

FINANSŲ RINKOS  
DALYVIŲ APKLAUSA  
APIE LIETUVOS  
BANKO VYKDOMĄ  
PRIEŽIŪROS VEIKLĄ

2017  
VASARIS

# Turinys

IŽANGINIS ŽODIS.....	4
SANTRAUKA .....	5
I. TYRIMO TIKSLAI, METODIKA IR DALYVIAI.....	7
II. BENDRAS PRIEŽIŪROS TARNYBOS VEIKLOS VERTINIMAS.....	10
III. KASDIENĖS PRIEŽIŪROS TARNYBOS VEIKLOS VERTINIMAS .....	17
IV. TEISĖKŪROS PROCESO VERTINIMAS .....	23
V. KOMUNIKACIJOS VERTINIMAS.....	25
PRIEDAS .....	29
FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ APKLAUSA APIE LIETUVOS BANKO PRIEŽIŪROS TARNYBOS VEIKLĄ .....	29



## Ižanginis žodis

*Gerbiamieji Kolegos,*

*Lietuvos bankas, vadovaudamasis įstatymuose apibrėžtais įgaliojimais, atlieka finansų rinkos dalyvių veiklos priežiūrą. Artimiausių ketverių metų mūsų strateginis uždavinys šioje srityje – sukurti pažangią ir patrauklią finansų sektoriaus reguliacinę ir priežiūrinę aplinką, kuri skatintų rinkos dalyvių konkurenciją ir tvarią viso sektoriaus plėtrą.*

*Esame įsitikinę, kad, siekdami šių tikslų, turime veikti ne tik kaip griežtas reguliuotojas, bet ir kaip patikimas finansų sektoriaus partneris – suprantamas ir suprantantis, norintis ir gebantis išgirsti bei užtikrinti veiksmingą atgalinį ryšį.*

*Būtent tam, kad sustiprintume šį abipusį ryšį, pernai rudenį pirmą kartą atlikome tyrimą, kaip mūsų finansų rinkos dalyviai vertina Lietuvos banko Priežiūros tarnybos pastarųjų metų veiklą. Nuoširdžiai dėkojame visiems, kurie išgirdo mūsų kvietimą ir atvirai bei dalykiškai atsakė į pateiktus mums ir visai rinkai aktualius klausimus.*

*Be jokios abejonės, mus nudžiugino tai, kad absoliuti dauguma apklausos dalyvių išsakė teigiamą mūsų darbo vertinimą nurodydami, jog Lietuvos bankas ir Priežiūros tarnyba vykdo veiksmingą finansų rinkos priežiūrą. Džiaugiamės ir tuo, kad didžioji dalis respondentų aukštai įvertino ne tik priežiūros pareigūnų profesinę kompetenciją, bet ir jų elgseną bendraujant su rinkos dalyviais. Tačiau labiausiai domino ir daugiausia dėmesio susilaukė Jūsų išsakytos kritinės pastabos, komentarai bei pasiūlymai, ką reikėtų tobulinti, kad konstruktyvi Lietuvos banko ir rinkos dalyvių partnerystė duotų geriausių rezultatą bei didžiausią naudą visuomenei. Todėl galiu užtikrinti, kad visos Jūsų nuomonės bus dėmesingai įvertintos, argumentai – išgirsti, o išsakytos konstruktyvios idėjos, tikėtina, svariai prisidės prie pokyčių, kuriuos, šalindamas beprasmius administracinius suvaržymus, puoselėdamas skaidraus ir sąžiningo dialogo idėją ir kurdamas patrauklią finansų sektoriaus aplinką, nuosekliai įgyvendina Lietuvos bankas.*

Vitas Vasiliauskas  
Lietuvos banko valdybos pirmininkas

*Jūsų dėmesiui pateikiame tyrimo santrauką ir platesnę tyrimo apžvalgą. Rinkos dalyviams gali būti naudinga susipažinti su tyrimo apžvalgoje pateiktais Lietuvos banko Priežiūros tarnybos komentarais dėl rinkos dalyvių rekomendacijų ir pasiūlymų, kaip tobulinti priežiūros veiklą. Komentarai pateikti II, III, IV ir V skyrių pabaigoje.*

## Santrauka

- Per tyrimą siekta fiksuoti finansų rinkos dalyvių nuomones (asmeninį vertinimą) apie Lietuvos banko vykdomą finansų rinkos priežiūros funkciją tiek bendrai, tiek išskiriant keletą pagrindinių priežiūros proceso elementų – tai: teisėkūra ir reguliavimas, licencijavimas, riziką ribojanti priežiūra, finansinių paslaugų ir rinkų priežiūra, inspektavimai ir tyrimai, ginčų ir skundų nagrinėjimas, vartotojų finansinis švietimas.
- Tyrimas vyko 2016 m. rugpjūčio–spalio mėn. Iš viso apklausta 350 Lietuvos banko prižiūrimų finansų rinkos dalyvių atstovų. Didžiąją respondentų dalį sudarė bankų, kredito unijų ir draudimo sektorių atstovai.
- Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių respondentų yra arba greičiau patenkinti, arba labai patenkinti Priežiūros tarnybos (PT) veikla: teigiami vertinimai sudaro 64 proc., tik 1,4 proc. (5 atsakiusieji iš 350) respondentų nurodė, kad yra nepatenkinti, o 8,9 proc. – yra greičiau nepatenkinti PT veikla.
- Kaip pagrindines PT tobulintinas sritis apklaustieji nurodė, kad turėtų būti greičiau reaguojama į rinkos dalyvių daromus pažeidimus, pateikiami atsakymai į paklausimus kartais galėtų būti konkretesni, greičiau pateikiami, kad būtų dar geriau įgyvendinamas vieno langelio principas, užuot mėginant ieškoti skirtingų PT specialistų atsakymų, sudaryti galimybes kiek galima daugiau dokumentų pateikti elektronine forma, siekti vartotojų apsaugos ir finansų rinkos dalyvių priežiūros pusiausvyros.
- Absoliuti dauguma apklaustųjų nurodė, kad Lietuvos bankas ir PT vykdo veiksmingą finansų rinkos priežiūrą. Kita vertus, respondentai taip pat nurodė, kad PT neturėtų būti tokia griežta ir tolygiau prižiūrėti visus finansų rinkos dalyvius, proporcingai taikyti reikalavimus ir dideliems, ir mažiems rinkos dalyviams, rečiau taikyti baudžiamąjį principą ir labiau gilintis į pažeidimų aplinkybes, daugiau konsultuotis dėl rengiamų teisės aktų projektų ir padėti rinkos dalyviams.
- Atsakydami į klausimus apie PT misijos vykdymą, respondentai palankiausiai įvertino PT indėlį skatinant atsakingą finansų rinkos dalyvių elgseną – greičiau gerai arba labai gerai šį PT indėlį įvertino net 75 proc. respondentų. Nedaug atsiliko (72 % atsakiusiųjų) teigiamai įvertinusiujų PT misiją, siekiant patikimo ir efektyvaus finansų rinkos veikimo, dalis. Daugiau kaip pusė respondentų (55 %) teigiamai įvertino PT misijos aspektus dėl darnaus finansų rinkos vystymosi ir racionalių vartotojų sprendimų.
- Vertinant atskiras PT veiklos sritis, daugiausia teigiamų vertinimų (greičiau tinkamai ir labai tinkamai) teko riziką ribojančiai priežiūrai (77 % respondentų). Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros bei inspektavimų ir tyrimų funkcijas teigiamai įvertino 70 proc., o licencijavimo veiklą – 65 proc. respondentų. Santykinai mažiausiai teigiamų įvertinimų (apie 57 % – beje, ir daugiausia neigiamų) suteikta Lietuvos banko vykdomoms teisėkūros ir reguliavimo, ginčų ir skundų nagrinėjimo bei finansinio švietimo funkcijoms.
- Dauguma prižiūrimų rinkos dalyvių labai gerai arba gerai vertina PT vykdomą konsultacinę ir patariamąją veiklą, taip pat rengiamas rinkos apžvalgas, mokymus, daromus pristatymus.
- Respondentai mano, kad PT geriausiai vykdo riziką pagrįstą priežiūrą: 75 proc. respondentų atsakė greičiau ir visiškai sutinkantys su šiuo teiginiu. Šiek tiek mažiau palankiai, tačiau teigiamai įvertino kitus du priežiūros principus (į ateitį orientuotą priežiūrą ir orientaciją į tikslus bei rezultata) ir tai, kaip jų laikomasi. Santykinai prasčiausiai respondentai įvertino PT veiklos nuoseklumą ir prognozuojamumą.
- Absoliuti dauguma apklaustųjų atsakė, kad PT gerai arba labai gerai išmano finansų rinkas, kuriose dirba prižiūrimi rinkos dalyviai, taip pat ir konkrečius prižiūrimus finansų rinkos dalyvius. Apklaustieji taip pat teigiamai įvertino, kaip PT prižiūri konkrečiai jų įmonę.

- Kalbant apie atskiras prižiūrimų rinkos dalyvių grupes, pažymėtina, kad palankiausiai PT veiklą vertina draudikai, elektroninių pinigų ir mokėjimo įstaigos, santykinai prasčiau – bankai ir vartojimo kredito davėjai.
- Visi respondentai teigiamai įvertino PT tarnautojų elgseną bendraujant su prižiūrimais rinkos dalyviais, tačiau šiek tiek prasčiau – pozityvų nusiteikimą.
- Palankiausiai teisės aktais sukuriama administracinę našta vertina mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos. Gana palankiai teisės aktus vertina ir draudikai bei draudimo tarpininkai, nepalankiausiai – vartojimo kredito davėjai ir tarpininkai bei platformų operatoriai.
- Labiausiai komunikacija su PT patenkintos mokėjimų ir elektroninių pinigų įstaigos, taip pat draudikai ir draudimo tarpininkai, o mažiausiai patenkinti – vartojimo kredito davėjai.
- Rinkos dalyviai labiau patenkinti PT teikiamomis neformaliomis konsultacijomis nei gaunamais oficialiais raštais į paklausimus.

## I. Tyrimo tikslai, metodika ir dalyviai

Per tyrimą siekta fiksuoti finansų rinkos dalyvių nuomones (subjektyvų vertinimą) apie Lietuvos banko vykdomą finansų rinkos priežiūros funkciją tiek bendrai, tiek išskiriant keletą pagrindinių priežiūros proceso elementų – tai:

- teisėkūra ir reguliavimas;
- licencijavimas;
- riziką ribojanti priežiūra;
- finansinių paslaugų ir rinkų priežiūra;
- inspektavimai ir tyrimai;
- ginčų ir skundų nagrinėjimas;
- vartotojų finansinis švietimas.

Šiuo tyrimu taip pat buvo siekiama išsiaiškinti, kaip rinkos dalyviai vertina PT veiklą, tarnautojų bendravimo ypatumus, teikiamas formalias ir neformalias konsultacijas, priežiūros proceso efektyvumą, ir, gavus grįžtamąjį ryšį iš rinkos dalyvių, tobulinti savo veiklos organizavimą. Tyrimą sudarė internetinė apklausa ir konfidencialūs interviu su finansų rinkos dalyvių atsakingais asmenimis. Šio tyrimo metu iš viso apklausta 350 Lietuvos banko prižiūrimų finansų rinkos dalyvių atsakingų asmenų, didžiąją jų dalį (45 %) sudarė aukščiausio lygio vadovai (įmonės vadovai, tarybos arba valdybos nariai); 23 proc. – vidurinės grandies vadovai ir 32 proc. – kiti atsakingi specialistai (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Apklausos dalyvių pasiskirstymas pagal užimamas pareigas

Pareigos	Skaičius	Proc.
Įmonės vadovas, tarybos, valdybos narys	159	45,4
Padalinio (departamento, skyriaus) vadovas	80	22,9
Kitas specialistas	111	31,7
<b>Iš viso</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

Kvietimai dalyvauti apklausoje buvo išplatinti 587-iems įstaigų atstovams. Į apklausos klausimus atsakė beveik 60 proc. respondentų, todėl galima teigti, kad rezultatai yra reprezentatyvūs ir parodo bendrą finansų rinkos dalyvių nuomonę.

Tyrimas atliktas 2016 m. rugpjūčio–spalio mėn. Pagrindinis pasirinktas dalyvių apklausos metodas – standartizuoto klausimyno (žr. priedą) savipilda. Visiems atsakingiems įstaigų darbuotojams buvo suteikta galimybė pasirinkti šiuos klausimyno pildymo būdus:

- 1) užpildyti elektroninį klausimyną internetu;
- 2) užpildyti popierinį klausimyno variantą;
- 3) atsakyti į klausimus telefonu.

Absoliučiai didžioji dalis (99 %) respondentų užpildė elektroninį klausimyną ir tik 1 proc. jų į klausimyną atsakė telefonu.

Pagal finansų rinkos dalyvių tipą atsakiusiųjų skaičiaus pasiskirstymas pateiktas 2 lentelėje.

**2 lentelė. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal finansų rinkos dalyvius**

Rinkos dalyviai	Skaičius	Proc.
Bankai	54	15,4
Kredito unijos ir Lietuvos centrinė kredito unija (LCKU)	130	37,1
Draudikai ir draudimo tarpininkai	114	32,6
Mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos	10	2,9
Valdymo įmonės ir finansų maklerio įmonės	15	4,3
Vartojimo kreditų davėjai, tarpininkai, operatoriai	16	4,6
Kiti finansų rinkos dalyviai	11	3,1
<b>Iš viso</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

Didžiąją dalį respondentų sudarė bankų, kredito unijų ir draudimo sektoriaus atstovai. Atsižvelgiant į tai, kad atsakiusių respondentų skaičius atitinkamuose sektoriuose buvo labai panašus ir sudarė apie 60 proc. (išskyrus mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų bei kitų finansų rinkos dalyvių segmentą), apibendrintos išvados nekoreguotos.

Apklausoje dalyvavo ir savo vertinimus pateikė respondentai, intensyviai bendraujantys su PT. Pagal pateiktus atsakymus net 73 proc. respondentų bent kartą per ketvirtį turėjo susitikimų ar kitokių kontaktų su priežiūros institucija, 28 proc. jų tokių santykių turėjo bent kartą per mėnesį ir dažniau.

