



**LIETUVOS BANKAS**  
EUROSISTEMA

Finansų rinkos dalyvių veikla

# **Finansų rinkos dalyvių apklausa apie Lietuvos banko vykdomą priežiūros veiklą**

2019

Finansų rinkos dalyvių apklausa apie Lietuvos banko vykdomą priežiūros veiklą  
Serija „Finansų rinkos dalyvių veikla“  
2019

ISSN 2335-8319 (online)

## TURINYS

Ižanginis žodis .....	4
Santrauka.....	5
I. Tyrimo tikslai, metodika ir dalyviai .....	6
II. Priežiūros tarnybos veiklos bendras vertinimas .....	8
III. Kasdienės Priežiūros tarnybos veiklos vertinimas.....	18
IV. Teisėkūros proceso vertinimas.....	24
V. Komunikacijos vertinimas .....	28
PRIEDAS.....	34

## ĮŽANGINIS ŽODIS

Lietuvos bankas siekia sukurti pažangią ir patrauklią finansų sektoriaus reguliacinę ir priežiūrinę aplinką, kartu skatinti rinkos dalyvių konkurenciją. Tam, kad pasiektume šį tikslą, būtina žinoti, kaip mus vertina patys rinkos dalyviai.



Pristatome antrąją finansų rinkos dalyvių apklausą apie Lietuvos banko vykdomą priežiūros veiklą. Pirmąją atlikome 2016 m. Tada paklojome pamatus – sužinojome, kaip mus vertina, išklausėme finansų rinkos dalyvių nuomones, komentarus ir siūlymus. Į nemažą dalį jų atsižvelgėme. Taip pat ėmėmės ir savų iniciatyvų: pradėjome skelbti numatomų patikrinimų planus bei numatomus keisti ar priimti teisės aktus, taip padėdami pasirengti pokyčiams, įvairiomis formomis aktyviai konsultuojame rinkos dalyvius. Pernai įdiegėme išmaniają e. licencijavimo priemonę. Ji potencialiems finansų rinkos dalyviams leidžia nuotoliniu būdu greičiau, paprasčiau ir pigiau pateikti paraišką gauti licenciją. Inovatyvius finansinius produktus kuriančios finansinių technologijų (*FinTech*) įmonės gali juos išbandyti Lietuvos banko bandomojoje finansinių inovacijų aplinkoje (angl. *regulatory sandbox*).

Po dvejų metų tyrimą pakartojome. Rezultatai rodo, kad einame teisingu keliu. Vienas iš tų patvirtinančių rodiklių – toliau augantis priežiūros veiksmingumo vertinimas (nuo 80 iki beveik 85 proc.). Manančiųjų, kad Lietuvos finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nėra perteklinių reikalavimų, išaugo du kartus. Malonus ir faktas, kad rinkos dalyviai aukštai vertina Priežiūros tarnybos kompetenciją ir profesionalumą. Tyrimo metu gautą informaciją įvertinsime ir sieksime tolesnės pažangos.

Lietuvos bankas, siekdamas užtikrinti finansų sektoriaus stabilumą, patikimumą, skaidrumą ir vartotojų interesų apsaugą yra, buvo ir bus reiklus priežiūrėtojas. Pasirinkę draugiškos priežiūros kelią, parodėme pasitikėjimą, norą bendrauti atvirai ir konstruktyviai. Šiuo keliu numatome eiti ir toliau.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line and a vertical line extending downwards.

Valdybos pirmininkas  
Vitas Vasiliauskas

## SANTRAUKA

- Per tyrimą siekta sužinoti finansų rinkos dalyvių (FRD) nuomones apie Lietuvos banko vykdomą finansų rinkos priežiūros funkciją tiek bendrai, tiek išskiriant keletą pagrindinių priežiūros proceso elementų: teisėkūra ir reguliavimas, licencijavimas, riziką ribojanti priežiūra, finansinių paslaugų ir rinkų priežiūra, inspektavimai ir tyrimai, ginčų ir skundų nagrinėjimas.
- Tyrimas atliktas 2018 m. birželio–rugpjūčio mėn. Iš viso apklausti 285 Lietuvos banko prižiūrimų FRD atstovai. Didžiąją apklaustųjų dalį sudarė bankų, kredito unijų ir draudimo sektoriaus atstovai.
- Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių respondentų yra arba greičiau patenkinti, arba labai patenkinti Priežiūros tarnybos (PT) veikla: teigiami vertinimai sudaro 65 proc., t. y. 1 proc. p. daugiau nei ankstesnės apklausos metu. Tik 2 proc. (6 atsakiusieji iš 285) respondentų nurodė, kad yra nepatenkinti, o 7 proc. – yra greičiau nepatenkinti PT veikla.
- Absoliuti dauguma apklaustųjų nurodė, kad Lietuvos bankas vykdo veiksmingą finansų rinkos priežiūrą.
- Atsakydami į klausimus apie PT misijos vykdymą, respondentai palankiausiai įvertino PT indėlį skatinant atsakingą FRD elgseną – greičiau gerai arba labai gerai šį PT indėlį įvertino net 76 proc. respondentų. Gauta tiek pat teigiamų ir PT indėlio, siekiant patikimo ir efektyvaus finansų rinkos veikimo, vertinimų (76 % atsakiusiųjų). Daugiau kaip pusė apklaustųjų teigiamai įvertino PT misijos aspektus dėl darnaus finansų rinkos vystymosi (56 % respondentų) ir racionalių vartotojų sprendimų (54 % respondentų).
- Vertinant atskiras PT veiklos sritis, daugiausia teigiamų vertinimų (greičiau tinkamai ir labai tinkamai) teko riziką ribojančiai priežiūrai bei finansinių paslaugų ir rinkų priežiūrai – abi šias sritis teigiamai įvertino 74 proc. respondentų. Inspektavimų ir tyrimų funkcijas teigiamai įvertino 66, licencijavimo veiklą – 64 proc. atsakiusiųjų. Lietuvos banko vykdomoms teisėkūros ir reguliavimo sritį teigiamai įvertino 61 proc. respondentų. Mažiausiai teigiamų įvertinimų (apie 56 %) suteikta ginčų ir skundų nagrinėjimo funkcijai.
- Dauguma prižiūrimų rinkos dalyvių labai gerai arba gerai vertina PT vykdomą konsultacinę, patariamąją veiklą, taip pat rengiamas rinkos apžvalgas, mokymus ir daromus pristatymus.
- FRD, manančių, kad vietiniai teisės aktai, reglamentuojantys finansų rinkos priežiūrą, nėra pertekliniai, dalis padidėjo dvigubai (nuo 10 % 2016 m. iki 20 % šios apklausos metu) ir proporcingai mažėjo manančiųjų, kad vietiniai teisės aktai sukuria perteklinę našta. Palankiausiai teisės aktais kuriamą reguliavimą vertina vartojimo kredito davėjai, bankai, draudimo įmonės ir tarpininkai. Nepalankiausiai naujus teisės aktus vertino mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų atstovai.
- Rinkos dalyviai labiau patenkinti PT teikiamomis neformaliomis konsultacijomis nei gaunamais oficialiais raštais į paklausimus.
- Kaip pagrindines PT tobulintinas sritis apklaustieji nurodė, kad iš FRD renkama per daug statistinės informacijos, turėtų būti siekiama mažinti administracinę našta. Respondentai pageidautų, kad būtų laiku informuojami apie ataskaitų (ypač tų, kurios koordinuojamos Europos Sąjungos (ES) institucijų – Europos Centrinio Banko (ECB), Europos bankininkystės institucijos (EBI), Europos draudimo ir profesinių pensijų institucijos (EIOPA), Europos vertybinių popierių ir rinkų institucijos (ESMA)) pasikeitimus, taip pat, kad būtų informuojami apie rengiamus Lietuvos banko valdybos nutarimus. Jie pageidautų, kad Lietuvos bankas imtųsi priemonių, jog laiku būtų parengti teisės aktai, kurie įgyvendina poįstatymines nuostatas. Dalis apklaustųjų atsakė, kad PT dažnu atveju ES nuostatas traktuoja perdėm griežtai, todėl turėtų imtis atsakomybės ir iniciatyvos siekiant reguliavimą adaptuoti prie nacionalinių rinkos poreikių ir mažinti našta rinkos dalyviams.
- Rinkos dalyviai pageidautų, kad, pristatant naujoves arba naujus teisės aktus, būtų kokybiškiau pasirengta ir dėstant medžiagą būtų pateikiama praktinių Lietuvos finansų rinkai tinkančių pavyzdžių, reikalavimų įgyvendinimo alternatyvos, būtų įsiklausoma į rinkos dalyvių nuomonę.

## I. TYRIMO TIKSLAI, METODIKA IR DALYVIAI

Per tyrimą siekta sužinoti FRD nuomones apie Lietuvos banko vykdomą finansų rinkos priežiūros funkciją tiek bendrai, tiek išskiriant keletą pagrindinių priežiūros proceso elementų:

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

Be to, šiuo tyrimu buvo siekiama grįžtamojo ryšio iš FRD, t. y. išsiaiškinti, kaip rinkos dalyviai vertina PT veiklą, tarnautojų bendravimo ypatumus, teikiamas formalias ir neformalias konsultacijas, priežiūros proceso efektyvumą; atsižvelgiant į konstruktyvius rinkos dalyvių pasiūlymus, tobulinti Lietuvos banko vykdomos finansų rinkos priežiūros veiklos organizavimą.

Tyrimą sudarė internetinė apklausa ir konfidencialūs interviu su FRD atsakingais asmenimis. Šio tyrimo metu iš viso apklausti 285 Lietuvos banko prižiūrimų FRD atsakingi asmenys, didžiąją jų dalį (43 %) sudarė aukščiausio lygio vadovai (įmonės vadovai, tarybos arba valdybos nariai), 23 proc. – vidurinėsios grandies vadovai ir 34 proc. – kiti specialistai (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Apklausos dalyvių pasiskirstymas pagal užimamas pareigas

Pareigos	Skaičius	Dalis, proc.
Įmonės vadovas, tarybos, valdybos narys	122	42,8
Departamento, padalinio, skyriaus vadovas	65	22,8
Kitas specialistas	98	34,4
<b>Iš viso</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>

Kvietimai dalyvauti apklausoje buvo išplatinti daugiau kaip 600 finansų įstaigų atstovams, tačiau iš jų tik 370 sutiko dalyvauti apklausoje ir pateikė kontaktinius duomenis. Bendras atsakomumo lygmuo siekė beveik 77 proc. apklaustųjų, todėl galima teigti, kad rezultatai yra reprezentatyvūs ir parodo bendrą FRD nuomonę.

Tyrimas atliktas 2018 m. birželio–rugpjūčio mėn. Pagrindinis pasirinktas dalyvių apklausos metodas – standartizuoto klausimyno (žr. priedą) savipilda. Visiems atsakingiems įstaigų darbuotojams buvo suteikta galimybė pasirinkti šiuos klausimyno pildymo būdus:

- užpildyti elektroninį klausimyną internetu;
- užpildyti popierinį klausimyno variantą;
- atsakyti į klausimus telefonu.

Tačiau šiuo skaitmeninės revoliucijos laikotarpiu absoliučiai visi (100 %) respondentai klausimyną užpildė internetu.

Pagal FRD tipą atsakiusiųjų skaičiaus pasiskirstymas pateiktas 2 lentelėje.

2 lentelė. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal FRD

Rinkos dalyviai	Skaičius	Dalis, proc.
Bankai	56	19,6
Kredito unijos ir centrinės kredito unijos	95	33,3
Draudikai ir draudimo tarpininkai	61	21,4
Mokėjimo įstaigos ir elektroninių pinigų įstaigos	15	5,3
Valdymo įmonės ir finansų maklerio įmonės	20	7,0
Vartojimo kreditų davėjai, tarpininkai, operatoriai	20	7,0
Kiti finansų rinkos dalyviai <sup>1</sup>	18	6,3
<b>Iš viso</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>

Didžiąją dalį respondentų sudarė bankų, kredito unijų ir draudimo sektoriaus atstovai. Atsižvelgiant į tai, kad atsakiusiųjų dalis atitinkamuose sektoriuose buvo gana panaši ir įvairavo nuo 70 iki 79 proc. (išskyrus vartojimo kreditų davėjų, tarpininkų, operatorių grupę – 60 % ir bankų atstovų segmentą – 90 %), apibendrintos išvados nekoreguotos.

Apklausoje dalyvavo ir savo vertinimus pateikė respondentai, intensyviai bendraujantys su PT. Pagal pateiktus atsakymus beveik 72 proc. respondentų bent kartą per ketvirtį turėjo susitikimų ar kitokių kontaktų su priežiūros institucija, 26 proc. jų turėjo bent kartą per mėnesį ir dažniau.

3 lentelė. Apklausoje dalyvavusių asmenų bendravimo dažnumas su PT

Bendravimo dažnumas	Skaičius	Dalis, proc.
Bent kartą per mėnesį ir dažniau	74	26,0
Maždaug kartą per 3 mėn.	130	45,6
Maždaug kartą per 4–6 mėn.	36	12,6
Maždaug kartą per 7–12 mėn.	45	15,8
<b>Iš viso</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>

Pažymėtina, kad reikšminga dalis respondentų (daugiau nei ketvirtadalis) iki šios apklausos buvo inspektuoti ar atlikti kitokie jų veiklos tyrimai, o vienam iš septynių buvo pritaikytos vienokos ar kitokios poveikio priemonės (žr. 4 lentelę). Abu šie rodikliai, palyginti su ankstesniu tyrimu, yra didesni.

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

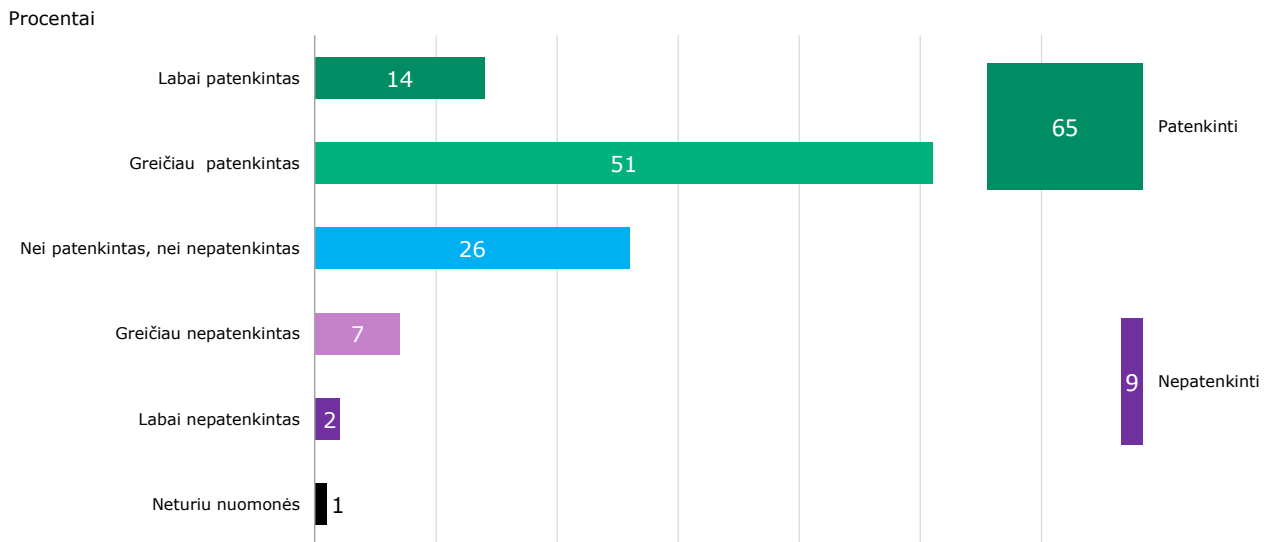
Priemonė	Atsakymas	Skaičius	Dalis, proc.
Atliko inspektavimą	Taip	76	26,7
	Ne	187	65,6
	Neturiu nuomonės	22	7,7
<b>Iš viso</b>		<b>285</b>	<b>100,0</b>
Taikė poveikio priemones	Taip	40	14,0
	Ne	222	77,9
	Neturiu nuomonės	23	8,1
<b>Iš viso</b>		<b>285</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> Kiti niekur nepriskirti finansų rinkos dalyviai: emitentai, investicinės bendrovės, finansų patarėjo įmonės, reguliuojamos rinkos operatorius, centrinis vertybinių popierių depozitoriumas.

