



# Mokėjimo paslaugų teikimo aktualijos

---

Julija Krasnickienė

Mokėjimų rinkos priežiūros skyrius

Vyriausioji teisininkė-koordinatore

# Temos, kurias apžvelgsime:



1. Informacijos teikimas PPTF rizikų valdymo tikslais.
2. Mokėjimo paslaugų teikimo ribojimai.
3. Vartotojų skundų nagrinėjimas.
4. Dalykinių santykių nutraukimas FRD iniciatyva.
5. Mokėjimo nurodymų atšaukimas / atsekimas.

# Taikomos PPTF rizikos valdymo priemonės turi būti **objektyviai pagrįstos ir proporcingos** siekiamiems tikslams



Informacijos teikimo kontekste tai suprantama kaip:

- Informacijos pobūdis – prašoma pateikti informacija turi ryšį / yra reikšminga vertinant konkrečius dalykinius santykius / konkrečią mokėjimo operaciją (i kokius klausimus pateikta informacija padės atsakyti? Kokias abejones išsklaidys?)
- Informacijos prieinamumas – ar prašomą informaciją klientas objektyviai gali pateikti.
- Informacijos pateikimo terminas – adekvatus terminas prašomai informacijai surinkti / pateikti.

# Veiksmai gerinantys tarpusavio komunikaciją



- paaiškinti kokius dokumentus reikia pateikti ir kodėl;
- paaiškinti suprantama kalba;
- pasiūlyti pateikti prašomai informacijai lygiaverčius duomenis;
- pateikti informaciją apie galimus dokumentų pateikimo šaltinius;
- informuoti ir nuolat atnaujinti informaciją apie dokumentų / duomenų vertinimo trukmę ir eigą (ypatingai tais atvejais, kai yra taikomi atitinkami ribojimai, mokestimo operacijų vykdymo sustabdymo atvejais);
- formuluoti savo lūkestį (pateikti tokio detalumo ir apimties, kokios prašoma, susistemintą informaciją ir kt.);
- pasinaudoti teise gauti informaciją iš valstybės informacinių sistemų ir registrų;
- naudoti papildomas komunikacijos priemones.





Balansas tarp  
skirtingų  
teisės aktų  
saugomų  
interesų

Veiksmai, kuriais yra suvaržomos vartotojų teisės naudotis paslaugomis – proporcingi ir objektyviai pagrįsti.



Proporcingi ir objektyvūs ne tik apimties prasme, bet ir taikymo trukmės atžvilgiu.

Suvaržymai panaikinami iš karto, kai tik išnyksta aplinkybės, dėl kurių suvaržymai buvo pritaikyti.

Tinkama, savalaikė ir profesionali komunikacija su klientais.

# Informavimas apie atsisakymą įvykdyti mokėjimo operaciją



- Pareiga informuoti apie atsisakymą vykdyti mokėjimo nurodymą, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.
- Aplinkybė, kad teisės aktų nustatytais atvejais yra draudžiama atskleisti tikrąsias priežastis, neatleidžia nuo pareigos informuoti apie atsisakymo faktą ir jo teisinį pagrindą (pvz., nurodyti aktualią bendrosios sutarties nuostata, aktualų teisės aktą ar pan.).

# Atsakymų pateikimas vartotojui



- Pareiga pateikti vartotojui išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą.
- Draudimas suteikti atitinkamo pobūdžio informaciją.
- Aplinkybė, jog teisės aktai draudžia suteikti atitinkamo pobūdžio informaciją, atskleisti tikrųjų sustabdymo ar apribojimų taikymo priežasčių, nesuteikia teisės ignoruoti pateikiamų skundų.
- Informacijos suteikiama tiek, kiek yra leidžiama pagal teisės aktus. Nepažeidžiant kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, 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 / gali atlikti vartotojas, kad suvaržymai būtų panaikinti ir kt.



# Atsakymo išsamumas, motyvuotumas, pagrindimas dokumentais



- pareiškėjo skunde nurodytų aplinkybių ir reikalavimų santrauką;
- FRD nustatytos aplinkybės;
- kliento nurodytų aplinkybių vertinimas;
- motyvai, dėl kurių pareiškėjo reikalavimas (-ai) yra netenkinamas (-i) arba tenkinamas (-i) iš dalies;
- įstatymų, kitų teisės aktų, sutarčių, kitų dokumentų nuostatos, kuriomis finansų rinkos dalyvis vadovavosi, pateikiant šių dokumentų formuluotes ir (arba) nuorodas į juos, ir (arba) šiuos dokumentus pridedant;
- kiti teisiniai argumentai;
- pareiškėjo interesų gynimo priemonės.

# Dalykinių santykių nutraukimas FRD inicijatyva



**Teisė nutraukti sutartį**  **Teisė nutraukti sutartį tik esant svarbioms priežastims**

- Atvejai, kada FRD gali pasinaudoti tokia teise, sutartyje.
- Pakankamas ne tik teisinis, bet ir faktinis pagrindas.
- Sprendimas pagrįstas ir pasvertas.
- Laikymasis įstatyme nustatyto termino dėl vartotojo informavimo.
- Dalykinių santykių nutraukimas su klientais PPTFPĮ pagrindais:
  - Kraštutinė PPTF rizikos valdymo priemonė.
  - Nuoseklumo laikymasis – nuo mažiausią poveikį darančių priemonių iki griežčiausių taikymo.
  - Adekvačios ir proporcingos priemonės tikslams pasiekti.

# Mokėjimo nurodymo atšaukimas/atsekimas



## **Paties vartotojo iniciatyva arba dėl vartotojo suklydimo**

Abiem atvejais:

- Vartotojo poreikio išaiškinimas.
- Informacijos suteikimas.
- Nuolatinio kontakto palaikymas.

## **MPT neįvykdžius arba netinkamai įvykdžius mokėjimo operaciją**

Skirtingai:

- Atsakomybė.
- Komisinio atlyginimo taikymas / netaikymas, kitų nuostolių atlyginimas.

# Balanso tarp skirtingų teisės aktų saugomų interesų užtikrinimas

Aukšti informavimo / komunikavimo su klientais standartai



# LB žinutės



## ○ Lietuvos bankui teikiami paaiškinimai / paklausimai

- Laiku pateikiama informacija.
- Atsakymai motyvuoti, išsamūs, pagrįsti dokumentais.
- Savarankiškas keliamo klausimo įvertinimas.

## ○ Lūkesčių raštas

- Įvertinti.
- Imtis atitinkamų priemonių, užtikrinančių teisės aktuose nustatytų reikalavimų laikymąsi.
- Įgyvendinti išdėstytus lūkesčius / taikyti gerosios praktikos pavyzdžius.



**Ačiū!**

---