**3 lentelė. Apklausoje dalyvavusių asmenų bendravimo dažnumas su PT**

Bendravimo dažnumas	Skaičius	Proc.
Bent kartą per mėnesį ir dažniau	98	28,0
Maždaug kartą per 3 mėn.	156	44,6
Maždaug kartą per 4–6 mėn.	29	8,3
Maždaug kartą per 7–12 mėn.	38	10,9
Rečiau	29	8,3
<b>Iš viso</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

Be to, pažymėtina, kad reikšminga respondentų dalis (beveik ketvirtadalis) iki šios apklausos buvo inspektuoti ar atlikti kitokie tyrimai, o vienam iš aštuonių buvo pritaikytos vienokos ar kitokios poveikio priemonės (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar jie buvo inspektuoti ir ar buvo taikyta poveikio priemonė

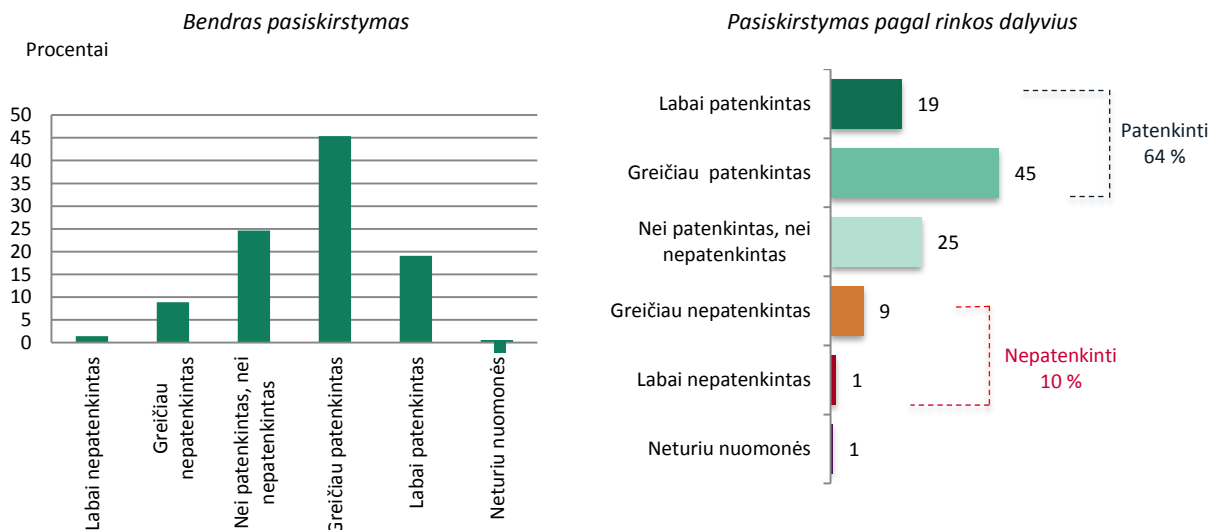
Priemonė, rodiklis	Atsakymas	Skaičius	Proc.
Taikė poveikio priemones	Taip	43	12,3
	Ne	289	82,6
	Neturiu nuomonės	18	5,1
<b>Iš viso</b>		<b>350</b>	<b>100,0</b>
Atliko inspektavimą	Taip	81	23,1
	Ne	252	72,0
	Neturiu nuomonės	17	4,9
<b>Iš viso</b>		<b>350</b>	<b>100,0</b>



## II. Bendras Priežiūros tarnybos veiklos vertinimas

Atsakydami į klausimus respondentai galėjo perteikti savo įžvalgas ir pasiūlymus dėl PT veiklos bendrai ir dėl konkrečių sričių, taip pat pareikšti savo nuomonę, kaip vykdoma PT misija – prižiūrint finansų rinką siekti, kad ji veiktų patikimai ir efektyviai, darniai vystytųsi, rinkos dalyviai elgtųsi atsakingai, o vartotojai priimtų racionalius finansinius sprendimus.

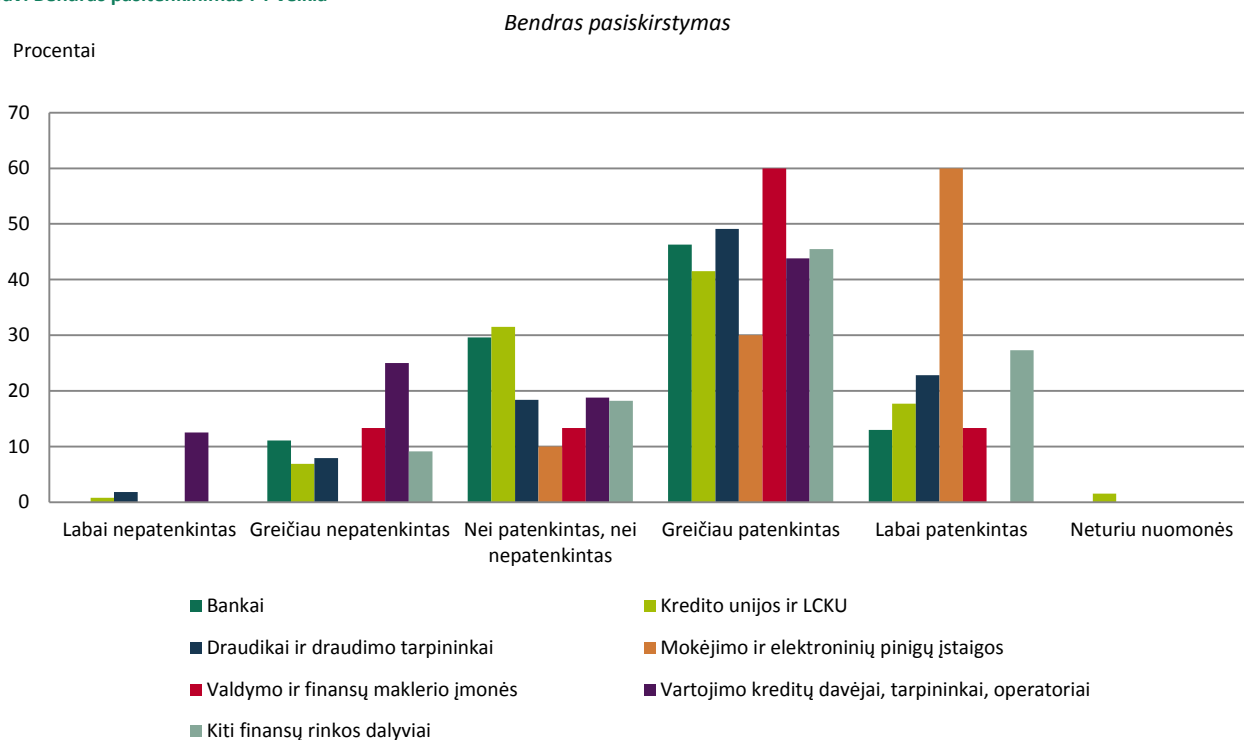
1 pav. Bendras pasitenkinimas PT veikla



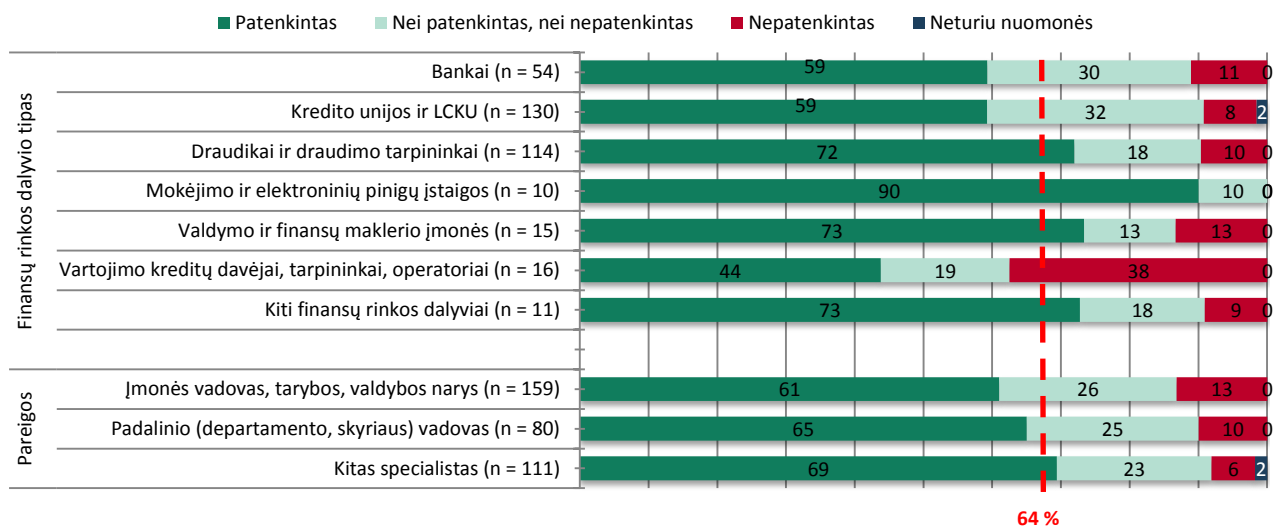
Kaip matyti iš 1 pav., didžioji dalis apklausoje dalyvavusių respondentų yra arba greičiau patenkinti, arba labai patenkinti PT veikla, bendras teigiamų vertinimų skaičius sudaro 64 proc. Tik 1,4 proc. (5 atsakiusieji iš 350) respondentų nurodė, kad yra nepatenkinti ir 8,9 proc. – greičiau nepatenkinti PT veikla.

Labiausiai PT veikla patenkintos mokėjimų ir elektroninių pinigų įstaigos (jų teigiamų vertinimų dalis sudaro per 90%), tik šiek tiek mažiau – draudikai ir draudimo tarpininkai, valdymo ir finansų maklerio įmonės. Bankų ir kredito unijų pasitenkinimas PT veikla atitinka bendrą pasiskirstymą. Kritiškiausiai PT veiklą vertina vartojimo kredito davėjai, tarpininkai ir skolinimo platformų operatoriai (žr. 2 pav.).

## 2 pav. Bendras pasitenkinimas PT veikla



### *Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius*

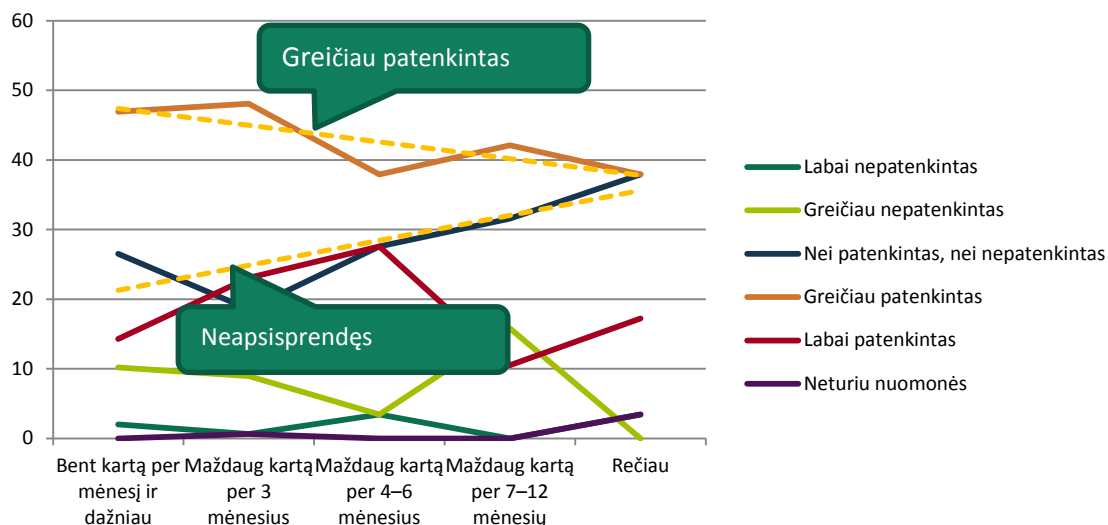


Pažymėtina tai, kad nors ir nėra labai didelio skirtumo tarp vertinimų pasiskirstymo tarp respondentų pagal pareigybes, tačiau aukščiausios grandies vadovai šiek tiek santūriau vertino PT veiklą negu vidurinės grandies vadovai ir kiti specialistai.

Nagrinėjant bendras tendencijas, pastebėtina, kad labiau patenkinti PT veikla buvo respondentai, turėję dažnesnius santykius su priežiūros institucija, mažėjant santykio intensyvumui, didėjo ir labiau neapsisprendusių respondentų dalis (žr. 3 pav.).

3 pav. Bendravimo su PT dažnumas ir pasitenkinimo PT veikla ryšys

Procentai

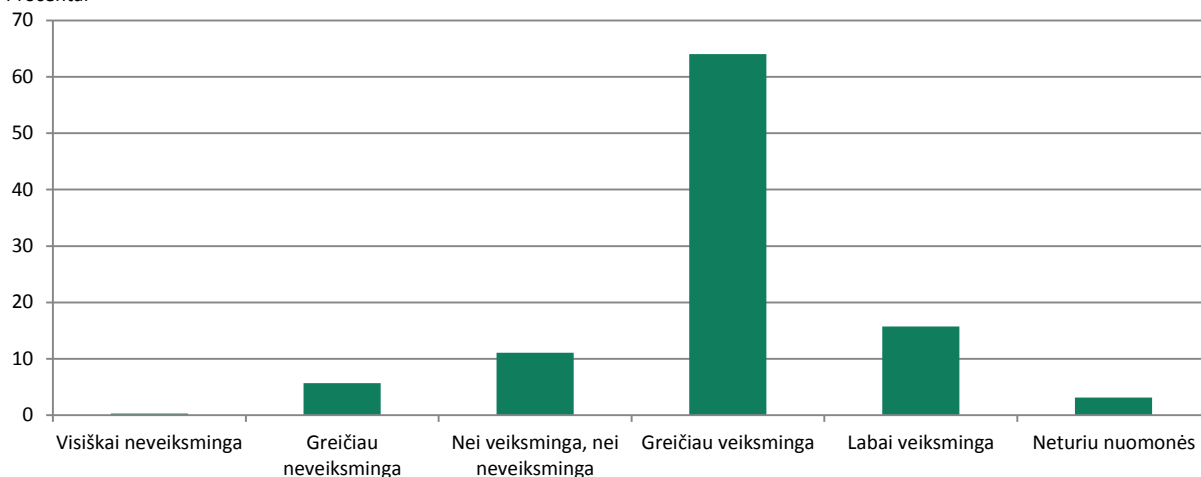


Kaip pagrindines PT tobulintinas sritis apklaustieji nurodė, kad turėtų būti greičiau reaguojama į rinkos dalyvių daromus pažeidimus, pateikiami atsakymai į paklausimus kartais galėtų būti konkretesni, greičiau pateikiami, dar geriau įgyvendinamas vieno langelio principas, užuot mėginant ieškoti skirtingų PT specialistų atsakymų, sudaryti galimybę kiek galima daugiau dokumentų pateikti elektronine forma, siekti vartotojų apsaugos ir finansų rinkos dalyvių priežiūros pusiausvyros.

