



LIETUVOS BANKO FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTAS

Bankų, kredito unijų, elektroninių
pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų
vadovams

2022-10-04 Nr. S 2022/(34.55.E-3900)-12-4749

Kopija
asociacijoms pagal sąrašą

DĖL MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMO IR MOKĖJIMO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PATIRTIES GERINIMO

Gerb. finansų įstaigos vadove,
kreipiamės į Jus dėl Jūsų vadovaujamo banko, kredito unijos, elektroninių pinigų, mokėjimo įstaigos teikiamų mokėjimo paslaugų kokybės gerinimo. Viena iš strateginių Lietuvos banko krypčių – vertę vartotojui kuriantis finansų sektorius, kuriuo siekiama pagerinti finansinių paslaugų kokybę, prieinamumą, įvairių socialinių grupių įtrauktį ir pasiekti finansinių paslaugų rinkos integralumą. Vykdydami finansų įstaigų, teikiančių mokėjimo paslaugas, (toliau – FĮ) priežiūrą, norime atkreipti FĮ dėmesį į tam tikrus reikalavimus, kurių FĮ privalo laikytis kasdienėje veikloje, ir į kurių atitiktį bus kreipiamas dėmesys vykdant FĮ priežiūrą. Taip pat norime atkreipti dėmesį į pastebėtus FĮ veiklos trūkumus ir galimus pagerinimus atitinkamose priežiūros srityse bei pateikti rekomendacijas, Lietuvos banko nuomone, padėsiančias pagerinti mokėjimo paslaugų kokybę, klientų patirtį ir užtikrinti sklandesnę mokėjimo paslaugų teikimą, taip pat suformuluoti pasiūlymus FĮ dėl konkrečių, geriausių rinkos praktiką atitinkančių priemonių.

Pažymėtina, kad FĮ privalo laikytis visų teisės aktų, reguliuojančių FĮ veiklą, reikalavimų, nuolat siekti mokėjimo paslaugų gerinimo, didinant jų atitiktį paslaugų vartotojų lūkesčiams, ir neapsiriboti tik šiame rašte paminėtais klausimais ir (ar) Lietuvos banko pateiktais pasiūlymais dėl jų.

I. Dėl mokėjimo paslaugų vartotojų patirties gerinimo mokėjimo paslaugų teikėjams jų atžvilgiu taikant pinigų plovimo ir teroristų finansavimo (toliau – PPTF) prevencijos priemones ir rizikos vengimo (angl. *de-risking*) politikos netaikymo. Lietuvos bankas, stebėdamas situaciją rinkoje, yra atkreipęs FĮ dėmesį į poreikį tobulinti tris sritis¹, kuriose mokėjimo paslaugų vartotojams² (toliau – MPV) kyla daugiausia neaiškumų, kai FĮ taiko jiems PPTF prevencijos priemones. Minėtam Lietuvos banko poreikiui pritarė ir Lietuvos banko skelbtoje viešoje konsultacijoje dalyvavę respondentai³. Toliau pateikiamos Lietuvos banko rekomendacijos FĮ, atsižvelgiant į kiekvieną tobulintą sritį individualiai.

1. Komunikacijos tarp FĮ ir MPV stiprinimas. Lietuvos bankas pastebėjo, kad MPV ir FĮ tarpusavio nesutarimus PPTF prevencijos priemonių taikymo klausimais sukelia nepakankamas šalių tarpusavio komunikavimas ir bendradarbiavimas, todėl būtina stiprinti FĮ komunikaciją dėl PPTF rizikos valdymo priemonių tikslų ir (arba) dėl konkrečių FĮ taikomų PPTF

¹ https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/34265_165aa2e9761d2130300617ca065c928d.pdf

² Mokėjimo paslaugų vartotojas suprantamas kaip fizinis arba juridinis asmuo, kita organizacija arba jos padalinys, kurie naudojami mokėjimo paslaugomis kaip mokėtojai ir (arba) gavėjai (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnis 31 dalis).

³ <https://www.lb.lt/lt/konsultacijos/mokejimo-paslaugu-vartotoju-patirties-gerinimas-mokejimo-paslaugu-teikejams-ju-atzvilgiu-taikant-pinigu-plovimo-ir-teroristu-finansavimo-prevencijos-priemones>

rizikų valdymo priemonių. Dažnu atveju aiškesnė FĮ komunikacija prašomos pateikti informacijos ir (arba) taikomų kitų PPTF rizikų valdymo priemonių apimties, tikslų ir (arba) trukmės klausimais bei glaudesnis FĮ ir MPV tarpusavio bendradarbiavimas keičiantis aktualia informacija, Lietuvos banko nuomone, padėtų išvengti MPV ir FĮ tarpusavio nesutarimų. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos bankas rekomenduoja FĮ tobulinti ir gerinti komunikaciją su MPV, kai kreipiamasi į MPV dėl informacijos pateikimo PPTF rizikų valdymo tikslais, įskaitant aiškia ir nuoseklią komunikaciją su MPV dėl reikalingos pateikti informacijos (dokumentų), kokiu formatu ir būdu tokia informacija ir (arba) duomenys gali būti pateikti, suteikti protingą ir pagrįstą terminą informacijai pateikti, nurodyti galimas alternatyvas prašomai informacijai tais atvejais, kai MPV nurodo, kad neturi galimybių pateikti konkrečios informacijos.

Lietuvos banko nuomone, FĮ, siekdamas gerinti komunikaciją su MPV, **pagal galimybes turėtų:**

1.1. išsamiau paaiškinti prašomų dokumentų ir (ar) informacijos specifiką, t. y. kokie dokumentai yra reikalingi (pvz., dokumentų turinys ir forma, kokia informacija juose privalo būti pateikta, kas juos išduoda ir pan.). Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad nepaisant to, jog teisės aktai, reglamentuojantys PPTF prevencijos reikalavimų įgyvendinimą, nenustato baigtinio dokumentų ir informacijos, kuriuos FĮ privalo gauti, atlikdamos kliento tapatybės nustatymą ir (ar) rizikos vertinimą, sąrašo, FĮ taikomos PPTF rizikos valdymo (mažinimo) priemonės turi būti objektyviai pagrįstos ir proporcingos siekiamiems PPTF prevencijos tikslams. Informacijos teikimo kontekste tai turėtų būti suprantama taip, kad FĮ prašomos iš kliento pateikti informacijos kiekis ir pobūdis konkrečiu atveju gali skirtis (atsižvelgiant į egzistuojančių aplinkybių ir rizikų visumą), tačiau prašoma pateikti informacija turėtų būti tokia, kokia yra būtina užtikrinti, kad PPTF rizikos būtų tinkamai vertinamos ir valdomos. Lietuvos banko vertinimu, FĮ, nustatydamas vidaus PPTF rizikos vertinimo ir valdymo politikas bei procedūras, turėtų atsižvelgti į finansinės žvalgybos padalinių rekomendacijas dėl kliento dalykinių santykių stebėsenos ir pranešimų apie įtartina veiklą teikimo bei visas aplinkybes vertinti kompleksiskai, pavyzdžiui, ar prašoma pateikti informacija turės reikšmingos įtakos vertinant su konkrečiais dalykiniais santykiais ir (ar) konkrečia mokėjimo operacija susijusias PPTF rizikas ir padės esamas rizikas tinkamai valdyti, taip pat, ar klientas objektyviai turi galimybę prašomą informaciją pateikti ir (ar) nėra kitų priemonių kylančiai rizikai valdyti. Lietuvos bankas skatina FĮ palaikyti su MPV nuolatinį kontaktą, paaiškinant, kokius dokumentus reikia pateikti ir kodėl. Jeigu atitinkamų dokumentų pateikti klientas neturi galimybių, pasiūlyti klientui pateikti prašomai informacijai lygiaverčius duomenis šalims priimtina forma. Aiškesnių FĮ reikalavimų pateikimas, Lietuvos banko nuomone, padėtų MPV konkrečiau suprasti, kokius dokumentus FĮ pageidauja iš jo gauti, ir išvengti MPV neveikimo (atidėliojimo teikti dokumentus) dėl to, kad MPV galimai nesupranta, ko iš jo reikalauja FĮ. Prašant informacijos iš MPV reiktų kuo aiškiau atskleisti prašomos pateikti informacijos tikslą, t. y. kodėl būtent tokia informacija yra reikalinga FĮ. FĮ turėtų papildomai įvertinti situacijas, kai klientai dėl pagrįstų priežasčių negali pateikti prašytos informacijos (pvz., kai prašoma trečiųjų asmenų išrašų, sudarytų sutarčių ir pan.) ir trečiasis asmuo nesutinka atskleisti klientui ar jo FĮ tokių duomenų (pvz., turto pirkimo sandorių atvejais), ir numatyti galimus veiklos modelius šioms situacijoms spręsti, neįpareigojant MPV vykdyti pareigų, kurių jie negali įvykdyti dėl nuo MPV nepriklausančių aplinkybių.

