



**LIETUVOS BANKAS**  
EUROSISTEMA

# Mokėjimo paslaugų teikimo aktualijos

*Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas informacijos šaltinis.*

---

**Julija Krasnickienė**

Mokėjimų paslaugų priežiūros skyriaus vadovė

**Snieguolė Vileikė**

Mokėjimo paslaugų skyriaus vyriausioji teisininkė-koordinatore

Vilnius, 2023 m. lapkričio 28 d.

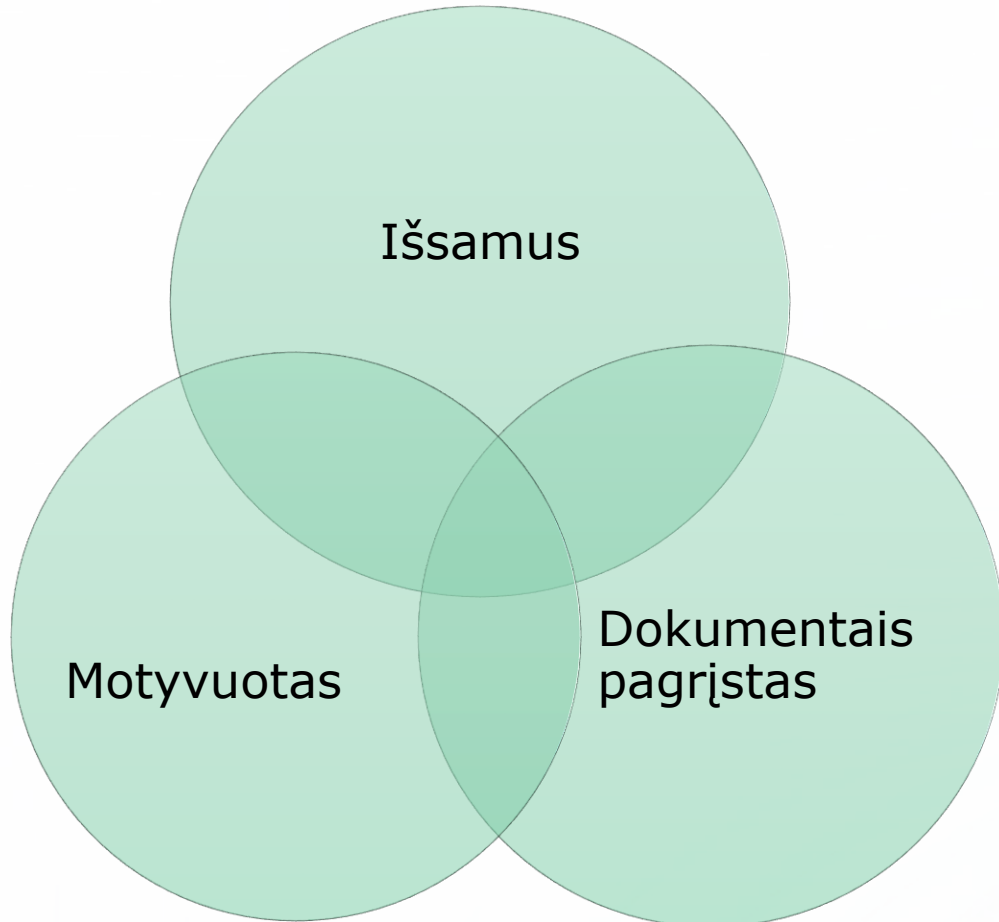
# Temos, kurias apžvelgsime:

1. Vartotojų skundų nagrinėjimas, įrodymų pateikimas.
2. Informacijos pateikimas suprantamai ir aiškiai.
3. Tarpininkų vidaus kontrolė.
4. Vartotojų patirties gerinimas taikant PP / TF prevencijos priemones.
5. Sukčiavimo prevencijos problematika.
6. LB žinutės.