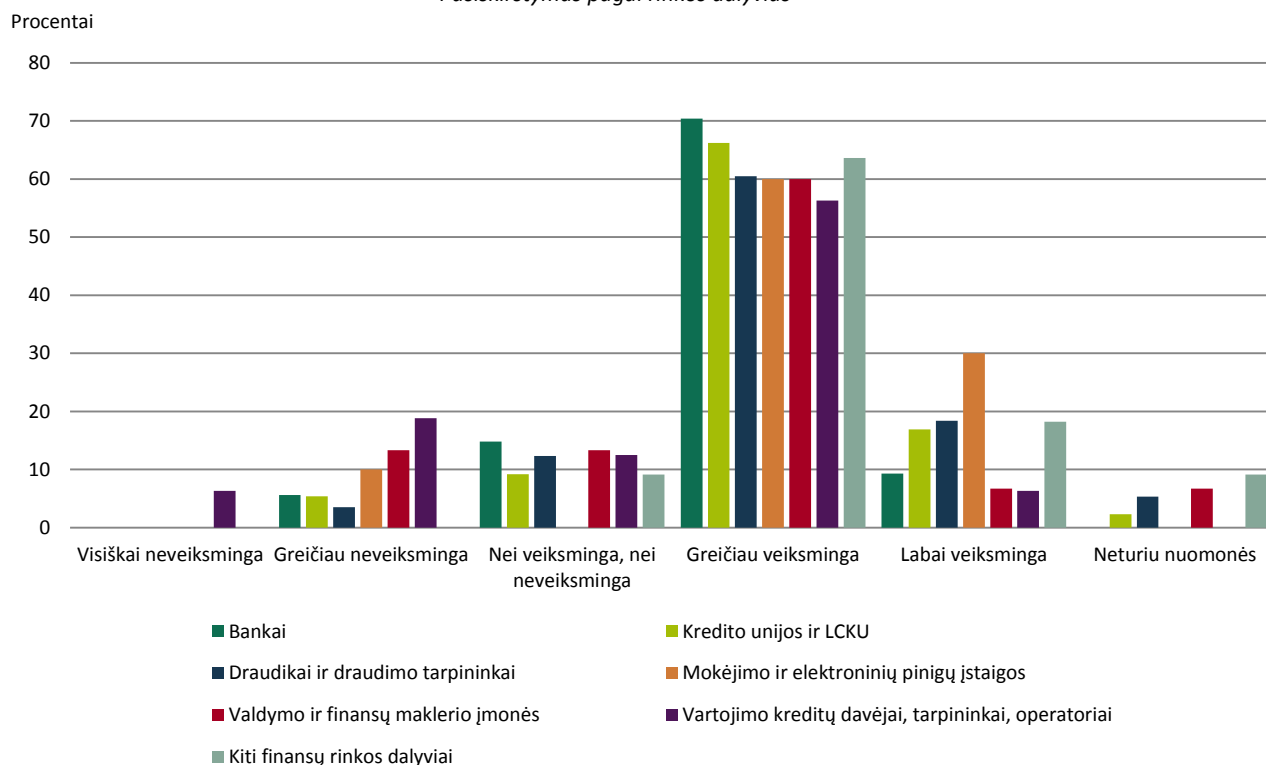
4 pav. Priežiūros veiksmingumas

Bendras pasiskirstymas

Procentai



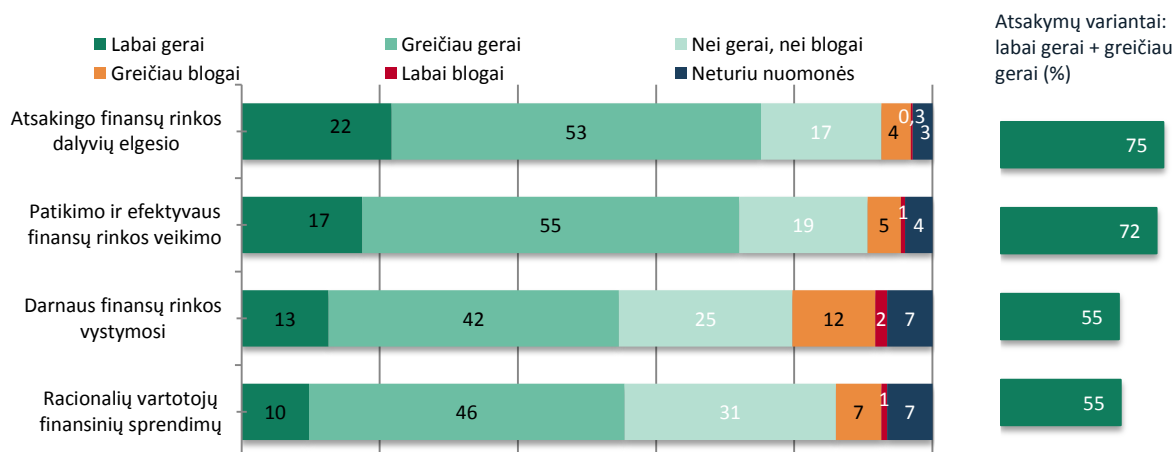
### Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius



Absoliuti dauguma apklaustųjų nurodė, kad Lietuvos bankas ir PT vykdo veiksmingą finansų rinkos priežiūrą (žr. 4 pav.). Kita vertus, respondentai taip pat nurodė, kad PT neturėtų būti tokia griežta ir turėtų tolygiau prižiūrėti visus finansų rinkos dalyvius, proporcingai taikyti reikalavimus dideliems ir mažiems rinkos dalyviams, rečiau taikyti baudžiamąjį principą ir labiau gilintis į pažeidimų aplinkybes, daugiau konsultuoti ir padėti rinkos dalyviams.

Atsakydami į klausimus apie PT misijos vykdymą, respondentai palankiausiai įvertino PT indėlį skatinant atsakingą finansų rinkos dalyvių elgseną – greičiau gerai arba labai gerai šį PT indėlį įvertino net 75 proc. respondentų (žr. 5 pav.). Nedaug prasčiau įvertinta PT misija siekiant patikimo ir efektyvaus finansų rinkos veikimo – 72 proc. atsakiusiųjų. Daugiau kaip pusė respondentų (55 %) teigiamai įvertino dar du PT misijos aspektus dėl darnaus finansų rinkos vystymosi ir racionalių vartotojų sprendimų.

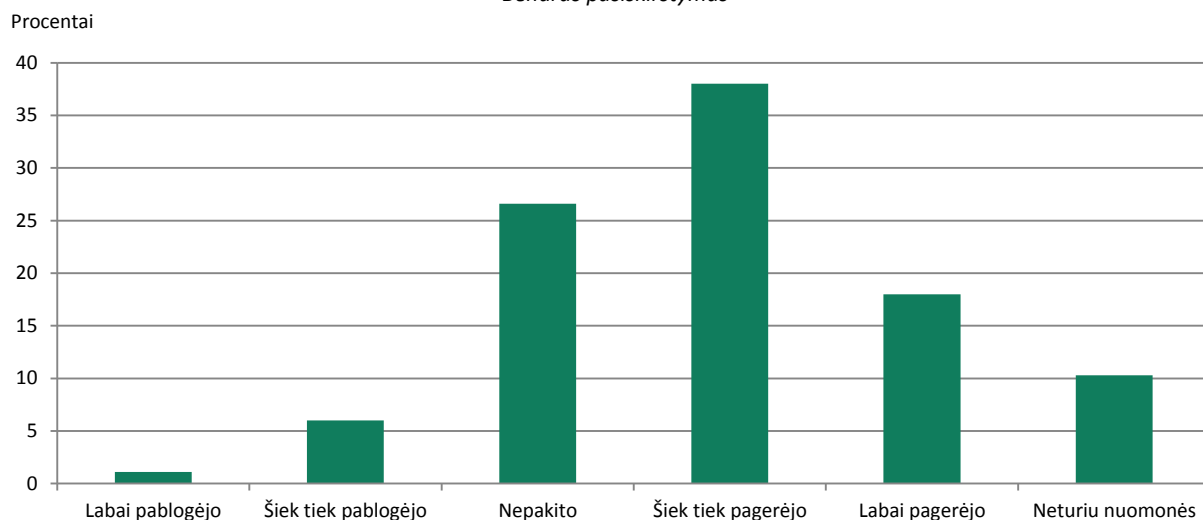
### 5 pav. PT indėlis, įgyvendinant savo misiją, prisidedant prie bendrų visuomenės tikslų



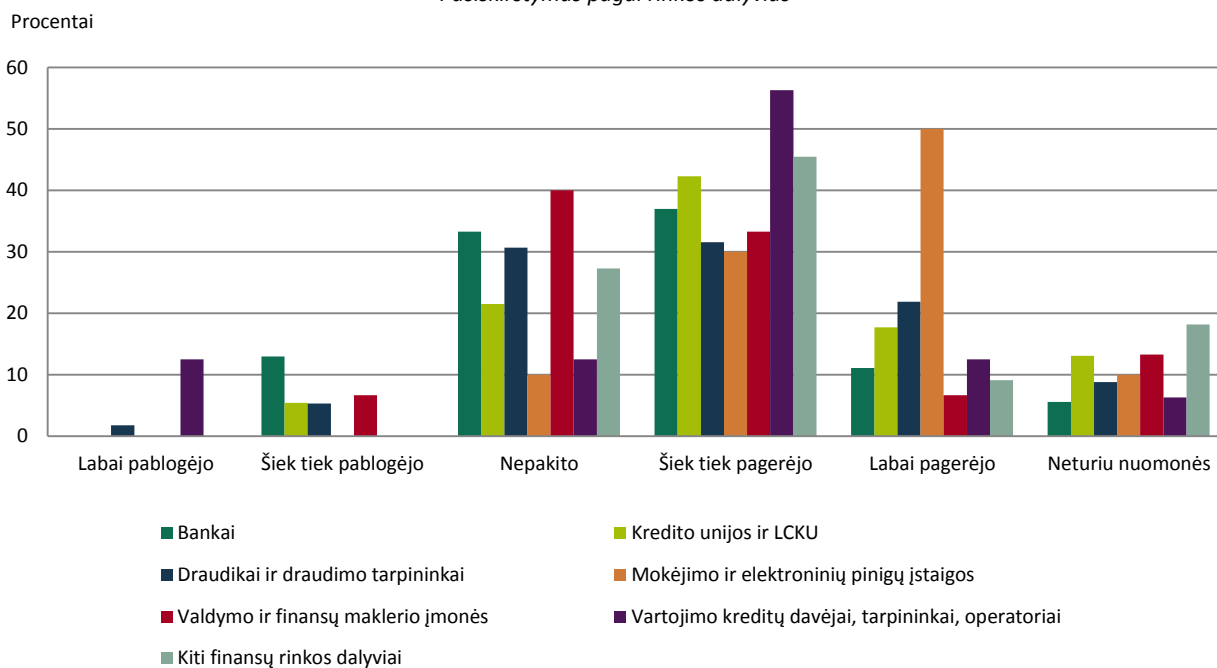
Šiek tiek daugiau nei pusė respondentų mano, kad PT veikla, įgyvendinant savo misiją per paskutinius dvejus metus, arba šiek tiek, arba iš esmės pagerėjo (žr. 6 pav.).

6 pav. PT veiklos, įgyvendinant savo misiją, pokytis per paskutinius dvejus metus

*Bendras pasiskirstymas*

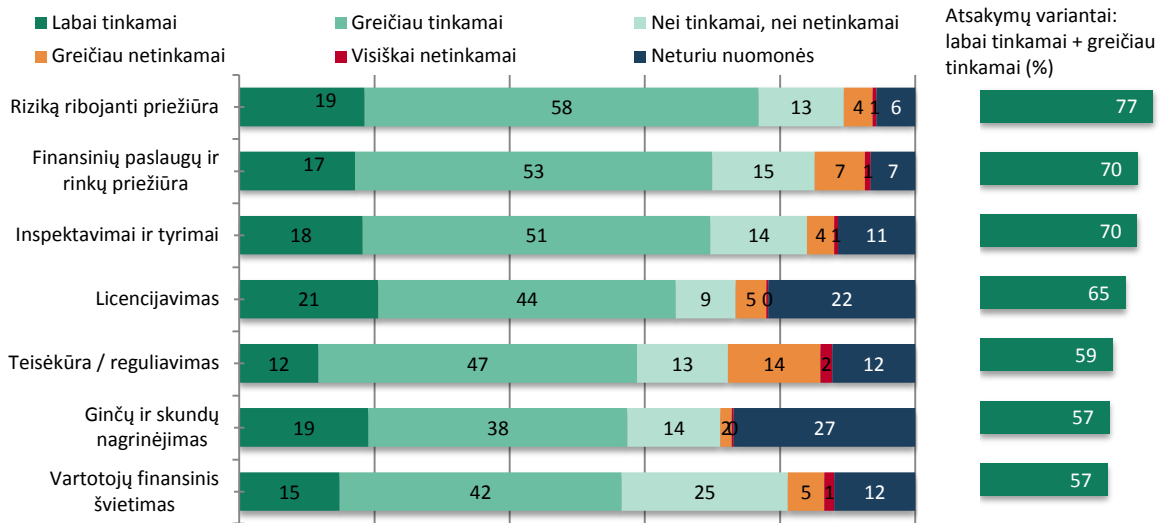


*Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius*



Net 50 proc. mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų mano, kad labai pagerėjo priežiūros misijos vykdymas, kad šiek tiek pagerėjo ši veikla, manė per 38 proc. visų atsakiusiųjų, iš jų santykinai daugiausia vartojimo kredito davėjų, kredito unijų ir kitų finansų rinkos dalyvių. Kad misijos įgyvendinimas pablogėjo, manė tik 7 proc. respondentų. Kaip tobulintinas sritis, respondentai nurodė, kad reikia išsamesnių konsultacijų su rinkta dėl rengiamų teisės aktų projektų, būtina palaikyti jau minėtą vartotojų apsaugos ir rinkos dalyvių priežiūros pusiausvyrą.

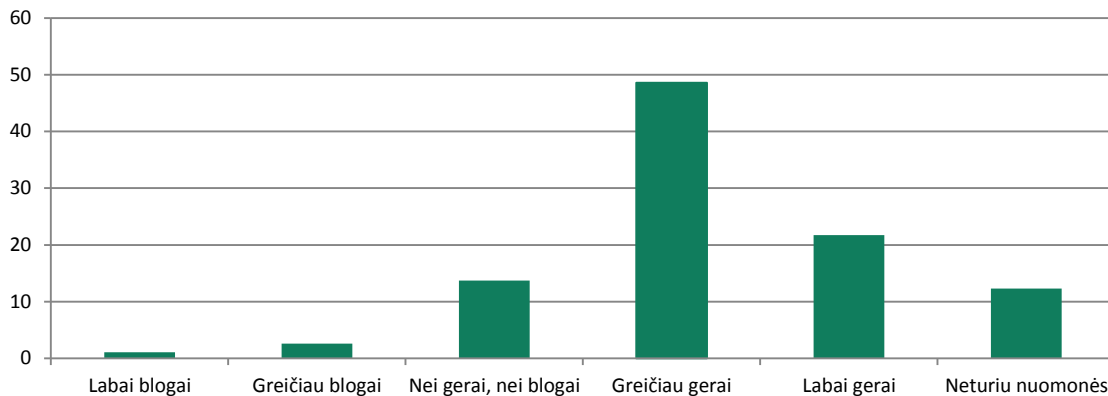
7 pav. Pagrindinių PT funkcijų įgyvendinimas



Vertinant atskiras PT veiklos sritis (žr. 7 pav.), daugiausia teigiamų vertinimų (greičiau tinkamai ir labai tinkamai) suteikta riziką ribojančios priežiūros veiklai (77 % respondentų). Po 70 proc. teigiamų vertinimų skirta finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros bei inspektavimų ir tyrimų funkcijų vykdymui. Licencijavimo veiklą teigiamai įvertino 65 proc. respondentų. Santykinai mažiausiai teigiamų (beje, ir daugiausia neigiamų) vertinimų (apie 57 %) suteikta teisėkūros ir reguliavimo, ginčų ir skundų nagrinėjimo bei finansinio švietimo funkcijų vykdymui. Argumentai, kaip rinkos dalyviai siūlo gerinti teisėkūros funkcijos ir vartotojų apsaugos funkcijos vykdymą, jau minėti anksčiau.