## BENDRAS PT VEIKLOS VERTINIMAS

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

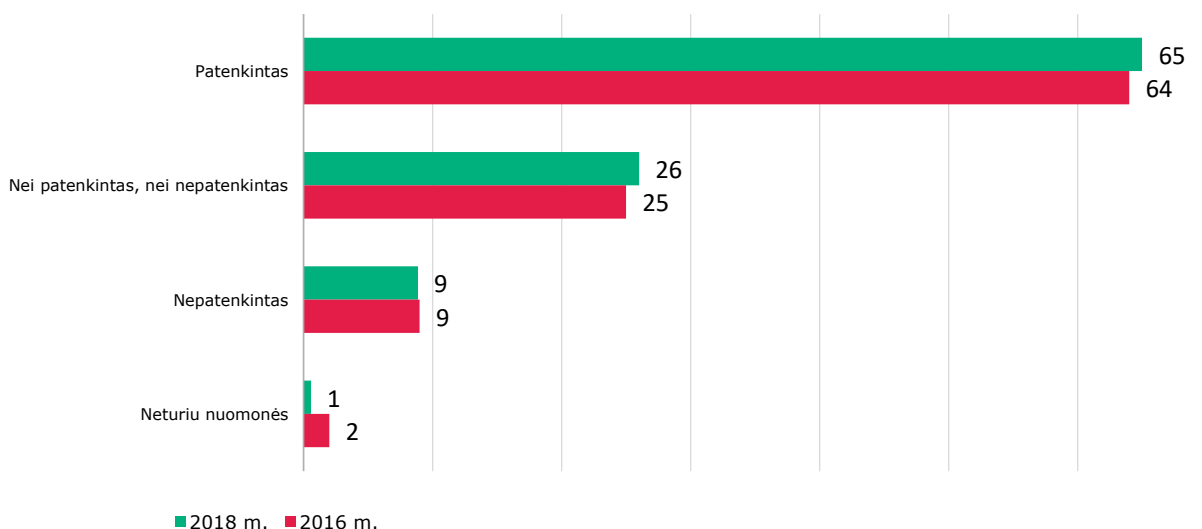
1 pav. Bendras pasitenkinimas PT veikla



Kaip matyti iš 1 pav., didžioji dalis apklausoje dalyvavusių respondentų yra arba labai patenkinti, arba greičiau patenkinti PT veikla, bendras teigiamų vertinimų skaičius sudaro 64,9 proc. Tik 2 proc. (6 atsakiusieji iš 285) respondentų nurodė, kad yra nepatenkinti, o 7 proc. – kad yra greičiau nepatenkinti PT veikla.

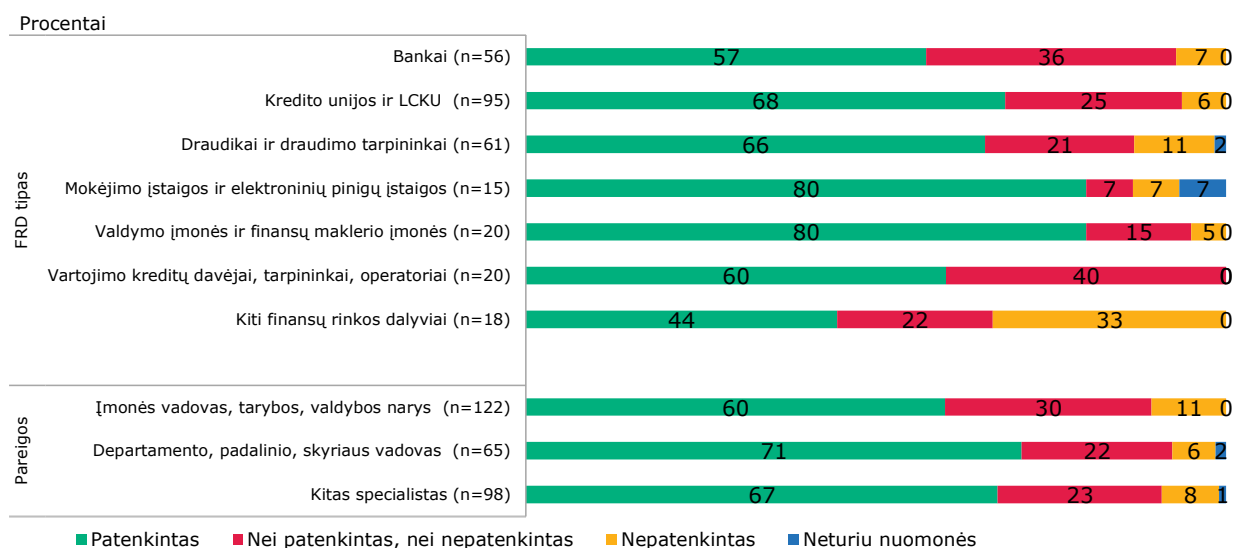
Palyginti su ankstesne apklausa, rezultatų pasiskirstymas praktiškai nėra pasikeitęs. Bendras patenkintų respondentų skaičius padidėjo 1 proc. p. ir sudarė 65 proc.

2 pav. Bendras pasitenkinimas PT veikla (dvių apklausų rezultatų palyginimas)



Labiausiai PT veikla patenkintos mokėjimų ir elektroninių pinigų įstaigos bei valdymo ir finansų maklerių įmonės, jų teigiamų vertinimų dalis sudaro apie 80 proc. Daugiau teigiamų vertinimų nei bendras finansų sektoriaus vidurkis gauta iš kredito unijų bei draudikų ir draudimo tarpininkų. Bankų pasitenkinimas PT veikla, palyginti su ankstesne apklausa, nedaug, tačiau sumažėjo iki 57 proc. Kritiškiausiai PT veiklą vertina kiti FRD, nepatekę į jau minėtas grupes, – emitentai ir kt.

3 pav. Bendras pasitenkinimas PT veikla (pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius)



Atkreiptinas dėmesys, kad daugiausia pasikeitė vartojimo kreditų davėjų, tarpininkų bei sutelktinio finansavimo ir tarpusavio skolinimo platformų operatorių grupės teigiami vertinimai. Jų dalis padidėjo net 16 proc. p. ir visiškai negauta neigiamų atsiliepimų.

Pažymėtina tai, kad nors ir nėra labai didelių skirtumų tarp vertinimų pasiskirstymo tarp respondentų pagal pareigybes, tačiau aukščiausios grandies vadovai šiek tiek santūriau vertino PT veiklą negu vidurinės grandies vadovai ir specialistai. Departamentų ar kitų padalinių, skyrių vadovai išreiškė didžiausią pasitenkinimą PT veikla, o tokių respondentų dalis padidėjo 6 proc. p. (iki 71 %), palyginti su ankstesne apklausa. Tarp aukščiausios grandies vadovų PT veikla patenkintų respondentų dalis sumažėjo 1 proc. p., tačiau labiau padidėjo vidurinės grandies vadovų teigiamų įvertinimų dalis – nuo 65 iki 71 proc.

Kaip pagrindines PT tobulintinas sritis apklaustieji nurodė:

- dalis respondentų teigė, kad iš FRD renkama per daug statistinės informacijos, kuri, jų manymu, atrodo mažai reikšminga, todėl turėtų būti siekiama mažinti administracinę naštą;
- respondantai pageidautų, kad būtų laiku informuojami apie ataskaitų pasikeitimus (ypač tų, kurios koordinuojamos ES institucijų: ECB, EBI, EIOPA, ESMA), taip pat, kad būtų informuojami apie rengiamus Lietuvos banko valdybos nutarimus;
- atsakiusieji atkreipė dėmesį į tai, kad PT turėtų imtis priemonių, jog nebūtų vėluojama rengti teisės aktus, kuriais įgyvendinamos poįstatyminės nuostatos. Dalis jų teigė, kad PT dažnu atveju ES nuostatas traktuoja perdėm griežtai, todėl turėtų imtis atsakomybės ir iniciatyvos siekiant reguliavimą adaptuoti prie nacionalinių rinkos poreikių ir mažinti naštą rinkos dalyviams;

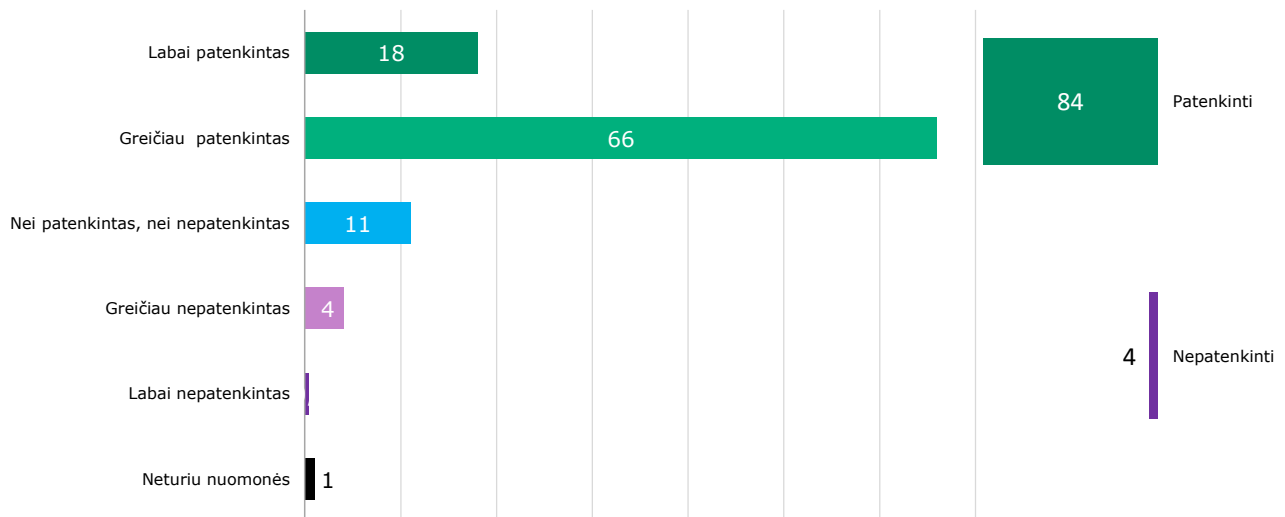
- rinkos dalyviai pageidautų, kad, pristatant naujoves arba naujus teisės aktus, būtų kokybiškiau pasirengta ir dėstant medžiagą būtų pateikiami praktiniai Lietuvos finansų rinkai tinkantys pavyzdžiai, reikalavimų įgyvendinimo alternatyvos, būtų įsiklausoma į rinkos dalyvių nuomonę;
- rinkos dalyviams daugėja ir kalbos barjero problemų, respondentai labai vertintų, jei užklausos ir komunikacija (pvz., mokymai, konsultacijos, susitikimai ir pan.) būtų atliekamos anglų kalba.

Respondentai teigė, kad priežiūros darbuotojus vertina labai gerai, nes lengvas konsultantų pasiekiamumas, darbuotojai reaguoja greitai, labai draugiški – jei turi klausimų, gali kreiptis tiesiogiai, nebijo skambinti, bendrauja ypač maloniai. Be to, jie pastebi, kad, augant finansų rinkai, jaučiamas papildomų PT darbuotojų poreikis. Jie teigė, jog jaučia, kad jų įmonę ir finansų rinkos sektorių, kuriame veikia, prižiūrinčių tarnybos darbuotojų apkrova nuolat didėja ir užimtumas nuolat auga.

#### 4 pav. Priežiūros veiksmingumas

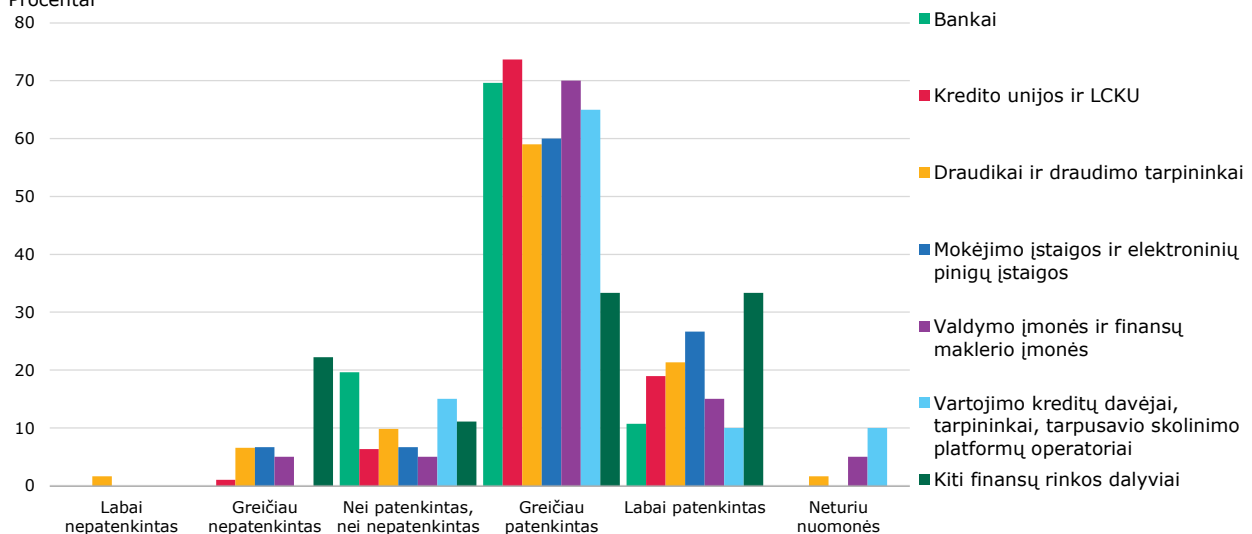
##### Bendras pasiskirstymas

Procentai



##### Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius

Procentai



Absoliuti dauguma apklaustųjų nurodė, kad Lietuvos bankas vykdo veiksmingą finansų rinkos priežiūrą.

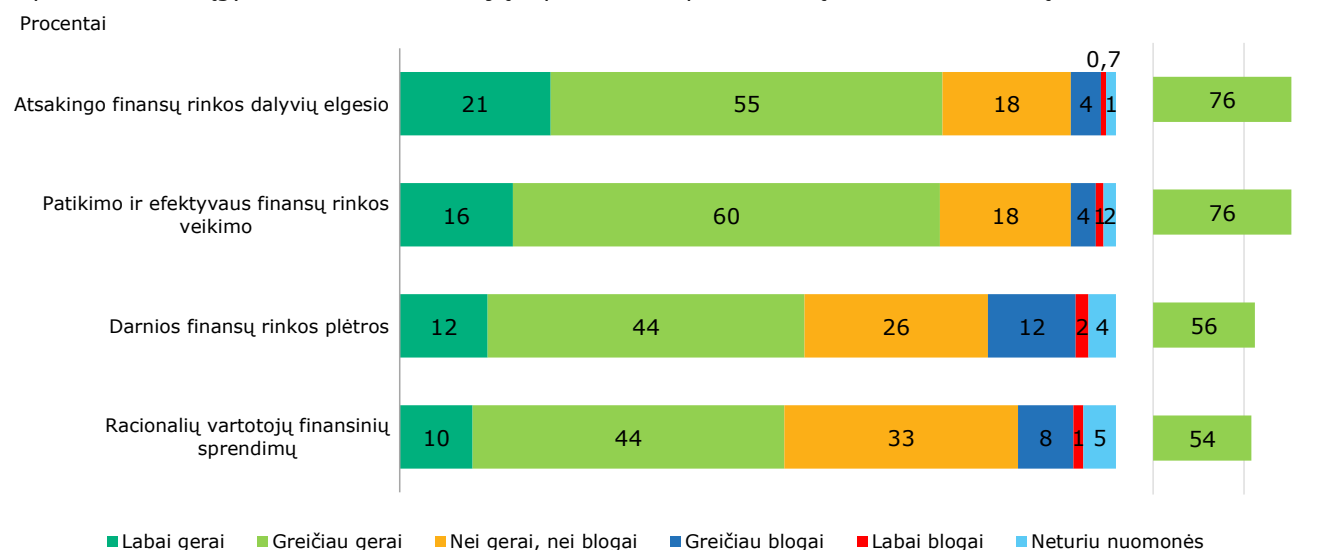
Taip manančių respondentų dalis padidėjo 4 proc. p. ir sudarė 84 proc. visų respondentų. Tačiau sumažėjo nuomonės neturinčiųjų (iki 1 %) ir manančiųjų, kad finansų rinkos priežiūra yra neveiksminga (iki 4 %) respondentų dalis.