Lietuvos banko nuomone, pirmiau minėtą komunikaciją tarp MPV ir FĮ galėtų pagerinti tam tikros papildomos komunikacijos priemonės (pvz., atitinkami skaitmeniniai ir (ar) fiziniai lankstinukai (vienlapiai), dažniausiai užduodami klausimai ir atsakymai (DUK) FĮ interneto svetainėje, ir (ar) atskira šios tematikos skiltis joje), į kurias galėtų būti nukreipiami MPV, kuriems FĮ kelia reikalavimus pateikti tam tikrą informaciją ir (arba) dokumentus. Lietuvos bankas rekomenduoja pagal galimybes pateikti MPV informaciją ir apie galimus dokumentų pateikimo šaltinius. Tokios informacijos pateikimas FĮ interneto svetainėje ar individualiai tam MPV, kurio prašoma pateikti informaciją, manytina, galėtų pagerinti kliento patirtį ir padėtų MPV išvengti laiko ir pastangų švaistymo bei papildomų sąnaudų, kai MPV užsisako informaciją iš netinkamų, bet mokamų šaltinių ir pan.;

1.2. atidžiau įvertinti ir atitinkamai nustatyti protingą ir pagrįstą terminą prašomai informacijai pateikti. Lietuvos bankas sulaukia MPV nusiskundimų apie pernelyg trumpus FĮ klientui nustatomus informacijos, reikalingos valdyti PPTF riziką, pateikimo terminus, FĮ neatsižvelgiant į siekiamos gauti informacijos apimtį ir (arba) turinį, šaltinius. Todėl atkreipiame FĮ dėmesį, kad tais atvejais, kai FĮ prašo kliento pateikti ne vieną dokumentą ir (arba) dokumento pateikimas priklauso nuo trečiųjų asmenų veiksmų (įskaitant įsisteigusių ne Lietuvos Respublikoje ir (ar) Europos Sąjungoje, ir (ar) Europos ekonominėje erdvėje), ir

(arba) dokumento parengimas / pateikimas reikalauja papildomų laiko sąnaudų ir pan., FĮ turėtų atsižvelgti į šias aplinkybes ir nustatyti klientui protingą terminą, kuris būtų pakankamas prašomiems dokumentams pateikti;

1.3. išnaudoti saugius komunikacijos kanalus informacijai iš MPV gauti ir užtikrinti grįžtamąjį ryšį. Lietuvos bankas gerąja praktika laikytų tuos atvejus, kai FĮ išnaudoja saugius komunikacijos kanalus, siekdamas greičiau pasiekti MPV, t. y. su MPV susisiekiama ne tik pastarojo nurodytu FĮ el. paštu ir (arba) adresu, bet ir kreipiasi telefonu, teiraujasi kitais MPV susisiekimui su FĮ nurodytais komunikacijos kanalais. Papildomi komunikacijos kanalai, Lietuvos banko nuomone, padėtų gauti reikiamą atsakymą ar dokumentus (informaciją) daug greičiau ir užtikrinti sklandžią bei efektyvią komunikaciją tarp FĮ ir MPV. Ypač svarbus FĮ grįžtamasis ryšys, kai MPV pateikia prašomą informaciją (dokumentus), todėl MPV turėtų būti nedelsiant informuojamas apie informacijos (dokumentų) pateikimo ir (ar) vertinimo statusą. FĮ turėtų palaikyti ryšį su MPV, kai yra vertinama bei peržiūrima MPV pateikta informacija. Tokiu atveju MPV turėtų būti pagal galimybes informuotas apie tokios procedūros trukmę, eigą ir pan. Gerosios praktikos pavyzdžiu būtų laikytini FĮ technologiniai sprendimai (pvz., virtualieji pokalbių robotai (angl. *chatbot*) ir pan.), supaprastinantys, pagreitinantys ir palengvinantys FĮ ir MPV komunikaciją;

1.4. teisinius reikalavimus paaiškinti paprasta ir MPV suprantama kalba.

Lietuvos bankas pastebėjo, kad MPV, nebūdami finansinių paslaugų specialistai, ne visada supranta teisinę kalbą, kuria pateikiami reikalavimai, kuriuos FĮ cituoja iš teisės aktų. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos bankas gerąja praktika laikytų FĮ veiksmus, kai teisės aktų reikalavimai MPV pateikiami paprasta, jiems suprantama kalba. Tais atvejais, kai naudojami specifiniai terminai (pvz., galutinis naudos gavėjas ir pan.), FĮ turėtų tinkamai paaiškinti vartojamo termino reikšmę arba aiškiai nukreipti į, pavyzdžiui, savo interneto svetainės skiltį, kurioje MPV rastų tokio termino paaiškinimą. Lietuvos banko nuomone, komunikaciją galėtų palengvinti ir vienlapiai sąvokų žodynai (teisės aktų sąvokos ir jų paaiškinimai paprastesniais žodžiais, esant galimybei, su pavyzdžiais), kurie galėtų būti siunčiami MPV kartu su klausimynu ir (ar) anketa „Pažink savo klientą“ (angl. *Know Your Customer, KYC*), išankstinis tinkamas klientų informavimas apie galimas prašomos informacijos nepateikimo nustatytu laiku pasekmes (galimi mokėjimo sąskaitų ribojimai ir t. t.) ir pan.

2. Klientų pažinimo ir dalykinių santykių stebėsenos procesų gerinimas atsižvelgiant į MPV lūkesčius ir jų patirtį.

Lietuvos bankas pastebėjo, kad MPV daug nesklandumų kelia KYC anketos pildymas ir (ar) atnaujinimas, taip pat kitos FĮ prašomos informacijos pateikimas dalykinių santykių stebėsenos proceso metu. Dažniausių MPV nusiskundimų priežastys yra šios: nepakankamas FĮ komunikavimas, įskaitant pagalbos neteikimą pildant KYC anketas; prašymas užpildyti KYC anketos laukus, kurie konkrečiam klientui yra neaktualūs; prašymas pateikti informaciją, kuri FĮ yra prieinama iš valstybės registru; prašymas pateikti informaciją apie trečiuosius asmenis; neaiškus informacijos (dokumentų) nepriimtumo kriterijus ir pan.

