



**LIETUVOS BANKAS**  
EUROSISTEMA

# Mokėjimo paslaugų teikimo aktualijos

---

Finansų rinkos priežiūros tarnyba  
2021

# TURINYS



- Mokėjimo paslaugų teikimo gairės.
- Dokumentiniai tyrimai.
- Lietuvos banko gaunamų skundų tendencijos.
- Skundams išnagrinėti reikalingos informacijos gavimas.
- Planuojami gautų skundų ataskaitų formų pakeitimai.

# MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMO GAIRĖS



- Gairės patvirtintos 2021 m. vasario 15 d. (paskelbtos <https://www.lb.lt/lt/lietuvos-banko-pozicijos-ir-gaires>, Nr. 419-30).
- Kalba: kol kas prieinamos tik lietuvių kalba, bet 2021 m. spalio mėn. planuojama paskelbti vertimą į anglų kalbą.
- Turinys: paaiškinimai, gerosios praktikos pavyzdžiai bei kitos rekomendacijos dėl Mokėjimų įstatymo nuostatų praktinio įgyvendinimo ir taikymo.
- Šaltiniai: teisės aktai ir jų aiškinimai, Lietuvos banko nagrinėtų mokėjimo paslaugų teikėjų paklausimų ir mokėjimo paslaugų vartotojų skundų / ginčų praktika, kita mokėjimo paslaugų teikėjų priežiūros metu gauta informacija.

# MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMO GAIRĖS/2



- Tikslai:
  - 1) padėti mokėjimo paslaugų teikėjams tinkamai laikytis Mokėjimo įstatymo nuostatų;
  - 2) stiprinti mokėjimo paslaugų vartotojų teisėtų interesų apsaugą;
  - 3) formuoti gerąją mokėjimo paslaugų teikimo praktiką.
- Lūkestis:

Mokėjimo paslaugų teikėjai atsižvelgs į pateiktas rekomendacijas, bet vien tik jomis neapsiribos ir aktyviai ieškos efektyviausių sprendimų / priemonių Mokėjimų įstatymo tikslams pasiekti bei mokėjimo paslaugų vartotojų interesams užtikrinti.

- **PP / TF rizikos mažinimo politikos (angl. de-risking) tyrimas**

(<https://www.lb.lt/lt/naujienos/tyrimas-kaip-pasiekti-pusiausvyra-tarp-pinigu-plovimo-rizikos-vengimo-politikos-ir-finansiniu-paslaugu-prieinamumo>)

Pagrindinis tikslas: įvertinti, ar dėl taikomos PP / TF rizikų valdymo politikos tam tikros asmenų grupės netampa atskirtos nuo mokėjimo ir kitų finansinių paslaugų. Numatytas užbaigimo terminas: 2021 m. IV ketv.

- **Mokėjimo paslaugų atitikties vartotojų lūkesčiams didinimo tyrimas**

Pagrindinis tikslas: įvertinti pagrindinius vartotojų lūkesčius mokėjimo paslaugoms ir galimas mokėjimo paslaugų savybių atitikties vartotojų lūkesčiams didinimo priemones. Numatytas užbaigimo terminas: 2021 m. IV ketv.

# LIETUVOS BANKO GAUNAMŲ SKUNDŲ TENDENCIJOS



- 2021-05-27 renginys „Vartotojų skundų nagrinėjimas tendencijos ir išvalgos“.

Jo metu buvo pateikta gaunamų skundų dėl mokėjimo paslaugų apžvalga bei statistika (skundų kiekis, pobūdis, priežastys ir pan.).

- Tendencijos - daugėja skundų dėl:

1) mokėjimo paslaugų teikėjų taikomų PP / TF rizikų valdymo priemonių  
*(mokėjimo sąskaitos ribojimai, informacijos patikros, atsisakymas užmegzti dalykinius santykius, tokių santykius nutraukimas ir pan.)*

2) sukčiavimo atveju  
*(mokėjimo priemonių / atpažinties priemonių ir (arba) jų duomenų pasisavinimas, neautorizuotų mokėjimo operacijų ir (arba) dėl apgaulės būdu autorizuotų mokėjimo operacijų atlikimas ir pan.)*

# LIETUVOS BANKO GAUNAMŲ SKUNDŲ TENDENCIJOS

## /2



- Lūkestis:
  - 1) dėl PP / TF rizikos valdymo priemonių taikymo: proporcingų ir adekvačių PP / TF rizikų valdymo priemonių taikymas, aiškesnė komunikacija su vartotojais prašomos pateikti informacijos apimties ir (ar) tikslų klausimais;
  - 2) dėl sukčiavimo atvejų: prevencinių priemonių ėmimasis, vartotojų švietimas, operatyvus reagavimas į gautus vartotojų pranešimus, maksimalios pastangos užkirsti kelią lėšų pasisavinimui ir (arba) padėti nukentėjusiam vartotojui atgauti sukčių pasisavintas lėšas.

- Pagrindiniai paaiškinimų dėl gautų skundų gavimo tikslai:
  - 1) visapusiškai įvertinti, ar skundžiamoje situacijoje mokėjimo paslaugų teikėjas laikėsi teisės aktų reikalavimų, ir esant būtinybei – imtis priemonių;
  - 2) padėti pareiškėjui išspręsti jam rūpimus klausimus.
- Rašytiniams paaiškinimams pateikti nustatyti terminai: įprastai 7 d. d. Priežastis – Lietuvos bankas gautą skundą turi išnagrinėti ir į jį atsakyti per 20 d. d. nuo jo gavimo. Jeigu yra galimybė, nustatomi ilgesni terminai.
- Lūkesčiai:
  - 1) argumentuotų paaiškinimų ir įrodymų, pagrindžiančių nagrinėjamoje situacijoje aktualių teisės aktų nuostatų laikymąsi, pateikimas;
  - 2) aktyvių veiksmų, galinčių padėti vartotojui kilusius klausimus išspręsti tarpusavyje, ėmimasis savo iniciatyva.



# PLANUOJAMI GAUTŲ SKUNDŲ ATASKAITŲ FORMŲ PAKEITIMAI



- Atnaujinami teisės aktai (skundų ataskaitos formos):
  - 1) 2013-06-06 nutarimas Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“;
  - 2) 2018-12-20 nutarimas Nr. 03-259 „Dėl Elektroninių pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų priežiūrai skirtų finansinių ir veiklos ataskaitų sudarymo, šių ataskaitų ir kitos informacijos teikimo Lietuvos bankui tvarkos aprašo ir priežiūrai skirtų ataskaitų formų patvirtinimo“.
- Atnaujinti projektai bus teikiami pakartotiniam viešam suderinimui per TAIS sistemą (tikimasi, kad per 2021 m. spalio mėn.).
- Pakeitimus planuojama priimti iki 2021 m. pab. (planuojamas taikymas po 3 - 6 mėn. nuo pakeitimų priėmimo).
- Skundų ataskaitos už ataskaitos už 2021 m. teikiamos pagal šiuo metu galiojančią tvarką.



**LIETUVOS BANKAS**  
EUROSISTEMA

**Ačiū už dėmesį!**