PT veiklą vertinantys respondentai nurodė, kad trūksta informacijos įgyvendinant naujus reguliacinius reikalavimus, direktyvas, dalis PT veiksmų (be reikalavimų iš ES) ne padeda, o trukdo rinkai plėtotis, lemia nemažas papildomas išlaidas, atitinkamai brangsta rinkos dalyvių paslaugos ir dėl to mažiau naudingos klientams. Dalis atsakiusiųjų pageidauja didesnio PT dėmesio besikuriančioms naujoms įmonėms, kurios neturi praktikos įgyvendinant reikalavimus.

Pasitaikė respondentų, manančių, kad dalis reikalavimų, tyrimų ir analizių yra pertekliniai, nulemti nepasitikėjimo rinkos dalyviais, o tai savo ruožtu varžo galimybes rinkos dalyviams koncentruotis į verslo plėtrą, jiems įgyvendinti prireikia papildomų sąnaudų. Atsakiusieji teigė, kad FRD teikia didelį skaičių ataskaitų, tačiau jokio grįžtamojo ryšio negauna. Be to, dalis jų atsakė, kad Lietuvos banko darbuotojai, vykdydami FRD veiklos patikrinimus, dažnai operacinės rizikos incidentus traktuoja kaip teisės aktų pažeidimus, o sisteminių įmonės trūkumų (netinkama organizacinė struktūra, kontrolės funkcijų nepriklausomumo užtikrinimas) faktiškai nevertina.

Atsakydami į klausimus apie PT misijos vykdymą, respondentai palankiausiai įvertino indėlį skatinant atsakingą FRD elgseną bei veiksmus siekiant patikimo ir efektyvaus finansų rinkos veikimo – greičiau gerai arba labai gerai šį PT indėlį įvertino net 76 proc. respondentų. Daugiau kaip pusė jų teigiamai įvertino dar du PT misijos aspektus dėl darnaus finansų rinkos vystymosi (56 %) ir racionalių vartotojų sprendimų (54 %).

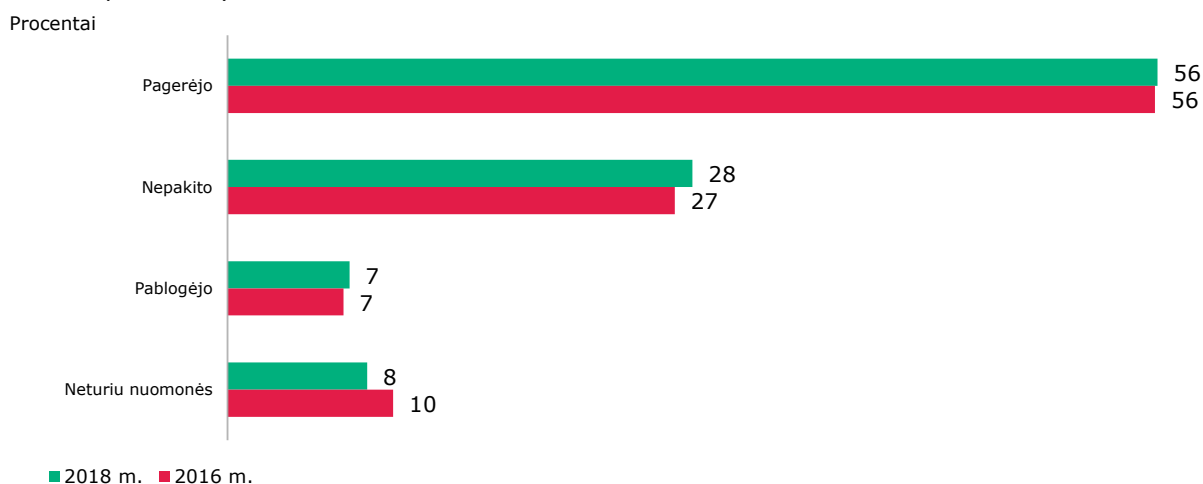
5 pav. PT veikla įgyvendinant savo misiją ir prisidedant prie bendrų visuomenės tikslų



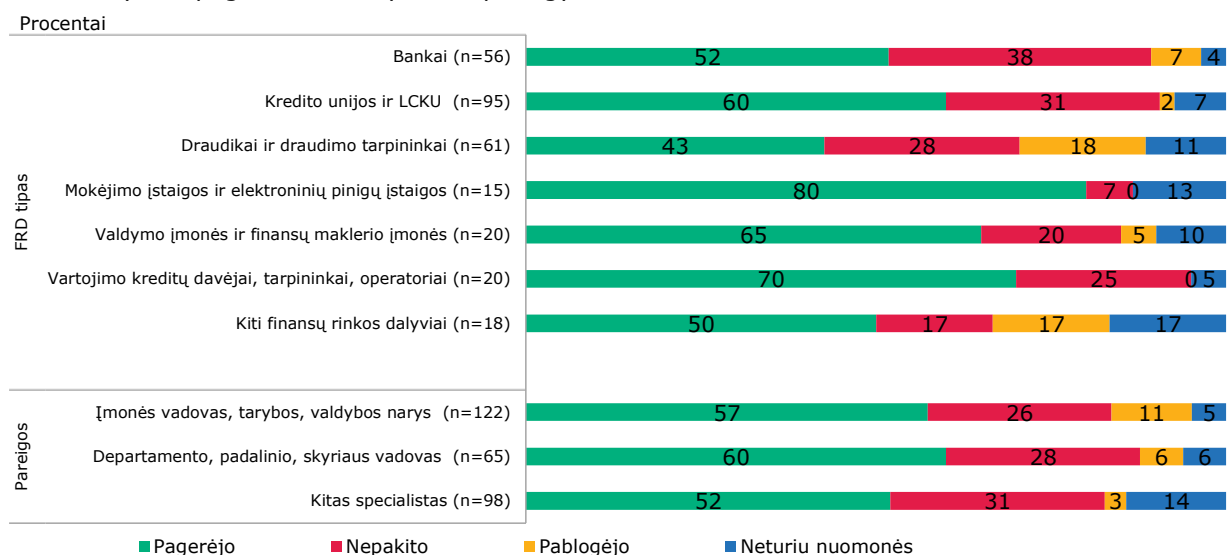
Šiek tiek daugiau nei pusė respondentų mano, kad PT veikla, įgyvendinant savo misiją, per paskutinius dvejus metus arba šiek tiek, arba iš esmės pagerėjo. Tokie rezultatai gauti ir prieš dvejus metus atliktos apklausos metu, todėl, manytina, kad didesnė rinkos dalis įžvelgia teigiamus finansų rinkos priežiūros pokyčius, tačiau Lietuvos finansų rinkoje savivoka ir priežiūros reikalavimai didėja, todėl PT indėlis, prisidedant prie visuomenei svarbių vertybių, vertinamas panašiai arba šiek tiek geriau, palyginti su 2016 m. apklausos rezultatais.

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

### Bendras pasiskirstymas



### Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius ir pareigybes



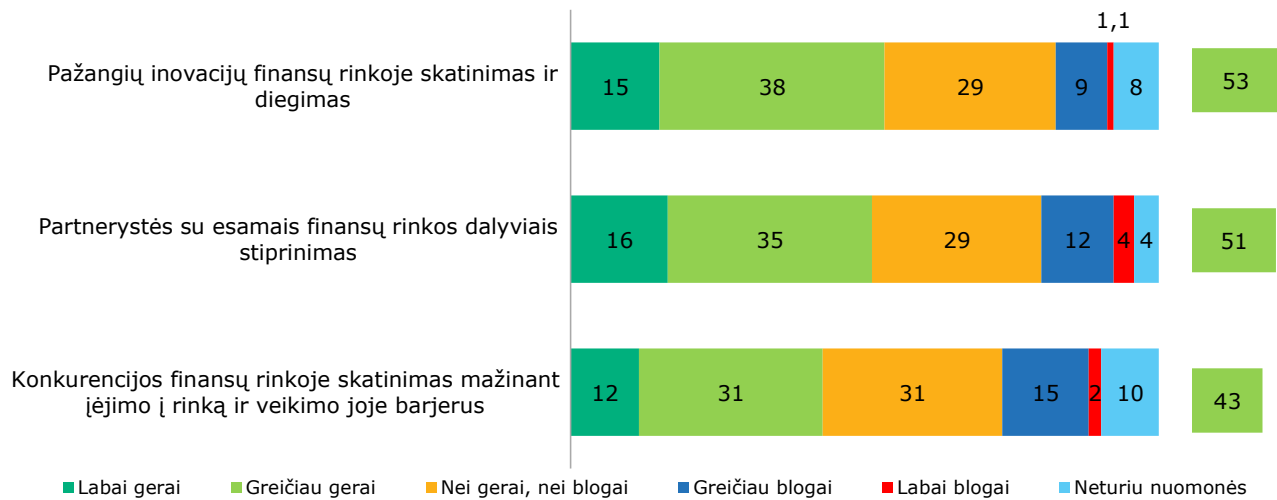
Net 80 proc. mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų mano, kad PT misiją vykdo geriau. Be to, nemaža dalis visų atsakiusių teigia, kad PT veikla pagerėjo: vartojimo kredito davėjai – 70, valdymo įmonės ir finansų maklerio įmonės – 65, kredito unijos ir centrinės kredito unijos – 60 proc. Daugiausia respondentų, manančių, kad veikla pablogėjo, buvo tarp draudikų ir draudimo tarpininkų (18 %), bankų (7 %) ir kitų FRD (17 %).

Atsakymų struktūroje pagal pareigybes nepastebėtina ypač didelių skirtumų, tačiau išskirtina, kad pozityviausiai PT veiklą vertino vidurinės grandies vadovai, o didžiausia dalis manančiųjų, kad ji pablogėjo, įgyvendinant savo misiją, buvo tarp aukščiausios grandies vadovų.

PT siekia sukurti ir palaikyti palankią aplinką, skatinančią konkurenciją ir pažangias inovacijas finansų srityje ir veikti kaip finansų sektoriaus partneris. Šioje apklausoje klausėme, kaip FRD vertina šių iniciatyvų įgyvendinimą. Rezultatai rodo, kad pažangių inovacijų finansų rinkoje skatinimą ir diegimą bei partnerystės su esamais FRD stiprinimo iniciatyvas respondentai vertino labiau pozityviai – teigiamų įvertinimų dalis sudarė atitinkamai 53 ir 51 proc. O konkurencijos skatinimą, mažinant įėjimo į rinką barjerus, teigiamai vertino tik 43 proc. respondentų.

## 7 pav. Lietuvos banko strateginių tikslų siekimas

Procentai



Apklausoje dalyvavę FRD, vertindami Lietuvos banko strateginių tikslų siekimą, turėjo galimybę teikti pasiūlymus dėl šių tikslų. Kai kurie respondentai manė, kad Lietuvos bankas nepakankamai prisideda prie finansų rinkos plėtros: pageidautų PT konstruktyvaus bendradarbiavimo su rinka, dalijimosi gerosios praktikos pavyzdžiais bei aiškių gairių rinkos dalyviams, o finansinių paslaugų vartotojai būtų šviečiami, nori matyti toliau mažinamą našta FRD, kad pastarieji galėtų perskirstyti pagrindinį dėmesį nuo reguliacinių reikalavimų įgyvendinimo, naujų sprendimų plėtojimo link.

## PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS

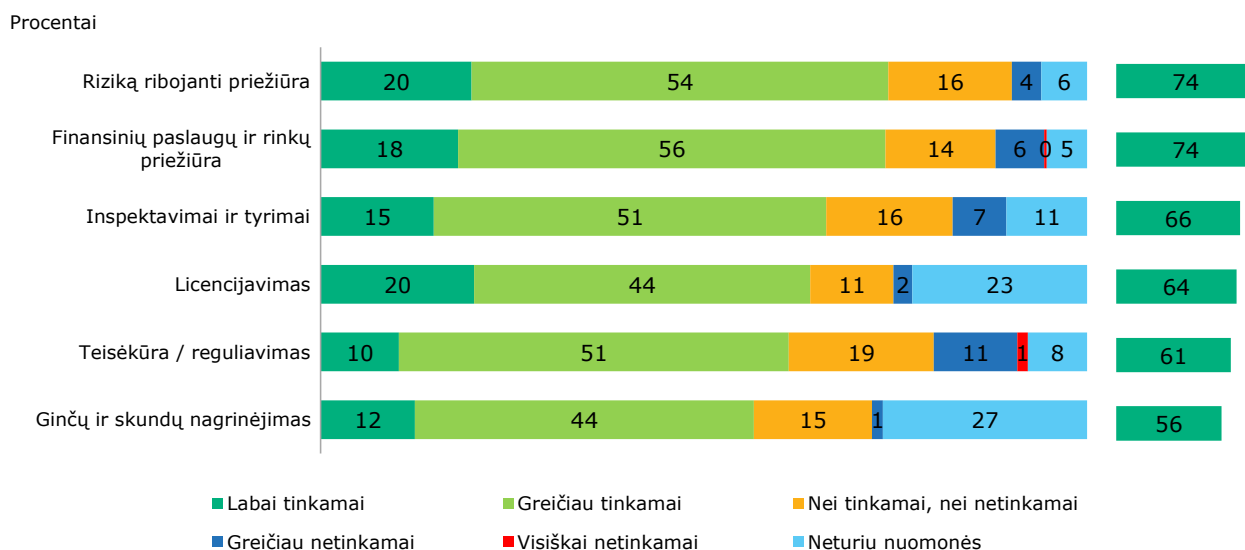
**Siekdama kurti palankią teisinę aplinką, Lietuvos banko PT kreipėsi į FRD ir vartotojų asocijuotas struktūras, kitus suinteresuotus asmenis dėl pasiūlymų, kaip tobulinti finansų rinkos reguliavimą<sup>2</sup>. Lietuvos bankas gavo daugiau kaip 100 argumentuotų pasiūlymų dėl įvairių finansų sektoriaus reguliavimo sričių, daugiausia dėl kolektyvinio investavimo subjektų ir pensijų kaupimo veiklos reguliavimo tobulinimo. Į didžiąją jų dalį jau yra arba bus atsižvelgta rengiant teisės aktų projektus. Gauta pasiūlymų ir dėl administracinės naštos mažinimo. Lietuvos bankas peržiūrėjo ir supaprastino vidaus procesus, ypač licencijavimo srityje, parengė aiškesnes prašymų ir anketų formas, suteikė daugiau lankstumo, pavyzdžiui, leido Lietuvos bankui pateikiamų dokumentų kopijas tvirtinti advokatams, atstovaujantiems FRD.**

**Tarptautinio žurnalo „Central Banking“ skelbiamuose prestižiniuose apdovanojimuose Lietuvos bankas pelnė šiemet pirmą kartą suteiktą Inovacijų skatintojo titulą (angl. *Catalyst Award*). Laureato prizas Lietuvos bankui įteiktas ir jo veikla šioje srityje pristatyta viename svarbiausių pasaulio finansų centrų – Singapūre. Pasak apie centrinis bankus rašančio žurnalo „Central Banking“, vertintojų komisija liko sužavėta Lietuvos centrinio banko plačiu požiūriu į *FinTech*, o ypač jo sukurta finansinių technologijų plėtra skatinančia aplinka, kurioje *FinTech* įmonės gali greitai užmegzti ryšį su centriniu banku ir įsitvirtinti finansų sistemoje<sup>3</sup>.**

<sup>2</sup> Plačiau žr.: <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-tesia-draugiskos-prieziuros-iniciatyva>.

