



**LIETUVOS BANKAS**  
EUROSISTEMA

# Vartojimo kredito davėjų taikomos vartojimo kredito sutarčių nutraukimo praktikos analizė

Analizė ir tyrimai

2023 / Nr. 21

# Vartojimo kredito davėjų taikomos vartojimo kredito sutarčių nutraukimo praktikos analizė

Dokumentą parengė  
Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento  
Kredito ir draudimo paslaugų priežiūros skyrius

Pasiteirauti:

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

+370 800 50 500

© Lietuvos bankas, 2023  
Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius  
[www.lb.lt](http://www.lb.lt)

## **TURINYS**

1. ANALIZĖS TIKSLAI IR METODAI .....	4
2. 2022 M. NUTRAUKTŲ VARTOJIMO KREDITO SUTARČIŲ DEMOGRAFINIAI DUOMENYS.....	5
3. TEISINIS REGULIAVIMAS .....	7
4. PRAKTIKOS APŽVALGA .....	8
5. APIBENDRINIMAS.....	20
6. REKOMENDACIJOS .....	22

Atkreipiame dėmesį, kad analizė atlikta atsižvelgiant į jos atlikimo metu galiojusį vartojimo kredito sutarčių nutraukimo vartojimo kredito davėjo reikalavimu teisinį reguliavimą. Pažymėtina, kad šiuo metu yra rengiamas Lietuvos Respublikos kredito administratorių ir kredito pirkėjų įstatymo (KAKPI) projektas, kuriuo bus įgyvendinta 2021 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2021/2167 dėl kredito administratorių ir kredito pirkėjų, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2008/48/EB ir 2014/17/ES (toliau – NPL direktyva), taip pat atkreiptinas dėmesys, kad yra priimti 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos Direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinančios Tarybos direktyvą (toliau – Vartojimo kredito direktyva) pakeitimai. Įgyvendinus NPL direktyvą ir Vartojimo kredito direktyvos pakeitimus nacionalinėje teisėje, be kita ko, bus keičiamas Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas (VKĮ), t. y. VKĮ 19 straipsnyje bus įtvirtinti tam tikri reikalavimai (pavyzdžiui, turėti patvirtintus įsiskolinimo valdymą reglamentuojančius vidaus dokumentus, išnaudoti visas objektyviai įmanomas galimybes ir priemones, kad būtų vykdomi vartojimo kredito sutartyje nustatyti įsipareigojimai ir kt.) ir jų vartojimo kredito davėjai privalės laikytis. KAKPI, be kita ko, bus nustatyti tam tikri reikalavimai dėl neveiksnių kredito sutarčių, sudarytų su kredito įstaigomis, pardavimo ir administravimo kredito pirkėjų vardu, įskaitant reikalavimą informuoti skolininką apie kreditoriaus teisių pagal neveiksnią kredito sutartį ar neveiksnios kredito sutarties perleidimą.

## 1. ANALIZĖS TIKSLAI IR METODAI

Lietuvos bankas, be kita ko, atliekantis ir vartojimo kredito davėjų, veikiančių pagal VKĮ (toliau – vartojimo kredito davėjas arba bendrovė) veiklos priežiūrą, atsižvelgdamas į šalies ekonominės situacijos tendencijas, pavyzdžiui, išaugusias būtinausias vartojimo kredito gavėjų (toliau – vartojimo kredito gavėjas, vartotojas arba klientas) pragyvenimo išlaidas, taip pat į vartojimo kredito gavėjų interesų apsaugos svarbą, siekdamas reaguoti iš anksto<sup>2</sup>, atliko teminę vartojimo kredito davėjų taikomos vartojimo kredito sutarčių nutraukimo vartojimo kredito davėjo reikalavimu praktikos analizę. **Šioje analizėje taikoma vartojimo kredito sutarties sąvoka neapima sąskaitos kreditavimo sutarčių ir susietojo vartojimo kredito sutarčių.**

### Analizės tikslai:

- 1) susipažinti su vartojimo kredito davėjų taikoma vartojimo kredito sutarčių nutraukimo vartojimo kredito davėjo reikalavimu praktika ir ją apžvelgti, įskaitant tai, ar vartojimo kredito davėjai imasi papildomų, ne tik nustatytų VKĮ 19 straipsnyje, priemonių, siekdami informuoti vartojimo kredito gavėjus apie pradelstus įsipareigojimus ir galimas jų nevykdymo pasekmes, ar jie iki vartojimo kredito sutarties nutraukimo ieško jos išsaugojimo būdų;
- 2) atsižvelgiant į taikomą praktiką, išsiaiškinti, kokios priežastys, vartojimo kredito davėjų nuomone, dažniausiai lemia vartojimo kredito sutarties nutraukimą, ar vartojimo kredito davėjų taikomoje praktikoje tokios priemonės kaip vartojimo kredito įmokų mokėjimo atidėjimas (VKĮ 18<sup>1</sup> straipsnis) ir vartojimo kredito restruktūrizavimas (VKĮ 3 straipsnio 6 dalis) yra efektyvios, siekiant išsaugoti vartojimo kredito sutartį;
- 3) nustatyti atvejus, kurie laikytini netinkama (tobulintina) arba gerąja vartojimo kredito sutarčių nutraukimo vartojimo kredito davėjo reikalavimu praktika, ir, atsižvelgiant į tai, pateikti gerosios praktikos rekomendacijas vartojimo kredito davėjams ir vartojimo kredito gavėjams.

---

<sup>2</sup> Atkreiptinas dėmesys, kad 2022 m. nutrauktų ir naujai sudarytų vartojimo kredito sutarčių santykis kito neženkliai.

**Pažymėtina, kad analizės tikslas nebuvo nustatyti, kaip respondentai laikosi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, kaip tai nurodyta Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje, kuris reglamentuoja Lietuvos banko rengiamus patikrinimus.**

#### **Analizės metodai:**

- 1) vartojimo kredito sutarties nutraukimo vartojimo kredito davėjo reikalavimu galiojančio teisinio reguliavimo apžvalga;
- 2) atrinktų 10 Lietuvos banko prižiūrimų finansų rinkos dalyvių, teikiančių vartojimo kreditus, apklausa raštu (išsiųsti klausimai apie vartojimo kredito sutarčių nutraukimo vartojimo kredito davėjo reikalavimų taikymo praktiką, paprašyta pateikti statistinius duomenis, apimančius 2022 m. sausio 1 d.–2022 m. gruodžio 31 d.);
- 3) apklaustų bendrovių pateiktų duomenų ir juos pagrindžiančių dokumentų analizė, jos rezultatų pagrindu parengtas vartojimo kredito rinkoje taikomos praktikos apibendrinimas ir rekomendacijos.

Siekdamas susipažinti su praktika, kurią finansų rinkos dalyviai taiko nutraukdami vartojimo kredito sutartis vartojimo kredito davėjo reikalavimu, taip pat sužinoti vartojimo kredito davėjų nuomonę, kokios priežastys dažniausiai lemia sutarties nutraukimą, ir išsiaiškinti, ar vartojimo kredito davėjų taikomoje praktikoje įmokų mokėjimo atidėjimas – „kredito atostogos“ (VKĮ 18<sup>1</sup> straipsnis) ir vartojimo kredito restruktūrizavimas (VKĮ 3 straipsnio 6 dalis) – yra efektyvūs, Lietuvos bankas 2023 m. balandžio–gegužės mėn. atliko finansų rinkos dalyvių, teikiančių vartojimo kreditus, apklausą (apklausos duomenys buvo tikslinami 2023 m. birželio–rugpjūčio mėn.).

#### **Apklausoje dalyvavo:**

- **2 bankai;**
- **8 vartojimo kredito davėjai.**

**Toliau pateikiama apibendrinta šių finansų rinkos dalyvių pateikta informacija ir atsakymai.**

## **2. 2022 M. NUTRAUKTŲ VARTOJIMO KREDITO SUTARČIŲ DEMOGRAFINIAI DUOMENYS**

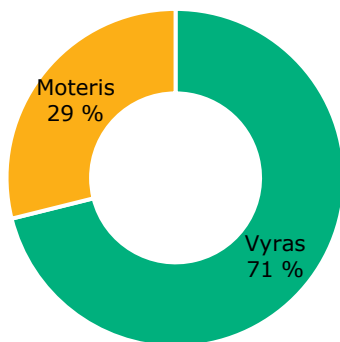
Respondentų buvo paprašyta pateikti statistinę informaciją, susijusią su vartojimo kredito sutarčių nutraukimu vartojimo kredito davėjo reikalavimu, t. y. 2022 m. nutrauktų vartojimo kredito sutarčių demografinius duomenis (pagal vartojimo kredito gavėjo lytį, amžių, gyvenamąją vietą, gaunamas pajamas). Respondentai nurodė, kad iš viso 2022 m. nutraukė daugiau nei 9 tūkst. vartojimo kredito sutarčių, o tai sudaro 7,6 proc. visų šių vartojimo kredito davėjų 2022 m. sudarytų naujų vartojimo kredito sutarčių. Pastebėta, kad mažesnių vartojimo kredito rinkos dalyvių nutrauktų ir naujų vartojimo kredito sutarčių santykis buvo gerokai didesnis ir siekė daugiau nei 25 proc. Pagal visų respondentų pateiktus duomenis, vidutinė nutraukto vartojimo kredito suma buvo apie 2 380 Eur.

Analizuojant nutrauktų vartojimo kredito sutarčių pasiskirstymą pagal lytį, nustatyta, kad iš visų per 2022 m. nutrauktų vartojimo kredito sutarčių gavėjų net 71 proc. buvo vyrai (žr. 2 pav. grafiką *Pagal vartojimo kredito*

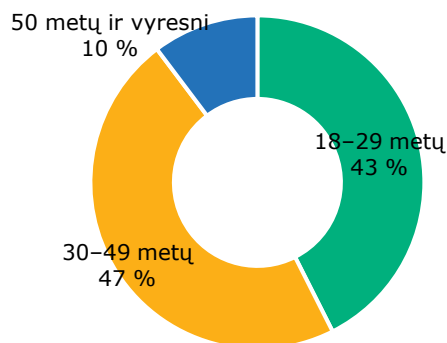
gavėjo lytį). Pastebėta, kad sutartys, sudarytos su vyrais, sudaro daugiau nei pusę visų 9 iš 10 bendrovių nutrauktų vartojimo kredito sutarčių.