8 pav. PT konsultacinės, mokomosios ir kitos veiklos vertinimas

Procentai



Pastaba: Lietuvos banko Priežiūros tarnyba, be tiesioginių formaliųjų funkcijų (reguliavimo, priežiūros, licencijavimo), dar užsiima ir netiesiogine veikla – konsultuoja rinkos dalyvius, pataria jiems ir padeda priimti reikiamus sprendimus vykdant veiklą, rengia ir pristato rinkos apžvalgas bei aktualijas, rengia mokymus.

Kaip matyti iš 8 pav., dauguma prižiūrimų rinkos dalyvių labai gerai arba gerai vertina PT vykdomą konsultacinę ir patariamąją veiklą, taip pat rengiamas rinkos apžvalgas, mokymus, daromus pristatymus.

Apibendrinant PT veiklos vertinimą, pažymėtina, kad dauguma respondentų bendradarbiavimo su PT specialistais procesą vertina kaip sklandų, tačiau pasigenda PT rengiamų teisės aktų aiškumo ir praktiškumo, jų vertinimu, trūksta praktinių gerosios praktikos pavyzdžių, kai yra atsižvelgiama į įvairių rinkos dalyvių tipų veiklos ypatumus. Rinkos dalyviai pageidautų, kad bendravimas su PT specialistais būtų operatyvesnis ir glaudesnis – kartais ilgokai reikia laukti atsakymų, ne visuomet jie būna visiškai aiškūs (kai kas paliekama pačiam klausiančiajam susivokti, o kartais tiesiog yra vengiama išsakyti konkrečią PT poziciją), – todėl siūloma sustiprinti PT papildomais ištekliais. Labiau pagelbėtų ir veiksmingesnis vieno langelio principo įgyvendinimas, nes dabar, rinkos dalyvių vertinimu, jie įvairiais klausimais turi kreiptis į skirtingus specialistus, jiems kartais yra neaiškios specialistų atsakomybės. Jie mano, kad pernelyg daug dokumentacijos ir įvairios informacijos vis dar yra priversti PT pateikti popierine forma, nors raštų siuntimui neseniai buvo sudaryta galimybė naudotis elektroniniais kanalais.

### PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS

*Lietuvos bankas siekdamas aiškumo – kad finansų rinkos dalyviams bei visuomenei taptų aiškesni Lietuvos banko tikslai ir funkcijos prižiūrint finansų rinką – patvirtino Lietuvos banko finansų rinkos priežiūros politiką. Politikoje visų pirma nustatomi Lietuvos banko tikslai prižiūrint finansų rinką, aptariami svarbiausi Lietuvos banko valdybos ir Priežiūros tarnybos funkcijų atskyrimo, interesų konfliktų sprendimo aspektai. Daugiausia dėmesio šioje politikoje skiriama jau šiuo metu iš esmės faktiškai taikomiems, tačiau iki šiol Lietuvos banko valdybos priimtuose teisės aktuose neįtvirtintiems finansų rinkos priežiūros principams atskleidžiant jų turinį.*

*Per artimiausius kelerius metus toliau tęsime pradėtą administracinės naštos mažinimo darbą, toliau peržiūrėsime tai reglamentuojančius teisės aktus. Tuo tikslu kasmet tiek rinkos dalyviams, tiek jų asociacijoms siūsiame paklausimus prašydami pateikti siūlymus, ką būtų galima tobulinti, be to, konsultuosimės su pagrindinėmis sutinteresuotomis šalimis, kaip dar būtų galima gerinti investicinę aplinką.*

*Nuo vasario mėnesio Priežiūros tarnyboje įsteigėme projektų vadovo pareigybę. Svarbiausia projekto vadovo funkcija – koordinuoti strateginiame plane numatytų Priežiūros tarnybos darbų vykdymą, rūpinis vieno langelio užtikrinimu bendraujant su potencialiais Lietuvos finansų rinkos dalyviais ir prižiūrėti sklandžius informacijos mainus su kitais Lietuvos banko struktūriniais padaliniais apie naujų ir esamų rinkos dalyvių ketinimus taikyti naujus, inovatyvius veiklos modelius. Šias pareigas einantis tarnautojas bus atsakingas už finansų rinkos dalyvių teikiamų pasiūlymų, mažinančių administracinę našta, valdymą ir už šių pasiūlymų įgyvendinimo koordinavimą.*

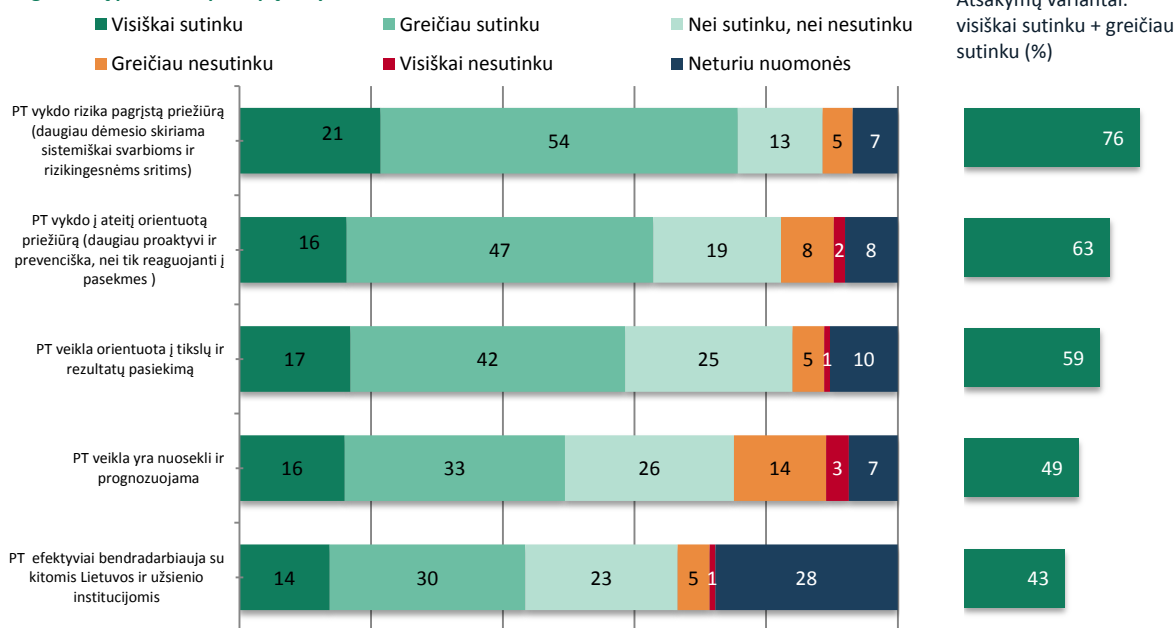
*Ieškant pusiausvyros tarp vartotojų apsaugos ir finansų rinkos dalyvių priežiūros, toliau aktyviai pasitelksime Vartotojų ir bankų tarybą. Po kelerių metų numatome pakartoti šį tyrimą ir sužinoti rinkos dalyvių nuomonę, kaip jie vertina pokyčius priežiūros srityje, taip pat įvertinti rinkos dalyvių atsakymų vertinant Priežiūros tarnybos veiklą tendencijas.*

### III. Kasdienės Priežiūros tarnybos veiklos vertinimas

Respondentai vertino tokius kasdienės PT veiklos aspektus: kaip laikomasi pagrindinių priežiūros principų, kaip PT specialistai išmano prižiūrimų įmonių veiklą, ar tinkamai taikomos poveikio priemonės ir kita.

Tyrimas leido nustatyti sritis, kuriose finansų rinkos dalyviai (pagrindinės suinteresuotosios šalys) įžvelgia PT veiklos ribotumą ar nepakankamumą. Šie duomenys suteikia galimybę arba pagerinti veiklą atitinkamose srityse keičiant priežiūros būdą ar priemones, arba daugiau dėmesio skirti sklandesnei komunikacijai, siekiant paaiškinti priežiūros veiklos principus.

9 pav. Pagrindinių priežiūros principų laikymasis

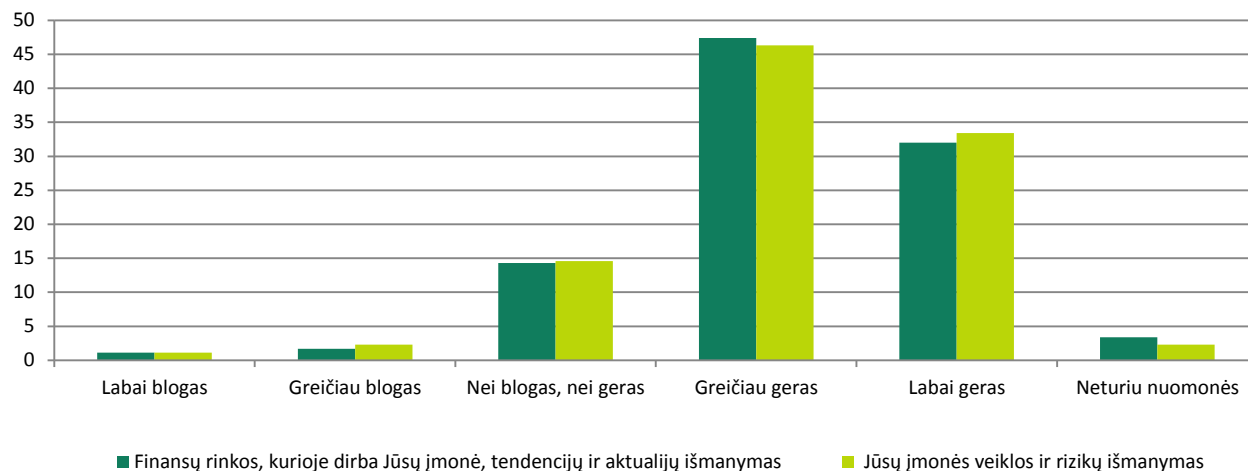


Kaip matyti iš 9 pav., respondentai mano, kad PT geriausiai vykdo rizika pagrįstą priežiūrą: 75 proc. respondentų atsakė greičiau ir visiškai sutinkantys su šiuo teiginiu. Šiek tiek mažiau palankiai, tačiau teigiamai įvertino kitus du principus (į ateitį orientuotą priežiūrą bei orientaciją į tikslus ir rezultatą) ir kaip jų PT laikosi savo veikloje. Santykinai prasčiausiai iš visų principų respondentai įvertino PT veiklos nuoseklumą ir prognozuojamumą bei bendradarbiavimą su kitomis Lietuvos ir užsienio institucijomis.



10 pav. Prižiūrimų įmonių veiklos išmanymas

Procentai

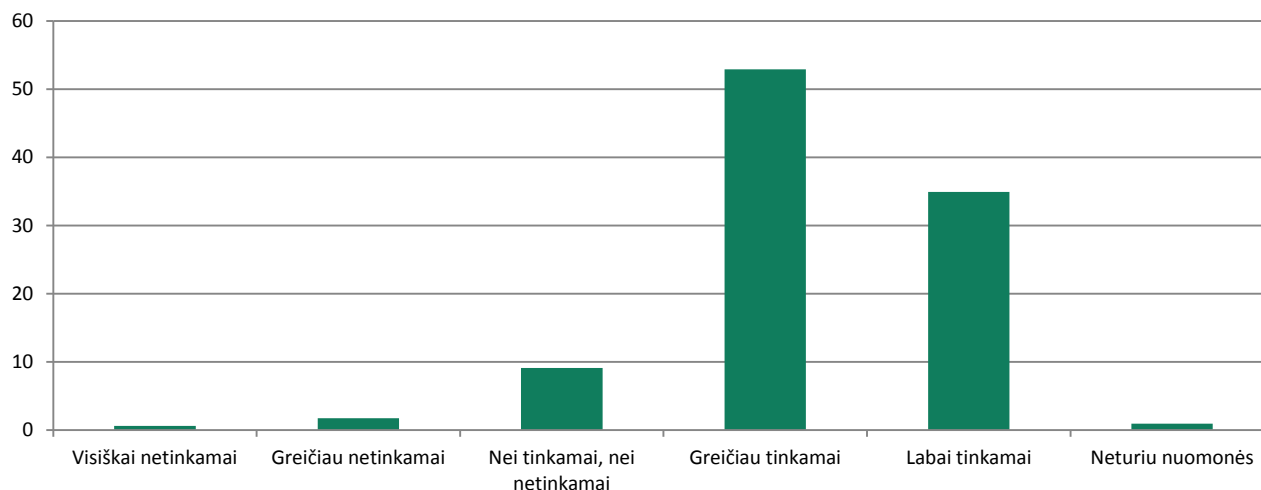


Absoliuti dauguma apklaustųjų atsakė, kad PT gerai arba labai gerai išmano finansų rinkas, kuriose dirba prižiūrimi rinkos dalyviai, taip pat ir konkrečių prižiūrimų finansų rinkos dalyvių veiklos specifiką bei rizikas (žr. 10 pav.). Apklaustieji taip pat teigiamai įvertino, kaip PT prižiūri konkrečiai jų įmonę (žr. 11 pav.).