2.1. KYC anketų tobulinimas, duomenų atnaujinimo supaprastinimas ir KYC anketų pritaikomumas skirtingoms MPV grupėms. Lietuvos bankas pastebėjo, kad MPV vengia, delsia ir (arba) nepildo KYC anketų, nes FĮ teikiamos MPV KYC anketos dažnai yra didelės apimties, nepritaikytos skirtingoms MPV grupėms (pvz., pelno nesiekiančioms organizacijoms, studentams, pensininkams ir pan.), todėl kelia nemažai pildymo neaiškumų. Siekiant efektyvesnio ir sklandesnio kliento pažinimo proceso įgyvendinimo Lietuvos bankas rekomenduoja FĮ teikti užpildyti MPV kiek įmanoma aiškesnes KYC anketas, orientuotas į atitinkamas MPV grupes, atsižvelgiant į FĮ klientų specifiką. Pavyzdžiui, galėtų būti tokios grupės: studentai, senjorai, pelno nesiekiančios organizacijos (NPO) ir pan. Konkrečiai MPV grupei skirtos anketos sutrumpintų KYC anketų pildymo laiką, nes būtų išvengta perteklinių, atskiroms MPV grupėms netinkančių klausimų. Tuo atveju, jeigu FĮ pasirinktų teikti vieną bendrą KYC anketą visiems MPV, Lietuvos banko nuomone, būtų tikslinga, kad FĮ parengtų aiškinamuosius KYC anketos pildymo dokumentus (vienlapius), skirtus atskirai įvairioms MPV grupėms, kur būtų detaliau paaiškinta, kuriuos ir kaip KYC anketos langelius privaloma užpildyti, pateikta išsami KYC anketos pildymo instrukcija.

Būtina pažymėti, kad remiantis Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo (toliau – PPTFPĮ) 29 straipsnio 1 dalies 8 punktu FĮ privalo nustatyti atitinkamą vidaus politiką ir vidaus kontrolės procedūras, susijusias su kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo informacijos atnaujinimu. Finansų rinkos dalyviams skirtų

nurodymų, kuriais siekiama užkirsti kelią pinigų plovimui ir (arba) teroristų finansavimui⁴, 33 punkte nustatyta, kad FĮ turi nuolat peržiūrėti ir atnaujinti didesnės rizikos klientų dalykinių santykių stebėsenos metu gautą informaciją ir duomenis apie kliento ir naudos gavėjo tapatybę, o nustatant duomenų atnaujinimo periodiškumą remtis rizika pagrįstu vertinimu. Nors teisės aktuose nėra detalieji reglamentuojami informacijos apie klientus atnaujinimo būdai, terminai ir periodiškumas (dėl jų FĮ turi teisę spręsti savo nuožiūra), vis dėlto, nustatytas informacijos atnaujinimo periodiškumas turi būti toks, kad FĮ leistų disponuoti pakankamai aktualia informacija apie savo klientus, ypač tuos, kurie kelia padidintą PPTF riziką.

Taigi, FĮ savo vidaus politikoje ir vidaus kontrolės procedūrose, susijusiose su kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo informacijos atnaujinimu, remdamiesi rizikos vertinimu pagrįstu metodu nusistato, kokiais būdais (pvz., kreipimasis į klientą dėl informacijos atnaujinimo, naudojimas patikimo ir nepriklausomo šaltinio duomenimis) bei priemonėmis atnaujina kliento ir naudos gavėjo informaciją. Esant galimybėms ir nesant papildomų rizikų, Lietuvos bankas rekomenduoja FĮ supaprastinti KYC anketos atnaujinimo procesą, t. y. kad MPV KYC anketos duomenis ir (ar) bent dalį duomenų būtų galima atnaujinti ankstesnės KYC anketos pagrindu juos pakoreguojant, papildant (jeigu reikalinga) ir patvirtinant, o ne reikalauti MPV, atnaujinant KYC anketos duomenis, viską pildyti iš naujo. Tuo atveju, jeigu kliento FĮ jau teikta informacija nepakito, Lietuvos banko nuomone, užtektų, jog MPV patvirtintų FĮ, kad informacija yra nepakitusi, ir (arba) atsakytų į kelis FĮ pateiktus MPV raktinius klausimus, taip patvirtindamas esamos informacijos tinkamumą (atitiktį dabartinei situacijai).

2.2. FĮ teisė gauti informaciją tiesiogiai iš valstybės informacinių sistemų ar registru. PPTFPĮ 10 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, jog FĮ turi teisę gauti PPTFPĮ nurodytus kliento ar naudos gavėjo tapatybei nustatyti reikalingus dokumentus, duomenis ar informaciją tiesiogiai iš valstybės informacinių sistemų ar registru ir nereikalauti iš kliento, kad jis pats pateiktų šiuos dokumentus, duomenis ar informaciją, jeigu klientas FĮ dokumentus, duomenis ar informaciją, gautus tiesiogiai iš valstybės informacinių sistemų ar registru, patvirtina parašu (įskaitant pažangųjį elektroninį parašą arba kvalifikuotąjį elektroninį parašą). Todėl, Lietuvos banko vertinimu, FĮ pagal šiuo metu galiojantį reguliavimą turi teisę gauti informaciją iš valstybės registru ir neprašyti pateikti tokios informacijos kliento, tačiau tam tikrais atvejais gavus informaciją tiesiogiai iš valstybės informacinių sistemų ar registru tokie dokumentai, duomenys ar informacija privalo būti patvirtinami kliento parašu.

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankas vis dar sulaukia MPV nusiskundimų, jog FĮ reikalauja pateikti duomenis, kurie yra FĮ prieinami iš valstybės informacinių sistemų ir registru, Lietuvos bankas rekomenduoja FĮ kiek įmanoma dažniau naudotis PPTFPĮ 10 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta FĮ duomenų gavimo teise neperkeliant papildomos naštos MPV dėl informacijos, kuri yra prieinama FĮ iš valstybių sistemų ir registru, pateikimo.