2 pav. Nutrauktų vartojimo kredito sutarčių pasiskirstymas pagal atitinkamus demografinius duomenis

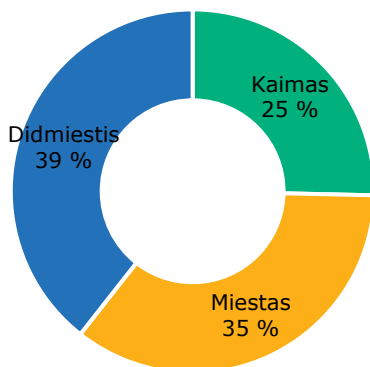
Pagal vartojimo kredito gavėjo lytį



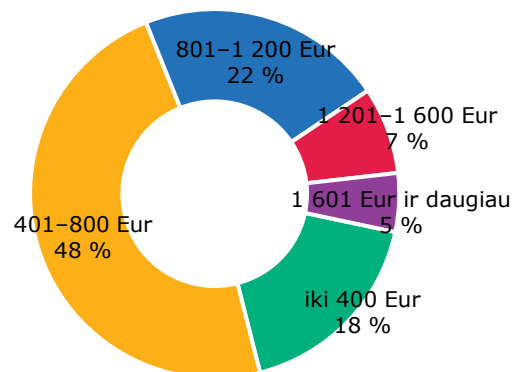
Pagal vartojimo kredito gavėjo amžių



Pagal vartojimo kredito gavėjo gyvenamąją vietą



Pagal vartojimo kredito gavėjo pajamas



Analizuojant nutrauktų vartojimo kredito sutarčių pasiskirstymą pagal jų gavėjų amžių, matyti, kad daugiausia sutarčių nutraukta su asmenimis, kurių amžius buvo nuo 30 iki 49 m. (47 proc.), ir su asmenimis, kurių amžius buvo nuo 18 iki 29 m. (43 proc.). Nutrauktų su 50 m. ir vyresniais asmenimis sudarytų vartojimo kredito sutarčių skaičius sudarė 10 proc. (žr. 2 pav. grafiką *Pagal vartojimo kredito gavėjo amžių*).

Iš respondentų pateiktų duomenų matyti, kad nutrauktų vartojimo kredito sutarčių pasiskirstymas pagal vartojimo kredito gavėjų gyvenamąją vietą yra gana tolygus (žr. 2 pav. grafiką *Pagal vartojimo kredito gavėjo gyvenamąją vietą*).

Analizuojant nutrauktų vartojimo kredito sutarčių pasiskirstymą pagal vartojimo kredito gavėjų mėnesio pajamų dydį, pastebėta, kad net 48 proc. visų nutrauktų vartojimo kredito sutarčių buvo sudaryta su mažas pajamas gaunančiais asmenimis, kurių mėnesio pajamos siekė nuo 401 iki 800 Eur (žr. 2 pav. grafiką *Pagal vartojimo kredito gavėjo pajamas*). Asmenų, kurių pajamos siekė nuo 401 iki 800 Eur, vidutinė nutraukto vartojimo kredito suma siekė 2 100 Eur. Pastebėta, kad didėjant vartojimo kredito gavėjo pajamoms, mažėja vartojimo kredito sutarčių nutraukimo procentinis dydis.

### 3. TEISINIS REGULIAVIMAS

Vartojimo kredito sutarties nutraukimo vartojimo kredito davėjo reikalavimu sąlygos reglamentuojamos VKĮ 19 straipsnyje. Vartojimo kredito davėjas nutraukti vartojimo kredito sutartį turi teisę tik esant visoms VKĮ 19 straipsnyje nustatytoms sąlygoms, t. y. VKĮ 19 straipsnio nuostatomis užtikrinama vartojimo kredito gavėjo apsauga net ir tada, kai šis pažeidžia vartojimo kredito sutarties sąlygas (vėluoja mokėti įmokas). VKĮ 19 straipsnio 2 punkte įtvirtinti **2 atvejai, kurie laikomi netinkamu vartojimo kredito sutarties vykdymu, pateisinančiu vienašalį šios sutarties nutraukimą:**

1. Pirmasis atvejis yra siejamas su dviem būtinomis aplinkybėmis (mokėjimo pradelimo laikotarpiu ir pradelsto mokėjimo dydžiu (santykine išraiška), palyginti su negražinta vartojimo kredito suma):
  - a) mokėjimas pradelstas ilgiau kaip 1 mėn. ir
  - b) pradelsta suma yra ne mažesnė negu 10 proc. negražintos vartojimo kredito sumos.
2. Antrasis atvejis yra siejamas su mokėjimo pradelimo laikotarpiu – vartojimo kredito sutartį galima nutraukti, jeigu mokėjimas yra pradelstas ilgiau kaip 3 mėn. iš eilės.

VKĮ 19 straipsnio 3 punkte įtvirtinta vartojimo kredito davėjo pareiga po vartojimo kredito sutarties pažeidimo, leidžiančio nutraukti šią sutartį, nustatyti papildomą 2 savaičių terminą pradelstam mokėjimui padengti, taip suteikiant vartojimo kredito gavėjui galimybę pašalinti vartojimo kredito sutarties vykdymo trūkumus.

Atsižvelgiant į VKĮ 19 straipsnio 1 ir 3 punktus, galima daryti išvadą, kad **vartojimo kredito gavėjas turi būti informuojamas apie vėlavimą, jam pateikiant 2 rašytinius pranešimus patvariojoje laikmenoje, o vartojimo kredito sutartis gali būti nutraukta praėjus ne mažiau nei 2 savaitėms po antrojo pranešimo įteikimo vartojimo kredito gavėjui.**

VKĮ nereguliuoja atitinkamų pranešimų turinio. Vartojimo kredito teikimo gairių, patvirtintų Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2015 m. balandžio 27 d. sprendimu Nr. 241-69 „Dėl Vartojimo kredito teikimo gairių patvirtinimo“, 33.3 papunktyje nustatyta, kad, atsižvelgiant į VKĮ 19 straipsnio 1 ir 3 punktų nuostatas ir vadovaujantis protingumo principu, pranešime vartojimo kredito gavėjui turėtų būti nurodyta, kad, pavyzdžiui, jis yra pradėjęs mokėjimą, taip pat turi būti paraginama vykdyti įsipareigojimus pagal vartojimo kredito sutartį, nurodomos galimos pasekmės dėl vartojimo kredito sutarties nutraukimo ir pan.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.38 straipsnyje nustatyta, kad kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi. Šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai. Vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis (CK 6.200 str.).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, galima daryti išvadą, kad abi vartojimo kredito sutarties šalys turi pareigą vartojimo kredito sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, bendradarbiauti viena su kita, ieškoti abiem šalims priimtinių sprendimų, prievolę įvykdyti kiek įmanoma ekonomiškiau, keistis reikšminga informacija ir padėti viena kitai įgyvendinti sutartines teises, vykdyti sutartines pareigas, dėti visas pastangas, kad būtų pasiektas vartojimo kredito sutarties tikslas.

## 4. PRAKTIKOS APŽVALGA

### Vartojimo kredito sutarties nutraukimą dažniausiai lemiančios priežastys

Net 8 respondentai nurodė, kad dažniausiai vartojimo kredito sutartys yra nutraukiamos, kai vartojimo kredito gavėjas **nebendradarbiauja ar nesusisiečia su vartojimo kredito davėju**, nereaguoja į gaunamą informaciją apie pradelstus mokėjimus (siunčiamus priminimus, pranešimus, kuriais raginama apmokėti skolą), t. y. kai, respondentų nuomone, vartotojas nėra suinteresuotas išsaugoti sutartinius santykius ir atitinkamai bendrovės neturi objektyvios galimybės tartis su vartotojais dėl sutarčių išsaugojimo būdų.

1 respondentas pažymėjo, kad netgi pavykus susisiekti su vartotoju ir pasiūlius tolesnio sutarties vykdymo galimybes (pavyzdžiui, įmokų mokėjimo atidėjimą ar vartojimo kredito restruktūrizavimą), vartotojai arba **atsisako pateikti reikalingus dokumentus, arba nesutinka su pateiktais pasiūlymais**, o tai lemia vartojimo kredito sutarties nutraukimą vartojimo kredito davėjo reikalavimu.

2 respondentai pabrėžė, kad pasitaiko atveju, kai nėra objektyvių galimybių taikyti įmokų mokėjimo atidėjimą ar vartojimo kredito restruktūrizavimą, nes, pavyzdžiui, vartojimo kredito gavėjo finansinė padėtis nebūna pablogėjusi, arba analogiškos priemonės jau buvo taikytos anksčiau, bet ir toliau **vartojimo kredito gavėjas dėl subjektyvių priežasčių nevykdo sutartinių įsipareigojimų**.

### Vartojimo kredito davėjų taikomi pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesai

**Toliau pateikiami kelių respondentų pateikti išsamesni paaiškinimai dėl jų taikomų pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesų:**

- Bendrovė priminimus apie vėlavimą klientams teikia trumpsiomis žinutėmis (SMS) ir el. laiškais. Bendrovės kreditų valdymo sistemoje yra įdiegtas automatinis el. priminimų klientams siuntimas. Priminimai apie artėjančią įmoką siunčiami likus 3 dienoms iki įmokos dienos, taip pat 1-ą, 15-ą, 30-ą ir 45-ą vėlavimo dienomis. Bendrovė vykdo ir pradelstų įsipareigojimų išieškojimą telefonu. Bendrovės darbuotojai skambina klientams, pradelsusiems mokėjimo įsipareigojimus nuo 15 iki 60 dienų. Skambučio metu siekiama su klientais susitarti dėl skolos apmokėjimo terminų ir kitų sąlygų, taip pat klientai informuojami apie delsimo atsiskaityti pasekmes.
- Vartojimo kredito gavėjams vėluojant sumokėti įmokas daugiau nei 5 dienas, yra pradamas vidinis skolų išieškojimo procesas. Vartojimo kredito gavėjams yra siunčiamos automatinės SMS, automatiniai el. laišakai, primenant apie pradelstus įsipareigojimus, atliekamos vidinės skolų išieškojimo procedūros su vartojimo kredito gavėju bendraujant telefonu, siekiant išsiaiškinti mokėjimo vėlavimo priežastis ir įsipareigojimų vykdymo galimybes. Bendrovės darbuotojai su vartojimo kredito gavėjais sudaro žodinius susitarimus. Vartojimo kredito gavėjui negalint sumokėti artimiausiu laikotarpiu, jis yra informuojamas apie VKĮ numatytas galimybes mokėjimą atidėti ar restruktūrizuoti vartojimo kredito sutartį. Nepavykus su vartojimo kredito gavėju susitarti ir jam vėluojant sumokėti daugiau nei 70 dienų, siunčiami 2 pranešimai, kuriais informuojama, kad vartojimo kredito gavėjui nesusisiekus su bendrove ir nepadengus savo įsiskolinimo arba nesusitarus dėl kito pradelstų įsipareigojimų įvykdymo būdo, nuo 90-os vėlavimo dienos bendrovė nutrauks vartojimo kredito sutartį.
- Bendrovės suteiktų vartojimo kreditų administravimas grindžiamas toliau nurodytais tikslais ir principais: 1) pažeidimo nustatymas laiku (bendrovės ir klientų sudarytų vartojimo kredito sutarčių



pažeidimas turi būti nustatytas ir imamasi veiksmų jam pašalinti kaip galima greičiau nuo pažeidimo nustatymo); 2) ginčo sprendimas ikiteismine tvarka (bendrovė, atlikdama veiksmus ar priimdama sprendimus, susijusius su vartojimo kredito sutarčių pažeidimu ir skolų išieškojimu, pirmumą teikia ginčų sprendimui ikiteismine tvarka, taip vadovaudamasi sąžiningumo ir teisingumo principais). Pažeidus vartojimo kredito sutartis, kliento atžvilgiu taikomi šie skolų išieškojimo (raginimo) atsiskaityti būdai ir veiksmai (nurodyti chronologine seka): 1) SMS priminimų siuntimas (laikotarpiu nuo 1 iki 6 dienų po vartojimo kredito sutarties pažeidimo); 2) skambučiai telefonu (nuo 7 iki 90 dienų po vartojimo kredito sutarties pažeidimo); 3) priminimų siuntimas el. paštu (taikomas pasirinktinai, nuo 7 iki 90 dienų po vartojimo kredito sutarties pažeidimo); 4) priminimų siuntimas registruotu paštu (taikomas pasirinktinai, nuo 7 iki 90 dienų po vartojimo kredito sutarties pažeidimo).