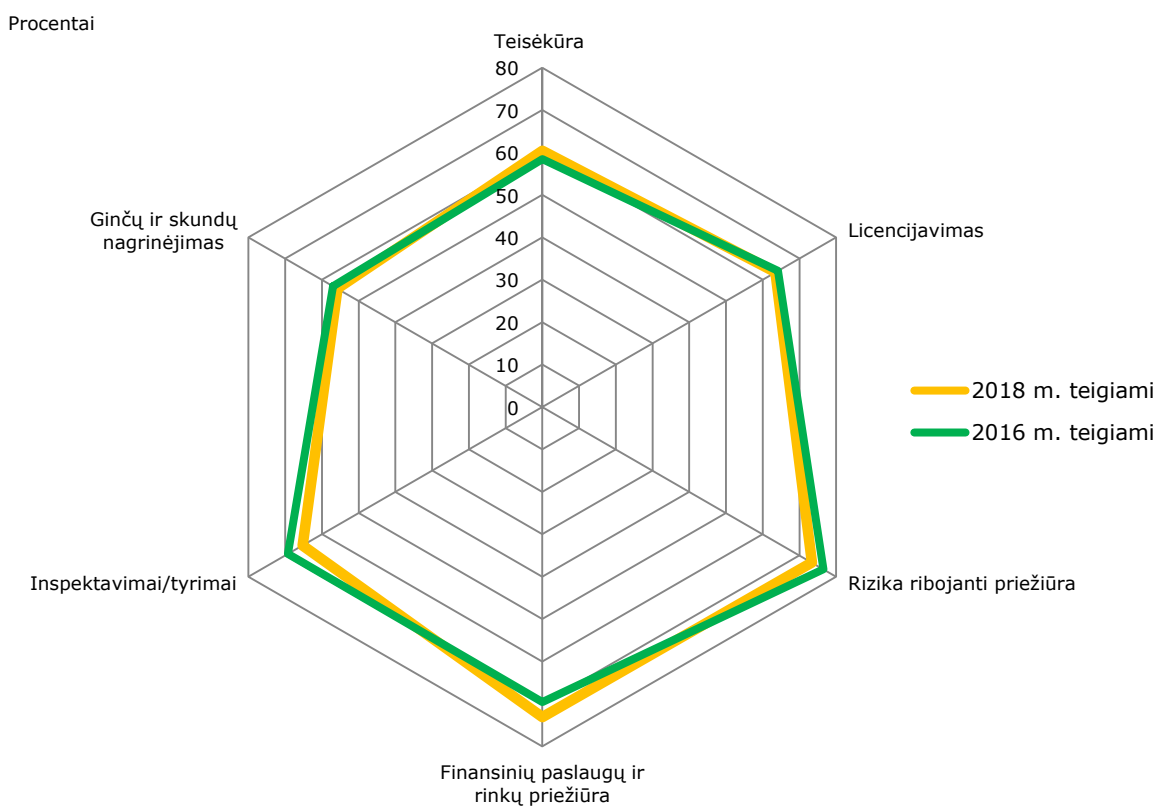
<sup>3</sup> Plačiau žr.: <https://www.lb.lt/lt/naujienos/pirmasis-pasaulinis-inovaciju-skatintojo-titulas-lietuvos-bankui>.

## 8 pav. Pagrindinių PT funkcijų įgyvendinimas



Vertinant atskiras PT veiklos sritis, įvyko pokyčių. Daugiausia teigiamų vertinimų (greičiau tinkamai ir labai tinkamai) – net 74 proc. respondentų – suteikta riziką ribojančios priežiūros veiklai bei finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros veiklai. Šios dvi veiklos prieš dvejus metus buvo skirtingai vertinamos, tad tokie poslinkiai vertintini kaip gerai pasiektas balansas tarp prudenčios priežiūros ir vartotojų apsaugos.

## 9 pav. Rezultatų palyginimas su ankstesnės apklausos rezultatais



Palyginti su praėjusiais metais, teigiamų kitų sričių vertinimų dalis sumažėjo, tačiau ir toliau sudaro apie du trečdalius. Inspektavimus ir tyrimus teigiamai vertinančių respondentų dalis sumažėjo nuo 70 iki 66 proc.,

licencijavimo – 1 proc. p. (iki 64 %). Kita vertus, šiek tiek padidėjo teigiamai teisėkūrą ir reguliavimą vertinančių respondentų dalis – nuo 59 iki 61 proc.

## LICENCIJAVIMAS

Vertindami licencijavimo sritį, rinkos dalyviai pageidautų, kad būtų geriau įgyvendinamas vieno langelio principas, kartu turėti galimybę sparčiau pasiekti reikiama specialistų tiesioginėms konsultacijoms, kad būtų sudaryta galimybė visus dokumentus pateikti skaitmeniniu formatu. Dalis respondentų pageidavo, kad klausimynai būtų supaprastinti, licencijavimo metu norėtų mažiau pateikti dokumentų, kad jie būtų sparčiau nagrinėjami.

## PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS

**2018 m. Lietuvos bankas, kurdamas naujovėms atvirą bei patrauklią reguliacinę aplinką ir siekdamas efektyvinti licencijavimo procesą, įdiegė išmaniąją reguliavimo technologijų priemonę, su jos pagalba pareiškėjai gali Lietuvos bankui pateikti prašymus dėl licencijų išdavimo elektronine forma<sup>4</sup>. Šiuo metu yra intensyviai dirbama siekiant dar labiau išplėsti šios priemonės galimybes, kad pareiškėjai galėtų pateikti ne tik licencijavimui skirtus dokumentus, bet ir kitus su FRD veikla, jų akcininkų ir vadovų autorizacija susijusius prašymus bei pridamus dokumentus. Ši priemonė potencialiems FRD padės nuotoliniu būdu greičiau, paprasčiau ir pigiau pateikti paraišką gauti licenciją. Tikimės, kad ilgainiui tai turėtų tapti pagrindine Lietuvos banko ir FRD informacijos keitimosi ir bendradarbiavimo platforma licencijavimo klausimais.**

**Lietuvos bankas priima kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytus dokumentus, atsiųstus el. paštu, e.pristatymo sistema ir kitais kanalais, tačiau svarbu, kad Lietuvos bankas galėtų patikrinti kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytų dokumentų autentiškumą. Papildomai, siekiant kuo atviriau paaiškinti FRD taikomus reikalavimus, Lietuvos banko interneto svetainėje publikuojamas licencijavimo gidas „Kaip gauti licenciją?“<sup>5</sup>**

**Siekiant įgyvendinti vieno langelio principą, 2017 m. PT įsteigta projektų vadovo pareigybė, kurios svarbiausia funkcija – koordinuoti strateginiame plane nustatytų PT darbų vykdymą, užtikrinti bendravimą su potencialiais Lietuvos FRD ir prižiūrėti sklandžius informacijos mainus su kitais Lietuvos banko struktūriniais padaliniais apie naujų ir esamų rinkos dalyvių ketinimus taikyti naujus ir inovatyvius veiklos modelius. Šias pareigas einantis tarnautojas yra atsakingas už FRD teikiamų pasiūlymų, mažinančių administracinę naštą, valdymą ir už šių pasiūlymų įgyvendinimo koordinavimą<sup>6</sup>.**

**Pažymėtina, kad licencijavimo tvarkos yra parengtos atsižvelgiant į europinių teisės aktų gairių nuostatas, kuriomis siekiama suvienodinti visose ES valstybėse narėse atliekamus autorizavimo procesus. Dėl šios priežasties, nors Lietuvos bankas nuolat peržiūri reikalavimus, taikomus Lietuvos FRD, minimalų informacijos poreikį nustato europinis reglamentavimas, kurio ignoruoti negalime.**

**Reaguojant į FRD pateiktą nuomonę, buvo keičiami teisės aktai tobulinant tam tikras priežiūrinės sritis. Pavyzdžiui, 2018 m. Lietuvos bankas, didindamas savireguliacijos galimybes, perdavė draudimo brokerių ir finansų maklerių egzaminavimą šių sričių asociacijoms. Be to, buvo priimti Lietuvos banko nutarimai, reglamentuojantys FRD vadovų vertinimą, suderinant reikalavimus sisteminiu lygiu ir mažinant reikalavimus smulkesniems rinkos dalyviams – draudimo brokeriams, ribotas veiklos licencijas turinčioms mokėjimo ir**

<sup>4</sup> Galimybė pateikti prašymą el. formatu (<https://www.lb.lt/lt/autorizacijos-prasymas>).

<sup>5</sup> Licencijavimo gidas (<https://www.lb.lt/lt/kaip-gauti-licencija>).

<sup>6</sup> Naujų rinkos dalyvių portalas (<https://www.lb.lt/newcomer>).

elektroninių pinigų įstaigoms. Be to, buvo parengtos detalios licencijavimo formos ir šabloniniai dokumentai, padedantys taupyti laiką licencijavimo procese.

**Aprašyti procesai ir priemonės reikšmingai prisidėjo prie to, kad Lietuvos finansų įstaigų skaičius, o kartu ir teikiamų paslaugų diferenciacija nuolat didėtų. Pažymėtina, kad Lietuvos bankas vienodai vertina tiek didelius, tiek mažus rinkos dalyvius, todėl galimybes kurti ir platinti savo produktus jie turi vienodas. Kaip ir iki šiol, Lietuvos bankas sieks stiprinti Lietuvos finansų sektorių ir prižiūrėti tinkamą, vartotojų interesus užtikrinančią paslaugų teikimą.**

## **INSPEKTAVIMAI IR TYRIMAI**

Vertindami Lietuvos banko atliekamą patikrinimų funkciją, respondentai akcentavo jų metu sukuriama administracinę naštą – inspektavimo metu už tikrinamą sritį atsakingiems darbuotojams tenka papildomos užduotys, todėl mažiau laiko gali skirti pagrindinei veiklai. FRD pageidavo:

- kad būtų geriau suderinti tyrimų grafikai ir prašomos informacijos srautai. Respondentai teigė, kad darbuotojams sudėtinga susidoroti su padidėjusiu krūviu, ypač kai vienu metu atliekami keli tyrimai; kad patikrinimai ir prašomos informacijos terminai nepersidengtų su kitomis svarbiomis įmonės vidaus funkcijomis, pavyzdžiui, metinės finansinės atskaitomybės sudarymu bei išorės auditu, ataskaitų pateikimo priežiūros tikslais terminais ir pan.;
- kad būtų aiškiai komunikuojami vykdomi tyrimai ir jų tikslai;
- daugiau grįžtamojo ryšio – rinkos dalyviai patikrinimų metų pageidautų dar daugiau partneriško bendravimo su priežiūros specialistais, gauti daugiau praktinių patarimų, kaip būtų galima spręsti nustatytas problemas.

## **PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS**

**Lietuvos bankas FRD veiklos patikrinimus planuoja atsižvelgdamas į atliktą rizikingumo vertinimą ir rotacijos principą. Siekdamas nesukelti nepamatotos naštos rinkos dalyviams, Lietuvos bankas inspektavimus ir tyrimus atlieka, kai reikiamo rezultato negalima pasiekti kitomis priežiūros funkcijomis, be to, dažniau atlieka tikslinius<sup>7</sup> patikrinimus nei bendrusius<sup>8</sup>. 2018 m. atlikti 27 patikrinimai, t. y. 9 mažiau nei 2017 m., o inspektavimo vietoje praleistų dienų skaičius sumažėjo trečdaliu – nuo 366 dienų (2017 m.) iki 245 dienų (2018 m.). Be kita ko, Lietuvos bankas iš anksto paskelbia informaciją apie planuojamus patikrinimus – patikrinimų sąrašas, datos ir numatytos tikrinti sritys paskelbtos Lietuvos banko interneto svetainėje<sup>9</sup>. Ši priemonė pasiteisina, nes skatina dialogą su rinkos dalyviais, jie gali pasirengti tikrinimams ir įvertinti galimus veiklos trūkumus, savo iniciatyva juos pašalinti; pasirengus tikrinimai vyksta greičiau ir sklandžiau. Be to, siekiant sukurti pažangią ir patrauklią finansų sektoriaus priežiūrinę aplinką, pradėta taikyti nauja patikrinimų forma – vizitai. Tai draugiškos priežiūros dalis, tikimės, kad jie padės efektyviau vertinti padėtį šalies finansų rinkoje. Manome, kad tokia forma, kai rinkos dalyviai priežiūros specialistus vertintų kaip konsultantus, skatintų glaudesnę bendradarbiavimą, kuris būtų naudingas abiem pusėms. 2018 m. atlikti du tokie vizitai.**

<sup>7</sup> Subjekto tikslinio inspektavimo metu tikrinamas atskirų rūšių rizikos valdymas, tam tikros subjekto veiklos sritys arba nagrinėjami kiti klausimai.

<sup>8</sup> Subjekto bendrojo inspektavimo metu, atsižvelgiant į teisės aktuose nustatytus reikalavimus, taip pat į subjekto veiklos turinį ir mastą, kompleksiskai tikrinama subjekto veikla, valdymas, finansinė būklė, vidaus kontrolės, rizikos valdymo sistemos ir kt.

<sup>9</sup> Patikrinimų planai skelbiami svetainės skiltyje „Apie priežiūros veiklą“ (<https://www.lb.lt/lt/apie-prieziuros-veikla>).

## GINČŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

Vertindami ginčų ir skundų nagrinėjimą, respondentai atkreipė dėmesį, kad dažnai skundai yra tapę nesąžiningų vartotojų spaudimo priemone FRD, todėl jie teikė tokius siūlymus ir pageidavimus:

- FRD tikėtusi daugiau supratingumo iš priežiūros specialistų ir gebėjimo situaciją matyti finansinių paslaugų teikėjo akimis. Rinkos dalyviai komentavo, kad konkurencingame finansų sektoriuje siekiama palaikyti kiek įmanoma geresnius santykius su klientais, todėl su jais sprendžia įvairias situacijas geranoriškai, net ir nesant įmonės kaltės, ieško kompromisų. Tačiau retkarčiais pasitaiko probleminių klientų, kurie, suprasdami įmonių nenorą, kad ginčai pasiektų Lietuvos banką, visais įmanomais būdais mėgina neproporcingai pasipelnyti;
- daugiau grįžtamojo ryšio – FRD pageidautų išsamesnių paaiškinimų, kaip buvo įvertinti jų pateikti argumentai, mažiau formalaus proceso laikymosi, bet daugiau diskusijų, kokia praktika yra formuojama per ginčų nagrinėjimą;

## PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS

**Lietuvos bankas vartojimo ginčus nagrinėja laikydamasis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Todėl tiek vartotojas, tiek ir FRD privalo įrodyti tas aplinkybes, kurios yra reikalavimų arba atsikirtimų pagrindas (išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti). Svarbu priminti, kad abi ginčo šalys turi teisę teikti Lietuvos bankui įrodymus, paaiškinimus, prieštarauti kitos ginčo šalies argumentams. Priimdamas individualų sprendimą (rekomendaciją), Lietuvos bankas vertina ginčo byloje pateiktų duomenų visumą, todėl ypač svarbu teikiant atsiliepimą nurodyti visas žinomas ginčo aplinkybes ir pateikti visus turimus įrodymus, pagrindžiančius reiškiamą poziciją.**

**Siekiant vartojimo ginčų prevencijos, visi priimti sprendimai dėl ginčų esmės skelbiami viešai<sup>10</sup>. Kartu Lietuvos bankas, viešai pateikdamas priimtų sprendimų argumentus, siekia užtikrinti ir ginčų nagrinėjimo skaidrumą.**

**Be to, atnaujintas Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitos formatas, siekiama atkreipti vartotojų ir FRD dėmesį į ginčų nagrinėjimo tendencijas, dažniausias ginčų kilimo priežastis ir reikšmingiausių ginčų nagrinėjimo praktiką<sup>11</sup>.**

**2018 m. organizuoti individualūs susitikimai su tais FRD, su kuriais kyla daugiausia vartojimo ginčų. Šių susitikimų metu buvo aptartos tiek bendros tendencijos, tiek su konkrečiu FRD susijusios nustatytos problemos, aptarti vartojimo ginčų prevencijos klausimai. Šią iniciatyvą numatyta tęsti ir ateityje.**

**Šiuo metu vartotojams yra suteikta galimybė pateikti prašymą nagrinėti vartojimo ginčą el. būdu. Ateityje bus siekiama sukurti priemonę, leidžiančią abiem ginčo šalims el. būdu susipažinti su bylos dokumentais, pateikti papildomus dokumentus ir paaiškinimus.**

<sup>10</sup> Priimti sprendimai dėl ginčų esmės skelbiami interneto svetainėje (<https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais>).