# Vartotojų skundų nagrinėjimas

## Klientui pateikiamas atsakymas



- Ką tai reiškia praktikoje?
- Su kokiomis kliūtimis susiduria vartotojai?
- Ką LB indikuoja įstatyme įtvirtinto reikalavimo nesilaikymas?
- Skundų nagrinėjimas LB ir LB lūkestis

# Atsakymo pagrindimas dokumentais / įrodymų pateikimas



## Galimai neįvykdytos/netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos / neautorizuotos mokėjimo operacijos

Vartotojui palankus  
įrodinėjimo  
mechanizmas

Įrodinėjimo naštos  
perkėlimas MPT

Teisinis reguliavimas / LAT  
praktika

Draudimas  
taikyti komisinį atlyginimą  
už įstatyme nustatytų  
pareigų vykdymą

**SVARBU**

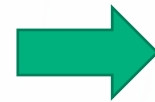
MPT galimybė pateikti  
reikiamus įrodymus

MPT veiksmai užkertant  
kelia galimų pažeidimų  
atsiradimui ateityje

# Informacijos pateikimas suprantamai ir aiškiai

## ***Reikalavimai:***

Informacijos pateikimo būdas



## ***Problematika***

Patvari laikmena

Informacijos apimtis



Informacija, iš kurios yra sprendžiama apie teikiamų mokėjimo paslaugų savybes (valstybės, į kurias yra vykdomos mokėjimo operacijos) Informacija atskirose nuorodose / interneto svetainėje

Informacijos turinys



Atitikimas Mokėjimų įstatyme nustatytiems reikalavimams (ne tik 13 straipsnis!)

Informacijos suvokimas



Vidutinio vartotojo standartas

## Informavimas per atitinkamą terminą

- ***Informavimo svarba***

Mokėjimų įstatyme nustatyti pagrindai vs Bendrieji sutartinius teisinius santykius reglamentuojantys teisės aktai

- ***Informavimas prieš terminą***

Terminų skaičiavimas vs Padariniai



# EPĮ / MĮ tarpininkų ir platintojų veiklos kontrolės

## Kokios problemos kyla?

- Klientai nesupranta, kuri būtent FĮ teikia mokėjimo paslaugas (kai abi yra MPT) ar kam tarpininkauja FĮ partneris.
- Klaidingos / prieštaringos informacijos pateikimas atsakymuose, komunikacijoje, kai partneris atstovauja kelioms FĮ.
- Nemotyvuoti, neišsamūs, dokumentais nepagrįsti atsakymai.
- Galimybės „skusti“ partnerio atsakymą FĮ numatymas mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ar praktikoje.
- Užkertamas kelias pasinaudoti teise į gynybą.
- Partnerių nesutarimai.

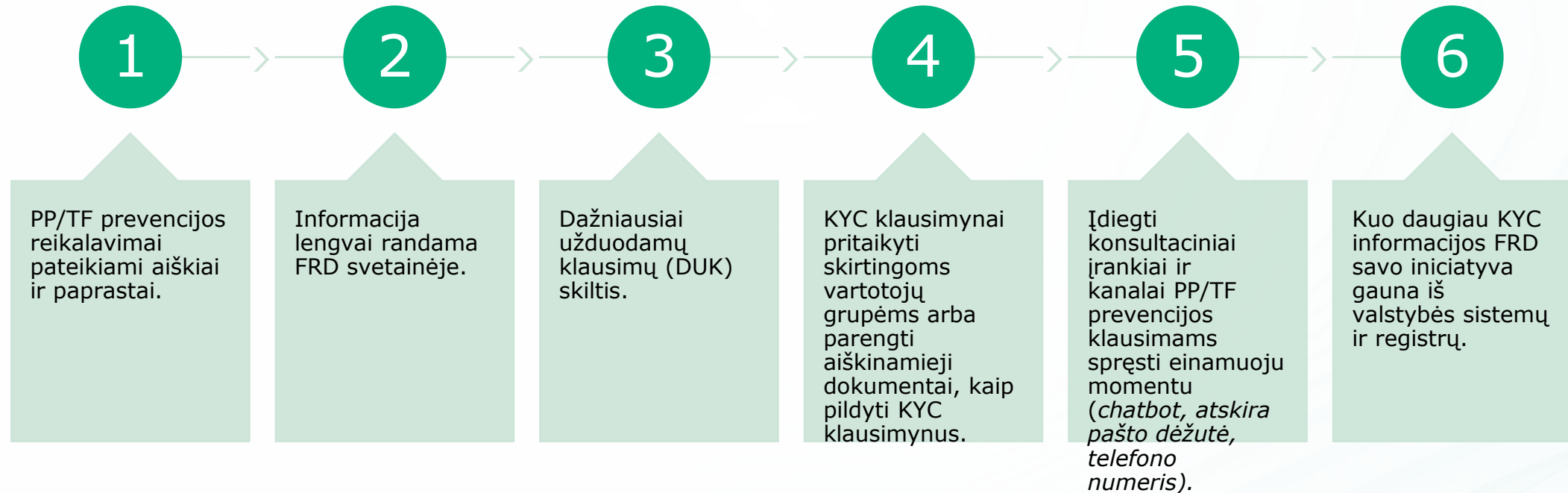
## Vidaus kontrolės svarba – kam tenka atsakomybė?