Respondentų buvo paprašyta nurodyti, ar jie taiko papildomas, nei nustatytos VKĮ 19 straipsnyje, priemones, (pavyzdžiui, siunčia papildomus rašytinius pranešimus), siekdami informuoti vartojimo kredito gavėjus apie pradelstus įsipareigojimus ir galimas jų nevykdymo pasekmes. Kaip minėta pirmiau, tam, kad vartojimo kredito davėjas turėtų teisę nutraukti vartojimo kredito sutartį VKĮ 19 straipsnyje nustatytais pagrindais, vartojimo kredito gavėjas, be kita ko, turi būti informuojamas apie vėlavimą, jam pateikiant 2 rašytinius pranešimus patvariojoje laikmenoje. Visi respondentai nurodė, kad, siekdami informuoti vartojimo kredito gavėjus apie pradelstą įmokų mokėjimą ir apie tokio pradelimo neigiamas pasekmes, imasi ne tik VKĮ 19 straipsnyje nustatytų, bet ir papildomų priemonių.

**Toliau pateikiama respondentų pateikta informacija ir paaiškinimai dėl papildomų priemonių taikymo:**

- visais atvejais, kai su vartojimo kredito gavėju nėra sudarytas žodinis susitarimas dėl skolos mokėjimo, kiekvieną savaitę yra siunčiami automatizuoti pranešimai apie neįvykdytą įsipareigojimą ir jo neįvykdymo pasekmes. Taip pat kiekvieną savaitę, ne mažiau kaip tris kartus, bandoma su klientais susisiekti telefonu;
- net ir išsiuntus pranešimą, kad, vartojimo kredito gavėjui vėluojant atlikti mokėjimą 90 dienų, su juo sudaryta vartojimo kredito sutartis bus nutraukta, imamasi papildomų priemonių informuoti apie pradelstus įsipareigojimus, t. y. ir toliau bandoma susisiekti su vartojimo kredito gavėju bendrovės turimais jo kontaktiniais duomenimis, siunčiamos automatinės SMS ir el. laiškai su priminiu sumokėti įmokas;
- be automatizuoto pradelstų mokėjimų valdymo, bendrovės darbuotojai visais atvejais aktyviai ir tiesiogiai dirba su skolininkais: skambina jiems telefonu ir siunčia SMS ir el. laiškus, primena apie artėjančias ar jau pradelstas įmokas, tikslinasi mokėjimo datas, ragina susisiekti, informuoja apie galimas įsipareigojimų neįvykdymo pasekmes ir pan. Nepavykus susisiekti su skolininkais telefonu ir el. paštu, jų deklaruotos gyvenamosios vietos ir (ar) nurodytos gyvenamosios vietos adresu paštu siunčiami prašymai apmokėti įsiskolinimą;
- bendrovė susisiečia su vartojimo kredito gavėjais telefonu, išsiaiškina skolos susidarymo, finansinės būklės pablogėjimo ir vartojimo kredito sutarties sąlygų nevykdymo priežastis, suderina skolos padengimo terminus, informuoja apie sutarties nevykdymo pasekmes; nuolat stebi ir kontroliuoja vartojimo kredito gavėjų skolų dengimą iki visiško skolos apmokėjimo, prireikus papildomai siunčia vartojimo kredito gavėjui SMS ir (ar) pranešimus el. paštu; tikslina vartojimo kredito gavėjo

kontaktinius duomenis (jei su juo nepavyksta susisiekti sutartyje nurodytais kontaktiniais telefonais ir adresais);

- kai vartojimo kredito gavėjas vėluoja sumokėti įmoką pagal sudarytą vartojimo kredito įmokų mokėjimo grafiką, vartojimo kredito davėjas ne tik siunčia pranešimus visais vartojimo kredito davėjo turimais komunikacijos kanalais (el. paštu, SMS ir kt.), bet ir beveik kasdien skambina vartotojui jo nurodytu telefono numeriu.

Respondentai nurodė, kad, vykdydami pradelstų mokėjimų kontrolę, atlieka šiuos veiksmus: mėgina susisiekti su vartojimo kredito gavėju telefonu, siunčia SMS, balso pranešimus ir pranešimus el. paštu, paprastu ar registruotu paštu. Iš respondentų pateiktos informacijos matyti, kad iki vartojimo kredito sutarties nutraukimo **vartojimo kredito davėjai taiko praktiką apie pradelstą mokėjimą vartojimo kredito gavėją informuoti raštu daugiau kaip 2 kartus**. Lietuvos banko nuomone, **aptariamų papildomų priemonių taikymas laikytinas gera vartojimo kredito gavėjų pradelstų įsipareigojimų valdymo praktika**. Kita vertus, atkreiptinas dėmesys į papildomų priemonių taikymo intensyvumą, t. y. vartojimo kredito davėjai turėtų įvertinti, ar papildomų priemonių, naudojamų siekiant informuoti vartojimo kredito gavėjus apie jų pradelstus įsipareigojimus, taikymas (pavyzdžiui, kartą nepavykus susisiekti telefonu, pradelsusiam sumokėti vartojimo kredito gavėjui skambinama tą pačią dieną dar kelis ar daugiau kartų) nėra perteklinis ir neatgraso vartotojų nuo sprendimo kreiptis į vartojimo kredito davėją ir tartis dėl galimų skolos padengimo būdų.

Lietuvos banko nuomone, **gera praktika taip pat laikytini atvejai, kai vartojimo kredito davėjas deda pastangas siekdamas patikslinti vartojimo kredito gavėjo kontaktinius duomenis (pavyzdžiui, papildomai patikrina duomenų bazines), o jei su vartojimo kredito gavėju nepavyksta susisiekti vartojimo kredito sutartyje nurodytais kontaktiniais duomenimis, informuoja** (el. paštu, SMS ir kt.) pradelsusį mokėti vartojimo kredito gavėją apie pradelstus įsipareigojimus ir pradelsimo pasekmes net ir po to, kai vartojimo kredito davėjas išsiunčia papildomą rašytinį pranešimą pagal VKĮ 19 straipsnio 3 punktą, kuriuo, be kita ko, **paragina vartotoją susisiekti su vartojimo kredito davėju dėl individualios jo situacijos aptarimo**.

### Vartojimo kredito gavėjų pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesų automatizavimas

Didžioji dalis respondentų (8) nurodė, kad minėti **procesai yra iš dalies automatizuoti**. Procesų automatizavimas iš dalies aiškinamas taip. Pranešimai dėl įsiskolinimo siunčiami automatizuotu būdu arba automatizuotu ir rankiniu būdais (pavyzdžiui, rankiniu būdu siunčiami pranešimai dėl vartojimo kredito restruktūrizavimo), o vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesas nėra automatizuotas ir kiekvienu atveju priimamas individualus sprendimas nutraukti sutartį, prieš tai įvertinus visą turimą informaciją, įskaitant vartojimo kredito gavėjo mokėjimo istoriją; tais atvejais, kai vartotojas nebendruoja ir (ar) nebendradarbiauja, neatsiliepia į siunčiamus pranešimus ir (ar) skambučius, sutartys nutraukiamos automatiškai, suėjus VKĮ 19 straipsnyje nurodytiems mokėjimo pradelsimo terminams. Tačiau, jei vartotojas aktyviais veiksmais siekia išsaugoti sutartį, tokie atvejai vertinami individualiai, neatsižvelgiant į VKĮ 19 straipsnyje nurodytus pradelsimo terminus.

2 respondentai nurodė, kad pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo **procesai yra automatizuoti**, t. y. pranešimai (SMS, el. priminimai, balso pranešimai ir kt.) dėl įsiskolinimo kredito gavėjams siunčiami ir sutartys, esant VKĮ 19 straipsnyje nurodytoms sąlygoms, nutraukiamos automatiškai,

suėjus VKĮ 19 straipsnyje nurodytiems mokėjimo pradelimo terminams. Vis dėlto analizuojant šių dviejų respondentų pateiktus dokumentus pastebėta, kad minėtuose procesuose yra numatytas ir bendrovių darbuotojų įsitraukimas (pavyzdžiui, mėginimas susisiekti telefonu su pradelsusiu mokėti vartojimo kredito gavėju).

Lietuvos banko nuomone, **kai vartojimo kredito davėjai neapsiriboja vien tik automatizuota komunikacija su pradelsusiais mokėti vartojimo kredito gavėjais, o vertina situaciją individualiai, jų veiksmai laikytini gera pradelstų įsipareigojimų valdymo praktika.**

### **Vartojimo kredito gavėjų pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesų reglamentavimas vidaus dokumentuose**

Iš respondentų pateiktų paaiškinimų ir informacijos matyti, kad didžioji dalis respondentų (8) yra reglamentavę pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesus savo vidaus dokumentuose (pavyzdžiui, Įsiskolinimo valdymo procedūroje, Klientų fizinių asmenų pradelstų įsipareigojimų valdymo apraše). Juose, be kita ko, nustatomi vartojimo kreditų administravimo principai, bendrovių darbuotojų pareigybės ir jų funkcijos skolų išieškojimo procese, bendravimo su klientais vartojimo kredito sutarčių pažeidimo atvejais (klientų informavimo) sąlygos, ikiteisminio pradelstų įsipareigojimų išieškojimo sąlygos ir kt.