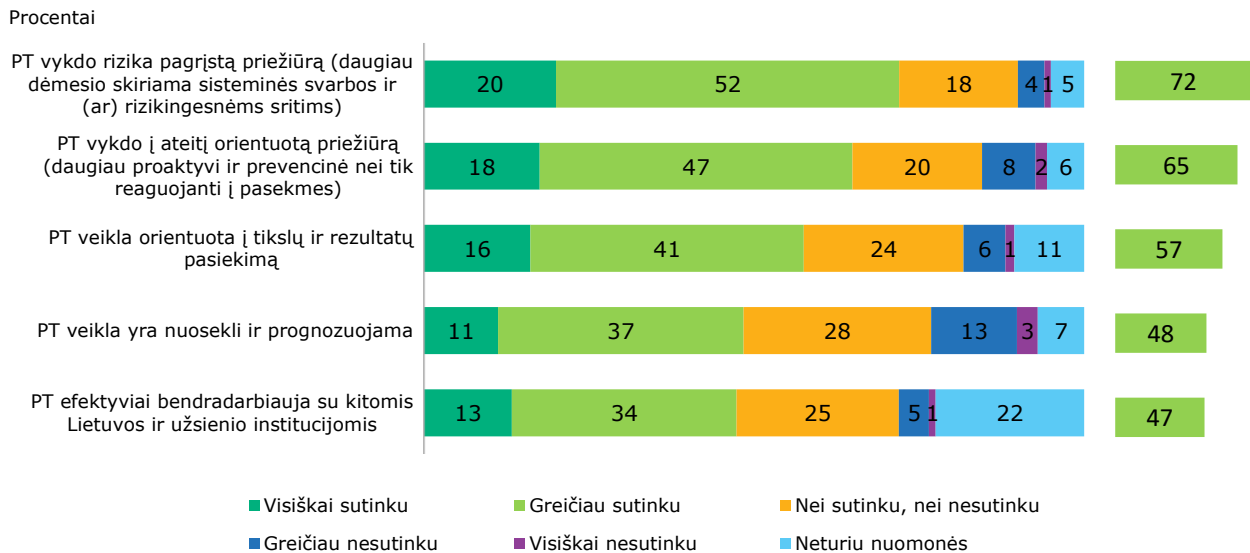
<sup>11</sup> Ataskaitos skelbiamos interneto svetainėje (<https://www.lb.lt/lt/gincu-nagrinejimo-ataskaitos-statistika-ir-apzvalgos-1>).

## II. KASDIENĖS PT 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.

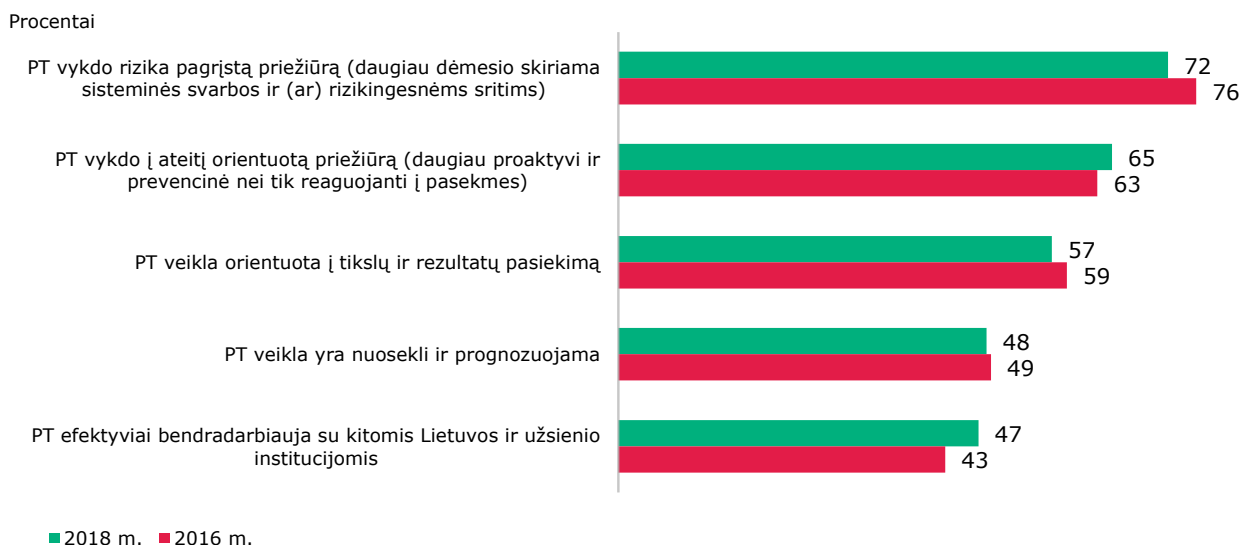
Tyrimas leido nustatyti sritis, kuriose FRD (pagrindinės suinteresuotosios šalys) įžvelgia PT veiklos ribotumą ar nepakankamumą. Šie duomenys suteikia galimybę arba pagerinti veiklą atitinkamose srityse keičiant būdą ar priemones, arba daugiau dėmesio skirti sklandesnei komunikacijai, siekiant paaiškinti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

10 pav. Pagrindinių priežiūros principų laikymasis



Kaip matyti iš 10 pav., apklausos respondentai mano, kad PT geriausiai vykdo rizika pagrįstą priežiūrą: 72 proc. respondentų atsakė greičiau ar visiškai sutinkantys su šiuo teiginiu. Šiek tiek mažiau palankiai, tačiau teigiamai įvertino kitus du principus (į ateitį orientuotą priežiūrą bei orientaciją į tikslus ir rezultatus) 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 šalių institucijomis.

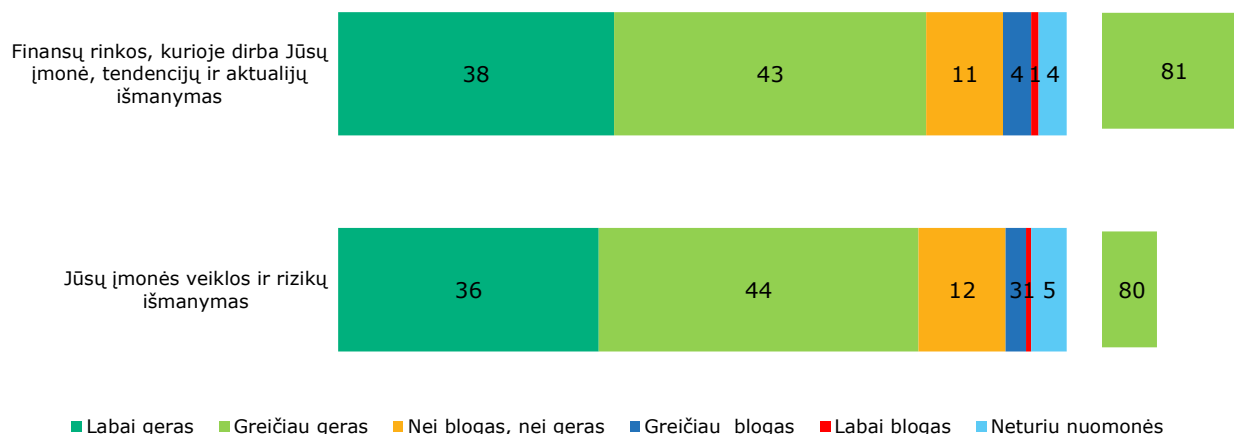
11 pav. Pagrindinių priežiūros principų laikymasis (dvių apklausų rezultatų palyginimas)



Palyginti su ankstesnės apklausos rezultatais, sumažėjo beveik visų sričių, išskyrus prevencijos ir bendradarbiavimo, teigiamų vertinimų dalis. Kad PT vykdo rizika pagrįsta priežiūra, labiausiai sutinka kredito unijų (78 %), draudikų (75 %) ir bankų (73 %) atstovai. Didžiausia dalis manančiųjų, kad PT vykdo į ateitį orientuotą priežiūrą, buvo tarp mokėjimo įstaigų ir elektroninių pinigų įstaigų atstovų (73 %), kredito unijų ir bankų (68 %) respondentų.

12 pav. Prižiūrimų įmonių veiklos išmanymas

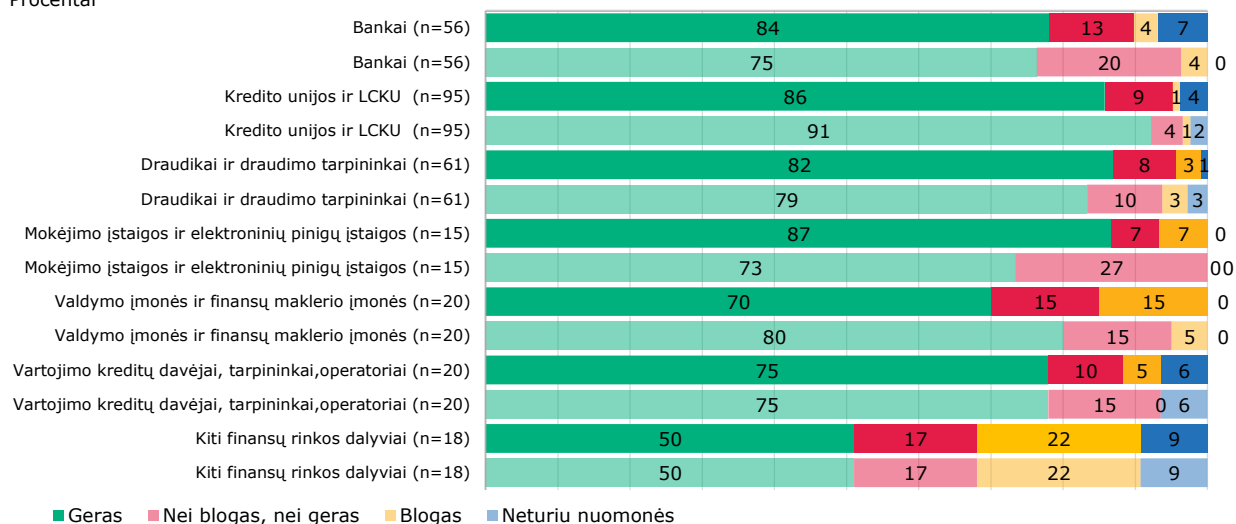
Procentai



Absoliuti dauguma apklaustųjų atsakė, kad PT gerai arba labai gerai išmano finansų rinkas, kuriose dirba prižiūrimi rinkos dalyviai, taip pat ir konkrečių prižiūrimų FRD veiklos specifiką ir rizikas (žr. 12 pav.). Apklaustieji taip pat teigiamai įvertino, kaip PT prižiūri konkrečiai jų įmonę (žr. 13 pav.).

13 pav. Prižiūrimų įmonių veiklos tendencijų rinkoje išmanymas, pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius (rinka (ryškesnės spalvos) versus konkrečios įmonės rizikos šviesesnės spalvos)

Procentai

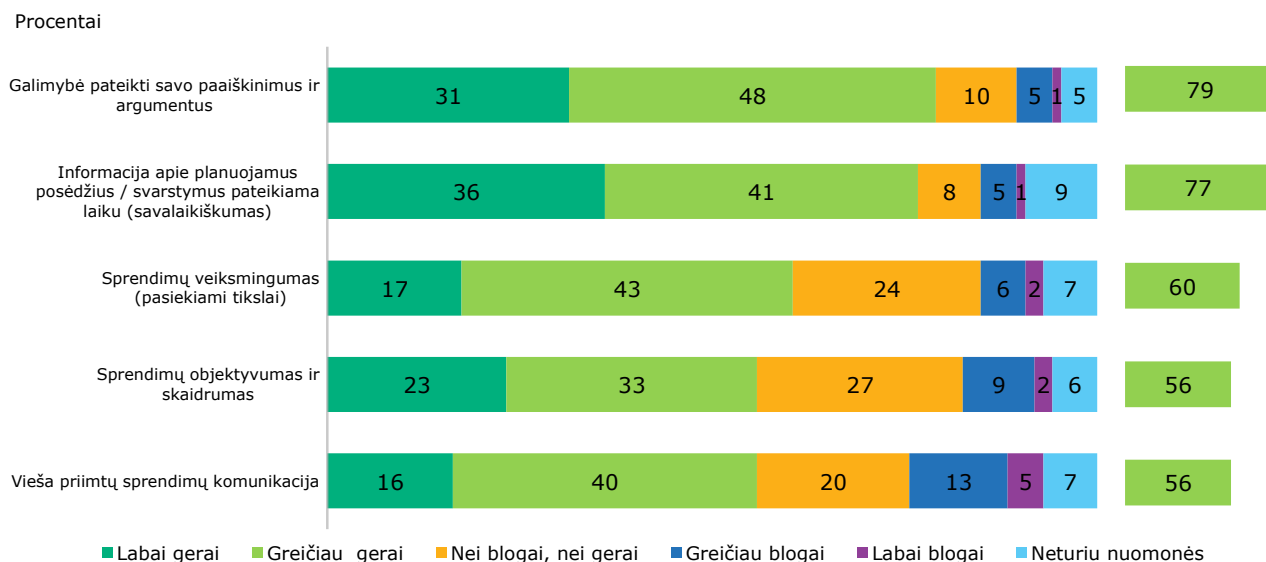


Iš 13 pav. matyti, kad vertinimai gana plačiai varijuoja tarp skirtingų rinkos dalyvių veiklos tipų. Daugiausia teigiamų atsiliepimų gauta iš kredito unijų, bankų, draudimo bei mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų sektorių, tačiau vertinimai skirtingi. Bankų, draudimo įmonių, mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų respondentai manė, kad priežiūros specialistai geriau išmano bendras rinkos aktualijas ir tendencijas nei jų

atstovaujamos įmonės veiklos procesus ir rizikas, o valdymo įmonių ar kredito unijų atstovai buvo įsitikinę, kad prižiūrintys specialistai geriau išmano jų veiklos specifiką nei bendras rinkos tendencijas.

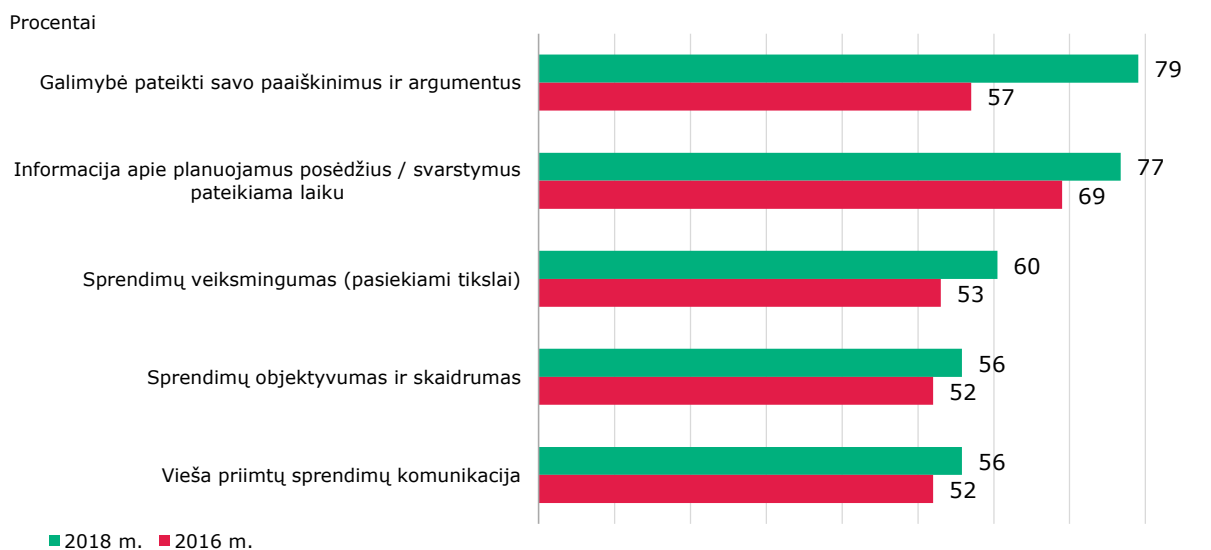
Kalbant apie PT priimamų sprendimų aspektus ir etapus, pažymėtina, kad ši sritis bendrai, FRD vertinimu, labai pagerėjo. Palankiausiai vertinama galimybė pateikti savo paaiškinimus ir argumentus – teigiamų vertinimų dalis išaugo nuo 57 proc. (2016 m.) iki 79 proc. (2018 m.). Geriausiai buvo vertinamas sprendimų priėmimo etapas. Šis vertinimas ypač svarbus Lietuvos bankui, siekiančiam tapti FRD patikimu partneriu.