3. Dėl FĮ taikomo mokėjimo sąskaitų ribojimo ir mokėjimo operacijų stabdymo PPTF rizikos valdymo pagrindais.

3.1. Mokėjimo operacijų stabdymas ir mokėjimų sąskaitų ribojimas. Lietuvos bankas pastebėjo, kad vykdydami dalykinių santykių stebėsenos veiksmus, FĮ tam tikrais atvejais užlaiko (sustabdo) klientų mokėjimo operacijas ir (ar) apriboja FĮ galimybes naudotis mokėjimo sąskaitomis, prašydami pateikti papildomą informaciją, pagrindžiančią kliento lėšų kilmę ir šaltinius, atliekamą (atliktą) mokėjimo operaciją ar kitas aplinkybes. Dažnu atveju MPV nėra iš anksto informuojami apie numatomą FĮ paprašytų dokumentų ir informacijos vertinimo proceso trukmę ir (ar) jos eigą, įskaitant informaciją apie tai, kiek laiko gali trukti FĮ taikomi ribojimai ir (arba) ką MPV galėtų papildomai atlikti, kad jie būtų panaikinti kuo greičiau (kai tai įmanoma). Pastebima, kad kai kurių FĮ taikomas MPV pateiktų dokumentų vertinimo procesas, o tam tikrais atvejais ir pats kreipimasis į klientą dėl tokių dokumentų pateikimo užtrunka neprotingai ilgą laikotarpį (pvz., daugiau nei tris savaites), o tai atitinkamai reiškia, kad tokį patį laiką trunka ir MPV atžvilgiu taikomi ribojimai. Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos bankas rekomenduoja⁵, jog FĮ dėl tarptautinių sankcijų sustabdytus mokėjimus tipiniu atveju patikrintų ne ilgiau nei per tris savaites. Jei dėl objektyvių priežasčių patikrinimas užtruktų, FĮ turėtų tinkamai informuoti MPV apie mokėjimo sulaikymo eigą ir terminus. Lietuvos bankas taip pat rekomenduoja, kiek tai neprieštarauja PPTFPĮ reikalavimams, operatyviai teikti informaciją MPV

⁴ <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/91797560b6f011e4a939cd67303e5a1f>

⁵ <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-mokejimu-patikrinimai-igyvendinant-sankcijas-turi-trukti-iki-triju-savaiciu-klientai-turi-buti-tinkamai-informuojami>

apie jų mokėjimo sąskaitai ir (ar) mokėjimo operacijai pritaikytus ribojimus ir tokių ribojimų panaikinimo galimybes.

3.2. MPV informavimas apie atsisakymą įvykdyti mokėjimo operaciją. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) 43 straipsnio 1 dalimi, jeigu FĮ atsisako vykdyti mokėjimo nurodymą arba inicijuoti mokėjimo operaciją, apie tai turi būti pranešta MPV nurodant atsisakymo priežastis ir tai, kaip turi būti ištaisytos klaidos, dėl kurių atsisakyta vykdyti mokėjimo nurodymą, išskyrus atvejus, kai toks pranešimas techniškai neįmanomas arba tai draudžia kiti teisės aktai.

Atsisakyti vykdyti tinkamai suformuotą ir pateiktą mokėjimo nurodymą galima tik tuo atveju, kai tai draudžia kiti teisės aktai, pavyzdžiui, PPTFPĮ. Lietuvos bankas pastebi atveju, kai mokėjimo operaciją atsisakoma vykdyti laikantis PPTFPĮ nustatytų reikalavimų, bet MPV nėra informuojamas apie atsisakymą vykdyti mokėjimo operaciją. Lietuvos banko vertinimu, aplinkybė, kad mokėtojo FĮ PPTFPĮ nustatytais atvejais neturi teisės atskleisti mokėtojui tikrųjų atsisakymo įvykdyti pateiktą mokėjimo nurodymą priežasčių, neatleidžia jo nuo pareigos informuoti mokėtoją apie atsisakymo įvykdyti pateiktą mokėjimo nurodymą faktą ir jo teisinį pagrindą (pvz., nurodyti aktualią bendrosios sutarties nuostatą, aktualų teisės aktą ar pan.).

3.3. Atsakymų į MPV pateiktus skundus, susijusius su mokėjimo operacijų vykdymo sustabdymu ir (ar) apribojimais naudotis mokėjimo paslaugomis, teikimas MPV. FĮ veiksmai, kuriais yra suvaržomos MPV teisės naudojantis mokėjimo paslaugomis, visais atvejais turi proporcingi siekiamiems tikslams ir nepagrįstai nevaržyti MPV teisių, jei tam nėra objektyvaus būtinumo. Taigi, nesant teisėto pagrindo, FĮ neturi teisės nepagrįstai varžyti ar kitaip pažeisti MPV teisių ir teisėtą interesų arba nesilaikyti imperatyvių Mokėjimų įstatyme ar kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Atitinkami suvaržymai turi būti panaikinti iš karto, kai tik išnyksta aplinkybės, dėl kurių suvaržymai buvo pritaikyti. Be kita ko, svarbu pažymėti, kad bet kokie ribojimai atitinkamai įpareigoja ir patį FĮ operatyviai spręsti situaciją, aktyviai rinkti informaciją, nepamirštant, kad būtina užtikrinti ne tik PPTFPĮ, bet ir Mokėjimų įstatymo bei kitų įstatymų vykdymą.

Lietuvos bankas, analizuodamas Lietuvos bankui pateiktus MPV skundus, pastebėjo, jog FĮ MPV teikiami atsakymai į MPV skundus, susijusius su mokėjimo operacijų sustabdymu ar apribojimų naudotis mokėjimo paslaugomis taikymu, neatitinka Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalyje nustatytų reikalavimų arba atsakymas MPV iš viso nėra pateikiamas. Atkreipiame dėmesį, kad vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalimi, FĮ privalo išnagrinėti rašytinį MPV skundą ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti MPV išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą. Pažymėtina, kad ta aplinkybė, jog teisės aktai draudžia FĮ suteikti atitinkamo pobūdžio informaciją (pvz., pagal PPTFPĮ 23 straipsnio 3 dalį yra draudžiama pranešti klientui ar kitiems asmenims, kad informacija apie kliento atliekamas pinigines operacijas arba sudaromus sandorius ar bet kokia kita informacija yra pateikta Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybai prie Vidaus reikalų ministerijos arba kitai priežiūros institucijai), atskleisti MPV tikrųjų mokėjimo operacijų vykdymo sustabdymo ar apribojimų taikymo priežasčių, nesuteikia FĮ teisės ignoruoti MPV pateikiamų skundų. FĮ yra įpareigoti pateikti MPV atsakymą suteikiant jam tiek informacijos, kiek yra leidžiama pagal teisės aktus, išlaikant balansą tarp skirtingų teisės aktų saugomų interesų. Atsakymuose, susijusiuose su naudojimosi mokėjimo paslaugomis suvaržymais, nepažeidžiant kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, turi būti nurodoma, dėl kokių priežasčių bei kokių teisiniu pagrindu remiantis suvaržymai buvo pritaikyti, kada planuojama suvaržymus panaikinti, nuo kokių priežasčių priklauso suvaržymų panaikinimo terminas, kokius veiksmus turi atlikti MPV, kad suvaržymai būtų panaikinti, ir kt.

3.4. Dėl dalykinių santykių vienašališko nutraukimo FĮ iniciatyva. Nepaisant to, kad Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 7 dalyje nedetalizuota, kokioms aplinkybėms esant FĮ, teikdama mokėjimo paslaugas, gali vienašališkai nutraukti bendrąją sutartį, minėtoje nuostatoje įtvirtinta teise FĮ turėtų pasinaudoti tik esant svarioms priežastims, kai tolesnis bendrosios sutarties vykdymas tampa neįmanomu (pvz., FĮ nutraukia tokių paslaugų teikimą ir (arba) savo veiklą, klientas iš esmės pažeidžia bendrąją sutartį ir FĮ turima informacija leidžia pagrįstai manyti, kad klientas tokių pažeidimų nepašalins ir (arba) tokių pažeidimų nenutrauks) arba netikslingu (pvz., jeigu mokėjimo sąskaita yra neaktyvi ir FĮ turima informacija leidžia pagrįstai manyti, kad klientas tokia mokėjimo sąskaita neketina naudotis artimoje ateityje ir pan.). Pažymėtina, kad sutarties nutraukimo pagrindai turi būti aiškiai apibrėžti bendrojoje sutartyje.

