų skundų). Dažniausiai skundžiamasi dėl apribojimų, taikomų mokėjimo sąskaitai, ir mokėjimo sąskaitos uždarymo. Daugiau kaip trečdalis (36 %) skundų pateikta dėl finansinio sukčiavimo, likusieji – dėl negrynųjų pinigų operacijų, mokėjimo kortelių ir kitų priežasčių, pvz., dėl tinkamo mokėjimo operacijos įvykdymo.
- Palyginti su praėjusių metų pirmuoju pusmečiu, skundų sumažėjo daugiau nei dvigubai (–55 %). Mažėjo skundų įvairiose mokėjimo paslaugų srityse: finansinio sukčiavimo, mokėjimo kortelių, mokėjimo sąskaitų, negrynųjų pinigų operacijų.
- Lietuvos banko vertinimu, tokį skundų sumažėjimą lėmė keletas priežasčių:
 - Aktyvūs Lietuvos banko priežiūriniai veiksmai: raštai, atkreipiantys dėmesį į netinkamą praktiką ar veiklos trūkumus, susitikimai su finansų rinkos dalyviais, konsultacijos, tobulintinų sričių analizė ir dialogas su mokėjimo paslaugų teikėjais, rekomendacijų ir lūkesčių įgyvendinimo stebėseną.
 - Kompleksinės priemonės ir komunikacija, kurios tikslas – stiprinti sukčiavimo prevenciją, įskaitant Lietuvos banko paskelbtas Sukčiavimo prevencijos gaires ir Lietuvos banko veiksmus siekiant didinti visuomenės finansinį raštingumą.
 - Nuolatinis dėmesys rizikos mažinimo, įgyvendinant pinigų plovimo prevencijos priemones (angl. *de-risking*), sričiai, įskaitant lūkesčių raštus mokėjimo paslaugų teikėjams.
 - Atšauktos licencijos kai kurių įstaigų, dėl kurių buvo gaunama skundų.

Skundai dėl draudimo paslaugų



- Daugiausia skundų dėl draudimo paslaugų pateikta dėl ne gyvybės draudimo: TPVCA (29 %), kasko (18 %), turto draudimo (18 %). Dažniausiai skundžiamasi dėl draudimo išmokų dydžio arba draudiko sprendimo pripažinti įvykį nedraudiamuoju (sumažinti draudimo išmoką), sprendimų priėmimo vilkinimo. Nemaža dalis skundų taip pat būna susiję su komunikacijos klausimais – draudikai teikia nepakankamai informacijos apie potencialaus draudžiamąjį įvykio administravimą ar jos neteikia visai, neatsako į paklausimus, skambučius arba pateikta informacija ar atsakymai yra neaiškūs, neišsamūs. Pasitaiko skundų ir dėl neaiškių, dviprasmiškų draudimo sutarčių sąlygų.
- Skundai dėl gyvybės draudimo sudaro 21 proc. visų skundų, daugiausia skundžiamasi dėl gyvybės draudimo, susijusio su investiciniais fondais: dėl draudiko taikomų sutarties mokesčių, jų dydžio, nutraukimo sąlygų, informacijos apie sutarties sąlygas aiškumo.
- Skundų dėl draudimo paslaugų skaičius išaugo nuo 40 (2023 m. I pusm.) iki 70 (2024 m. I pusm.).
- Lietuvos banko vertinimu, tokį padidėjimą lėmė augantis draudimo paslaugų vartojimas, sudarytų sutarčių skaičius, klientų domėjimasis savo teisėmis ir jų gynimas, augantis visuomenės informuotumas apie finansinių paslaugų teikimą, pvz., Lietuvos banko inicijuota švietimo kampanija, paskatinusi visuomenę geriau pažinti investicinio gyvybės draudimo produktus, įvertinti galimas rizikas, priimti racionalius ir apgalvotus sprendimus.
- Nagrinėdamas šiuos skundus Lietuvos bankas nenustatė draudimo veiklą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimų ar reikšmingų veiklos trūkumų, o tuos kelis atvejus, kai buvo identifikuotos tobulintinos ar papildomo dėmesio reikalaujančios sritys, jis aptarė su atitinkamais draudikais gyvai arba pateikė raštiškas rekomendacijas ir prašymus informuoti apie jų įgyvendinimą.