11 pav. Konkretaus rinkos dalyvio priežiūros tinkamumas

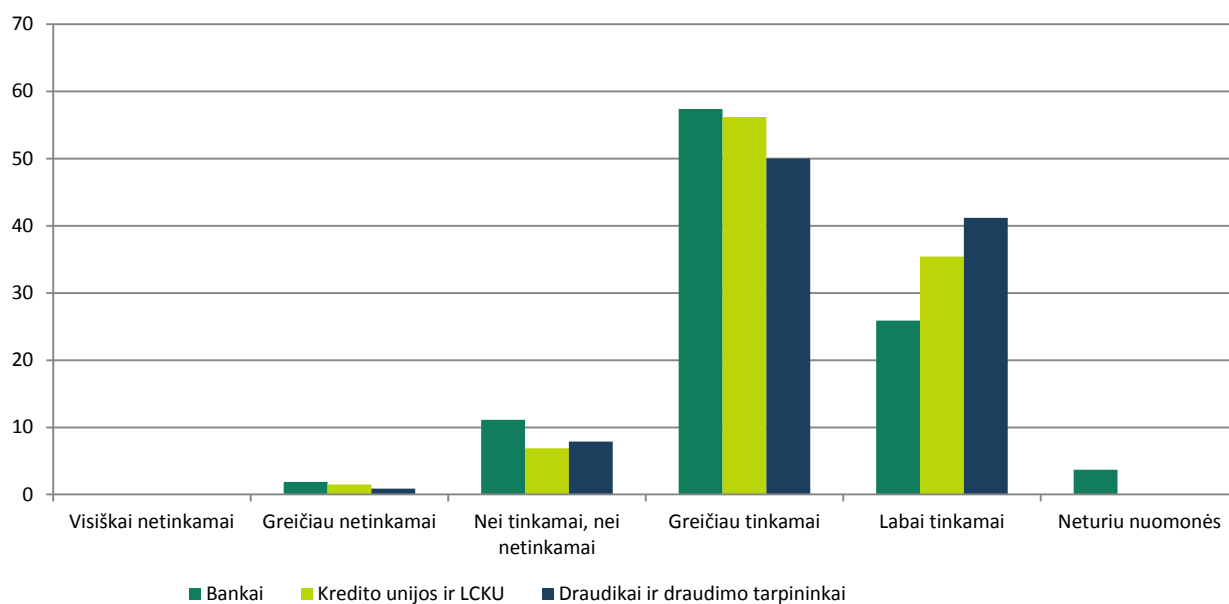
*Bendras pasiskirstymas*

Procentai



### Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius

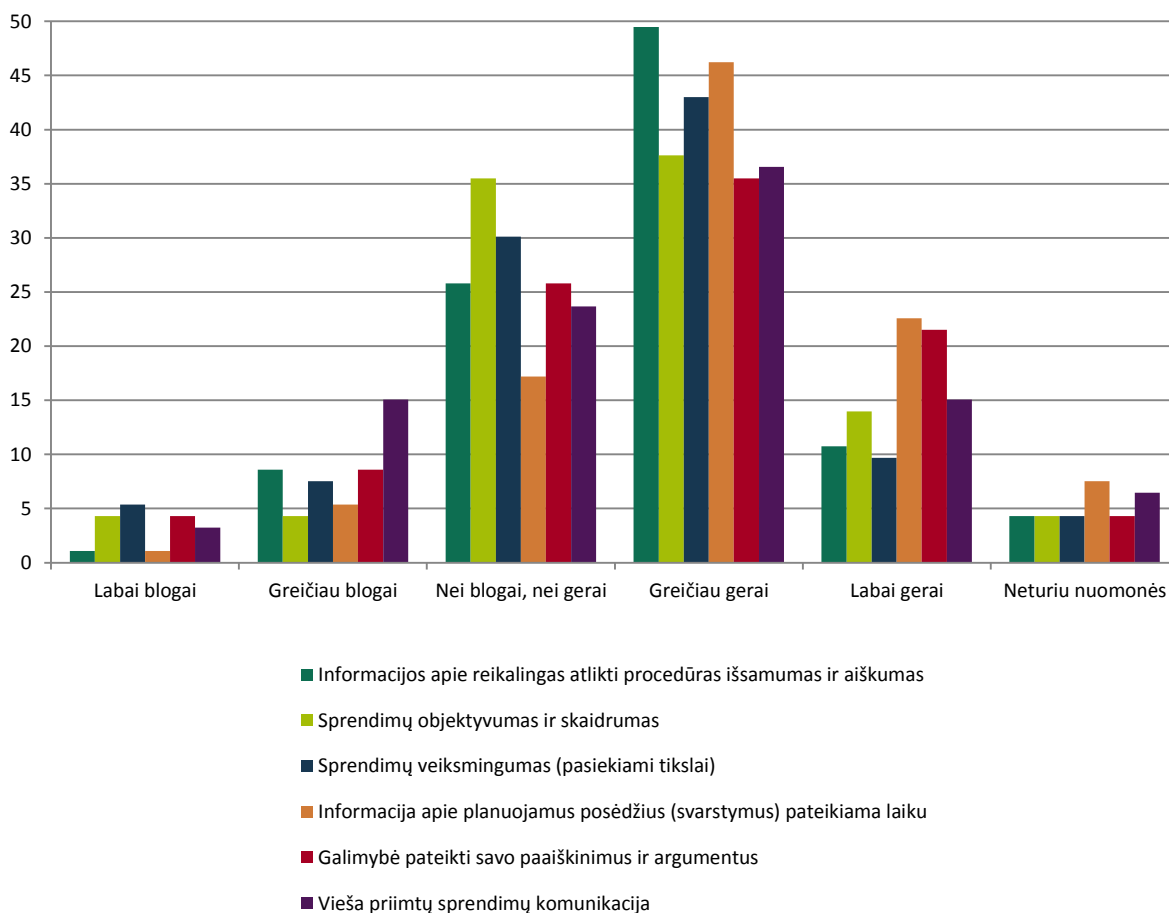
Procentai



Vertinant bendrą apklaustųjų pasiskirstymą, vertinimai labai teigiami. Kalbant apie atskiras prižiūrimų rinkos dalyvių grupes, pažymėtina, kad palankiausiai PT veiklą vertina draudikai, santykinai prasčiau – bankai.

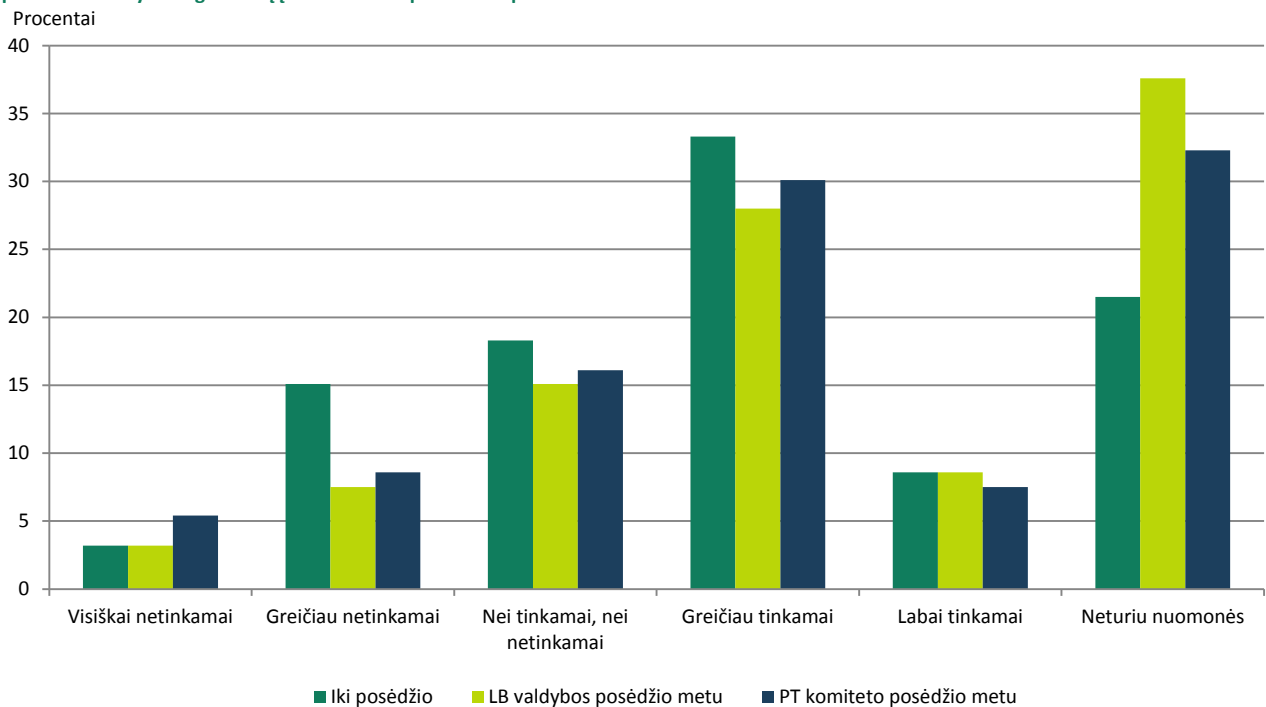
### 12 pav. Sprendimų priėmimo procesas

Procentai



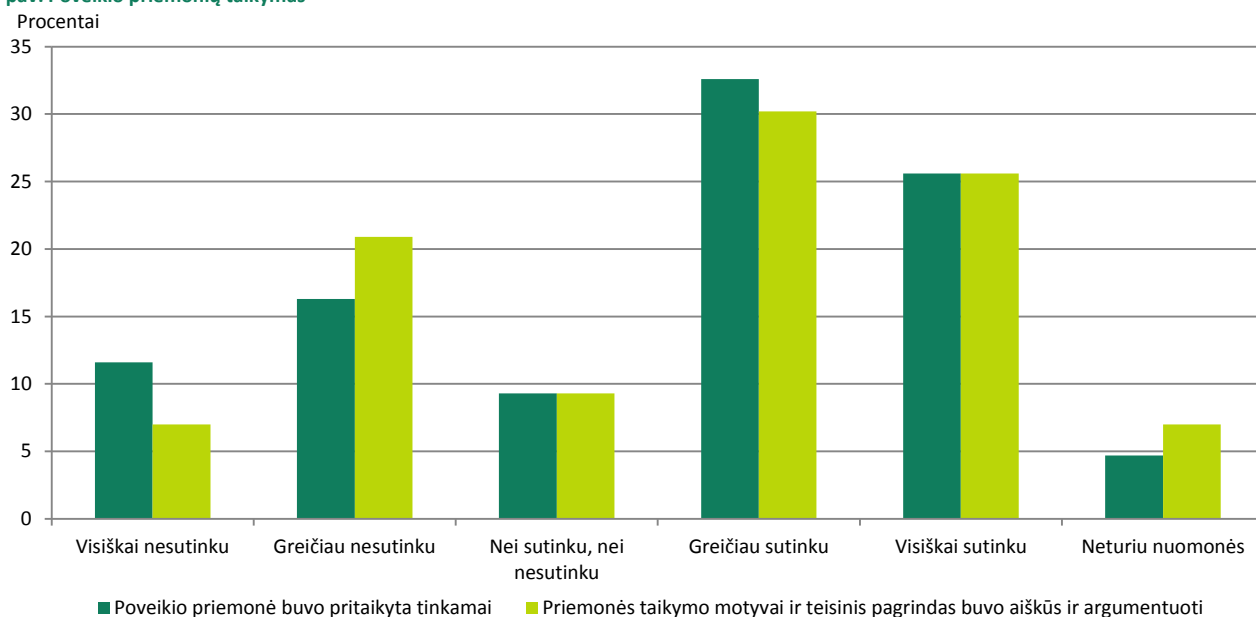
Kabant apie PT priimamų sprendimų aspektus ir etapus (žr. 12 pav.), pažymėtina, kad palankiausiai vertinamas informacijos apie planuojamus posėdžius pateikimas laiku. Visų kitų sprendimų priėmimo etapų vertinimai skirtingi: informacijos apie reikalingas atlikti procedūras aiškumą ir išsamumą respondentai vertina greičiau gerai, mažiausiai yra labai blogų ir labai gerų vertinimų. Sprendimų objektyvumą ir skaidrumą panašus respondentų skaičius vertina neutraliai arba teigiamai, o daugiausia respondentų vertina teigiamai. Tačiau nemažas skaičius respondentų sprendimų priėmimo skaidrumą ir objektyvumą vertina blogai arba labai blogai. Panašiai, tik santykinai šiek tiek blogiau (skirstinys pasislinkęs labiau į kairę) respondentai vertina sprendimų veiksmingumą ir jais pasiekiamus tikslus. Panašiai įvertintos ir galimybės pateikti savo paaiškinimus, ir vieša priimtų sprendimų komunikacija. Daugiausia neutralių arba neigiamų vertinimų skirta viešai priimtų sprendimų komunikacijai, o tai verčia pagalvoti apie tam tikrus veiksmus šioje srityje.

13 pav. Rinkos dalyvio argumentų įvertinimas iki posėdžio ir posėdžio metu



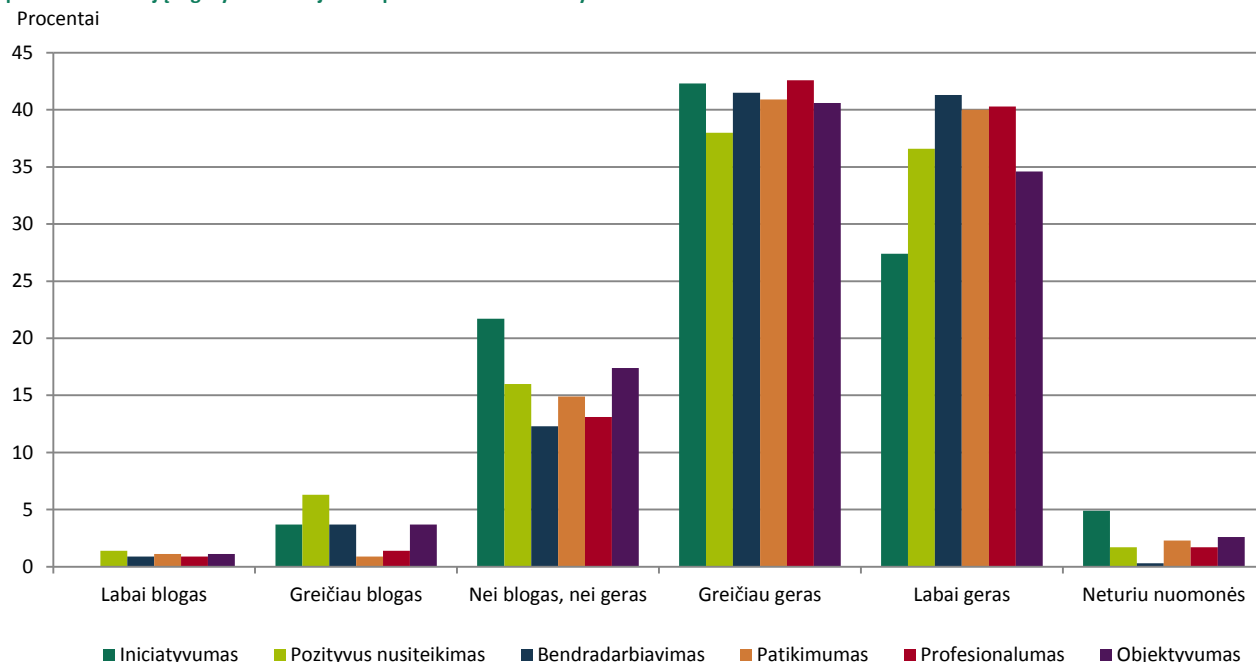
Iki posėdžio ir posėdžio metu rinkos dalyvių pateikiamų argumentų vertinimą respondentai įvertino vienodai gerai (žr. 13 pav.): per 40 proc. respondentų – tinkamai arba labai tinkamai, dar apie 15 proc. – neutraliai. Kita vertus, daugiausia (beveik 20 %) neigiamų vertinimų skirta argumentų įvertinimui iki posėdžio, beveik 15 proc. – Priežiūros tarnybos komiteto metu, santykinai mažiausiai neigiamai galimybę pateikti argumentus ir paaiškinimus respondentai įvertino Lietuvos banko valdybos posėdžio metu.

14 pav. Poveikio priemonių taikymas



Santykinai dar mažiau teigiamai ir daugiau neigiamai (28 %) respondentai atsakė į klausimus apie poveikio priemonių tinkamumą, jų taikymo motyvus ir teisinius pagrindus (žr. 14 pav.). Visi respondentai labai teigiamai įvertino PT tarnautojų elgseną bendraujant su prižiūrimais rinkos dalyviais, tačiau šiek tiek prasčiau įvertino pozityvų nusiteikimą (žr. 15 pav.).

15 pav. PT tarnautojų elgseną bendraujant su prižiūrimais rinkos dalyviais



Kasdienę PT veiklą respondentai siūlė tobulinti taip:

- Aktyviau reaguoti į rinkos dalyvių pateikiamus pastebėjimus dėl kitų rinkos dalyvių daromų teisės aktų pažeidimų. PT pirmiausia turėtų teikti realią geranorišką pagalbą bei patarimus ir

tik piktybiškai nesilaikantiems teisės normų arba jas pažeidinėjantiems būti baudžiamąja institucija.