1 respondentas pabrėžė, kad jis pradelsto mokėjimo valdymą yra iš dalies automatizavęs. Tik galutinis sprendimas vienašališkai nutraukti vartojimo kredito sutartį nėra priimamas automatiškai, o įvertinus ir kitas reikšmingas aplinkybes (suteikto vartojimo kredito sumą, sumokėtų įmokų sumą ir pan.). Atsižvelgiant į tai, pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesai šio respondento vidaus dokumentuose nėra atskirai reglamentuoti.

Pastebėta, kad respondentai, kurie yra parengę minėtus procesus reglamentuojančius vidaus dokumentus, juose yra gana detalai aprašę vartojimo kredito įsiskolinimų valdymo veiksmus: nustatoma, kada (koku periodišku) atliekami konkretūs veiksmai, pavyzdžiui, nurodomas dienų režis, kada siunčiami pranešimai, taip pat pranešimų siuntimo būdai (balso pranešimas, SMS, siuntimas el. paštu, paprastu ar registruotu paštu), jų siuntimo dažnumas, kada ir koku dažnumu bandoma susisiekti su vartojimo kredito gavėju telefonu ir pan.

1 respondentas nurodė, kad yra patvirtinęs gana detalius galimų pokalbių su vartotojais scenarijus, kurių tikslas – nurodyti bendrovės darbuotojams pagrindinius bendravimo su vėluojančiais mokėti klientais ypatumus, tvarką bei taisykles, siekiant, kad klientai atliktų mokėjimą ir kad būtų pabrėžiama jų galimybė tartis dėl mokėjimo dalimis ar kt. Taip pat pastebėta, kad dalis vartojimo kredito davėjų yra patvirtinę ir naudoja vėluojantiems mokėti vartojimo kredito gavėjams siunčiamų pranešimų šablonus (formas).

Lietuvos banko nuomone, nepaisant to, kad procesai yra automatizuoti ar iš dalies automatizuoti, ypač atsižvelgiant į galimus automatizuotų sistemų trikdžius, galimą darbuotojų kaitą bendrovėse ir kitas aplinkybes, **gera praktika laikytini atvejai, kai vartojimo kredito davėjo patvirtintuose vidaus dokumentuose šie procesai yra reglamentuojami** (pavyzdžiui, nustatytas dienų režis, veiksmų atlikimo dažnumas, pranešimų siuntimo būdai, aprašyti galimų pokalbių scenarijai, nustatyta, kada su pradelsusiu mokėti vartojimo kredito gavėju susisiekiama telefonu, patvirtinti vartojimo kredito gavėjui siunčiamų pranešimų šablonai ir pan.). Lietuvos banko nuomone, tokių procesų reglamentavimas vidaus dokumentuose turėtų būti reguliariai peržiūrimas.

## Vartojimo kredito davėjų veiksmai, siekiant informuoti vartojimo kredito gavėjus apie pradelstus įsipareigojimus

Iš respondentų pateiktų vidaus dokumentų ir (ar) pateiktų paaiškinimų bei kitos informacijos pastebėta, kad, siekdami informuoti vartojimo kredito gavėjus apie jų pradelstus įsipareigojimus, **vartojimo kredito davėjai imtis aktyvių veiksmų paprastai pradeda nuo 1 iki 6 vartojimo kredito gavėjo vėlavimo mokėti dienos.**

3 respondentai nurodė, kad **jau pirmąją vėlavimo mokėti dieną imasi aktyvių veiksmų.** Pavyzdžiui, klientui skambinama automatine skambinimo sistema arba siunčiama SMS ar el. laiškas, kurio tikslas – priminti apie nesumokėtą įmoką ir informuoti apie galimybę pratęsti įmokos mokėjimą.

1 respondentas nurodė, kad pradelsusio mokėti vartojimo kredito gavėjo stebėseną (kontrolę) pradeda vykdyti pradelsus mokėjimą 7 dienas. Skolininkui, pradelsusiam mokėjimą pagal sutarties mokėjimų grafiką nuo 7 iki 14 dienų ir nurodžiusiam sutartyje mobiliojo telefono numerį, siunčiama SMS dėl starties sąlygų vykdymo, o jeigu mobiliojo telefono numeris nenurodytas arba jis nurodytas klaidingai – neregistruotu paštu ar el. paštu siunčiamas pranešimas.

1 respondentas nurodė, kad veiksmų imasi tik vartojimo kredito gavėjui pradelsus įmoką mokėjimo terminą daugiau kaip 1 mėnesį. Tokiu atveju jo mobiliojo telefono numeriu ir el. pašto adresu, kurie yra nurodyti vartojimo kredito sutartyje, automatiškai kas 2 dienas yra siunčiama SMS ir el. laiškas, kuriuose nurodoma pradelsto mokėjimo suma.

Tai, kad, siekdamas informuoti vartojimo kredito gavėją apie jo pradelstą įsipareigojimo vykdymą, **vartojimo kredito davėjas imasi aktyvių veiksmų jau ankstyvuojų pradelsimo mokėti įmoką etapu** (pavyzdžiui, nuo 1 iki 6 vėlavimo mokėti dienos), Lietuvos banko nuomone, yra **geroji praktika. Tobulintina praktika laikytini atvejai, kai tokių veiksmų vartojimo kredito davėjas imasi praėjus ilgesniam laikotarpiui,** ypač kai tai daroma tik, pavyzdžiui, nuo trisdešimtos vėlavimo mokėti dienos.

## Vartojimo kredito sutarčių nuostatos: vartojimo kredito davėjo teisės vienašališkai nutraukti vartojimo kredito sutartį įgyvendinimo sąlygos ir sutarties šalių bendravimo tvarka

Vartojimo kredito sutarčių nutraukimas vartojimo kredito davėjo reikalavimu, šios teisės įgyvendinimo sąlygos, sutarties šalių bendravimo (pranešimų teikimo) tvarka nustatomi vartojimo kredito sutarčių bendrosiose nuostatose. Pastebėta, kad didžioji dalis respondentų (7) vartojimo kredito sutartyse numato vartojimo kredito davėjo teisės vienašališkai nutraukti vartojimo kredito sutartį sąlygas, iš esmės atkartojančias VKĮ 19 straipsnyje nustatytas sąlygas. Mažesnę dalis respondentų (3), numatydami vartojimo kredito sutarties nutraukimo sąlygas vartojimo kredito sutartyse, apsiriboja tik nuorodos į VKĮ 19 straipsnį pateikimu. Tai, Lietuvos banko nuomone, **laikytina netinkama praktika.**

**Lietuvos banko nuomone, gerąja praktika laikytina,** kai vartojimo kredito sutartyse aiškiai įtvirtinamos konkrečios vartojimo kredito davėjo teisės vienašališkai nutraukti vartojimo kredito sutartį sąlygos, o ne teikiama nuoroda į VKĮ 19 straipsnį.

Pranešimų teikimo tvarkos nuostatos, įtvirtintos vartojimo kredito sutartyse, paprastai nustato ir tai, kada rašytinis pranešimas laikomas įteiktu vartojimo kredito gavėjui (jo gautu). Pranešimo įteikimo (gavimo) diena vartojimo kredito sutartyse nurodoma gana skirtingai: dalis respondentų (4) vartojimo kredito sutartyse nurodo

rašytinių pranešimų gavimo (įteikimo) dieną atsižvelgdami į pranešimo siuntimo būdą, kita dalis respondentų (5) vartojimo kredito sutartyse nustato bendrą rašytinio pranešimo laikymo (gautu) laiką (pavyzdžiui, praėjus 5 dienoms po jo išsiuntimo) ir neatsižvelgia į pranešimo išsiuntimo būdą. Iš 2 respondentų pateiktos informacijos matyti, kad jų sudaromose vartojimo kredito sutartyse yra aptartas tik registruotu paštu siunčiamo rašytinio pranešimo įteikimo momentas, nustatant, kad pranešimai laikomi gautais suėjus 3 darbo dienų terminui. Terminas pradedamas skaičiuoti nuo pranešimo išsiuntimo registruotu paštu dienos. Arba numatoma, kad esminiai pranešimai siunčiami registruotu paštu ir laikomi įteiktais praėjus 5 kalendorinėms dienoms po jų išsiuntimo.

**Toliau pateikiamos kelių respondentų sudarytų vartojimo kredito sutarčių nuostatos dėl rašytinio pranešimo gavimo (įteikimo) dienos:**

- el. paštu ar SMS išsiųstas pranešimas laikomas gautu tada, kai po jo išsiuntimo praėjo 12 valandų, o registruotu laišku išsiųstas pranešimas laikomas gautu tada, kai po jo išsiuntimo praėjo 5 kalendorinės dienos;
- išsiųsti pranešimai laikomi gautais, jei praėjo 5 kalendorinės dienos po jų išsiuntimo paštu ar el. paštu arba praėjo 2 kalendorinės dienos po jų išsiuntimo SMS;
- pranešimas laikomas įteiktu praėjus 5 dienoms po jo išsiuntimo.

Atsižvelgiant į VKĮ 19 straipsnio 3 punkto nuostatą, pagal kurią viena iš sąlygų nutraukti vartojimo kredito sutartį vartojimo kredito davėjo reikalavimu yra ta, kad pradelstas mokėjimas nepadengtas per 2 savaites nuo **papildomo** patvariojoje laikmenoje parengto **rašytinio pranešimo įteikimo** vartojimo kredito gavėjui, **išskirtini šie pastebėti netinkamos praktikos pavyzdžiai:**

- vartojimo kredito davėjas papildomą pranešimą pagal VKĮ 19 straipsnio 3 punktą vartojimo kredito gavėjui siunčia dviem būdais – el. paštu ir registruotu paštu, tačiau su vartotoju sudarytoje vartojimo kredito sutartyje aptariama tik pranešimo, siunčiamo registruotu paštu, gavimo diena (pranešimai laikomi gautais suėjus 3 darbo dienų terminui, kuris pradedamas skaičiuoti nuo pranešimo išsiuntimo registruotu paštu dienos). Vartojimo kredito sutartis su vartojimo kredito gavėju nutraukiama nesivadovaujant šioje sutartyje nustatyta pranešimo gavimo dienos skaičiavimo tvarka, t. y. nesuėjus 2 savaitių terminui po pranešimo gavimo dienos;
- su vartotoju sudarytoje vartojimo kredito sutartyje, be kita ko, nustatoma vartojimo kredito gavėjui siunčiamo papildomo rašytinio pranešimo pagal VKĮ 19 straipsnio 3 punktą gavimo (įteikimo) diena (pranešimas laikomas įteiktu praėjus 5 dienoms po jo išsiuntimo), tačiau vartojimo kredito davėjas šį pranešimą siunčia el. paštu, jame nurodydamas, kad vartojimo kredito sutarties nutraukimas įsigalios po 14 dienų. Sutartis nutraukiama, kai nėra suėjęs pranešime nustatytas 14 dienų terminas, pranešimo gavimo dieną skaičiuojant pagal vartojimo kredito sutarties nuostatas;
- vartojimo kredito davėjas papildomą pranešimą pagal VKĮ 19 straipsnio 3 punktą siunčia tik el. paštu, o su vartotoju sudarytoje vartojimo kredito sutartyje, be kita ko, nustatoma pranešimo, siunčiamo el. paštu, gavimo diena (el. paštu išsiųstas pranešimas laikomas gautu tada, kai po jo išsiuntimo praėjo 96 valandos). Tačiau tuo pačiu el. paštu siunčiamu pranešimu vartojimo kredito gavėjas informuojamas, kad vartojimo kredito sutartis bus nutraukta (ir yra nutraukiama) konkrečią dieną, kai nėra suėjęs pranešime nustatytas 14 dienų terminas, pranešimo gavimo dieną skaičiuojant pagal vartojimo kredito sutarties nuostatas.

