



LIETUVOS BANKO FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTAS

Mokėjimo ir elektroninių pinigų
įstaigų asociacijai,
Fintech HUB LT

2021-12-29 Nr. S 2021/(34.55.E-3900)-12-6212
Į

DĖL ELEKTRONINIŲ PINIGŲ IR MOKĖJIMO ĮSTAIGŲ TEIKIAMŲ KLIENTŲ SKUNDŲ ATASKAITŲ

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2018 m. gruodžio 20 d. nutarimu Nr. 03-259 patvirtintu Elektroninių pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų priežiūrai skirtų finansinių ir veiklos ataskaitų sudarymo, šių ataskaitų ir kitos informacijos teikimo Lietuvos bankui tvarkos aprašu, elektroninių pinigų įstaigos ir mokėjimo įstaigos (toliau – Įstaigos) privalo pateikti Lietuvos bankui gautų skundų už praėjusius kalendorinius metus ataskaitą (toliau – Ataskaita). Lietuvos bankas, įvertinęs Įstaigų už praėjusį ataskaitinį laikotarpį pateiktą informaciją, norėtų atkreipti dėmesį į nustatytus Ataskaitų duomenų pateikimo tobulintinus aspektus.

Analizuojant pateiktų Ataskaitų duomenis už 2020 metų ataskaitinį laikotarpį išryškėjo santykinai didelio skundų negavusių įstaigų skaičiaus ir santykinai mažo Įstaigose gaunamų skundų skaičiaus, lyginant su LB gautais skundais, tendencija: didelė dalis Įstaigų nurodė negavusios nė vieno kliento skundo, tačiau Lietuvos banke gautų nagrinėti skundų iš kai kurių Įstaigų skaičius yra santykinai didelis. Tokią situaciją galėjo lemti tai, kad vartotojai, nepatenkinti Įstaigos paslaugomis, kreipiasi tiesiai į Lietuvos banką dėl didesnio pasitikėjimo priežiūros institucija, nei Įstaiga. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos bankas atkreipia dėmesį į aukštą gaunamų Įstaigų klientų skundų skaičių ir siekia paskatinti Įstaigas stiprinti tarpusavio su klientais bendradarbiavimo ir skundų išsprendimo kultūrą, kad skundai su klientais būtų išsprendžiami Įstaigoje ir nepasiektų priežiūros institucijos. Primintina, kad Įstaigos turi laikytis Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintose Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatytų reikalavimų ir vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus, išanalizuoti skundų atsiradimo priežastis ir, siekdamas sumažinti skundų skaičių, jas pašalinti.

Stebint minėtą santykinai didelio skundų negavusių įstaigų skaičiaus tendenciją, kai didžioji dauguma įstaigų nurodė negavusios nė vieno kliento skundo, iškilę abejonės ir dėl Įstaigų pateiktų duomenų patikimumo ir teisingumo. Be to, pastebėtina, kad Įstaigos, Ataskaitose pateikdamos informaciją apie skundų pasiskirstymą pagal paslaugos tipus ir skundo pateikimo priežastis, dažniausiai jų negrupuoja, kaip tai reikalaujama Ataskaitos formoje, o priskiria kategorijai „Kita“. Dėl šių priežasčių Įstaigų pateikta informacija priežiūrine prasme yra mažavertė. Lietuvos bankas primena apie prievolę tinkamai registruoti įstaigų gautus skundus atsižvelgiant į Taisyklėse nustatytus reikalavimus, kurių Įstaigos privalo laikytis priimdamos, registruodamos, nagrinėdamos ir priimdamos sprendimus dėl skundų, susijusių su jų teikiamomis paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis. Siekdamas, kad pateikti duomenys būtų naudingi priežiūros tikslams įgyvendinti, Lietuvos bankas prašo atsakingai priskirti gautus skundus pagal paslaugų tipų ir priežasčių kategorijas bei užtikrinti priežiūros institucijai teikiamų duomenų teisingumą ateinančiais ataskaitiniais laikotarpiais.

Primename, kad Įstaigos, pildydamos Ataskaitos formą, gali naudotis ataskaitų pildymo atmintine, pateikta Lietuvos banko Internetinėje ataskaitų priėmimo sistemoje (i-APS). Taip pat informuojame, kad duomenų kokybės gerinimo tikslais yra inicijuoti Taisyklių pakeitimai gautų skundų ataskaitos formoje. Numatoma, kad minėti pakeitimai bus priimti 2022 metų pirmame ketvirtyje, o duomenys nauja tvarka bus teikiami už 2022 metų ataskaitinį laikotarpį.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, prašome asociacijų narių imtis priemonių, užtikrinant einamojo ataskaitinio laikotarpio Ataskaitų duomenų teisingumą.

Skyriaus vadovas, pavaduojantis direktorę

Vaidas Cibas

E. Malinionienė, tel. (8 668) 77099, el. p. emalinioniene@lb.lt