- Daugiau neformalaus bendravimo, patarimų, išankstinio perspėjimo, kas numatoma ateityje.
- Prisiminti, kad reikia ne tik įgyvendinti teisės aktus ir bausti, bet ir rūpintis, kad rinka plėtotųsi ir turėtų pagrindą būti inovatyvi ir konkurencinga.
- Gerinti konsultacijų teikimo sritį, objektyviau reaguoti į paklausimus, įsigilinti į klausimo esmę. Be to, reikėtų būti ne tik prižiūrinčia institucija, kuri taiko baudas ar kitas poveikio priemones, bet ir patarėja, ypač tada, kai rinkos dalyviai teiraujasi nuomonės, rodo iniciatyvą bendradarbiauti.
- Daugiau atvirumo ir prognozuojamų veiksmų, reikėtų rasti pusiausvyrą tarp baudžiamosios ir patariamąsios veiklos.
- Kai kuriais atvejais norėtųsi individualaus požiūrio ir konkrečios situacijos, aplinkybių vertinimo, leidžiančio atsižvelgti į kontekstą ir priimti ne unifikuotą, o individualų sprendimą.
- Daugiau gilintis į specifines detales apie rinką, domėtis kitų rinkų naujovėmis, dalyvauti Europos Sąjungos (ES) veikloje, taikyti modernius tyrimų metodus. Naujais svarbiais klausimais rengti diskusijas.
- Ne tik informuoti apie priimtus sprendimus, bet daugiau komunikuoti ir bendradarbiauti su rinkos dalyviais iki teisės aktų priėmimo, pagal galimybes mažinti rinkos dalyviams tenkančią administracinę naštą dėl teisės aktų įgyvendinimo ir informacijos pateikimo.
- Kiek tai yra įmanoma, neapkrauti rinkos dalyvių mechaniniu informacijos rinkimu, mažinti teikiamų ataskaitų skaičių. Panaikinti visus popierinius dokumentus ir ataskaitas, automatizuojant ataskaitų rinkimą.
- Norėtųsi aiškios argumentuotos nuomonės, sprendimų, atitinkančių geriausią Europos praktiką, operatyvumo, efektyvumo, noro ir gebėjimo spręsti problemas, siekio kurti efektyvią ir konkurencingą rinką Lietuvoje. Svarbu atsižvelgti ne tik į formalius ES ir kitus reikalavimus, bet ir į Lietuvos rinką bendrai, jos klientus, rinkos išsivystymą tam tikrų produktų sklaidą. Be to, norėtųsi, kad tikslas būtų ne riboti viską, kas tik įmanoma praktiškai, bet skaidrinti veiklą, skatinti konkurenciją, įvairesnių produktų kūrimą ir plėtrą.

### **PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS**

*Nuo šių metų atnaujinsime ne tik susitikimų su bankų ir draudimo įmonių vadovais formatą (Priežiūros tarnybos atstovai susitikimų metu pateiks ir savo nuomonę bei vertinimus apie prižiūrinimą rinkos dalyvių, ne tik išklausk rinkos dalyvio pristatymą), bet ir su kitais rinkos dalyviais organizuosime periodinius bendrus susitikimus, kurių metu pristatysime priežiūros lūkesčius, išklauskysime rinkos dalyvių keliamus klausimus. Be to, planuojame sukurti naują priežiūrinę priemonę – „Vizitai“. Jų metu PT specialistai įvertins finansų rinkos dalyvio tam tikros veiklos aspektų atitiktį teisės aktams, už nustatytus neatitikimus netaikydami jokių sankcijų.*

*Atsižvelgdami į Jūsų pasiūlymus greičiau reaguoti į rinkoje daromus pažeidimus, jau patvirtinome Pranešimų apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus pateikimo ir tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašą ir įdiegėme šiam tikslui sistemą, kuri užtikrins pranešimus apie pažeidimus teikiančių asmenų informavimą ir jų tapatybės duomenų apsaugą, o tai galėtų paskatinti finansų rinkos dalyvių darbuotojus ir kitus asmenis aktyviau teikti Lietuvos bankui pranešimus apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus. Apraše numatėme, kaip galima Lietuvos bankui anonimiškai pateikti informaciją apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus. Tikime, kad šios priemonės turėtų sudaryti sąlygas Lietuvos bankui nustatyti ir iširti pažeidimus, kurie įprastomis priežiūros priemonėmis yra sunkiai nustatomi, pavyzdžiui, piktnaudžiavimo rinkoje atvejai.*

## IV. Teisėkūros proceso vertinimas

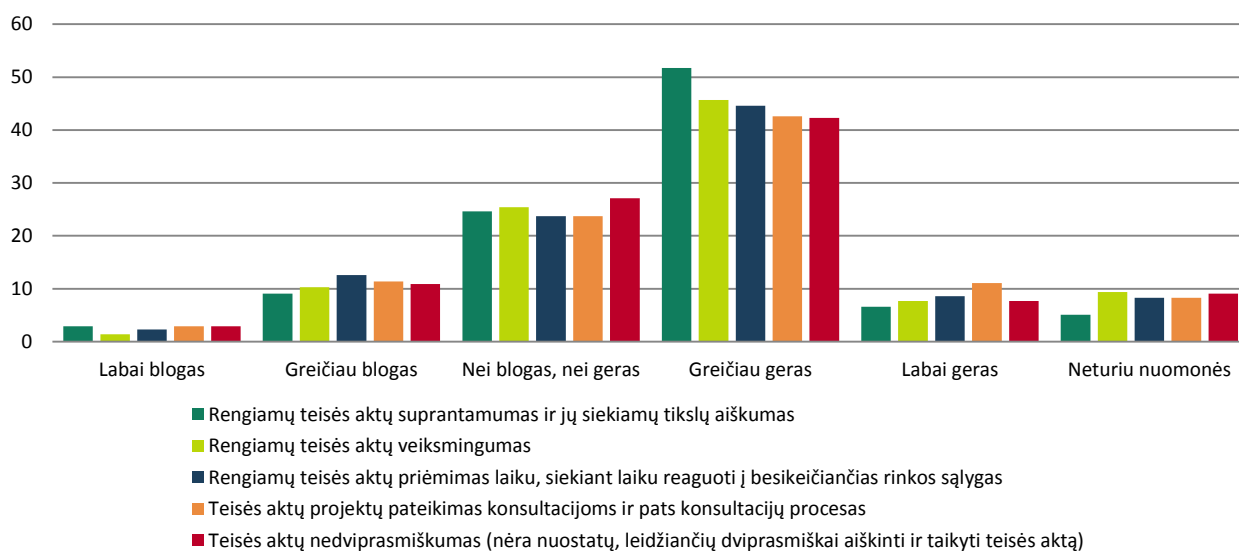
Respondentams buvo pasiūlyta vertinti tokius teisėkūros aspektus:

- teisės aktų suprantamumą ir jais siekiamų tikslų aiškumą;
- teisės aktų veiksmingumą;
- teisės aktų priėmimą laiku, siekiant laiku reaguoti į besikeičiančias rinkos sąlygas;
- teisės aktų projektų pateikimą konsultacijoms ir patį konsultacijų procesą;
- teisės aktų nedviprasmiškumą (nėra nuostatų, leidžiančių dviprasmiškai aiškinti ir taikyti teisės aktą).

Be to, finansų rinkos dalyvių buvo klausta, ką reikėtų keisti, kad konsultacijų dėl teisės aktų projektų procesas būtų veiksmingesnis; teirautasi, ar Lietuvos banko kuriami vietiniai (nacionaliniai) teisės aktai, reglamentuojantys finansų rinkos priežiūrą, nesukuria perteklinės administracinės naštos jų atstovaujamai įmonei; ką reikėtų keisti ar gerinti Lietuvos banko kuriamų vietinių (nacionalinių) teisės aktų rengimo procese.

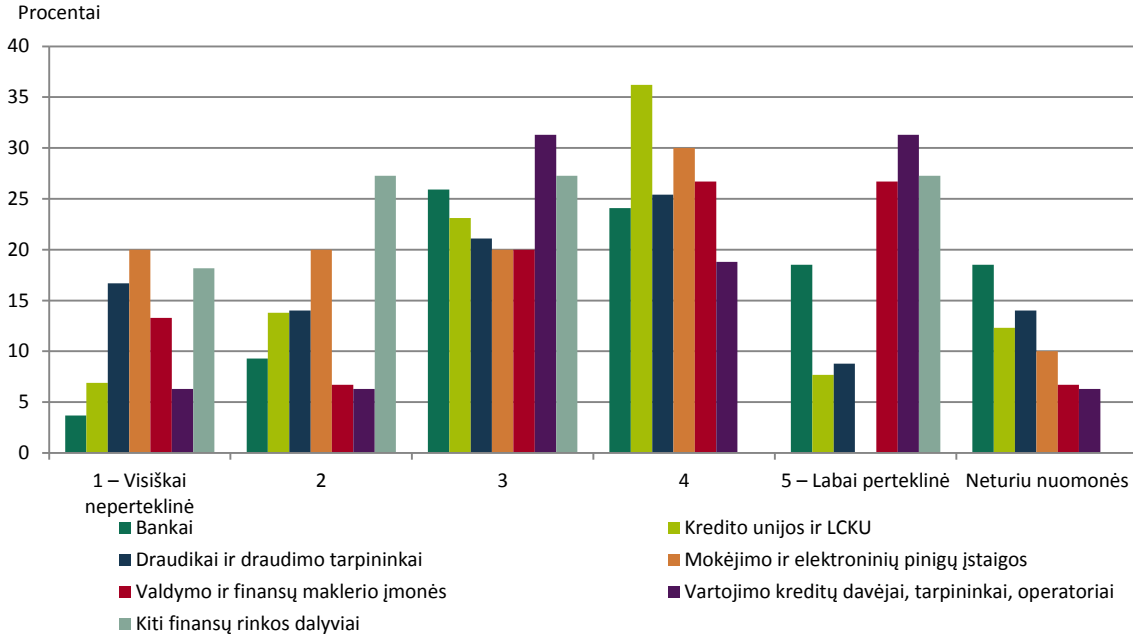
16 pav. Teisėkūros procesas

Procentai



Nors pats teisėkūros procesas ir atskiri jo etapai (žr. 16 pav.) nebuvo įvertinti išskirtinai nei kiti priežiūros aspektai, nagrinėti klausimyne, tačiau respondentų nuomonės dėl teisės aktų sukuriamos perteklinės administracinės naštos buvo šiek tiek įvairesnės (žr. 17 pav.).

17 pav. Teisėkūros proceso sukuriama perteklinė administracinė našta



Palankiausiai teisės aktais sukuriamą administracinę naštą vertina mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos. Gana palankiai teisės aktus vertina ir draudikai bei draudimo tarpininkai. Nepalankiausiai juos vertina vartojimo kredito davėjai, tarpininkai ir platformų operatoriai. Tai aiškintina sukurtu nauju vartojimo kreditų reguliavimu ir netiesiogiai sugriežtėjusiu Lietuvos banko požiūriu į pažeidimus suteikiant vartojimo kreditus. Gana nepalankus gautas valdymo ir finansų maklerio įmonių vertinimas.

Apibendrinant pažymėtina, kad, vertindami teisėkūros procesą, respondentai išskyrė tokias tobulintinas sritis:

- Kartu su pateikiamu teisės akto projektu reikėtų nurodyti siūlomų pakeitimų tikslus, priežastis, sąnaudų ir naudos analizę, poveikio rinkai analizę.
- Organizuoti išsamesnes konsultacijas tiek su rinkos dalyviais individualiai, tiek su jų asocijuotomis struktūromis ir trečiaisiais asmenimis.
- Atsižvelgti į rinkos dalyvių nuomonę arba pateikti argumentus, kodėl į ją neatsižvelgiama.
- Skirti daugiau laiko diskusijoms, organizuoti daugiau susitikimų, seminarų, siekti daugiau skaidrumo ir viešumo.
- Ieškoti alternatyvių priemonių teisiniui reguliavimui – teisės aktai kartais gali netikti visiems vienodai gerai, kelių rinkos dalyvių problemos neturėtų būti sprendžiamos nustatant naujas reguliavimo priemones visai rinkai.
- Atsisakyti perteklinės informacijos rinkimo ir kraštutinio ES normų traktavimo (interpretavimo) perkeliant jas į nacionalinius teisės aktus. Prieš nustatant naujus reikalavimus, reikėtų įvertinti jų pasekmes ekonominiam stabilumui ir verslo plėtrai.

### **PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS**

*Didesnis skaidrumas, administracinių barjerų šalinimas, priežiūros institucijos ir rinkos dalyvių atviras dialogas padės kurti pažangią ir patrauklią finansų sektoriaus reguliacinę ir priežiūrinę aplinką, kuri sudarys palankesnes sąlygas plėtoti verslą. Tuo tikslu per artimiausius metus ketiname peržiūrėti nacionalinį reguliavimą, įvertindami, ar juo nėra sukuriama perteklinė administracinė našta, ar pasirinktos nacionalinės išimties iš ES reguliavimo vis dar yra aktualios. Lygiagrečiai bus peržiūrėtas ir visas licencijavimo procesas, įvertintas prašomų pateikti dokumentų aktualumas, siekiant kiek įmanoma labiau supaprastinti ir paspartinti šį procesą.*

*Be kita ko, numatome viešai skelbti iš finansų rinkos dalyvių gautas pastabas ir mūsų argumentus dėl teisės aktų projektų. Be to, siekdami kuo didesnio aiškumo rinkos dalyviams, numatome kasmet skelbti ateinančiais metais planuojamų rengti teisės aktų projektų sąrašą, kartu tai skatins mus griežčiau laikytis paskelbto plano.*

## V. Komunikacijos vertinimas

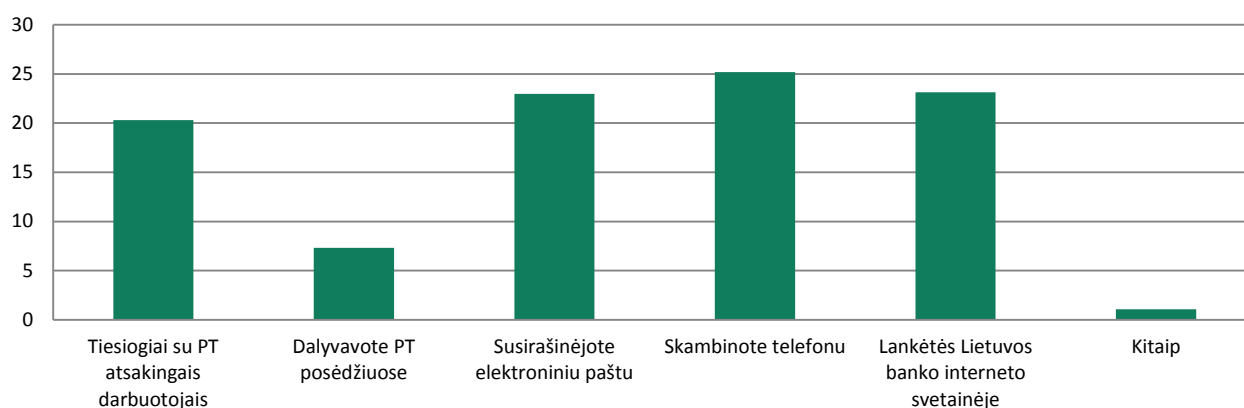
Lietuvos banko ir PT komunikacijos procesą respondentai vertino ir teikė siūlymus, kaip šį procesą tobulinti, vertindami ir konkrečias priežiūros sritis (teisėkūrą, sprendimų priėmimą ir kt.). Tyrimo metu buvo siekiama įvertinti ir tokius komunikacijos su rinkos dalyviais aspektus:

- ar rinkos dalyviai patenkinti komunikacija su PT;
- kiek gerai vertinamos formalios ir neformalios konsultacijos, ar jos nėra prieštaringos;
- ar PT teikiami prašymai rinkos dalyviams nekuria perteklinės administracinės naštos.