Pastebėta, kad visais šiais netinkamos praktikos atvejais VKĮ 19 straipsnio 3 punkte nustatytas 2 savaičių (14 dienų) terminas skaičiuojamas ne konkrečių vartojimo kredito sutarčių nustatyta tvarka.

Taip pat pastebėtas **netinkamos praktikos atvejis**, kai su vartotoju sudarytoje vartojimo kredito sutartyje, be kita ko, nustatoma, kad bendrovė, prieš 20 dienų raštu pranešusi klientui, turi teisę nutraukti vartojimo kredito sutartį, jeigu yra šios sąlygos: klientas nesumokėjo įmokos ilgiau kaip 1 mėnesį ir įsiskolinimo suma yra ne mažesnė kaip 10 procentų kredito sumos arba mokėjimas yra pradelstas ilgiau kaip 3 mėnesius iš eilės; klientas nesumokėjo įmokos per 20 dienų nuo papildomo rašytinio pranešimo įteikimo klientui. Tačiau vartotojui siunčiamame papildomame rašytiniame pranešime (pretenzijoje) nurodomas 14 dienų terminas įsiskolinimui padengti, kuris skaičiuojamas nuo pretenzijos gavimo dienos (pretenzijoje nurodoma, kad ji laikoma gauta kitą dieną po išsiuntimo kliento nurodytu el. pašto adresu dienos).

Lietuvos banko nuomone, siekiant teisinio aiškumo, taip pat siekiant išvengti ginčų dėl vartojimo kredito sutarties nutraukimo teisėtumo, **gerąją praktiką laikytini atvejai, kai su vartojimo kredito gavėju sudaromose vartojimo kredito sutartyse yra įtvirtinama rašytinių pranešimų gavimo (įteikimo) vartojimo kredito gavėjams tvarka. Tokia tvarka galėtų būti įtvirtinama detalizuojant rašytinių pranešimų gavimo (įteikimo) dieną pagal pranešimo siuntimo būdą arba nustatant bendrą taisyklę, kada rašytinis pranešimas laikomas įteiktu (gautu)**. Šia tvarka turėtų būti vadovaujama praktikoje, skaičiuojant VKĮ 19 straipsnio 3 punkte nustatytą 2 savaičių (14 dienų) terminą.

Pastebėtas **geros praktikos pavyzdys**, kai vartojimo kredito gavėjas papildomu rašytiniu pranešimu, siunčiamu pagal VKĮ 19 straipsnio 3 punktą, be kita ko, vartotojui primena, kas laikoma šio pranešimo gavimo diena (*šis pranešimas laikomas Jūsų gautas praėjus 5 dienoms po jo išsiuntimo Jums el. pašto dienos*) pagal sudarytą vartojimo kredito sutartį.

### Vartojimo kredito gavėjams siunčiamų rašytinių pranešimų turinys

Iš respondentų pateiktos informacijos pastebėta, kad vartojimo kredito davėjų pranešimų, sinčiamų pradelsusiems mokėti įmokas vartojimo kredito gavėjams, turinys yra gana skirtingas. Dalis respondentų pranešimuose išvardija, iš ko (negrąžintos vartojimo kredito sumos, palūkanų, delspinigių ir kt.) yra sudaryta vartotojo mokėtina skolos suma, kiti respondentai tokios informacijos vartotojui pranešime nepateikia.

Kaip minėta, VKĮ nereguliuoja rašytinių pranešimų, siunčiamų pagal VKĮ 19 straipsnį, turinio, tačiau, Lietuvos banko nuomone, **gerąją praktiką laikytina, kai pranešime vartojimo kredito gavėjui nurodoma** ne tik tai, kad jis yra pradelsęs mokėjimą, ir paraginama vykdyti įsipareigojimus pagal vartojimo kredito sutartį arba susisiekti su vartojimo kredito davėju ir ieškoti individualių situacijos sprendimo būdų (pavyzdžiui, žr. 3 pav.), kartu nurodant galimas pasekmes dėl vartojimo kredito sutarties nutraukimo, bet ir, **be kita ko, išvardijama, kokią dalį (nurodant atskirai) vartojimo kredito gavėjo skolos sudaro negrąžinta bendra vartojimo kredito suma, sutarties sudarymo ir kt. mokesčiai, nesumokėtos palūkanos ir priskaičiuotos netesybos (jeigu jos yra taikomos)**. Pavyzdys pateikiamas 4 paveiksle<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Pateiktų pavyzdžių (3 ir 4 pav.) kalba netaisyta.

3 pav. Pranešimo dėl vartojimo kredito sutarties sąlygų nevykdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo pavyzdžio ištrauka (respondento pateikta informacija)

Raginame nedelsiant sumokėti įsiskolinimą, jei nėra finansinių galimybių sumokėti pradelstą sumą, siūlome susisiekti su Bendrove dėl skolos išdėstymo dalimis, įmokų sumažinimo. Dėl susidariusios sunkios finansinės situacijos konsultuojame atvykstant į ofisą arba kontaktiniu telefono numeriu.

4 pav. Pranešimo dėl vartojimo kredito sutarties sąlygų nevykdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo pavyzdžio ištrauka (respondento pateikta informacija)

Jūsų skola pranešimo išrašymo dieną, Eur	316.37
Kredito dalis, Eur	312.45
Palūkanos, Eur	0.00
Sutarties ir kiti mokesčiai, Eur	0.00
Delspinigiai, Eur	3.92

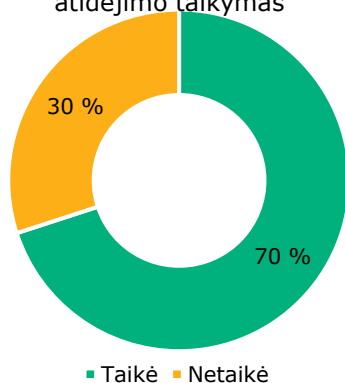
Didesnė dalis respondentų (6) vartojimo kredito gavėjo papildomai neinformuoja, kad su juo sudaryta vartojimo kredito sutartis buvo vienašališkai nutraukta: vartojimo kredito gavėjui tik išsiunčiamas papildomas rašytinis pranešimas pagal VKĮ 19 straipsnio 3 dalį, kuriame nurodoma, kad, pavyzdžiui, pradėsus mokėti ir nepadengus įsiskolinimo per 2 savaites (arba per 14 dienų) ar vartojimo kredito sutarties šalims nesusitarus dėl skolos dengimo dalimis, vartojimo kredito davėjas vienašališkai nutrauks vartojimo kredito sutartį, arba, pavyzdžiui, nurodoma, kad vartojimo kredito sutartis bus nutraukta po pranešimo gavimo praėjus 2 savaitėms (arba 14 dienų), jei per jas nebus padengtas pradelstas mokėjimas, ir pranešime nurodoma konkreti sutarties nutraukimo diena. Tai **laikytina netinkama praktika**. Tik mažesnė dalis respondentų (4) siunčia pranešimą, kuriame, be kita ko, nurodo, kad su vartojimo kredito gavėju sudaryta vartojimo kredito sutartis buvo nutraukta.

Lietuvos banko nuomone, **gerąją praktiką laikytina, kai vartojimo kredito davėjas informuoja vartojimo kredito gavėją pranešimu, kad su juo sudaryta vartojimo kredito sutartis vienašališkai nutraukta**, be kita ko, tokia pranešime nurodydamas naująjį kreditorių (jeigu reikalavimo teisė pagal vartojimo kredito sutartį buvo perleista), taip pat išvardija, kokią dalį vartojimo kredito gavėjo skolos sudaro negražinta bendra vartojimo kredito suma, sutarties sudarymo ir kt. mokesčiai, nesumokėtos palūkanos ir priskaičiuotos netesybos (jeigu jos yra taikomos).

### Įmokų mokėjimo atidėjimo ir vartojimo kredito restruktūrizavimo taikymas

Respondentų buvo paprašyta paaiškinti, ar iki vartojimo kredito sutarties nutraukimo jie ieško sutarties išsaugojimo būdų, pavyzdžiui, aktyviai bendrauja su vartojimo kredito gavėju, esant objektyvioms aplinkybėms

5 pav. Įmokų mokėjimo atidėjimo taikymas

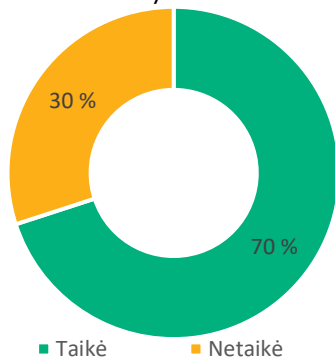


taiko įmokų mokėjimo atidėjimą (VKĮ 18<sup>1</sup> straipsnis) ar vartojimo kredito restruktūrizavimą (VKĮ 3 straipsnio 6 dalis) ir pan.

Vartojimo kredito įmokų mokėjimo atidėjimą 2022 m. taikė 7 iš 10 apklaustų bendrovių (žr. 5 pav.). Vienas respondentas nurodė, kad 2022 m. netaikė nė vieno vartojimo kredito sutarties įmokų mokėjimo atidėjimo, tačiau per analizuojamą laikotarpį nutraukė 3 vartojimo kredito sutartis, kurioms įmokų mokėjimo atidėjimas buvo taikytas ankstesniais metais. Tik 1 iš įmokų mokėjimo atidėjimus taikiusių respondentų nurodė, kad nė viena sutartis, kuriai būtų buvęs taikytas įmokų mokėjimo atidėjimas, 2022 m. nebuvo nutraukta. Respondentai, kurie 2022 m.