14 pav. Sprendimų priėmimo procesas



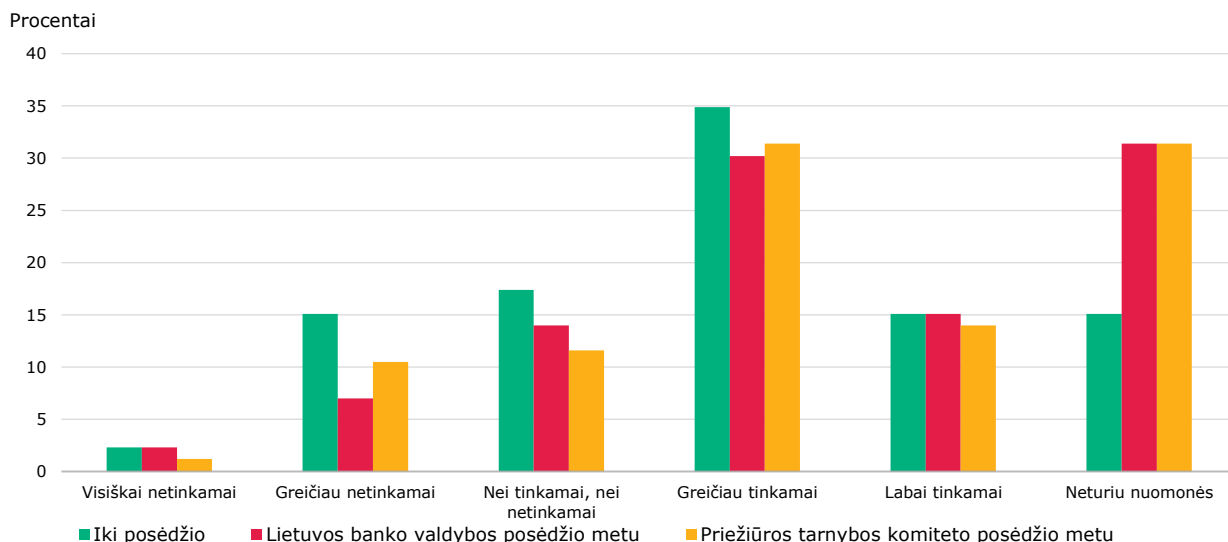
Ne ką mažiau palankiai buvo įvertinta ir informacijos apie planuojamus posėdžius (svarstymus) pateikimas laiku. Sprendimų veiksmingumo, objektyvumo ir skaidrumo bei priimtų sprendimų komunikacijos vertinimai, palyginti su ankstesnės apklausos rezultatais, šiek tiek pagerėjo. Tačiau pastaroji sritis (sprendimų komunikacija) įvertinta prasčiausiai, be to, nemažas skaičius respondentų sprendimų komunikaciją vertina blogai arba labai blogai, jų dalis sudarė 18 proc. p.

15 pav. Sprendimų priėmimo procesas  
(vertinimų palyginimas su 2016 m. apklausos rezultatais)



Rinkos dalyviai minėjo, kad įspėjimas viešai skamba labai skausmingai, ypač mažam rinkos dalyviui, gąsdina mažiau išprususius finansinių paslaugų vartotojus, todėl komunikacija apie smulkius pažeidimus turėtų būti adaptuota ir mažiau išprususiems finansinių paslaugų vartotojams.

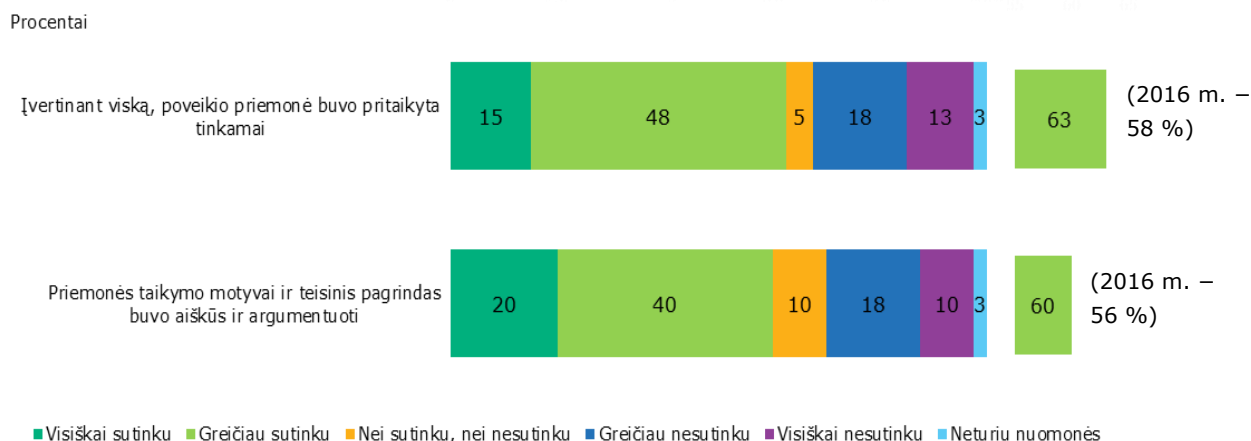
16 pav. Rinkos dalyvio argumentų įvertinimas iki posėdžio ir posėdžio metu



Respondentai įvertino, kad iki posėdžio pateikiami argumentai ir paaiškinamai yra tinkamai įvertinami, tokių respondentų dalis sudarė 50 proc., o kad posėdžių metu rinkos dalyvių pateikiami argumentai vertinami tinkamai, manė tik 45 proc. respondentų. Atsižvelgiant į tai, kad didelė dalis, t. y. beveik trečdalis, neturėjo nuomonės dėl posėdžių, tai tokia dalis teigiamų vertinimų yra suprantama pozityviai.

Kita vertus, džiugina ir tai, kad sumažėjo neigiamų vertinimų dėl argumentų priėmimo iki posėdžio bei posėdžio metu: PT komiteto posėdžio metu – 11, o Lietuvos banko valdybos posėdžio metu – 9 proc.

17 pav. Poveikio priemonių taikymas



Palyginti su 2016 m., pastarosios apklausos rezultatai rodo, kad pagerėjo poveikio priemonių taikymo vertinimas. Šioje apklausoje dalyvavo 14 proc. respondentų, kuriems per paskutinius 12 mėn. iki apklausos buvo pritaikytos poveikio priemonės. Manančiųjų, kad poveikio priemonė jiems buvo pritaikyta tinkamai, dalis išaugo nuo 58 iki 63 proc. visų, kuriems buvo taikytos poveikio priemonės. Teigiančiųjų, kad poveikio priemonių motyvai ir teisinis pagrindas buvo aiškūs ir argumentuoti, dalis padidėjo nuo 56 iki 60 proc.

Santykiškai didelė ir toliau buvo neigiamai poveikio priemonių taikymą vertinančių respondentų dalis: dėl poveikio priemonių tinkamumo neigiamai pasisakė 31, o dėl jų taikymo motyvų ir teisinių pagrindų aiškumo – 28 proc. respondentų. Vadinasi, net ir dalis tų, kurie neigiamai vertino pačią poveikio priemonę, pripažino, kad motyvai buvo aiškūs ir argumentuoti. Neigiamai poveikio priemonių taikymą vertinantys respondentai minėjo, kad, jų manymu, trūksta poveikio priemonių taikymo nuoseklumo rinkos mastu, rinkos dalyviai buvo vertinami nevienodai, vertinama padaryto pažeidimo forma, bet ne turinys, atliekant tos pačios srities tyrimą kelis kartus, priimami skirtingi vertinimai ir sprendimai. Vienas dalyvis teigė, kad nebuvo atsižvelgta į jo pateiktus argumentus, o galiausiai pagrindai, dėl kurių buvo taikytos poveikio priemonės, pasirodė klaidingi ir buvo paneigti.

Pastebėtina, kad šioje apklausoje rinkos dalyviai buvo atviresni ir teikė daugiau pasiūlymų, kaip keisti ir tobulinti kasdienę PT veiklą. Respondentai teigė, kad įmonę prižiūrinčius tarnybos darbuotojus vertina labai gerai, tačiau pastebi, kad, augant finansų rinkai, jaučia papildomų PT darbuotojų poreikį. Jie teigė, jog jaučia, kad jų įmonę ir finansų rinkų sektorių, kuriame veikia, prižiūrinčių PT darbuotojų apkrova nuolat didėja ir užimtumas nuolat auga. Respondentai teigė, kad PT darbuotojai, su kuriais tenka bendrauti, yra kompetentingi, veiksmingai padeda spręsti kylančius klausimus ir kartu ieško galimų problemų sprendimų. Tačiau kuo toliau, tuo labiau jaučiamas papildomų žmoniškųjų išteklių poreikis, kadangi nuolat augančią (tiek dalyvių skaičiumi, tiek mastu) rinką prižiūri ribotas skaičius asmenų; siūlė svarstyti PT darbuotojų skaičiaus didinimą.

Bendrai respondentai teigia, kad PT veikia efektyviai, vertintų ir būtų dėkingi už glaudesnę dialogą tarp rinkos dalyvių ir priežiūros specialistų įvairiais reguliavimo ir teisėkūros klausimais. Jie pripažįsta, kad šis tyrimas yra dar vienas teigiamas žingsnis šia kryptimi ir nurodė tobulintinas sritis:

- 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 nesilaikantiesiems teisės normų arba jas pažeidinėjantiems būti baudžiamąja institucija;
- daugiau neformalaus bendravimo, patarimų, išankstinio perspėjimo, kas numatoma ateityje;
- daugiau atvirumo ir prognozuojamų veiksmų, reikėtų rasti balansą tarp baudžiamosios ir patariamios veiklos: reikėtų gerinti konsultacijų teikimo sritį, objektyviau reaguoti į paklausimus, įsigilinti į klausimo esmę, reikėtų būti patarėja, ypač tada, kai rinkos dalyviai teiraujasi nuomonės, rodo iniciatyvą bendradarbiauti;
- daugiau gilintis į specifines detales apie rinką, domėtis kitų rinkų naujovėmis, dalyvauti ES veikloje, taikyti modernius tyrimų metodus. Rengti diskusijas naujais svarbiais klausimais;
- kiek yra įmanoma, neapkrauti rinkos dalyvių informacijos rinkimu, mažinti teikiamų ataskaitų skaičių.

## **PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS**

**Lietuvos bankas, reaguodamas į besikeičiantį finansų sektorių ir jame augančias rizikas, atitinkamai perskirstė išteklius. Atsižvelgusi į naujus iššūkius, Lietuvos banko PT dar 2018 m. įsteigė Pinigų plovimo prevencijos skyrių, padidino jame dirbančių specialistų skaičių. 2019 metais LB toliau stiprins šią sritį, be to dėl išaugusio elektroninių pinigų ir mokėjimo įstaigų skaičiaus įsteigtas atskiras Elektroninių pinigų ir mokėjimo įstaigų priežiūros skyrius.**

**Lietuvos bankas pradėjo rengti duomenų valdymo strategiją. Vienas iš strategijos esminių tikslų – efektyviau valdant duomenis Lietuvos banke mažinti našta rinkos dalyviams, t. y. nepažeidžiant FRD priežiūros, finansinio stabilumo, pinigų politikos, statistikos ir kitų Lietuvos bankui deleguotų tikslų, iš FRD rinkti kaip įmanoma mažiau duomenų, panaikinti pakartotinį tos pačios informacijos rinkimą. Įgyvendinus duomenų valdymo strategiją,**

**rinkos dalyviai turėtų pajusti administracinės naštos mažėjimą.**

**Lietuvos bankas, skatindamas visuomenę prisidėti prie veiksmingos finansų rinkos priežiūros, padedant nustatyti prižiūrimų FRD veiklą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, įdiegė pranešimų apie pažeidimus finansų rinkoje sistemą<sup>12</sup>. Pranešimai apie pažeidimus gali būti pateikiami ir anonimiškai. Tikime, kad ši priemonė sudarys sąlygas Lietuvos bankui nustatyti ir ištirti pažeidimus, kurie įprastai sunkiai nustatomi, pavyzdžiui, piktnaudžiavimo rinkoje atvejus.**

**Lietuvos Respublikos Seimas 2018 m. priėmė Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo ir kitų finansų rinką reguliuojančių įstatymų pakeitimus, kurie įsigaliojo 2018 m. birželio 15 d. ir kuriais buvo sistemiskai peržiūrėtos ir suvienodintos įstatymų nuostatos dėl FRD duodamų privalomų nurodymų ir taikomų poveikio priemonių. Lietuvos banko įstatymas taip pat papildytas finansų rinką reglamentuojančiuose įstatymuose nustatytų poveikio priemonių taikymą reguliuojančiu 43<sup>3</sup> straipsniu. Jame nustatyti baudos, kaip vienos iš poveikio priemonių, dydžio apskaičiavimo principai ir Lietuvos bankui pavedama priimti baudos apskaičiavimo taisyklės nustatantį teisės aktą<sup>13</sup>.**

**Lietuvos banko valdyba, įgyvendindama nurodytus įstatymus, priėmė ir viešai paskelbė Baudų apskaičiavimo aprašą. Jame, atsižvelgiant į Lietuvos banko įstatymo 43<sup>3</sup> straipsnio 10 dalyje nurodytus baudos apskaičiavimo principus, nustatomos įstatymo normas detalizuojančios baudų apskaičiavimo taisyklės, kurios sudaro sąlygas už finansų rinką reglamentuojančiuose įstatymuose nustatytus pažeidimus paskirti individualizuotas, proporcingas, veiksmingas ir atgrasančias baudas.**

**Pastebėtina, kad tik ne didelė dalis sprendimų, kuriais pritaikyta poveikio priemonė, buvo apskūsti teismui. Teismai, išsamiai išnagrinėję skundų esmę ir pateiktas faktines aplinkybes, beveik visais atvejais nustato, kad Lietuvos bankas priima teisėtus ir pagrįstus sprendimus. Pagrįsti ar iš dalies pagrįsti skundai sudarė tik nedidelę dalį – 2 proc. priimtų sprendimų.**

1 lentelė. Lietuvos banko priimti sprendimai dėl poveikio priemonių taikymo

	2014	2015	2016	2017	2018
Priimta sprendimų dėl poveikio priemonės taikymo	42	52	80	49	38
Iš jų apskūsti sprendimai (ar jų dalys) teismui	7	10	3	3	5
Teismo sprendimas patenkinti pareiškėjo reikalavimus	2	-	-	-	-
Teismo sprendimas iš dalies patenkinti pareiškėjo reikalavimus	-	2	-	-	1
Teismo sprendimas atmesti pareiškėjo reikalavimus	5	6	1	1	2

<sup>12</sup> Plačiau žr.: <https://www.lb.lt/lt/pranesimai-apie-finansu-rinka-reguliuojanciu-teises-aktu-pazeidimus>.

<sup>13</sup> Baudos apskaičiavimo aprašas (<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/55f7be40843611e8ae2bfd1913d66d57>).