Iš 18 pav. matyti, kad prižiūrimi finansų rinkos dalyviai su PT bendrauja visais komunikacijos kanalais.

18 pav. Komunikacijos su PT formos

Procentai

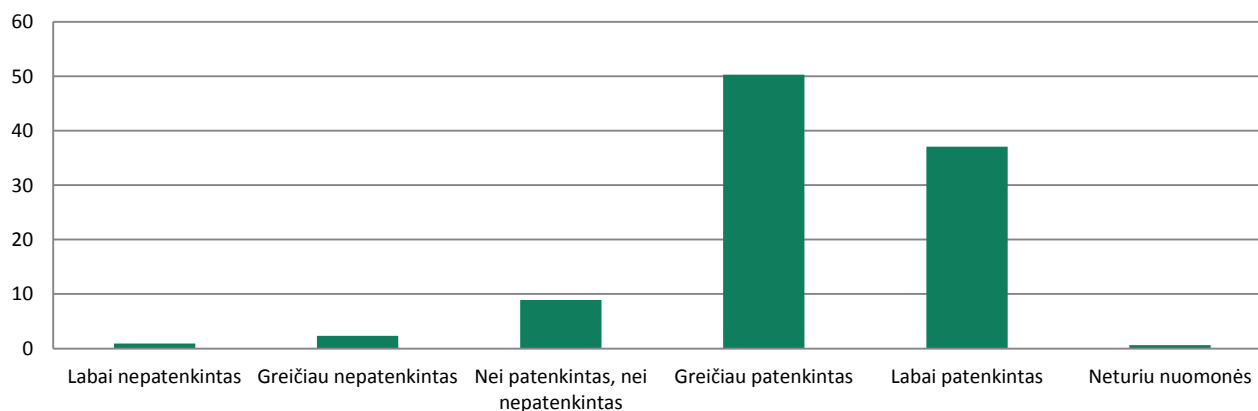


Vertinant bendrai, matyti, kad respondentai labai patenkinti bendravimo kokybe su PT (žr. 19 pav.).

19 pav. Pasitenkinimas komunikacija su PT

*Bendras pasiskirstymas*

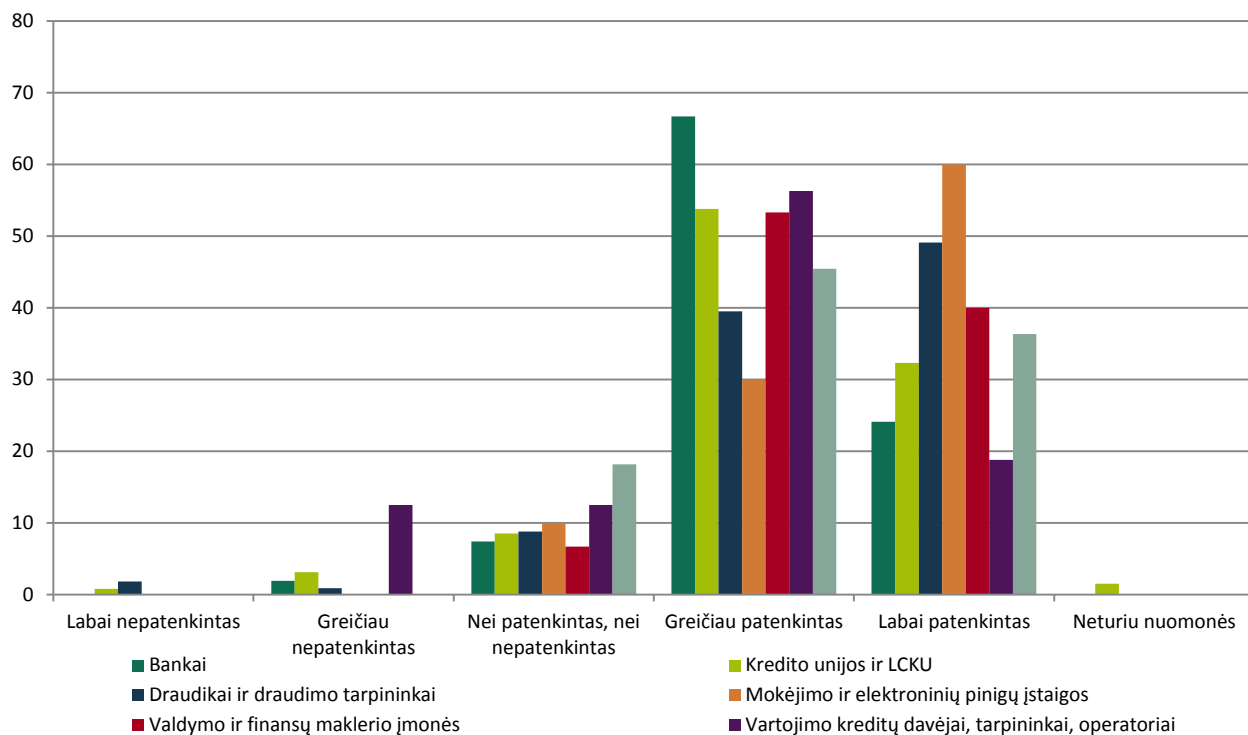
Procentai





Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius

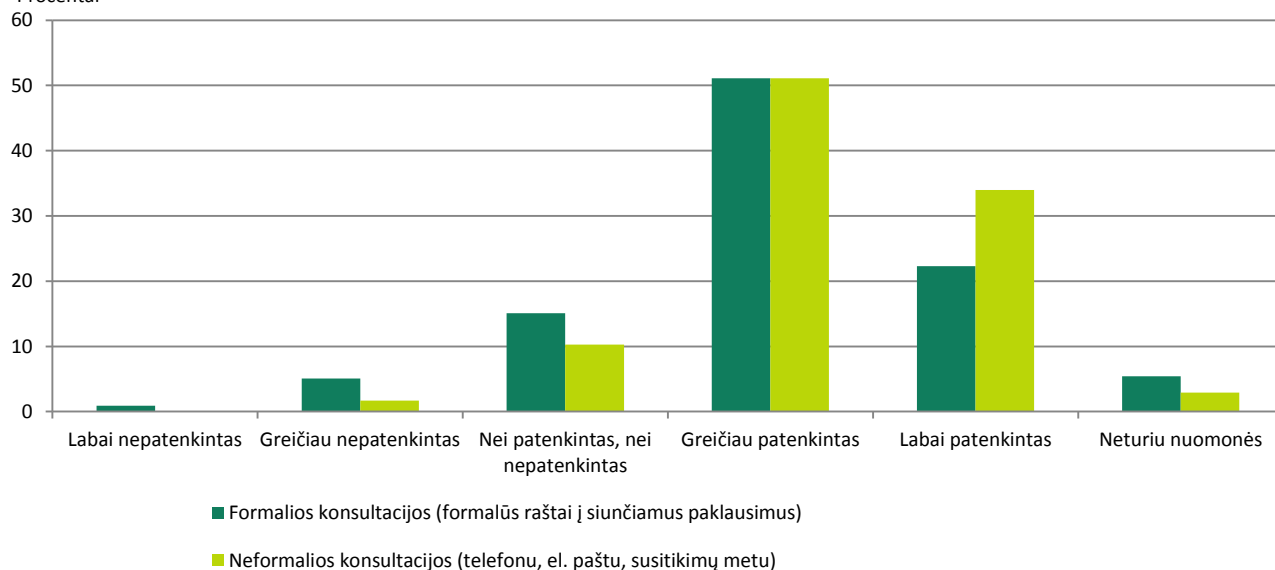
Procentai



Libiausiai komunikacija su PT patenkintos mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos, taip pat draudikai ir draudimo tarpininkai, mažiausiai patenkinti – vartojimo kredito davėjai.

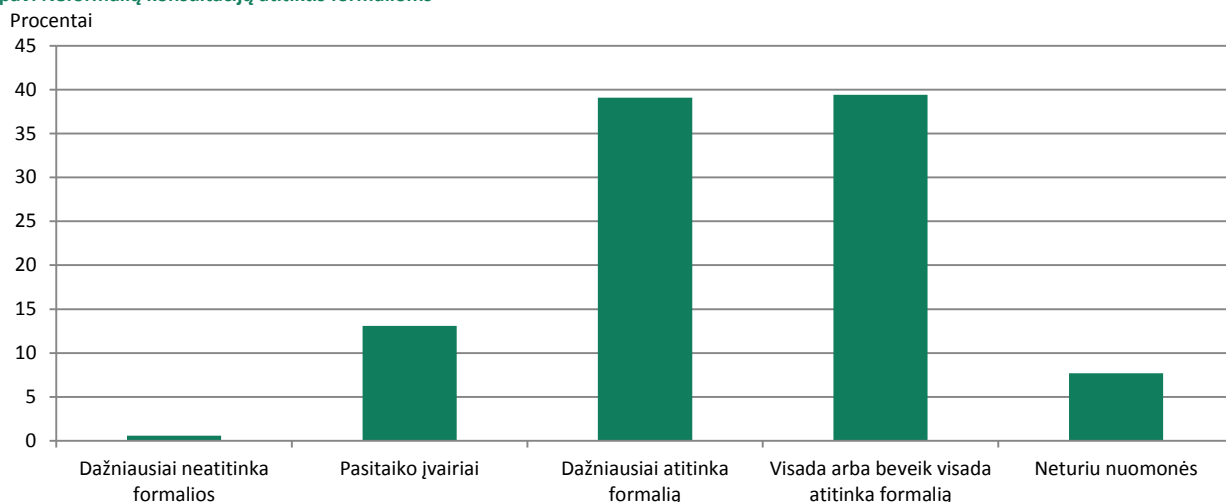
20 pav. Pasitenkinimas formaliomis ir neformaliomis konsultacijomis

Procentai



Kaip matyti iš 20 pav., rinkos dalyviai šiek tiek labiau patenkinti PT teikiamomis neformaliomis konsultacijomis nei gaunamais oficialiais raštais į paklausimus.

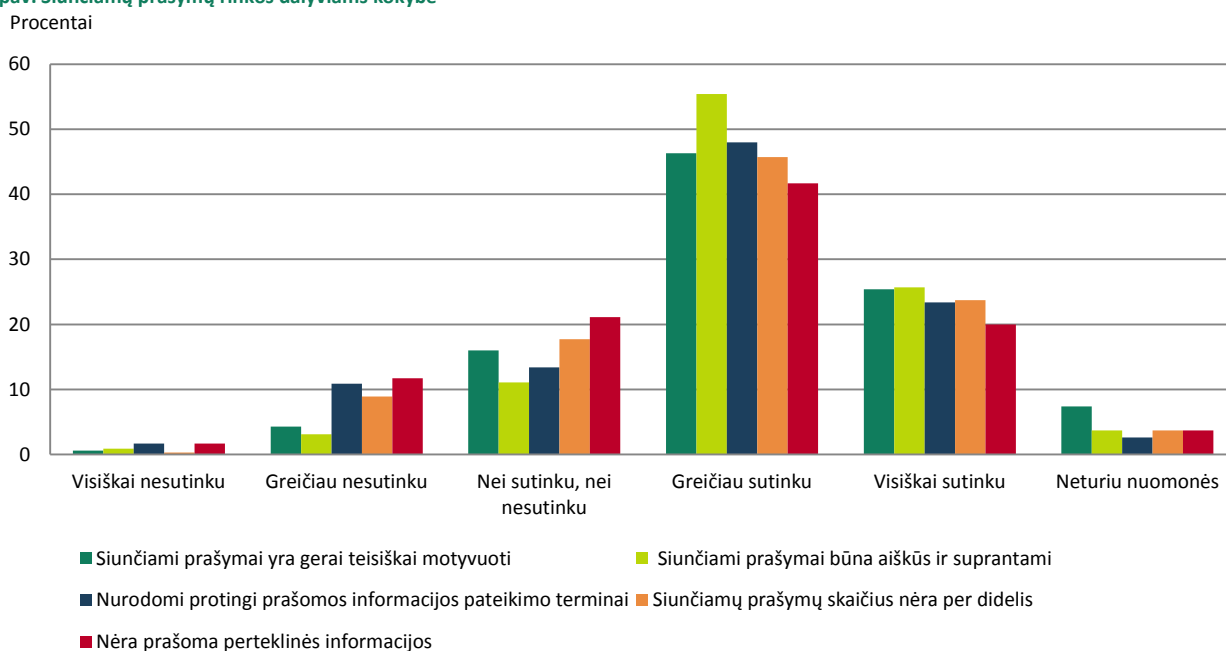
### 21 pav. Neformalių konsultacijų atitiktis formalioms



Pastaba: ar gaunama informacija neformalių konsultacijų (žodžiu, el. paštu) metu atitinka vėliau PT pateikiamą formalią nuomonę (oficialiuose raštuose).

Beveik 80 proc. atvejų, respondentų nuomone, neformalios konsultacijos atitinka vėliau pateikiamą formalų atsakymą (žr. 21 pav.), tik 13 proc. atvejų respondentai nurodė, kad pasitaiko įvairių situacijų.

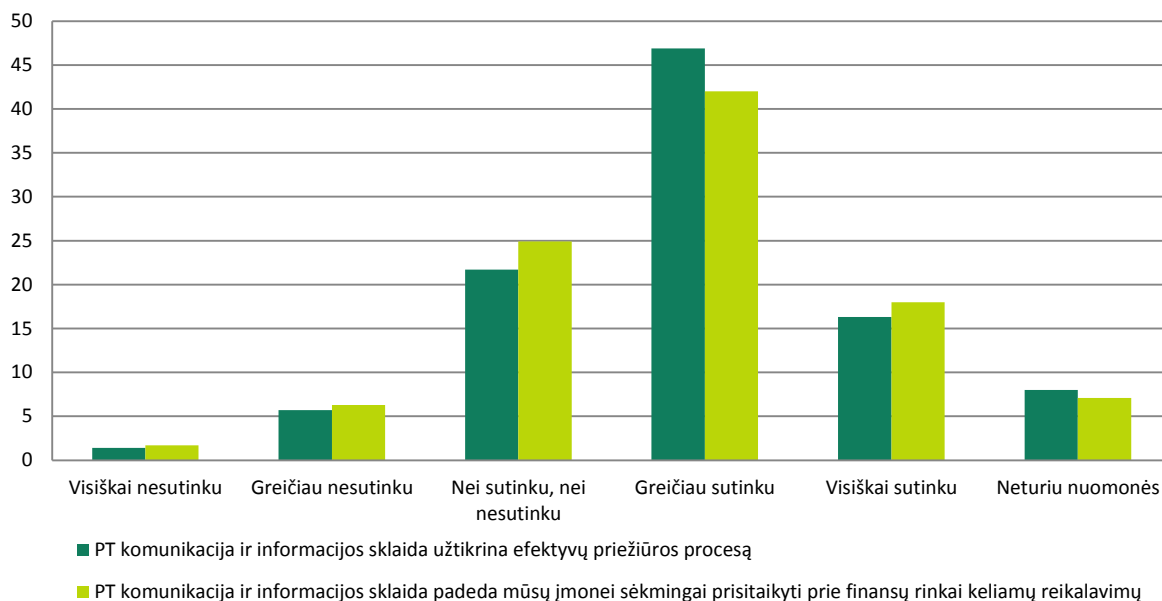
### 22 pav. Siunčiamų prašymų rinkos dalyviams kokybė



Iš 22 pav. matyti, kad absoliuti dauguma respondentų teigiamai arba neutraliai vertina PT teikiamų prašymų kokybę ir jų skaičių. Palankiausiai rinkos dalyviai įvertino PT teikiamų prašymų aiškumą.