6 pav. Vartojimo kredito restruktūrizavimo taikymas



taikė įmokų mokėjimo atidėjimą, taip pat nurodė, kad jį tai pačiai vartojimo kredito sutarčiai taiko ir daugiau nei po 1 kartą. 3 iš 7 įmokų mokėjimo atidėjimą aptariamam laikotarpiu taikiusių respondentų nurodė, kad kai kurioms vartojimo kredito sutartims įmokų mokėjimo atidėjimas taikytas 2 kartus, o vienas iš respondentų įmokų mokėjimo atidėjimą taikė net 3 kartus. Iš respondentų pateiktų duomenų matyti, kad vartojimo kredito sutarčių, kurioms taikytas vartojimo kredito įmokų mokėjimo atidėjimas ir kurios vėliau buvo nutrauktos, dalis bendrovėse, palyginti su visų respondentų nutrauktomis vartojimo kredito sutartimis (neatsižvelgiant į tai, ar jų atžvilgiu buvo taikytos aptariamoms priemonės, ar ne), sudarė nuo 0,2 iki 4,7 proc.

7 iš 10 apklaustų respondentų nurodė, kad vartojimo kredito sutartims 2022 m. taikė restruktūrizavimą (žr. 6 pav.). Restruktūrizuotų ir vėliau nutrauktų vartojimo kredito sutarčių dalis, palyginti su visomis nutrauktomis vartojimo kredito sutartimis (neatsižvelgiant į tai, ar sutartis buvo restruktūrizuota, ar ne), svyruoja nuo 0,2 iki 6,9 proc.

Teikdami paaiškinimus, respondentai ne tik nurodė, kad deda pastangas išsaugoti sutartinius santykius su finansinius sunkumus patiriančiais vartotojais (pavyzdžiui, aktyviai bendrauja su vartojimo kredito gavėjais), bet ir **pabrėžė, kad pareigą bendradarbiauti turi abi sutarties šalys ir kad ne visais atvejais bendrovės turi objektyvių galimybių pasiūlyti ir taikyti vartojimo kredito sutarties išsaugojimo būdus.** Respondentai nurodė, kad, kai objektyviai įmanoma, jie aktyviai siekia padėti vartojimo kredito gavėjams išvengti galimo vartojimo kredito sutarties nutraukimo, pavyzdžiui, sudaro galimybes atidėti įmokų mokėjimą ar restruktūrizuoti vartojimo kreditą ir taip išvengti nemokumo, skolos išieškojimo procedūrų ir kitų neigiamų pasekmių.

Tačiau 1 respondentui praktikoje dar neteko taikyti VKĮ 3 straipsnio 6 dalyje ir 18<sup>1</sup> straipsnyje įtvirtintų priemonių, kurios yra skirtos padėti finansinių sunkumų patiriantiems vartotojams. Respondento teigimu, tokią situaciją lėmė tik vartojimo kredito gavėjų veiksmai (nebendravimas ir nebendradarbiavimas su vartojimo kredito davėju, gaunamos informacijos apie įmokų mokėjimo pradelsimą ignoravimas, vengimas ieškoti racionalių vartojimo kredito grąžinimo būdų).

#### Toliau pateikiami išsamesni respondentų paaiškinimai:

- iki vartojimo kredito sutarties nutraukimo vartojimo kredito davėjas ieško visų galimų sutarties išsaugojimo būdų ir, bendraudamas su vartojimo kredito gavėju, paaiškina jam, kad šis turi teisę kreiptis į vartojimo kredito davėją su prašymu pakeisti vartojimo kredito sutarties sąlygas, o vartojimo kredito davėjas turi pareigą šį prašymą priimti, įvertinti ir informuoti vartojimo kredito gavėją dėl sutarties sąlygų pakeitimo galimybių;
- vartojimo kredito davėjui pastebėjus pradelsimą, jis savo iniciatyva vartotojui pateikia pasiūlymą dėl vartojimo kredito sutarties restruktūrizavimo galimybių;
- vartojimo kredito davėjas savo iniciatyva informuoja vartotoją apie galimybę atidėti mokėjimus (siunčia SMS, el. laišką, informuoja telefoninio pokalbio metu), teikia vartojimo kredito gavėjui informaciją apie mokėjimo atidėjimo galimybę ne tik VKĮ nurodytomis, bet ir vartojimo kredito gavėjui palankesnėmis sąlygomis. Atitinkamai taiko įmokų mokėjimo atidėjimą ir kitais, VKĮ nenurodytais, atvejais, jeigu

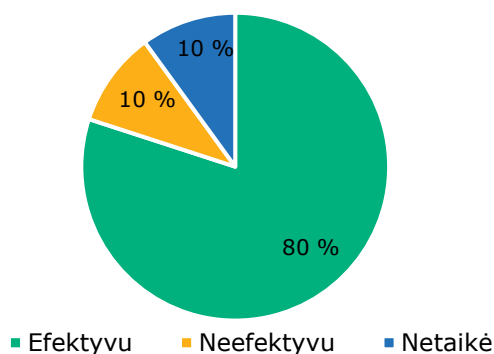


vartojimo kredito gavėjai, susidūrę su laikiniais finansiniais sunkumais, vartojimo kredito davėjui pateikia prašymą atidėti įmoką;

- vartojimo kredito davėjas, gavęs vartotojo prašymą ir individualiai įvertinęs kiekvieną situaciją, gali taikyti (taiko) vartojimo kredito restruktūrizavimą ir vartotojui palankesnes, nei nustatyta VKĮ, sąlygomis, t. y. jis pasilieka teisę (vartotojo prašymu) taikyti vartojimo kredito restruktūrizavimą ir tokiu atveju, kai vartotojas dar vykdo savo įsipareigojimus pagal pradinę vartojimo kredito sutartį, tačiau dėl objektyvių priežasčių (pavyzdžiui, dėl išaugusių vartojimo kredito gavėjo būtinųjų pragyvenimo išlaidų, darbo netekties ir pan.) yra tikėtina, kad artimiausiu metu savo įsipareigojimų pagal pradinę vartojimo kredito sutartį nebevykds. Vartotojas kiekvienu konkrečiu atveju turi vartojimo kredito davėjui pateikti pagrįstus ir pakankamus įrodymus (pavyzdžiui, banko sąskaitos išrašus ir pan.), kurie pagrįstą aplinkybes, kad jo finansinė situacija pablogės ir jis negalės įvykdyti įsipareigojimų;
- vartojimo kredito sutarties nutraukimą vartojimo kredito davėjas naudoja tik kaip *ultima ratio* (kraštutinę priemonę), t. y. tik tada, kai yra visos teisės aktuose nustatytos sąlygos, būtinos vartojimo kredito sutarties nutraukimui, ir nėra jokių galimybių su vartojimo kredito gavėju išsaugoti sutartinių santykių;
- bendrovė aktyviai bando susisiekti su klientais dėl pradelstų įsipareigojimų vykdymo klausimų. Ji sudaro galimybę kreiptis dėl įmokų mokėjimo atidėjimo esant VKĮ 18<sup>1</sup> straipsnyje nurodytoms sąlygoms, bet dažniausiai taiko vartojimo kredito sutarties restruktūrizavimą, kuriam netaikomos jokios sąlygos. Ši paslauga gali būti suteikta visiems klientams jų sutikimu. Tam tikrais atvejais, kai bendrovė pastebi mėnesinio mokėjimo pradelsimą, ji savo iniciatyva klientui pateikia pasiūlymą dėl vartojimo kredito sutarties restruktūrizavimo;
- vartojimo kredito davėjas sudaro galimybę restruktūrizuoti vartojimo kredito sutartis, jei vartojimo kredito gavėjas vėluoja sumokėti įmoką bendrovės nustatytą laikotarpį (nuo 60 iki 110 dienų). Be to, planuojama galimybę restruktūrizuoti vartojimo kredito sutartis suteikti ir klientams, vėluojantiems mokėti įmokas trumpesnį laikotarpį (nuo 45 iki 60 dienų). Restruktūrizavimas gali būti taikomas, jei klientas, kurio vartojimo kreditas restruktūrizuojamas, atitinka visus bendrovės nustatytus kriterijus, pavyzdžiui, kliento vartojimo kredito sutartis niekada nebuvo restruktūrizuotos ar per 30 dienų, skaičiuojant nuo einamojo momento, klientas sumokėjo didesnę nei 20 Eur įmoką ir kt.;
- jeigu vartojimo kredito sutarties sąlygos leidžia, klientui sutikus įnešti 30 proc. esamos skolos ir pageidaujant pasinaudoti restruktūrizavimo pasiūlymu, vartojimo kredito davėjo sistemoje pasirenkamas rezultatas „Restruktūrizacija“. Sudarius sandorį dėl atidėto mokėjimo ar kredito gražinimo metodo keitimo, bendrovė turi teisę reikalauti pateikti prievolės įvykdymo užtikrinimo priemones.

Iš respondentų pateiktos informacijos taip pat **pastebėtas netinkamos praktikos atvejis**, kai vartojimo kredito davėjas pradelsusiam mokėti įmokas vartojimo kredito gavėjui siunčiamuose pranešimuose dėl įsiskolinimo, be kita ko, primena, kad, jeigu vartojimo kredito gavėjas arba jo sutuoktinis prarado darbą ar neteko ne mažiau kaip trečdaliao pajamų, vartojimo kredito gavėjas gali kreiptis į vartojimo kredito davėją dėl įmokų mokėjimo atidėjimo ar įmokos sumažinimo. Tokiame pranešime nurodoma, kad, norėdamas pasinaudoti šia galimybe, vartojimo kredito gavėjas privalo padengti turimą įsiskolinimą. Pažymėtina, kad kredito įmokų

7 pav. Vartojimo kredito įmokų mokėjimo atidėjimo ir vartojimo kredito restruktūrizavimo taikymo efektyvumas (respondentų nuomonė)



atidėjimo tikslas – sudaryti galimybes atidėti įmokų mokėjimą vartotojui susidūrus su finansiniais sunkumais, taip siekiant išsaugoti sutartinius santykius ir išvengti vartojimo kredito gavėjo nemokumo, skolos išieškojimo procedūrų ir pan. Nors tokia priemonė, Lietuvos banko nuomone, veiksmingesnė tada, kai vartotojas dar nevéluoja vykdyti finansinių įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį, tai nereiškia, kad įmokų mokėjimo atidėjimas negali būti taikomas jau nevykdančiam įsipareigojimų vartojimo kredito gavėjui, esant VKĮ 18<sup>1</sup> straipsnio 1 dalyje nustatytoms sąlygoms.

Respondentų taip pat buvo paprašyta pareikšti nuomonę, ar jų praktikoje įmokų mokėjimo atidėjimas (VKĮ 18<sup>1</sup> straipsnis) ir vartojimo kredito restruktūrizavimas (VKĮ 3 straipsnio 6 dalis) yra efektyvūs, t. y. ar pritaikius tokias priemones vartojimo kredito sutartys toliau yra vykdomos tinkamai arba su trumpalaikiais vėlavimais, kurie nelemia vartojimo kredito sutarties nutraukimo. Neefektyviomis tokios priemonės laikomos, jei pastebimas ilgalaikis įmokų mokėjimo pradelsimas, ilgesnis nei 60 kalendorinių dienų, lemiantis vartojimo kredito sutarties nutraukimą.