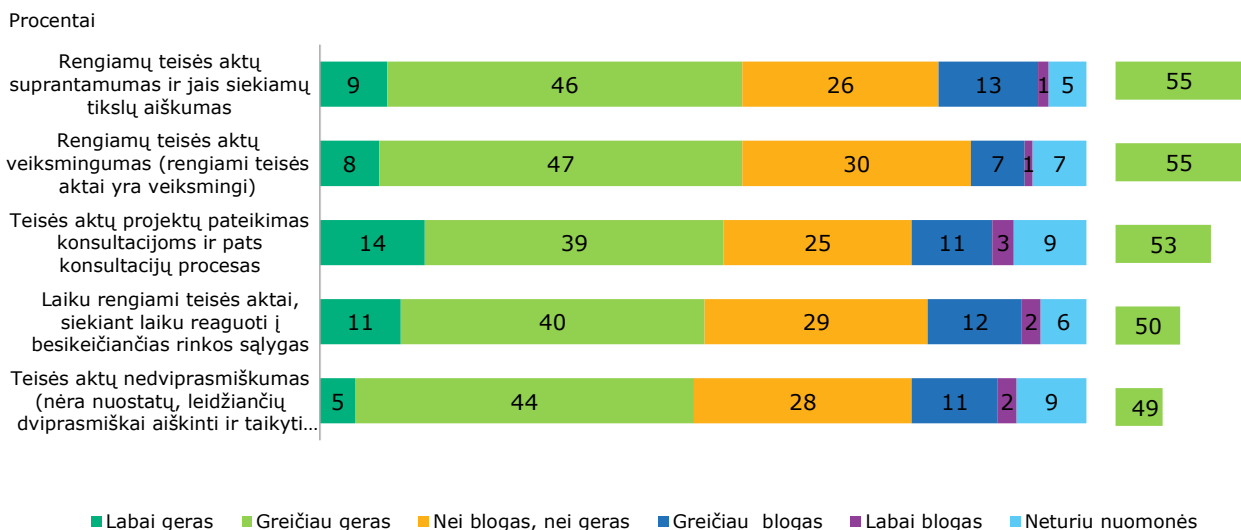
### III. TEISĖKŪROS PROCESO VERTINIMAS

Respondentams buvo pasiūlyta vertinti tokius teisėkūros aspektus:

- teisės aktų suprantamumą ir jais siekiamų tikslų aiškumą;
- teisės aktų veiksmingumą (rengiami teisės aktai veiksmingi);
- 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).

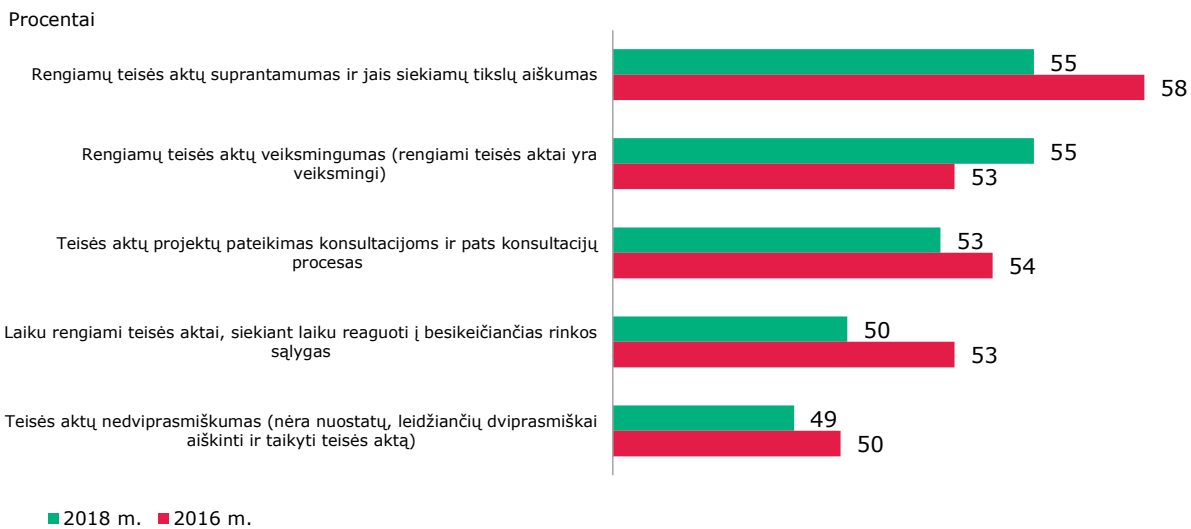
Be to, FRD buvo klausta, ką reikėtų keisti, kad teisės aktų projektų konsultacijų procesas būtų veiksmingesnis; teiravomės, ar Lietuvos banko kuriami vietiniai (nacionaliniai) teisės aktai, reglamentuojantys finansų rinkos priežiūrą, nesukuria perteklinės administracinės naštos jų atstovaujamai įmonei;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

18 pav. Teisėkūros procesas



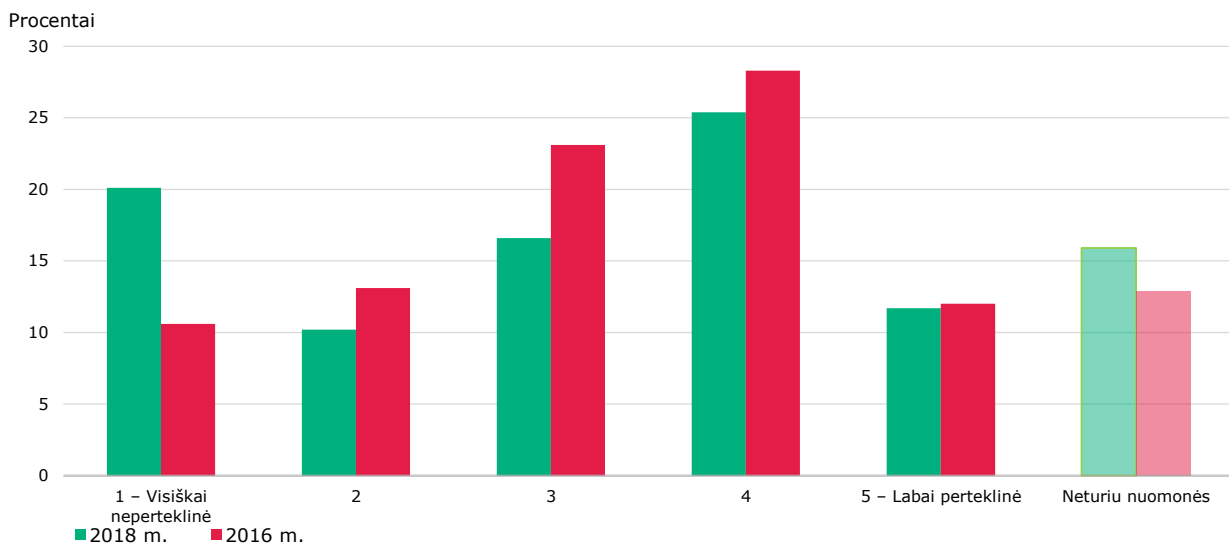
Pastebėtina, kad teisėkūros vertinimo rezultatai reikšmingai nepasikeitė nuo 2016 m. apklausos, tačiau sumažėjo teigiamų vertinimų dėl rengiamų teisės aktų suprantamumo ir jais siekiamų tikslų aiškumo. Vis dėlto bendras vertinimas tebebuvo vienas žemiausių tarp kitų vertintų aspektų.

19 pav. Teisėkūros procesas  
(palyginimas dviejų apklausų rezultatų)



Nors pats teisėkūros procesas ir atskiri jo etapai (žr. 19 pav.) nebuvo įvertinti kažip iškirtinai nei kiti priežiūros aspektai, nagrinėti klausimyne, tačiau respondentų nuomonės dėl teisės aktų sukuriamos perteklinės administracinės naštos buvo šiek tiek įvairesnės (žr. 20 pav.).

20 pav. Teisėkūros proceso sukuriama perteklinė administracinė našta

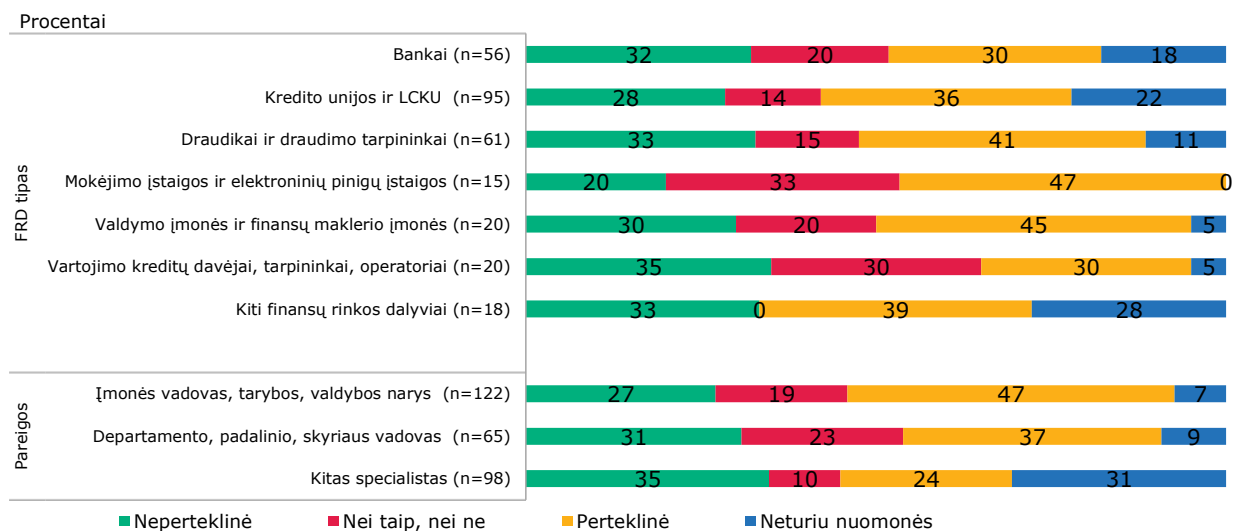


Teisėkūros srityje kriterijus (>80 %) buvo per daug nepasvertas, šiais metais jis truputį didesnis nei 60 proc., tačiau įvyko esminis lūžis – FRD, manančių, kad vietiniai teisės aktai, reglamentuojantys finansų rinkos priežiūrą, nėra pertekliniai, dalis padidėjo dvigubai ir proporcingai sumažėjo manančiųjų, kad vietiniai teisės aktai bent kažkuria dalimi sukuria perteklinę naštą.

Palankiausiai teisės aktais sukuriamą administracinę naštą vertina vartojimo kreditų davėjai, tarpininkai ir platformų operatoriai, draudikai bei draudimo tarpininkai, bankai. Nepalankiausiai naujus teisės aktus vertina mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos. Čia yra didžiausias neigiama pokytis, nes prieš dvejus metus atliktoje apklausoje mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos palankiausiai vertino vietinių teisės aktų sukuriamą naštą. Tai galėtų būti siejama su nauju reguliavimu, t. y. poreikiu teikti periodines ataskaitas Lietuvos bankui pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos tikslais bei papildomas finansines ir veiklos ataskaitas

Taip pat pastebėtina tendencija, kad aukštesnės grandies vadovai buvo labiau apsisprendę išsakydami nuomonę dėl teisės aktais sukuriamos naštos – neturėjo nuomonės tik 7 proc. aukščiausios grandies vadovų ir 9 proc. vidurinės grandies vadovų, o net 31 proc. specialistų nevertino teisės aktais sukuriamos naštos – be to, ši vadovų nuomonė buvo labiau neigiama negu specialistų.

21 pav. Teisėkūros proceso sukuriama perteklinė administracinė našta (pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius)



Kita vertus, tarp palankiai vertinusių teisėkūros procesą buvo deklaruojamas supratimas, kad dabartinė situacija yra tokia, jog nemaža dalis istoriškai priimtų teisės aktų yra „lengvinami“ (pritaikomi prie šiuolaikinės rinkos), siekiant sumažinti perteklinį reguliavimą ir nereikalingus įėjimo į rinką barjerus bei veikimo joje. Rinkos dalyviai teigiamai vertino Lietuvos banko rengiamus seminarus apie naujus teisės aktus, pageidavo šio tipo seminarus tęsti ir toliau.

Rinkos dalyvių buvo prašoma nurodyti perteklinius teisės aktus ar atskirus reikalavimus. Pateikti atsakymai yra nagrinėjami ir pagal galimybes bus atsižvelgta į rinkos dalyvių pasiūlymus.

Rinkos dalyviai išskyrė šias teisėkūros proceso tobulintinas sritis:

- naujas teisės aktas turėtų turėti aiškų savo šeimnininką, su kuriuo būtų galima diskutuoti nuo pirmųjų žingsnių;
- labai naudinga būtų teisės aktų projektų tekstus pateikti ir anglų kalba;
- kartu su pateikiamu teisės akto projektu reikėtų nurodyti siūlomų pakeitimų tikslus, priežastis, sąnaudų ir naudos analizę, poveikio rinkai analizę;
- reikėtų organizuoti išsamesnes konsultacijas tiek su rinkos dalyviais individualiai, tiek su jų asocijuotomis struktūromis ir trečiaisiais asmenimis. Skirti daugiau laiko diskusijoms, organizuoti daugiau susitikimų, seminarų, siekti daugiau skaidrumo ir viešumo. Kai kada trūksta praktinio požiūrio, t. y. ne tik tai, kaip suformuluoti atitinkamas nuostatas teisės akte, bet ir kaip teisės aktų normos turėtų būti taikomos praktikoje – teisės aktų normos būna labai bendros ir palieka laisvę interpretuoti, o Lietuvos banko darbuotojų ir rinkos interpretacijos gali skirtis;
- atsižvelgti į rinkos dalyvių nuomonę arba pateikti argumentus, kodėl neatsižvelgiama. Teisėkūros proceso metu rinkos dalyviams turėtų būti suteikiamas protingas laikas pastaboms pateikti, taip pat konstruktyvus grįžtamasis ryšys – dėl kokių priežasčių (argumentų) į pakankamai reikšmingas rinkos dalyvių pastabas neatsižvelgiama teisės aktų derinimo metu;

- ieškoti alternatyvių priemonių teisiniam 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;
- konsultavimas dėl naujo reguliavimo būna gana lėtas. Europinis reguliavimas dažnai apsunkinamas vietiniais reikalavimais.

## **PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS**

**Pažymėtina, kad Lietuvos bankas FRD konsultuoja tik dėl Lietuvos banko priimamų teisės aktų projektų, o, pavyzdžiui, dėl finansų rinką reguliuojančių įstatymų projektų konsultacijas paprastai teikia Finansų ministerija.**

**Teisėkūros proceso Lietuvos banke reguliavimu siekiama užtikrinti, kad visais atvejais rengiant teisės aktus būtų konsultuojamasi su FRD, būtų vertinami jų pateikti pasiūlymai ir paskelbiama, kaip atsižvelgta ar kodėl neatsižvelgta į pateiktus pasiūlymus.**

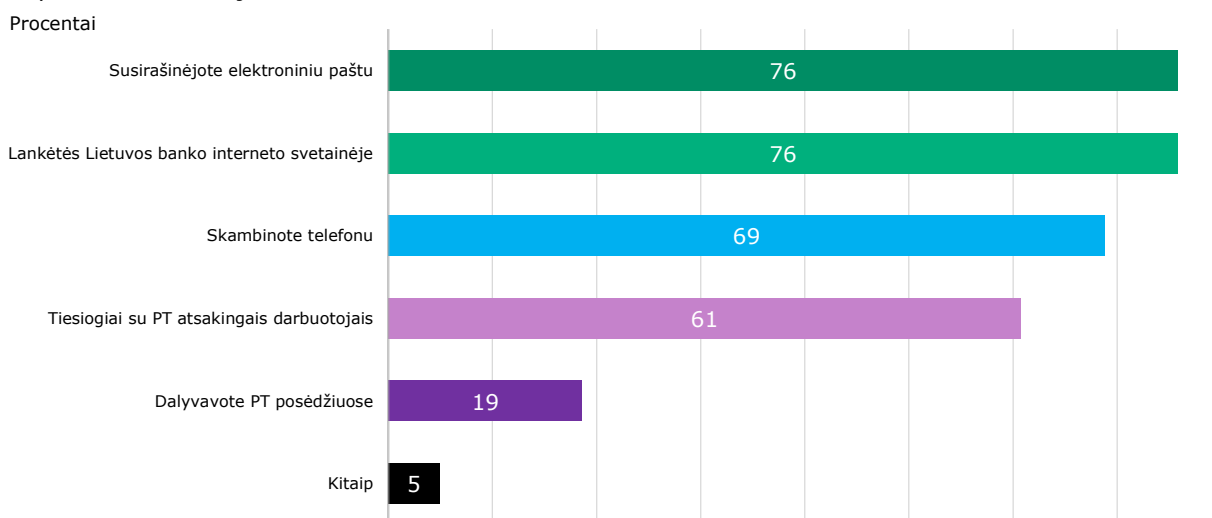
## IV. KOMUNIKACIJOS VERTINIMAS

Lietuvos banko ir PT komunikacijos procesą respondentai vertino ir teikė siūlymus, kaip šį procesą tobulinti, vertindami atskiras priežiūros sritis (teisėkūros, sprendimų priėmimo ir pan.). Be kita ko, 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 22 pav. matyti, kad prižiūrimi FRD su PT bendrauja visais komunikacijos kanalais.