Lietuvos banko nuomone, dalykinių santykių nutraukimas su klientais PPTFPĮ pagrindais laikytina kraštutine PPTF rizikos valdymo priemone, todėl ji turėtų būti taikoma tik tais atvejais,

kai finansų įstaigos neturi galimybės valdyti šios rizikos kitomis priemonėmis, t. y. FĮ turėtų laikytis nuoseklumo – nuo mažiausią poveikį finansinių paslaugų prieinamumui darančių priemonių taikymo (pvz., tam tikrų mokėjimo paslaugų apribojimo) iki griežčiausių (dalykinių santykių nutraukimo). FĮ taikomos priemonės, skirtos PPTF rizikai valdyti bei kitiems PPTFPĮ ir jį įgyvendinančių teisės aktų reikalavimams užtikrinti, turi ne tik atitikti PPTFPĮ siekiamus tikslus, bet ir būti adekvačios ir proporcingos tokiems tikslams pasiekti.

Pabrėžtina, kad dalykinių santykių nutraukimas (kaip kraštutinė priemonė) arba bet koks mokėjimo paslaugų teikimo ribojimas klientams yra ypač jautrus klausimas, sukeliantis sunkumų. Todėl esant poreikiui taikyti tokias priemones FĮ turi užtikrinti tinkamą, savalaikę ir profesionalią komunikaciją su klientais. Pastaruoju metu Lietuvos bankas gauna pakankamai daug FĮ klientų kreipimųsi, kuriuose nurodomos FĮ netinkamos komunikacijos su klientais aplinkybės. Todėl Lietuvos bankas, reaguodamas į tai, rekomenduoja FĮ klientams skirtuose pranešimuose (informacinėse žinutėse) dėl dalykinių santykių su jais nutraukimo kuo tiksliau ir išsamiau pateikti tokio FĮ priimto sprendimo priežastis, sutartinę bei teisinę reguliavimą. Svarbu pažymėti, kad FĮ turi įvertinti kiekvieną situaciją individualiai, turėti surinkusi savo priimtą sprendimą pagrindžiančius įrodymus ir argumentus, o ne tik bendrai remtis Mokėjimų įstatymo ir (arba) PPTFPĮ nuostatomis, negalėdama minėtų įstatymų nuostatų pagrįsti atitinkamais konkrečiais įrodymais. MPV pavėluotas informacijos FĮ pateikimas neturėtų būti pakankamas pagrindas FĮ iš karto taikyti kraštutinę priemonę – dalykinių santykių nutraukimą. Tokiu atveju, pirmiausia, turėtų būti nustatyta, kad MPV specialiai atsisako teikti FĮ prašomą informaciją ir (ar) jos neteikia ir po pakartotinių raginimų, o ne dėl kitų aplinkybių (pvz., nepamatė ir (ar) negavo el. laiško dėl tokios informacijos pateikimo, praleido informacijos pateikimo terminą dėl kitų nuo MPV valios nepriklausančių aplinkybių (pvz., ligos ir pan.).

Pažymėtina ir tai, kad Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 7 dalyje nustatytas imperatyvus reikalavimas, kurio FĮ, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, turi laikytis informuodama apie sprendimą vienašališkai nutraukti su klientu sudarytą mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (bendrąją sutartį), įskaitant mokėjimo sąskaitos sutartį, t. y. nustato pareigą įspėti klientą apie bendrosios sutarties nutraukimą ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki faktinio bendrosios sutarties nutraukimo. Taikyti trumpesnę nei Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 7 dalyje nustatytą įspėjimo apie bendrosios sutarties nutraukimo terminą finansų įstaiga turi teisę tik tuo atveju, jeigu tokia teisė (pareiga) įtvirtinta Mokėjimų įstatyme ir (arba) kituose teisės aktuose nustatytais atvejais.

3.5. Dalykinių santykių nepradėjimas ir (ar) nutraukimas dėl rizikos vengimo (angl. *de-risking*) politikos taikymo. Lietuvos bankas 2021 m. atliko rizikos vengimo (angl. *de-risking*) tyrimą⁶ ir teikia didelį dėmesį rizikos vengimo situacijai stebėti Lietuvoje, siekdamas, kad Lietuvos banko prižiūrimų FĮ taikomos PPTF prevencijos priemonės neribotų mokėjimo ir kitų finansinių paslaugų prieinamumą sąžiningiems MPV. Atitinkamai, kad FĮ netaikytų nepagrįstos rizikos vengimo politikos atsisakydami pradėti dalykinius santykius ir (arba) juos nutraukdami, t. y. ribodami finansinių paslaugų prieinamumą, užuot ieškoję sprendimų ir priemonių tenkančiai rizikai valdyti. FĮ taikomos PPTF rizikos valdymo priemonės turi būti proporcingos siekiamam tikslui ir nedidinti teisėtai veikiančių verslo atstovų ar atskirų asmenų, jų grupių finansinės atskirties rizikos. FĮ turi užtikrinti, kad teisėta veikla besiverčiantys subjektai turėtų prieigą prie pagrindinių mokėjimo paslaugų ir nebūtų jiems nepagrįstai neteikiamos finansinės paslaugos. Lietuvos bankas yra pateikęs savo nuomonę⁷, jog bendrosios sutarties nutraukimas mokėjimo paslaugų teikėjo iniciatyva turėtų būti atliekamas tik esant svarioms priežastims (kraštutinė priemonė), be kita ko, bendrojoje sutartyje nurodyti nutraukimo pagrindai turi būti realūs, pagrįsti ir neprieštarauti imperatyviems teisės aktų reikalavimams.

Pranešimų Lietuvos bankui teikimas. Pagal Lietuvos banko valdybos 2019 m. sausio 21 d. priimtą nutarimą Nr. 03-10 „Dėl Pranešimų apie operacinės ar saugumo rizikos įvykius teikimo Lietuvos bankui taisyklių ir informacijos teikimo formų patvirtinimo“⁸, kredito įstaigos yra įpareigos Lietuvos bankui pateikti pranešimą (REJECT formą) apie jų priimtą sprendimą atsisakyti atidaryti mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigai mokėjimo sąskaitą, apriboti naudojimąsi ja ar ją uždaryti. Ši informacija Lietuvos bankui turi būti pateikiama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamo sprendimo priėmimo dienos, užpildant REJECT formą, kartu

⁶ <https://www.lb.lt/lt/naujienos/tyrimas-mokejimo-paslaugu-teikejai-rizikos-mazinimo-politika-nepiktnaudziaujaciau-tobulintinu-vietu-yra>

⁷ <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-patvirtino-mokejimo-paslaugu-teikimo-gaires> (7.3.2. papunktis)

⁸ <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/0e705c901e8111e9bd28d9a28a9e9ad9?ifwid=1azz9b1d0q>

pridedant visą papildomą informaciją, jeigu ji yra aktuali ir svarbi.