Iš respondentų pateiktų atsakymų matyti, kad didžioji jų dalis (8) visgi mano, kad vartojimo kredito įmokų mokėjimo atidėjimas ir vartojimo kredito restruktūrizavimas yra efektyvūs (žr. 7 pav.). 1 iš jų pabrėžė, kad šios priemonės netgi labai veiksmingos siekiant išsaugoti sutartinius santykius. Jos padeda klientams toliau tinkamai vykdyti prisiimtus įsipareigojimus, išvengti vartojimo kredito sutarties nutraukimo. 1 respondentas nurodė, kad pastebi šių priemonių efektyvumo mažėjimą, o kito respondento nuomone, šios priemonės nėra efektyvios, nes, pavyzdžiui, pritaikius vartojimo kredito restruktūrizavimą, sumažėja vartojimo kredito gavėjo mokama mėnesio įmoka, todėl jis kreipiasi dėl papildomo kredito suteikimo tiek į tą patį vartojimo kredito davėją, tiek į kitus vartojimo kredito davėjus. Prisiimdamas naujų finansinių įsipareigojimų, jis pablogina savo padėtį. Tik 1 respondentas nepateikė nuomonės dėl aptariamų priemonių efektyvumo, kadangi praktikoje nėra vienos iš šių dviejų priemonių jam neteko taikyti.

#### Toliau pateikiama išsamesnė respondentų nuomonė ir paaiškinimai:

- praktikoje pastebima, kad vartojimo kredito gavėjai nėra linkę pasinaudoti įmokų mokėjimo atidėjimo galimybe, tačiau, jei jau toks atidėjimas pasirenkamas, toliau vartojimo kredito gavėjai įmokas linkę mokėti laiku arba vartojimo kredito sutartys vykdomos su trumpalaikiais vėlavimais, kurie nelemia vartojimo kredito sutarties nutraukimo;
- paprastai vartotojai (tiek vykdančios įsipareigojimus, tiek juos pradėję iki 1 mėnesio arba kiek ilgiau), kurie kreipiasi į bendrovę su prašymais atidėti vartojimo kredito įmokų mokėjimą, yra suinteresuoti

išsaugoti sutartinius santykius ir išvengti nemokumo, taigi jie siekia vartojimo kredito sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, bendradarbiauja su bendrove ir todėl išsaugoti sutartinius santykius jiems dažniausiai pavyksta. Be to, bendrovės praktikoje yra pasitaikę atvejų, kad, pritaikius įmokų mokėjimo atidėjimą, net ir vėluojantiems atsiskaityti klientams pavyko išvengti nemokumo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo;

- pritaikius įmokų mokėjimo atidėjimą, apie 90 proc. klientų vykdo savo įsipareigojimus tinkamai arba su minimalias vėlavimais, kurie nelemia vartojimo kredito sutarties nutraukimo, tačiau, vartojimo kredito davėjo nuomone, tai sietina su aplinkybe, kad vartojimo kredito gavėjai patys prašo atidėti įmokų mokėjimą, tikėdamiesi, kad ši priemonė padės tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus. Tokie asmenys paprastai labiau stengiasi mokėti įmokas laiku;
- nepaisant to, kad nemaža dalis restruktūrizuotų vartojimo kredito sutarčių rodo ilgalaikius vėlavimus, lemiančius šių sutarčių nutraukimą, daugiau nei pusė restruktūrizuotų vartojimo kredito sutarčių yra vykdomos tinkamai arba su trumpalaikiais vėlavimais, todėl galima daryti išvadą, kad restruktūrizavimas padeda išvengti vartojimo kredito sutarčių nutraukimo. Kartu manytina, kad įmokų atidėjimas yra efektyvi priemonė, padedanti klientams, susidūrusiems su laikiniais finansiniais sunkumais;
- praktikoje pastebima, jog vėluoti linkę vartojimo kredito gavėjai, kartą jau atidėję įmokų grąžinimo terminą, kreipiasi pakartotinai ir prašo atidėti vartojimo kredito grąžinimo terminą dar kartą;
- dažniausiai klientai kreipiasi dėl vartojimo kredito restruktūrizavimo, kadangi, pritaikius restruktūrizavimą, sumažėja kredito gavėjo mokama mėnesio įmoka, pagerinamos finansavimo sąlygos visam vartojimo kredito sutarties laikotarpiui ir vartojimo kredito gavėjo kredito istorija. Vis dėlto vartojimo sutarčių restruktūrizavimas dažnu atveju nėra efektyvus, kadangi dauguma klientų, kai sumažinama jų mokama įmoka, kreipiasi dėl papildomos paskolos tiek į tą pačią bendrovę, tiek į kitas finansų įstaigas. Gavęs papildomą finansavimą, klientas vėl pablogina savo finansinę padėtį. Dauguma restruktūrizuotų sutarčių rodo ilgalaikius įmokų mokėjimo pradelsimus, kurie viršija 60 kalendorinių dienų iš eilės ir lemia vartojimo kredito sutarties nutraukimą.

Lietuvos banko vertinimu, vartojimo kredito davėjai turėtų išnaudoti visas objektyviai įmanomas galimybes ir priemones, kad būtų vykdomi vartojimo kredito sutartyje nustatyti vartojimo kredito gavėjo įsipareigojimai, įskaitant įmokų mokėjimo atidėjimą, vartojimo kredito restruktūrizavimą. Lietuvos banko nuomone, tokie veiksmai, kai **vartojimo kredito davėjas savo iniciatyva informuoja vartotoją apie galimybę atidėti įmokų mokėjimą, savo iniciatyva vartotojui pateikia pasiūlymą dėl vartojimo kredito sutarties restruktūrizavimo galimybių, taiko įmokų mokėjimo atidėjimą ir vartojimo kredito restruktūrizavimą vartotojui palankesnėmis sąlygomis, sutarties nutraukimą naudoja tik kaip kraštutinę priemonę, t. y. tik tada, kai nėra jokių objektyvių galimybių ir priemonių su vartojimo kredito gavėju išsaugoti sutartinius santykius, laikytini gerąja praktika.**

**Vartojimo kredito davėjai neturėtų įmokų mokėjimo atidėjimo ir vartojimo kredito restruktūrizavimo taikymo sieti su papildomomis sąlygomis ar reikalavimais** (pavyzdžiui, visais atvejais reikalauti sumokėti atitinkamą procentinę dalį esamos skolos ar padengti visą skolą; vartojimo kredito restruktūrizavimą taikyti tik tiems vartojimo kredito gavėjams, kurie vėluoja mokėti vartojimo kredito davėjo vidaus dokumentuose nustatytą konkretų dienų skaičių, ypač, kai yra praėjęs gana ilgas laikotarpis nuo vėlavimo

mokėti (moką dienos ir pan.), kurie galėtų atgrasyti vartojimo kredito gavėją pasinaudoti įmokų mokėjimo atidėjimu ar vartojimo kredito restruktūrizavimu ir (arba) visiškai apribotų vartojimo kredito gavėjo galimybes atidėti įmokų mokėjimą ar restruktūrizuoti vartojimo kreditą. Gerąją praktiką laikytini atvejai, kai vartojimo kredito davėjas, esant objektyvioms aplinkybėms, sudaro realią galimybę vartotojui pasinaudoti įmokų mokėjimo atidėjimu ir vartojimo kredito restruktūrizavimu.

## 5. PRAKTIKOS APIBENDRINIMAS

### APIBENDRINIMAS

1. Iš respondentų pateiktų statistinių duomenų matyti, kad asmenys, su kuriais vartojimo kredito davėjo reikalavimu 2022 m. buvo nutrauktos vartojimo kredito sutartys, daugiausia yra vyrai nuo 30 iki 49 metų amžiaus, gyvenantys viename iš didžiųjų šalies miestų ir gaunantys pajamas, kurios sudaro nuo 401 iki 800 Eur.
2. Dažniausiai vartojimo kredito sutarčių vartojimo kredito davėjo reikalavimu nutraukimą lemia tai, kad tokio kredito gavėjas nebendradarbiauja ar nesusisiekia su vartojimo kredito davėju, nereaguoja į jo siunčiamą informaciją apie pradelstus mokėjimus (priminimus, pranešimus, kuriais raginama apmokėti skolą). Taip vartojimo kredito davėjai neturi objektyvios galimybės tartis su vartojimo kredito gavėjais dėl vartojimo kredito sutarties išsaugojimo būdų.
3. Vykdydami pradelsto įmokų mokėjimo kontrolę, vartojimo kredito davėjai atlieka šiuos veiksmus: bando susisiekti su vartojimo kredito gavėjais telefonu, siunčia SMS, balsu pranešimus ir pranešimus el. paštu, taip pat paprastu ar registruotu paštu. Iki vartojimo kredito sutarties nutraukimo jie apie pradelstus mokėjimus paprastai informuoja raštu daugiau kaip 2 kartus, t. y. imasi ne tik VKĮ 19 straipsnyje numatytų priemonių, kuriomis siekiama informuoti vartojimo kredito gavėjus apie pradelstus įsipareigojimus ir galimas tokio įsipareigojimų nevykdymo pasekmes. Keli respondentai nurodė, kad deda pastangas patikslinti vartojimo kredito gavėjo kontaktinius duomenis, jei su juo nepavyksta susisiekti vartojimo kredito sutartyje nurodytais kontaktais, taip pat ragina vartotojus susisiekti dėl individualios situacijos aptarimo. Tik automatizuota komunikacija su pradelstusiais mokėti vartojimo kredito gavėjais neapsiribojama, situacijos yra vertinamos individualiai.
4. Didesnė dalis respondentų yra reglamentavę vartojimo kredito gavėjų pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesus savo vidaus dokumentuose. Juose yra gana detalai aprašę vartojimo kredito davėjo veiksmus valdant vartojimo kredito įsiskolinimus: nurodę, koku periodiškumu atliekami konkretūs veiksmai (pavyzdžiui, nurodomas dienų režis, kada siunčiami pranešimai), kokie taikomi pranešimų siuntimo būdai (balso pranešimai, SMS, pranešimai el. paštu, paprastu ar registruotu paštu), koku dažnumu šie pranešimai siunčiami, kada ir koku dažnumu bandoma susisiekti su vartojimo kredito gavėjais telefonu ir pan. Tačiau pastebėta atvejų, kai tokie procesai vartojimo kredito davėjų vidaus dokumentuose nėra atskirai aptarti.
5. Didesnė dalis respondentų aktyvių veiksmų informuoti vartojimo kredito gavėjus apie jų pradelstus įsipareigojimus paprastai imasi ankstyvuojų pradelstus mokėti įmoką etapu (nuo 1 iki 6 vėlavimo dienos). Kita vertus, pastebėta atvejų, kai tokių veiksmų vartojimo kredito davėjas imasi tik praėjus ilgesniam laikotarpiui (pavyzdžiui, nuo 30 vėlavimo mokėti dienos).