23 pav. Komunikacijos efektyvumas atliekant priežiūros funkcijas

Procentai



Pastaba: ar gaunama informacija neformalių konsultacijų (žodžiu, el. paštu) metu atitinka vėliau PT pateikiamą formalią nuomonę (formaliuose raštuose).

Respondentai taip pat teigiamai įvertino PT komunikacijos naudą priežiūros procesui ir atskirų finansų rinkos dalyvių kasdienei veiklai (žr. 23 pav.).

Apibendrinant pažymėtina, kad respondentai išskiria tokias tobulintinas komunikacijos sritis:

- Geresnis vieno langelio principo užtikrinimas, kad reikiamus atsakymus būtų galima gauti greičiau, o skirtingų PT specialistų atsakymai būtų vienodi.
- Spartesnė komunikacija, konkretesni atsakymai į paklausimus, užuot atsakius bendrai ar aptakiai.
- PT dokumentai turėtų būti lengviau randami Lietuvos banko svetainėje ir labiau struktūrizuoti (galimybė prenumeruoti naujus dokumentus ir pan.).
- Sudaryti galimybę visiškai naudotis elektroniniu parašu.
- Reikėtų trumpų informacinių žinučių, kas vyksta rinkoje, kokius sprendimus žadama svarstyti, priminimų rinkos dalyviams, ką ir iki kada turėtume padaryti (pateikti), ypač, kai tai naujas dalykas.
- Dažniau imtis netiesioginės veiklos, t. y. mokymų, pristatymų ir pan., nes būtent iš tokių pristatymų rinkos dalyviai gauna daug informacijos ir sužino PT nuomonę dėl tam tikrų dalykų.

### PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS

*Atsižvelgdami į gautus rinkos dalyvių pasiūlymus dėl komunikacijos, greitu metu atnaujinsime Lietuvos banko interneto svetainę, kurioje informacija vartotojams bus prieinama patogiau, taip pat bus įdiegta tiesioginė užklausų Priežiūros tarnybai pateikimo priemonė. Siekiant efektyvesnio vieno langelio principo užtikrinimo, geresnės atsakymų kokybės ir dar greitesnio atsakymų gavimo, peržiūrime gaunamų paklausimų ir atsakymų į juos rengimo procesą. Sudarysime galimybes intensyvesniam dialogui su rinkos dalyviais pasidalydami PT tarnautojų kontaktais su atitinkamomis asociacijomis. Be to, atsižvelgdami į rekomendacijas ir siekdami didesnio skaidrumo, šiemet pradėjome skelbti einamaisiais metais planuojamų patikrinimų planą.*

*Siekdami sudaryti palankesnes sąlygas greitesniam prižiūrimum rinkos dalyvių informavimui, juos skatiname naudotis raštu e. pristatymo sistema (<https://epristatymas.post.lt/>), taip pat artimiausiu metu ketiname savo dokumentų valdymo sistemą pritaikyti elektroniniam parašui, kiek tai įmanoma sudarant galimybes visus dokumentus pateikti elektronine forma.*

## PRIEDAS

### FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ APKLAUSA APIE LIETUVOS BANKO PRIEŽIŪROS TARNYBOS VEIKLĄ

**A1.** Ar dažnai Jums asmeniškai tenka turėti reikalų su Lietuvos banko Priežiūros tarnyba (PT)?

1. Bent kartą per mėnesį ir dažniau
2. Maždaug kartą per 3 mėnesius
3. Maždaug kartą per 4–6 mėnesius
4. Maždaug kartą per 7–12 mėnesių
5. Rečiau
6. Niekada (baigti apklausą)

Bendras vertinimas

Pradžioje prašome Jūsų įvertinti bendresnius PT veiklos aspektus.

**B1.** Įvertinkite, kiek bendrai Jūs esate patenkintas PT veikla? (*vienas atsakymas*)

Labai nepatenkintas	Greičiau nepatenkintas	Nei patenkintas, nei nepatenkintas	Greičiau patenkintas	Labai patenkintas	Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	9

**B2.** Ar veiksmingai PT vykdo Lietuvos finansų rinkos priežiūrą? (*vienas atsakymas*)

Visiškai neveiksmingai	Greičiau neveiksmingai	Nei veiksmingai, nei neveiksmingai	Greičiau veiksmingai	Labai veiksmingai	Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	9

**B3.** Jūsų nuomone, ar per paskutinius 2 metus PT veikla, įgyvendinant savo misiją, pagerėjo, nepakito ar pablogėjo? (*vienas atsakymas*)

**Lietuvos banko PT misija** – prižiūrint finansų rinką siekti, kad ji veiktų patikimai ir efektyviai, darniai vystytųsi, rinkos dalyviai elgtųsi atsakingai, o vartotojai priimtų racionalius finansinius sprendimus.

Labai pablogėjo	Šiek tiek pablogėjo	Nepakito	Šiek tiek pagerėjo	Labai pagerėjo	Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	9

**B4.** Įvertinkite, ar gerai PT, įgyvendindama savo misiją, prisideda prie šių bendrų visuomenės tikslų?

	Labai blogai	Greičiau blogai	Nei gerai, ne blogai	Greičiau gerai	Labai gerai	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9

1. Patikimo ir efektyvaus finansų rinkos veikimo

2. Darnaus finansų rinkos vystymosi

3. Atsakingo finansų rinkos dalyvių elgesio

4. Racionalių vartotojų finansinių sprendimų

**B5. Vertindami atskiras PT veiklos sritis, pažymėkite, ar tinkamai yra vykdomos šios PT funkcijos?**

	Visiškai netinkamai	Greičiau netinkamai	Nei tinkamai, nei netinkamai	Greičiau tinkamai	Labai tinkamai	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. Teisėkūra ir reguliavimas						
2. Licencijavimas						
3. Riziką ribojanti priežiūra						
4. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūra						
5. Inspektavimai ir tyrimai						
6. Ginčų ir skundų nagrinėjimas						
7. Vartotojų finansinis švietimas						

**PRIEŽIŪRA**

Toliau užduosime kelis klausimus apie PT vykdomą priežiūrą.

**P1. Vertindami PT vykdomą priežiūros politiką, nurodykite, ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais?**

	Visiškai nesutinku	Greičiau nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Greičiau sutinku	Visiškai sutinku	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. PT vykdo riziką pagrįstą priežiūrą (daugiau dėmesio skiriama sisteminei svarbioms ir rizikingesnėms sritims)						
2. PT vykdo į ateitį orientuotą priežiūrą (daugiau proaktyvi ir prevenciška, nei tik reaguojanti į pasekmes)						
3. PT veikla orientuota į tikslų ir rezultatų pasiekimą						
4. PT veikla yra nuosekli ir prognozuojama						
5. PT efektyviai bendradarbiauja su kitomis Lietuvos ir užsienio institucijomis						

**P2. Vertinant bendrai, ar PT tinkamai prižiūri Jūsų įmonę?**

Visiškai netinkamai	Greičiau netinkamai	Nei taip, nei ne	Greičiau tinkamai	Labai tinkamai	Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	9

**P3. Prašom įvertinti Jūsų įmonę prižiūrinčius PT darbuotojus šiais aspektais:**

	Labai blogas	Greičiau blogas	Nei blogas, nei geras	Greičiau geras	Labai geras	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. Iniciatyvumas						
2. Pozityvus nusiteikimas						
3. Bendradarbiavimas						
4. Patikimumas						
5. Profesionalumas						

6. Objektyvumas

7. Finansų rinkos, kurioje dirba Jūsų įmonė, tendencijų ir aktualijų išmanymas

8. Jūsų įmonės veiklos ir rizikų išmanymas

Toliau užduosime kelis klausimus apie PT sprendimų priėmimo proceso kokybę.

**P4.** Ar per paskutinius 12 mėnesių Lietuvos bankas Jūsų įmonėje:

	Taip	Ne	Nežinau
	1	2	9
1. Taikė poveikio priemones			
2. Atliko inspektavimą			

**P5.1.** Vertindami taikytą poveikio priemonę, nurodykite, ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais:

	Visiškai nesutinku	Greičiau nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Greičiau sutinku	Visiškai sutinku	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. Įvertinant viską, poveikio priemonė buvo pritaikyta tinkamai						
2. Priemonės taikymo motyvai ir teisinis pagrindas buvo aiškūs ir argumentuoti						

**P5.2.** Kaip Jūs vertinate šiuos PT sprendimų priėmimo aspektus:

	Labai blogai	Greičiau blogai	Nei blogai, nei gerai	Greičiau gerai	Labai gerai	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. Informacijos apie reikalingas atlikti procedūras išsamumas ir aiškumas						
2. Sprendimų objektyvumas ir skaidrumas						
3. Sprendimų veiksmingumas (pasiekiami tikslai)						
4. Informacija apie planuojamus posėdžius (svarstymus) pateikiama laiku						
5. Galimybė pateikti savo paaiškinimus ir argumentus						
6. Vieša priimtų sprendimų komunikacija						

**P6.** Jūsų nuomone, ar rinkos dalyvių pateikiami argumentai ir paaiškinimai yra tinkamai įvertinami šiuose sprendimų priėmimo etapuose:

	Visiškai netinkamai	Greičiau netinkamai	Nei tinkamai, nei netinkamai	Greičiau tinkamai	Labai tinkamai	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. Iki posėdžio						
2. Lietuvos banko valdybos posėdžio metu						
3. PT komiteto posėdžio metu						

## TEISĖKŪRA

Toliau užduosime kelis klausimus apie teisėkūros sritį.

**T1.** Prašom įvertinti žemiau pateiktus aspektus:

	Labai blogas	Greičiau blogas	Nei blogas, nei geras	Greičiau geras	Labai geras	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. Rengiamų teisės aktų suprantamumas ir jais siekiamų tikslų aiškumas						
2. Rengiamų teisės aktų veiksmingumas (rengiami teisės aktai veikia efektyviai)						
3. Rengiami teisės aktai priimami laiku, siekiant laiku reaguoti į besikeičiančias rinkos sąlygas						
4. Teisės aktų projektų pateikimas konsultacijoms ir pats konsultacijų procesas						
5. Teisės aktų nedviprasmiškumas (nėra nuostatų, leidžiančių dviprasmiškai aiškinti ir taikyti teisės aktą)						

**T2.** Ar, Jūsų nuomone, Lietuvos banko kuriami vietiniai (nacionaliniai) teisės aktai, reglamentuojantys finansų rinkos priežiūrą, sukuria perteklinę administracinę našta Jūsų įmonei?

*Pastaba: vertinkite tik nacionalinius teisės aktus ir ES reglamentuose daromas nacionalines išimtis, atsiribokite nuo privalomųjų ES teisės aktų.*

Visiškai neperteklinė				Labai perteklinė	Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	9

**T3.** Ką, Jūsų manymu, reikėtų keisti ar gerinti Lietuvos banko kuriamų vietinių (nacionalinių) teisės aktų rengimo procese? (*atviras klausimas*)

---



---



---



---

## KOMUNIKACIJA

Toliau užduosime kelis klausimus apie tai, kaip PT bendrauja ir komunikuoja su rinkos dalyviais.

**K1.** Ar per paskutinius 12 mėnesių Jūs asmeniškai bendravote su PT kuriais nors iš šių būdų? Nurodykite, kuriais iš šių būdų Jūs bendravote (galimi keli atsakymai)

1. Tiesiogiai su PT atsakingais darbuotojais
2. Dalyvavote PT posėdžiuose
2. Susirašinėjote el. paštu

3. Skambinote telefonu
4. Lankėtės Lietuvos banko interneto svetainėje
5. Kitaip (nurodykite): \_\_\_\_\_

**K2.** Ar Jūs esate patenkinti tuo, kaip PT bendrauja, komunikuoja su Jūsų įmone? (*vienas atsakymas*)

Labai nepatenkintas	Greičiau nepatenkintas	Nei patenkintas, nei nepatenkintas	Greičiau patenkintas	Labai patenkintas	Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	9

**K3.** Kaip Jūs vertinate PT teikiamas formalias ir neformalias konsultacijas, pateikiamas nuomones, atsakymus?

	Labai blogai	Greičiau blogai	Nei gerai, nei blogai	Greičiau gerai	Labai gerai	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9

1. Formalias konsultacijas (formalus raštai į siunčiamus paklausimus)
2. Neformalias konsultacijas (telefonu, el. paštu, susitikimų metu)

**K4.** Ar gaunama informacija neformaliųjų konsultacijų (žodžiu, el. paštu) metu atitinka vėliau PT pateikiamą formalią nuomonę (formaliuose raštuose)?

Beveik niekada neatitinka formalios	Dažniausiai neatitinka formalios	Pasitaiko įvairiai	Dažniausiai atitinka formalią	Visada arba beveik visada atitinka formalią	Neturiu nuomonės
1	2	3	4	5	9

**K5.** PT, atlikdama savo funkcijas, prižiūrimoms įmonėms siunčia prašymus pateikti informaciją ar dokumentus apie jų veiklą. Nurodykite, ar Jūs sutinkate su šiais teiginiais:

	Visiškai nesutinku	Greičiau nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Greičiau sutinku	Visiškai sutinku	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9

1. Siunčiami prašymai yra gerai teisiškai motyvuoti
2. Siunčiami prašymai būna aiškūs ir suprantami
3. Nurodomi protingi prašomos informacijos pateikimo terminai
4. Siunčiamų prašymų skaičius nėra per didelis
5. Nėra prašoma perteklinės informacijos



**K7.** Prašom įvertinti, ar Jūs sutinkate su šiais teiginiais apie PT komunikaciją ir informacijos sklaidą bendrai:

	Visiškai nesutinku	Greičiau nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Greičiau sutinku	Visiškai sutinku	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
1. PT komunikacija ir informacijos sklaida užtikrina efektyvų priežiūros procesą						
2. PT komunikacija ir informacijos sklaida padeda mūsų įmonei sėkmingai prisitaikyti prie finansų rinkai keliamų reikalavimų						

Pabaigoje norime pasiteirauti, ką, Jūsų nuomone, reikėtų pagerinti PT veikloje, kad finansų rinkos priežiūra taptų veiksmingesnė?

---

---

---

---

#### DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

D1. Nurodykite, kokiai Lietuvos banko priežiūrimų įmonių grupei atstovaujate?

1. Bankams
2. Kredito unijoms ir LCKU
3. Draudikams ir draudimo tarpininkams
4. Mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigoms
5. Valdymo ir finansų maklerio įmonėms
6. Vartojimo kreditų davėjams, tarpininkams, tarpusavio skolinimo platformų operatoriams
7. Kitiems finansų rinkos dalyviams

D2. Jūsų pareigos:

1. Įmonės vadovas, tarybos, valdybos narys
2. Padalinio (departamento, skyriaus) vadovas
3. Kita