Įvertinęs tai, kad pagal šiuo metu galiojantį teisinį reglamentavimą, pareiga pateikti Lietuvos bankui REJECT formą taikytina ne visoms finansų, o tik kredito įstaigoms, Lietuvos bankas gerosios praktikos pavyzdžiu laikytų atvejus, kai ir kitos FĮ (ne tik tos, kurioms šią pareigą nustato teisės aktai) savo iniciatyva geranoriškai pateikia Lietuvos bankui informaciją apie priimtus sprendimus nepradėti ir (ar) nutraukti dalykinius santykius su klientu dėl FĮ nepriimtinos PPTF rizikos. Atkreiptinas dėmesys, kad tokių FĮ iniciatyva pranešimų teikimas Lietuvos bankui turėtų apimti ne tik tuos atvejus, kai klientai yra mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos, bet visus klientus (fizinius, juridinius asmenis, pelno nesiekiančias organizacijas ir pan.), kai dalykiniai santykiai nutraukiami arba atsisakoma juos pradėti konkrečiai dėl FĮ nepriimtinos PPTF rizikos.

II. Dėl mokėjimo nurodymų atšaukimo / atsekimo procedūrų. Mokėjimo operacijų atšaukimas / atsekimas reglamentuotas Mokėjimų įstatymo⁹ 44 ir 51 straipsniuose.

Gerąją praktiką laikoma, kai vykdydamos mokėjimo nurodymų atšaukimo / atsekimo procedūras FĮ vadovaujasi 2014 m. gruodžio 22 d. Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus sprendimu Nr. 241-178 patvirtinta Lietuvos banko Priežiūros tarnybos pozicija Dėl mokėjimo operacijos atsekimo procedūros pateikus klaidingą unikalų identifikatorių¹⁰ bei 2021 m. vasario 15 d. Finansų rinkos priežiūros tarnybos direktoriaus sprendimu Nr. V 2021/(34.3.E-3400)-419-30 patvirtintomis Mokėjimo paslaugų teikimo gairėmis¹¹.

Lietuvos bankas pastebi, kad MPV kyla neaiškumų dėl FĮ taikomų mokėjimo nurodymų atšaukimo / atsekimo procedūrų. Lietuvos bankas, nagrinėdamas asmenų skundus bei vartotojų ir FĮ ginčus nustatė, kad dažniausiai sulaukiami šie su mokėjimo nurodymų atšaukimo / atsekimo procedūromis susiję nusiskundimai dėl FĮ veiksmų:

- nepakankama informacija apie aktualias procedūras, įskaitant informaciją apie tai, kaip ir kokiais terminais galima dėl jų kreiptis, ar tokios FĮ vykdomos procedūros yra mokamos, taip pat nesuprantama informacija (arba jos iš viso nėra) dėl lėšų rezervacijos sąskaitoje panaikinimo;
- nereagavimas ir (arba) neoperatyvus reagavimas į MPV kreipimąsi dėl mokėjimo nurodyme nurodytų gavėjo duomenų neatitikties FĮ turimai informacijai apie mokėjimo nurodyme nurodytą gavėją;
- ribotos galimybės MPV prašymu atšaukti mokėjimo sąskaitoje inicijuotas / atliktas mokėjimo operacijas, įskaitant lėšų rezervacijas tokioms mokėjimo operacijoms vykdyti;
- neoperatyvus reagavimas į MPV prašymus;
- nepriimtina pasinaudojimo tokiomis procedūromis kainodara ir (arba) jos taikymo sąlygos.

Lietuvos bankas taip pat pastebi atvejus, kai MPV nėra girdėję apie mokėjimo nurodymų atsekimo / atšaukimo galimybes. Lietuvos banko nuomone, ypač svarbu, kad kiekvienas MPV, besinaudojantis FĮ paslaugomis, žinotų mokėjimo nurodymų atsekimo / atšaukimo procedūras ar bent jau apie tokių procedūrų egzistavimą.

Atsižvelgdamas į aukščiau išdėstytas problemas, su kuriomis susiduria MPV, Lietuvos bankas ragina FĮ imtis toliau nurodytų gerąją praktiką laikytinų veiksmų:

1. Kuo aiškiau, suprantamiau ir labiau matomoje vietoje skelbti informaciją apie mokėjimo nurodymų atsekimo / atšaukimo procedūras, ypatingą dėmesį skiriant supažindinimo su šia informacija funkcionalumo didinimui (pvz., kad MPV turėtų galimybę papildomai paspausti „susipažinau“; „patvirtinu, kad ši informacija man yra žinoma“ ir pan.). Ši informacija turėtų apimti aiškia bei suprantama kalba aptartus atvejus, kada ir kokia tvarka lėšų rezervacijos panaikinimas yra galimas ir kada mokėjimo paslaugų teikėjai to padaryti neprivalo ir (ar) negali.

2. Tobulinti MPV aptarnavimo procedūras ir standartus, suteikiant galimybes MPV prioritetine tvarka pateikti prašymą (į kurį būtų nedelsiant sureaguota, pvz., nelaukiant FĮ darbo dienos laiko pradžios) dėl mokėjimo nurodymo atsekimo / atšaukimo.

3. Bendraujant su klientu FĮ pati rodytų iniciatyvą, siekdama išsiaiškinti, ko siekia MPV (atšaukti / atsekti mokėjimo operaciją), suteikti MPV aktualią informaciją, kad MPV galėtų priimti sprendimą dėl tolesnių veiksmų ir pan.

4. Individualiai vertinti galimybę atšaukti mokėjimo nurodymą ir po to, kai vartotojo

⁹ <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.89775/asr>

¹⁰ https://www.lb.lt/uploads/documents/docs/552_e592b349e6a7eecebb837a4c23578ed.pdf

¹¹ <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-patvirtino-mokejimo-paslaugu-teikimo-gaires>

FĮ laikomas gavusiu mokėjimo nurodymą, tačiau tokio nurodymo dar nėra įvykęs, jei techniškai tai įmanoma padaryti.

5. Nedelsiant susisiekti su lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų įstaiga ir (ar) bankais korespondentais, siekiant atsekti / atšaukti mokėjimo nurodymą ir aktyviai komunikuoti mokėjimo nurodymo atsekimo / atšaukimo procese.

6. Aiškiai ir glaustai nurodyti MPV konkrečias priežastis ir motyvus, dėl kurių MPV prašymas atšaukti pateiktą mokėjimo nurodymą konkrečiu atveju negali būti ir nebus tenkinamas.

III. Dėl saugaus naudojimosi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje.

Įvertinęs šiuo metu susiklosčiusią situaciją ir stebėdamas sukčiavimų skaičiaus (masto) augimą, Lietuvos bankas siekia didinti finansinių paslaugų vartotojų ir FĮ atsparumą sukčiavimui. Šios krypties tikslams įgyvendinti, be kita ko, siekiama pasitelkti būdus, kuriais būtų didinamas vartotojų sąmoningumas dėl el. erdvėje kylančių rizikų, susijusių su sukčiavimu, ir vartotojų žinios, kaip naudotis jiems išduotomis mokėjimo priemonėmis.

Lietuvos bankas siekia, kad didėtų vartotojų finansinis raštingumas – taigi, ir gebėjimas saugiai naudotis mokėjimo paslaugomis, ypač el. erdvėje, taip pat didėtų ir rinkos dalyvių sąmoningumas, o kartu ir poreikis prioretizuoti sukčiavimo prevencijos sritį, investuojant tiek į vartotojų švietimo iniciatyvas, tiek į tobulesnius autorizavimo, mokėjimo operacijų stebėsenos įrankius ir saugesnes IT sistemų priemones.