- Klientai turi lengvai suvokti, su kuo juos sieja teisinis santykis dėl mokėjimo paslaugų teikimo.
- Aiški komunikacija, įskaitant bendravimą ikisutartinių teisinių santykių metu.
- Atsakingumas renkantis partnerius, galimų situacijų sprendimų scenarijai, bendravimas ir bendradarbiavimas ieškant galimą neigiamą įtaką vartotojų interesams mažinančių sprendimų.

### **ATSAKOMYBĖ TENKA FĮ**

<https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-atsakomybe-uz-pasirinktu-tarpininku-ir-el-pinigu-platintoju-veikla-tenka-paciai-finansu-istaigai>

# Vartotojų patirties gerinimas taikant PP / TF prevencijos priemones



2022 m. spalio mėn. Lietuvos banko lūkesčių rašte išsakytos rekomendacijos finansų rinkos dalyviams tebėra aktualios!

[https://www.lb.lt/uploads/documents/files/FPRPD\\_lukesciu\\_rastas\\_mokejimo\\_paslaugos.pdf](https://www.lb.lt/uploads/documents/files/FPRPD_lukesciu_rastas_mokejimo_paslaugos.pdf)



# Į ką reikia atkreipti dėmesį?

- ✓ **MPV informavimas – FRD prioritetas**

- ✓ Informacijos pasiekiamumas
- ✓ Konsultavimasis čia ir dabar
- ✓ Dalykinių santykių nutraukimo/nepradėjimo **sprendimai – pagrįsti ir motyvuoti**
- ✓ Nurodoma MPV teisė skųsti FRD sprendimą

Aiškiai ir prieinamai MPV pateikti PPTFPĮ reikalavimai

Pagrįsti, kuo trumpesnį laiko tarpą trunkantys mokėjimų sulaikymai

Dalykinių santykių nutraukimas/nepradėjimas – kraštutinė priemonė  
**De-risking netaikymas**

Finansinių paslaugų prieinamumo užtikrinimas

- ✓ Aktyvus FRD ir MPV bendradarbiavimas mokėjimų sulaikymo atvejais
- ✓ Tipiniu atveju mokėjimų sulaikymai ne ilgiau kaip 3 darbo dienos
- ✓ FRD pareiga informuoti MPV apie sulaikymo eigą ir terminus
- ✓ Sulaikius mokėjimą dėl tarptautinių sankcijų nurodyti atitinkamo reglamento punktą
- ✓ **NE visapusiškam finansinių paslaugų apribojimui** nesant būtinybės
- ✓ Efektyvus limitų keitimo klausimų sprendimas

# Lietuvos bankas siekia atliepti vartotojų lūkesčius

## Sritis

**Sąskaitos uždarymas ir atsisakymas atidaryti sąskaitas**



## Lūkestis

Sąskaitų uždarymas / neatidarymas - kraštutinė rizikos valdymo priemonė



## LB veiksmai

EBI gairių dėl PP/TF rizikos veiksmingos valdymo politikos ir kontrolės priemonių, kai suteikiama galimybė naudotis finansinėmis paslaugomis **perkėlimas į nacionalinę teisę**

**Mokėjimo operacijų sulaikymo terminai**



Racionalus mokėjimų sulaikymo terminas FRD įgyvendinant tarptautines sankcijas



**Nuo trijų savaičių iki 3 darbo dienų trumpėja terminas**, per kurį bankai patikrina dėl tarptautinių sankcijų sulaikytus mokėjimus

**Mokestis už sustiprintą klientų stebėseną**



FRD netaiko papildomo mokesčio už sustiprintą klientų stebėseną



Išsakytas tokio mokesčio taikymo nepalaikymas ir imtasi veiksmų, kad tokio mokesčio rinkoje nebūtų. **Atitinkami FRD mokesčio už sustiprintą klientų stebėseną atsisakė.**

# Lietuvos banko indėlis gerinant vartotojų informuotumą apie PP/TF prevencijos reikalavimus

## Parengta informacinė aiškinamoji priemonė:

- kodėl finansų įstaigos prašo klientų tam tikros informacijos,
- kiek jos reikia pateikti
- ir kodėl.