## APIBENDRINIMAS

6. Nors vartojimo kredito sutartyse paprastai yra aptariama rašytinių pranešimų gavimo (įteikimo) diena (atsižvelgiant į pranešimo siuntimo būdą arba nustatant bendrą taisyklę, kada rašytinis pranešimas laikomas įteiktu (gautu), neatsižvelgiant į jo išsiuntimo būdą), pastebėta, kad ne visi respondentai VKĮ 19 straipsnyje nustatytą 2 savaičių terminą skaičiuoja su vartotoju sudarytos vartojimo kredito sutarties nustatyta tvarka. Tai pat pastebėta atveju, kai vartojimo kredito davėjai, vartojimo kredito sutartyse nurodydami vartojimo kredito sutarties nutraukimo sąlygas, apsiriboja tik nuorodos į VKĮ 19 straipsnį pateikimu.

---

7. Pradelsusiam mokėti vartojimo kredito gavėjui siunčiamų pranešimų turinys yra gan skirtingas: dalis respondentų išvardija, kas sudaro vartotojo mokėtiną skolą sumą, kiti respondentai tokios informacijos pranešime nepateikia. Didesnė dalis respondentų vartojimo kredito gavėjo papildomai neinformuoja, kad su vartojimo kredito gavėju sudaryta vartojimo kredito sutartis buvo vienašališkai nutraukta.

---

8. Beveik visi respondentai nurodė, kad vartojimo kreditų teikimo praktikoje yra taikę įmokų mokėjimo atidėjimą ir vartojimo kredito restruktūrizavimą. Tik vienas respondentas nurodė, kad praktikoje jam dar neteko taikyti tokių priemonių. Tai, respondento nuomone, lėmė tik vartojimo kredito gavėjo veiksmai: nebendravimas ir nebendradarbiavimas su vartojimo kredito davėju, gaunamos informacijos apie pradelstus mokėjimus ignoravimas, vengimas ieškoti vartojimo kredito gražinimo būdų. Beveik visi aptariamąs priemones praktikoje taikę vartojimo kredito davėjai mano, kad įmokų mokėjimo atidėjimas ir vartojimo kredito restruktūrizavimas yra efektyvios priemonės, siekiant išsaugoti sutartinius santykius, nes, pritaikius jas, vartojimo kredito sutartys paprastai toliau vykdomos tinkamai arba su trumpalaikiais vėlavimais, kurie nelemia vartojimo kredito sutarties nutraukimo.

---

9. Pagal respondentų pateiktus duomenis, 7 iš 10 respondentų per 2022 m. bent kartą taikė vartojimo kredito įmokų mokėjimo atidėjimą ir (arba) vartojimo kredito restruktūrizavimą. Nustatyta, kad vartojimo kredito sutarčių, vartojimo kredito davėjo nutrauktų po taikyto įmokų mokėjimo atidėjimo ir (ar) vartojimo kredito restruktūrizavimo, dalis, palyginti su visomis nutrauktomis vartojimo kredito sutartimis, yra nedidelė. Įmokų mokėjimo atidėjimo atveju ji siekia 4,7 proc., o vartojimo kredito restruktūrizavimo atveju – 6,9 proc.

---

10. Nors respondentai nurodė, kad visais atvejais sudaro galimybes vartojimo kredito gavėjams atidėti vartojimo kredito įmokų mokėjimą arba restruktūrizuoti vartojimo kreditą, pastebėta atveju, kai vartojimo kredito davėjai aptariamų priemonių taikymą sieja su papildomomis sąlygomis ir (ar) reikalavimais, kurie gali atgrasyti vartojimo kredito gavėjus ir (arba) visai apriboti jų galimybes pasinaudoti šiomis priemonėmis.

## 6. PRAKTIKOS REKOMENDACIJOS

### GEROSIOS PRAKTIKOS REKOMENDACIJOS VARTOJIMO KREDITO DAVĖJAMS

- Vartojimo kredito gavėjų pradelsto mokėjimo valdymo ir vartojimo kredito sutarties nutraukimo procesus reglamentuoti patvirtintuose vidaus dokumentuose** (pavyzdžiui, nustatant dienų režius (veiksmų atlikimo dažnumą), pranešimų siuntimo būdus, aprašant galimus pokalbių scenarijus, kai su pradelsusiu mokėti vartojimo kredito gavėju susisiekiama telefonu, taip pat patvirtinant vartojimo kredito gavėjui siunčiamų pranešimų šablonus ir pan.) ir juos reguliariai peržiūrėti.
- Imtis aktyvių veiksmų dar ankstyvuoju vėlavimo mokėti etapu** (pavyzdžiui, nuo 1 iki 6 vėlavimo dienos), siekiant informuoti vartojimo kredito gavėją apie jo pradelstą mokėjimą, **ir dėti pastangas patikslinti vartojimo kredito gavėjo kontaktinius duomenis**, jei su vartojimo kredito gavėju nepavyksta susisiekti vartojimo kredito sutartyje nurodytais kontaktais.
- Su vartojimo kredito gavėju sudaromose vartojimo kredito sutartyse įtvirtinti sąlygas, nustatančias vartojimo kredito davėjo siunčiamų pranešimų gavimo (įteikimo) dieną, atsižvelgiant į pranešimo išsiuntimo būdą** (el. paštu, registruotu paštu ar kitu būdu) arba nustatant bendrą taisyklę, kada rašytinis pranešimas laikomas įteiktu (gautu), neatsižvelgiant į jo išsiuntimo būdą. VKĮ 19 straipsnio 3 punkte nustatyta 2 savaičių terminą skaičiuoti nuo vartojimo kredito sutartyje nustatytos rašytinio pranešimo įteikimo (gavimo) vartojimo kredito gavėjui dienos. Taip pat vartojimo kredito sutartyse aiškiai **įtvirtinti konkrečias vartojimo kredito davėjo teisės vienašališkai nutraukti vartojimo kredito sutartį sąlygas**.
- Vartojimo kredito gavėjui siunčiamuose rašytiniuose pranešimuose dėl įsipareigojimų nevykdymo, be kita ko, išvardyti**, kokią dalį vartojimo kredito gavėjo skolos sudaro negražinta bendra vartojimo kredito suma, sutarties sudarymo ir kiti mokesčiai, nesumokėtos palūkanos ir priskaičiuotos netesybos (jeigu jos yra taikomos). **Papildomame rašytiniame pranešime**, kuris yra siunčiamas pagal VKĮ 19 straipsnio 3 punktą, be kita ko, **vartojimo kredito gavėjui priminti, kada šis papildomas pranešimas bus laikomas įteiktu (gautu)**.
- Išnaudoti visas objektyviai įmanomas galimybes ir priemones, siekiant, kad būtų vykdomi vartojimo kredito sutartyje nustatyti vartojimo kredito gavėjo įsipareigojimai**, įskaitant įmokų mokėjimo atidėjimą, vartojimo kredito restruktūrizavimą:
  - savo iniciatyva informuoti vartojimo kredito gavėją apie galimybę atidėti įmokų mokėjimą ar taikyti vartojimo kredito restruktūrizavimą;
  - taikyti įmokų mokėjimo atidėjimą ir vartojimo kredito restruktūrizavimą vartojimo kredito gavėjui palankesnėmis sąlygomis;
  - vartojimo kredito įmokų atidėjimo ir vartojimo kredito restruktūrizavimo taikymo nesieti su papildomomis sąlygomis ar reikalavimais, kurie galėtų atgrasyti vartojimo kredito gavėjus

## GEROSIOS PRAKTIKOS REKOMENDACIJOS VARTOJIMO KREDITO DAVĖJAMS

pasinaudoti šiomis priemonėmis ir (arba) visai apribotų jų galimybes atidėti vartojimo kredito įmokų mokėjimą ar restruktūrizuoti vartojimo kreditą;

- vartojimo kredito sutarties nutraukimą naudoti tik kaip kraštutinę priemonę, t. y. tik tada, kai nėra jokių objektyvių galimybių ir priemonių su vartojimo kredito gavėju išsaugoti sutartinius santykius.

6. **Informuoti vartojimo kredito gavėją, kad su juo sudaryta vartojimo kredito sutartis vienašališkai buvo nutraukta, išsiunčiant jam pranešimą.** Pranešime, be kita ko, nurodyti naująjį kreditorių (jeigu reikalavimo teisė pagal vartojimo kredito sutartį perleista), taip pat **išvardyti**, kokią dalį vartojimo kredito gavėjo skolos sudaro negražinta bendra vartojimo kredito suma, sutarties sudarymo ir kiti mokesčiai, nesumokėtos palūkanos ir priskaičiuotos netesybos (jeigu jos taikomos).

## REKOMENDACIJOS VARTOJIMO KREDITO GAVĖJAMS (VARTOTOJAMS)

1. Informuokite vartojimo kredito davėją apie savo kontaktinių duomenų (gyvenamosios vietos adreso, el. pašto adreso, telefono numerio) pasikeitimą, kad jo siunčiama su Jūsų vartojimo kreditu susijusi informacija Jus pasiektų.
2. Jeigu turite finansinių sunkumų ir negalite vykdyti turimų įsipareigojimų (mokėti vartojimo kredito įmokų) pagal vartojimo kredito sutartį, nedelskite ir kreipkitės į vartojimo kredito davėją. Jis, įvertinęs situaciją, gali pasiūlyti galimų sprendimo būdų (pavyzdžiui, atidėti vartojimo kredito įmokų mokėjimą, restruktūrizuoti vartojimo kreditą pratęsiant vartojimo kredito grąžinimo terminą ir pan.). Nelaukite, kol susidarys skola ar Jūsų finansinė padėtis dar labiau pablogės.
3. Bendradarbiaukite su vartojimo kredito davėju, neignorukite iš jo gaunamos informacijos, įskaitant informaciją apie Jūsų (pradelstus) mokėjimus, nevenkite kartu su vartojimo kredito davėju ieškoti vartojimo kredito grąžinimo būdų.

### Primename vartotojams, kad:

- pradelsus mokėjimą **ilgiau kaip 3 mėn.** arba pradelsus mokėjimą, ne mažesnę kaip 10 proc. negražintos vartojimo kredito sumos, ilgiau kaip 1 mėn., vartojimo kredito davėjas turi teisę **nutraukti vartojimo kredito sutartį vienašališkai** ir pareikalauti grąžinti visą likusią sumą;
- pradelsus mokėjimą, taikomos **netesybos** (0,05 proc. už 180 kalendorinių dienų);
- pradėjus priverstinę skolos išieškojimą, **vartotojui tenka padengti teismo ir vykdymo išlaidas.**