Nagrinėdamas vartotojų ir FĮ ginčus bei skundus dėl mokėjimų, įvykdytų kaip sukčiavimo atakos pasekmė, Lietuvos bankas pastebi, kad MPV:

- tik formaliai supažindinami (t. y. įtraukiant atitinkamas nuostatas į bendrąsias sutartis), kaip saugiai naudotis mokėjimo priemonėmis ir mokėjimo paslaugomis el. erdvėje;

- trūksta vartotojui draugiškos, suprantama kalba pateiktos informacijos, kaip tinkamai apsaugoti savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis dar iki naudojimosi atitinkamo FĮ teikiamomis mokėjimo paslaugomis pradžios. Atitinkamai, MPV trūksta žinių ir suvokimo, kodėl svarbu saugoti savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, taip pat ir kaip tinkamai tai padaryti, ypač naudojantis mokėjimo paslaugomis el. erdvėje;

- mokėjimo paslaugų teikėjai nėra linkę kompensuoti vartotojų nuostolių, patirtų dėl sukčiavimo atakų (kaip jų pasekmė) įvykdytų mokėjimo operacijų. Skundų ir ginčų nagrinėjimo patirtis rodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjai tokiais atvejais savo atsakomybės dėl vartotojų ginčijamų mokėjimo operacijų nebuvimą grindžia aplinkybe, kad tokios – t. y. dėl sukčiavimo atakos įvykdytos ir vėliau vartotojų ginčijamos mokėjimo operacijos, mokėjimo paslaugų teikėjų vertinimu, laikytinos tinkamai autorizuotomis, nevertinant jų inicijavimo ir įvykdymo, kaip ir paties MPV elgesio, lėmusio ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą, individualių aplinkybių.

Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta pirmiau, Lietuvos bankas ragina FĮ apsvarstyti galimybes imtis toliau nurodytų veiksmų:

1. Ne tik formaliai – per bendrosios sutarties nuostatas, informaciją interneto svetainėje, bet ir individualiai supažindinti klientus, vartotojus su jų, kaip MPV, pareigomis, susijusiomis su naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir mokėjimo paslaugomis el. erdvėje.

2. Aiškia ir vartotojui draugiška, suprantama kalba pateikti informaciją apie tai, kodėl, kaip ir kokius mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis būtina saugoti tam, kad būtų užtikrintas saugus naudojimas mokėjimo paslaugomis el. erdvėje, bei pavyzdžiais nurodyti, kokie veiksmai sutartiniuose santykiuose laikomi sutikimo vykdyti mokėjimus davimu.

3. Skelbti viešai prieinamą informaciją dėl galimų / žinomų sukčiavimo schemų, kad MPV galėtų jas atpažinti ir apsisaugoti nuo galimų nuostolių.

4. Individualiai vertinant kiekvieną situaciją apsvarstyti visas galimybes atlyginti neautorizuotų mokėjimo operacijų, įvykdytų dėl sukčiavimo atakų, sumas, kaip MPV nuostolius, esant atitinkamam MPV prašymui. Neatlikus individualaus situacijos vertinimo, savaime nedaryti išvados, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota vien dėl to, kad formaliai jos patvirtinimas atitiko MPV ir FĮ sutartą sutikimo mokėjimo operacijoms davimo tvarką, kaip ir išvados dėl MPV didelio neatsargumo, atskirai nevertinant konkretaus kliento elgesio, kaip pagrindo atsisakyti atlyginti neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Primintina, kad vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalimi, kad jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai

trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad vien aplinkybė, kad mokėjimo priemonės, kurią pasitelkė mokėtojas mokėjimo operacijai inicijuoti, naudojimas yra užregistruotas mokėjimo paslaugų teikėjo ir (arba) trečiojo asmens naudojamose sistemose, nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo nesilaikė mokėjimo priemonės naudojimo reikalavimų (Mokėjimų įstatymų 37 straipsnio 3 dalis). Lietuvos bankas atkreipia dėmesį, kad, remiantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai mokėtojui tenka tik tuo atveju, jei tenkinamos abi šios sąlygos: mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesažiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus. Kartu primename, kad tais atvejais, kai FĮ nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, MPV dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesažiningai (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalis).

IV. Dėl klientų aptarnavimo fizinėse vietose.

Lietuvos bankas mato, kad vieni klientai pageidauja greitai ir efektyviai gauti mokėjimo paslaugas skaitmeniniais kanalais, todėl sveikintinos FĮ pastangos edukuoti MPV padedant naudotis skaitmeniniais sprendimais, suteikiant informaciją dėl paslaugų gavimo nuotoliniu būdu ir plečiant nuotoliniu būdu teikiamų paslaugų ratą. Tačiau kitiems klientams yra svarbi galimybė būti aptarnautiems kontaktiniu būdu fizinėse aptarnavimo vietose. Pastebima, kad fizinėse vietose klientus aptarnaujančios FĮ teikia pirmenybę aptarnavimui kontaktiniu būdu tik esant išankstinei klientų registracijai¹², o tai kelia iššūkių vartotojams. Todėl FĮ turėtų pagal galimybes atsižvelgti į klientų poreikius dėl labiausiai priimtino aptarnavimo modelio, siekti suderinti skirtingų klientų lūkesčius ir, svarbiausia, atliepti jautriausių socialinių grupių poreikius.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytas nuostatas FĮ, klientus aptarnaujančioms ir fizinėse vietose, teikiamos šios rekomendacijos:

1. Suteikti galimybę klientams telefonu gauti aktualią informaciją.
2. Taikant išankstinės registracijos būdą užtikrinti, kad į vizitą būtų galima užsiregistruoti tiek telefonu, tiek internetu, tiek atvykus į klientų aptarnavimo padalinį (FĮ gali skatinti kažkurį vieną iš būdų, bet gerąja praktika laikytini tie atvejai, kai MPV suteikiama galimybė užsiregistruoti pasitelkus visus galimus būdus).
3. Esant nenumatytoms situacijoms ir (ar) skubiais atvejais arba kai atitinkama paslauga yra teikiama tik klientų aptarnavimo padalinyje, užtikrinti, kad vizitas būtų paskiriamas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo registracijos dienos (atsižvelgiant į atitinkamo kliento aptarnavimo padalinio, kuriame MPV nori būti aptarnautas, darbo laiką), kitais atvejais – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas arba vėlesniam terminui, jeigu MPV sutiko / išreiškė pageidavimą dėl vėlesnės datos.
4. Be registracijos į klientų aptarnavimo padalinį atvykusiam MPV (jeigu tokia registracija yra privaloma, norint gauti finansinę paslaugą) suteikti visapusišką informaciją dėl išankstinės registracijos tvarkos ir būdų (be kita ko, nurodant apie galimybes atitinkamas paslaugas gauti nuotoliniu būdu – telefonu ir (ar) internetu), o MPV pageidaujant, sudaryti sąlygas būti užregistruotam kliento aptarnavimo padalinyje (pvz., klientų aptarnavimo padalinio darbuotojui užregistruojant MPV į vizitą, MPV pasiūlant pasinaudoti klientų aptarnavimo padalinyje esančia savitarnos erdve ir pan.). MPV atsakius išankstinės registracijos – užtikrinti MPV aptarnavimą klientų aptarnavimo padalinyje „gyvos eilės“ principu, suteikiant informaciją apie taikomus prioritetus (pvz., nurodant, kad pirmenybė yra taikoma užsiregistravusiems klientams ir pan.).
5. Prioritetas dėl aptarnavimo be registracijos atvykusiems ir paslaugas klientų aptarnavimo padalinyje norintiems gauti MPV turi būti taikomas asmenims, priklausantiems socialiai jautrių asmenų grupėms, esant nenumatytoms situacijoms ir (ar) skubiais atvejais, taip pat tuomet, kai atitinkama paslauga yra teikiama tik klientų aptarnavimo padalinyje, bei atvejais, kai MPV neturi galimybių gauti atitinkamą paslaugą nuotoliniu būdu arba šios galimybės yra ribotos (neturi kvalifikuotos prisijungimo priemonės, nėra prieigos prie interneto, neturi įgūdžių naudotis internetu ir kt.). Apie taikomus prioritetus klientai turi būti informuojami.
6. Taikyti atskirą klientų aptarnavimo tvarką, specialius reikalavimus tiems MPV,

¹² <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-ivertins-klientu-aptarnavima-komerciniu-banku-padaliniuose>

kurie dėl objektyvių priežasčių negali pasinaudoti nei viena iš pirmiau minėtų galimybių būti aptarnautiems (pvz., negalią turintys asmenys), suteikiant galimybę atitinkamą paslaugą gauti kitais būdais.