Lankstinuką galima atsisiųsti iš Lietuvos banko svetainės:  
[https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Atsakymai\\_DUK\\_Pazink%20savo%20klienta\\_20230522.pdf](https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Atsakymai_DUK_Pazink%20savo%20klienta_20230522.pdf)

Atnaujintas **DUK** Lietuvos banko svetainėje (mokėjimų sulaukymas, paslaugų ribojimas):  
<https://www.lb.lt/lt/duk/category.7202>



Ne reguliavimo tikslais

Informacija klientams apie principą „Pažink savo klientą“

Finansinis raštingumas

### § Ar finansų įstaigos turi teisę prašyti manęs asmeninės informacijos?

Taip, teisės aktai įpareigoja finansų įstaigas rinkti tam tikrą informaciją apie klientus.

### 🔍 Kokios informacijos gali prašyti manęs pateikti finansų įstaiga?

Finansų įstaiga gali paprašyti Jūsų pateikti ar patikslinti:

- kliento tapatybę patvirtinančius dokumentus;
- kontaktus (adresas, el. pašto adresas, telefono numeris, darbovietė);
- informaciją apie gaunamas pajamas (pavyzdžiui, darbo užmokestį);
- informaciją apie atliekamas operacijas ir sandorius, lėšų kilmę;
- mokėjimo operacijas pagrindžiančius dokumentus (sutartis, sąskaitas, informaciją apie prekes) ir kt.;
- informaciją apie tai, ar klientas dalyvauja politinėje veikloje, ir (ar) informaciją apie su juo susijusius šioje veikloje dalyvaujančius (dalyvavusius) asmenis;
- informaciją apie dalykinių santykių tikslą ir pobūdį;
- informaciją apie kliento versto partnerius;
- kitą informaciją, reikalingą klientui pažinti.

### ? Kam to reikia?

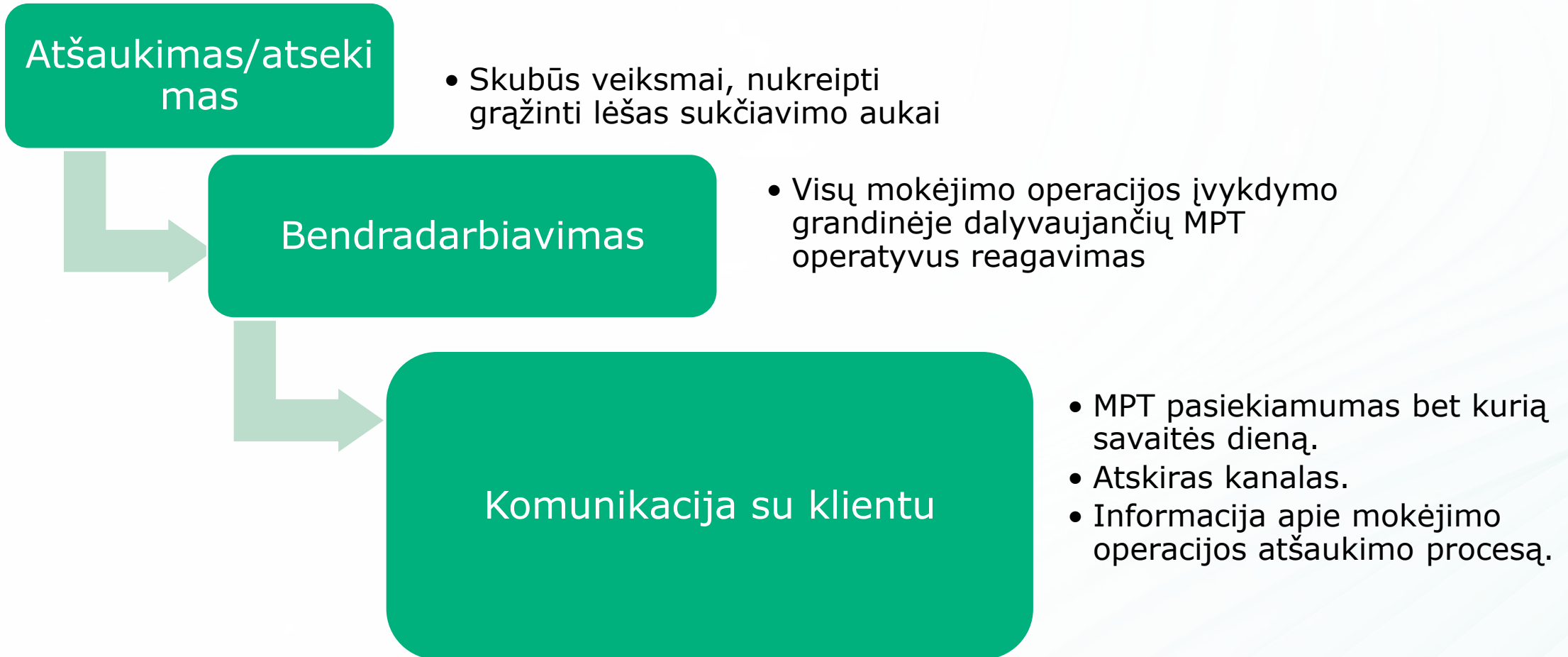
Finansų įstaigos privalo užkirsti kelią finansiniams nusikaltimams, tinkamai įgyvendinti kovos su sukčiavimu priemones ir tarptautines sankcijas. Įgyvendindamos šiuos reikalavimus, finansų įstaigos taiko pasaulyje pripažintą principą „Pažink savo klientą“. Jos turi surinkti apie klientus tam tikrą informaciją, kad žinotų jų mokėjimo įpročius, pajamų šaltinius ir galėtų reaguoti į neįprastą veiklą, susijusią su kliento vykdomomis mokėjimo operacijomis. Šią informaciją finansų įstaigos turi nuolat tikrinti ir atnaujinti, todėl klientų reguliariai prašo pateikti ir (ar) atnaujinti klientų pažinimo informaciją (pavyzdžiui, kliento pažinimo anketą, klausimynus ar kt.) bei mokėjimo operacijas pagrindžiančius dokumentus.