V. Dėl atitikties MPV lūkesčiams. Primename, kad Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių (Taisyklės), patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“, 21 punkte numatyta, kad FĮ, siekdamos nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, privalo nuolat vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus. Atsižvelgiant į tai, gerąją praktika yra laikoma ne tik atvejai, kai FĮ užtikrina minėtos nuostatos laikymąsi ir atlieka savo veiklos patobulinimus atsižvelgdamos į skundų procedūrų metu išreikštus MPV lūkesčius, tačiau ir išgirsta juos kasdieninėje FĮ veikloje (pvz., analizuojami atsiliepimai viešojo erdvėje, renkami pastebėjimai ir nuomonės kasdieniniame klientų aptarnavime, vykdomos apklausos dėl FĮ teikiamų mokėjimo paslaugų atitikties MPV lūkesčiams ir pan.).

VI. Dėl per korespondentus vykdomų mokėjimo nurodymų.

1. Atsakomybė už mokėjimo operacijų įvykdymą. Mokėjimo į mokėjimo sąskaitas operacijų įvykdymo terminai bei FĮ atsakomybė už mokėjimo operacijų neįvykdymą, netinkamą arba pavėluotą įvykdymą reglamentuota Mokėjimų įstatyme. Remiantis Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalimi, kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo FĮ atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo FĮ žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo FĮ, kad gavėjo FĮ gavo mokėjimo operacijos sumą.

Lietuvos bankas atkreipia dėmesį į tai, kad mokėjimo nurodymas laikomas įvykdytu tik tada, kai gavėjo FĮ gauna lėšas. Tai reiškia, kad už tinkamą mokėjimo nurodymo įvykdymą prieš mokėtoją visais atvejais atsako mokėtojo FĮ, nepriklausomai nuo to, kad mokėjimo nurodymui įvykdyti jis buvo pasitelkęs tarpininką (pvz. banką korespondentą), išskyrus Mokėjimų įstatyme nustatytus atvejus, kai mokėtojo FĮ gali būti atleidžiamas nuo tokios atsakomybės (pvz., kai mokėtojo FĮ gali įrodyti, kad mokėjimo nurodymas buvo neįvykdytas arba netinkamai įvykdytas dėl nuo gavėjo FĮ priklausančių aplinkybių).

Lietuvos bankas papildomai pažymi, kad vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 2 dalimi, kai mokėtojo FĮ atsakomybė tenka pagal Mokėjimų įstatymo straipsnio 1 dalį, jis nedelsdamas turi gražinti mokėtojui neįvykdytos arba netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą ir atkurti mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų, jeigu netinkamai įvykdyta mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta, ir užtikrinti, kad mokėtojas nepatirtų nuostolių dėl FĮ mokėtinų arba iš jo gautinų palūkanų.

Lietuvos bankas, nagrinėdamas MPV skundus, pastebi padažnėjus atvejų, kai MPV inicijuotos mokėjimo operacijos lėšos nepasiekia lėšų gavėjo, t. y. mokėjimo operacijos lėšos sulaikomos pas mokėjimo nurodymo vykdydame dalyvaujantį korespondentą. Tokiais atvejais nustatoma ši netinkama praktika:

1. FĮ MPV inicijuotus mokėjimų nurodymus pervedę savo (ne gavėjo) pasitelktam korespondentui, laiko juos tinkamai įvykdytais, t. y. FĮ klaidingai mano, kad nėra atsakingi už faktinį tokio mokėjimo nurodymo įvykdymą taip, kaip tai numatyta Mokėjimų įstatyme;

2. FĮ deda minimalias pastangas (pvz., be MPV nuolatinio raginimo nekomunikuoja su savo tarpininku ir pan.) mokėjimo operacijai atsekti MPV lėšoms „pastrigus“ pas FĮ korespondentą ir nepasiekus gavėjo;

3. MPV yra nukreipiami į FĮ korespondentą dėl MPV inicijuoto mokėjimo lėšų atsekimo, nors tokio korespondento ir MPV nesieja jokie sutartiniai teisiniai santykiai;

5. FĮ negražina mokėtojui neįvykdytos arba netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumos ir neatkuria mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likučio, kuris būtų, jeigu netinkamai įvykdyta mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta.

Papildomai atkreipiame dėmesį į tai, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 5 dalimi, FĮ, imdamasis priemonių mokėjimo operacijai atsekti ir pranešdamas mokėtojui apie paieškos rezultatus, negali iš mokėtojo imti komisinio atlyginimo.

2. FĮ korespondentų taikomi komisiniai atlyginimai. Lietuvos bankas pastebi FĮ taikomą praktiką, kai FĮ apie korespondentų taikomus komisinius atlyginimus pateikia informaciją kainynuose ir atskirai MPV neinformuoja apie galimus tokio pobūdžio nuskaitymus. Todėl dažnai MPV, susiduriantiems su komisinio atlyginimo už tarptautinį pavedimą nuskaitymu, kyla nepasitenkinimas dėl neinformavimo apie tokį mokestį ir jo dydį. Pažymėtina,

kad FĮ vykdydamos savo veiklą, be kita ko, turi vadovautis ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.200 straipsnyje įtvirtintais sutarčių vykdymo (bendradarbiavimo ir kooperavimosi su kita šalimi) principais. Tai reiškia, kad gerąją praktika laikoma, kai FĮ savanoriškai papildomai teikia bendro pobūdžio informaciją MPV apie galimus kitų FĮ komisinius atlyginimus ir preliminariai galimus jų dydžius arba dydžių rėmus (jeigu tokia informacija FĮ yra žinoma).

Prašome dar kartą atkreipti FĮ vadovų ir atsakingų asmenų dėmesį į pirmiau nurodytų teisės aktų reikalavimus bei Lietuvos banko rekomendacijas ir imtis atitinkamų priemonių, užtikrinančių šiame rašte Lietuvos banko išdėstytą lūkesčių įgyvendinimą, kad FĮ atitiktų jos veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus bei gerosios praktikos pavyzdžius.

Atkreipiame dėmesį į tai, kad šis Lietuvos banko raštas nereikalauja FĮ atsakymo.

Primename, kad atsakomybė už tinkamą reikalavimų, nustatytų FĮ veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose, vykdymą visais atvejais tenka pačiai FĮ.

Direktorius

Vaidas Cibas