### 🛡️ Ar finansų įstaigai mano pateikti asmens duomenys yra saugūs?

Finansų įstaigos privalo saugoti joms pateiktus asmens duomenis ir užtikrinti jų konfidencialumą, todėl nuolat rūpinasi, kad joms pateikti asmens duomenys būtų apsaugoti. Finansų įstaigoms patikėti duomenys gali būti atskleidžiami tik teisės aktų numatyta tvarka.

**!** Atsiminkite, kad finansų įstaigos niekada neprašo pateikti jokių prisijungimo prie Jūsų elektroninės bankininkystės paskyros duomenų (slaptažodžių, kodų ir kt.)

# Sukčiavimo prevencija



# 2022 m. Lūkesčių rašte pateiktos Lietuvos banko rekomendacijos

- ✓ Klientų patirties gerinimas FĮ įgyvendinant PP/TF prevencijos reikalavimus
- ✓ Mokėjimų atšaukimo/atsekimo procedūrų tobulinimas
- ✓ Sukčiavimų prevencija ir klientų švietimas
- ✓ Klientų aptarnavimo fizinėse vietose gerinimas
- ✓ Tinkamas mokėjimų vykdymas ir klientų informavimas, kai mokėjimai atliekami per bankus korespondentus (komisinių mokesčių dydis, pas korespondentus užstrigusių mokėjimų atsekimas ir pan.)

## Finansų rinkos dalyvių atitiktis Lietuvos banko lūkesčiams - apklausos rezultatai (9 mėn. nuo lūkesčių paskelbimo)

**90 proc.**

- Lūkesčių įgyvendinta

**7,5 proc.**

- Lūkesčių įgyvendinta iš dalies

**2,5 proc.**

- Lūkesčių neįgyvendinta





**LIETUVOS BANKAS**  
EUROSISTEMA

# Dėkojame už dėmesį!

---

## Lietuvos banko kontaktai

Adresas: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius (korespondencijai)

El. paštas [info@lb.lt](mailto:info@lb.lt)

Konsultacijos telefonu +370 800 50 500 (nemokama informacijos linija)

Prašome dokumentus teikti el. paštu [info@lb.lt](mailto:info@lb.lt) arba per <https://epristatymas.lt/>