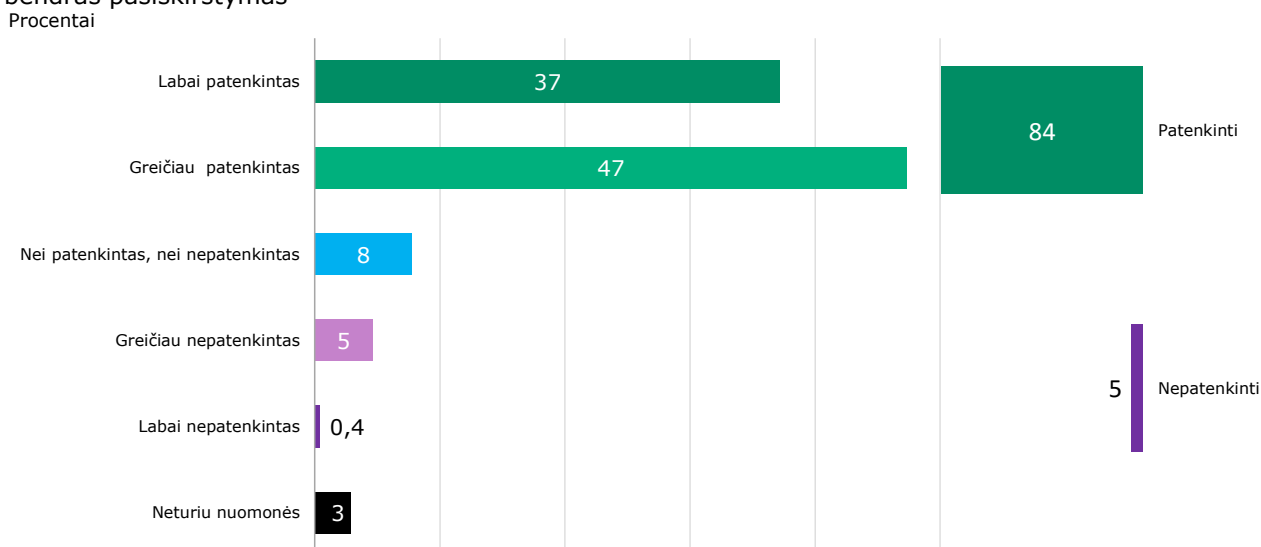
22 pav. Komunikacijos su PT formos



Vertinant bendrai, matyti, kad respondentai labai patenkinti bendravimo kokybe su PT (žr. 23 pav.).

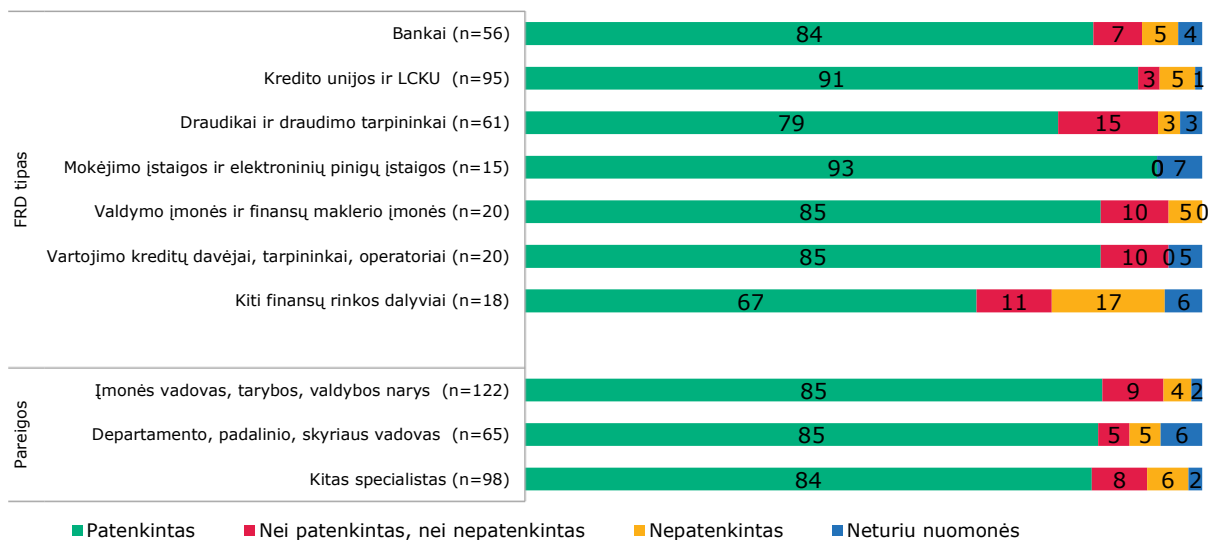
23 pav. Pasitenkinimas komunikacija su PT

bendras pasiskirstymas



## Pasiskirstymas pagal rinkos dalyvius ir respondentų pareigas

Procentai

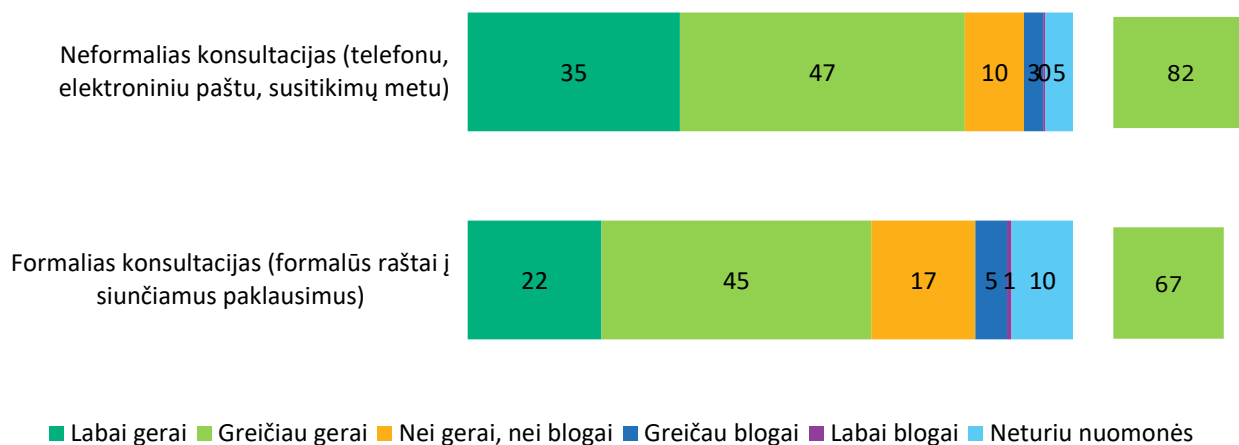


Labiausiai komunikacija su PT patenkintos mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos, taip pat kredito unijos. Draudikų ir draudimo tarpininkų pasitenkinimas bendravimu suprastėjo.

Mažiausiai patenkinti – kiti FRD, taip pat iš jų sulaukta daugiausiai ir neigiamų vertinimų.

## 24 pav. Pasitenkinimas formaliomis ir neformaliomis konsultacijomis

Procentai

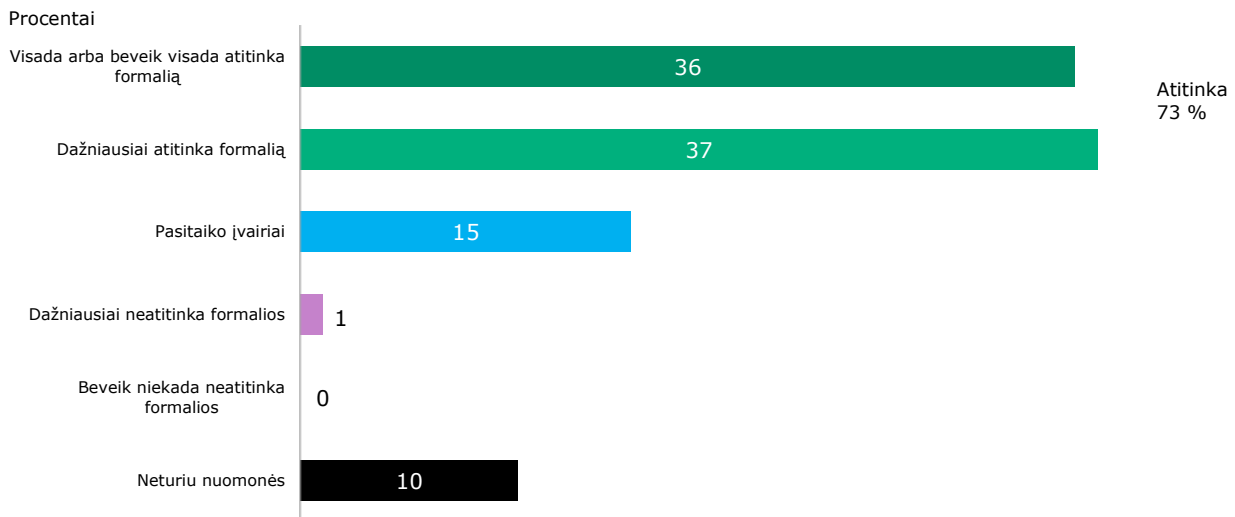


Kaip matyti iš 24 pav., rinkos dalyviai labiau patenkinti PT teikiamomis neformaliomis konsultacijomis nei gaunamais oficialiais raštais į paklausimus.

Respondentai pastebi, kad Lietuvos banko atsakymuose trūksta aiškumo, nuoseklumo, pasigenda tvirtos ir pagrįstos pozicijos, darbuotojai geranoriški, tačiau neturi įgaliojimų, neprisiima atsakomybės teikti (interpretuoti) atsakymus. FRD apklausos metu pateikė savo pageidavimus ir komentarus dėl komunikacijos proceso:

- specializuota klausimų ir atsakymų skiltis – respondentų teigimu, formalių konsultacijų srityje, siekiant formuoti aiškumą ir vienodą praktiką finansų rinkoje, būtų naudinga turėti specifinio rinkos sektoriaus dažnai užduodamų klausimų paskyrą interneto svetainėje ir viešai skelbti Lietuvos banko išaiškinimus, susijusius su konkrečių teisės aktų normų taikymu;
- greiti ir neformalūs atsakymai – respondentai pageidavo, kad į formalius paklausimus gautų atsakymus greičiau, nei nustatyta teisės aktuose, o atsakymai galėtų būti mažiau formalūs ir aptakūs. FRD pageidautų, kad atsakymai būtų teikiami labiau įsigilinus į rinkos dalyvio prašymą, – nepakanka tik nuorodų į teisės aktus, dėl kurių neaiškumo ir būna užduodami klausimai, o reikėtų platesnių išaiškinimų atsižvelgiant į situaciją, kad būtų pateikiamos ir alternatyvos, ne tik viena (dažnai griežčiausia įmanoma) nuomonė. Pageidautų, kad galimi sprendimai būtų atrasti diskutuojant su rinkos dalyviais;
- neformalūs atsakymai visada yra daug efektyvesni – FRD vertina neformalias konsultacijas, kurios duoda daugiau naudos nei formalus bendravimas raštais. Neformalios konsultacijos turėtų tapti pasiekiamesnės ir dažnesnės. Gerai būtų, kad pateikti išaiškinimai būtų skelbiami viešai.

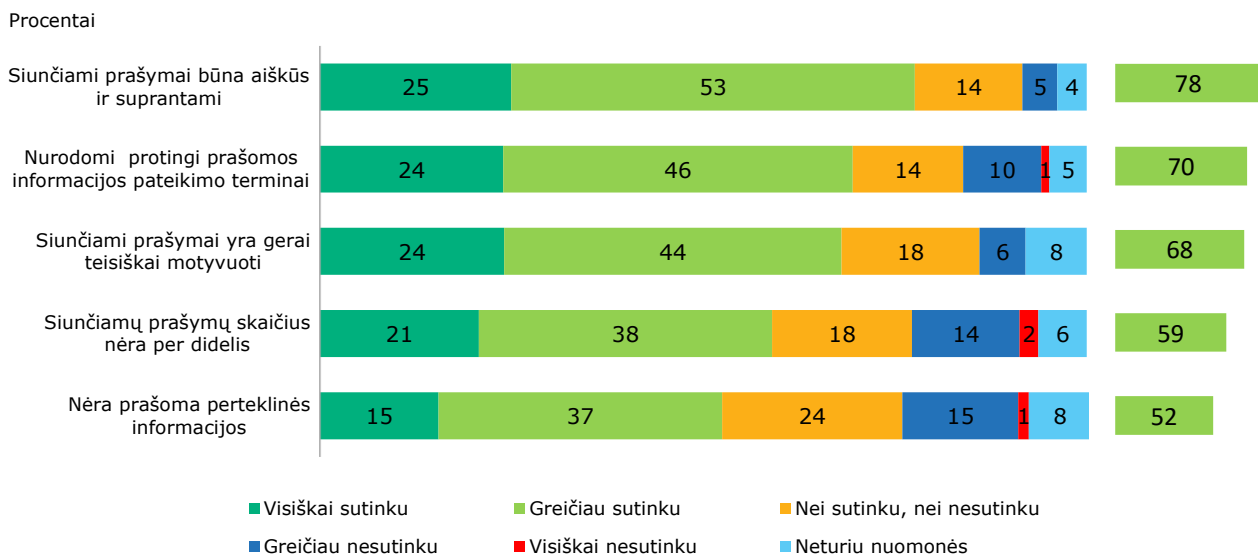
25 pav. Neformalių konsultacijų atitiktis formaliai pozicijai



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

Beveik 73 proc. atvejų, respondentų nuomone, neformalios konsultacijos atitinka vėliau pateikiamą formalų atsakymą, tik 15 proc. atvejų respondentai nurodė, kad pasitaiko įvairių situacijų.

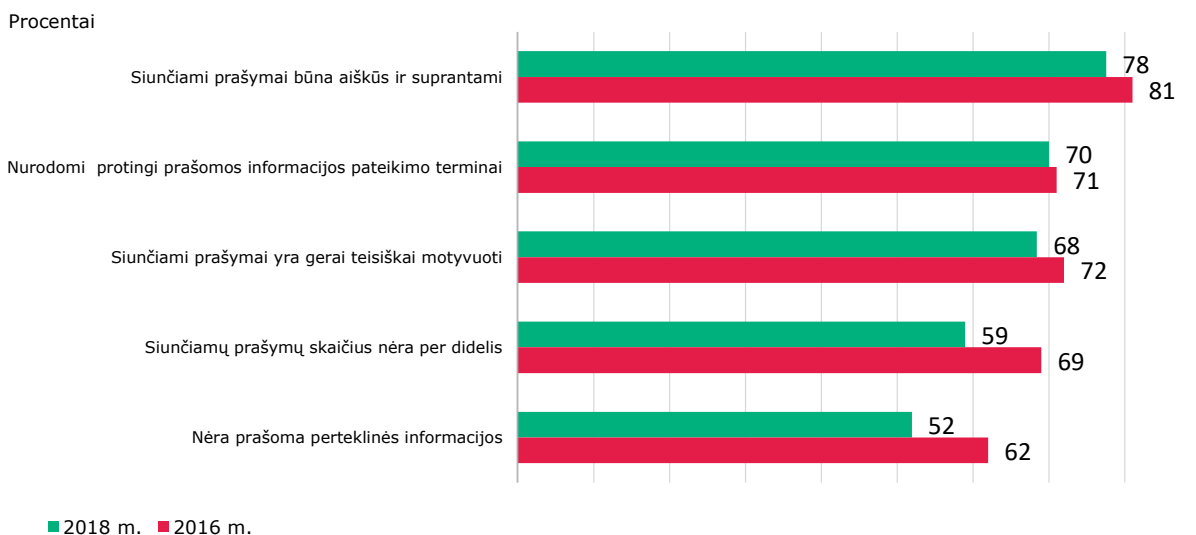
## 26 pav. Siunčiamų prašymų rinkos dalyviams kokybė



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

Iš 26 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.

## 27 pav. Siunčiamų prašymų rinkos dalyviams kokybė (palyginimas dviejų apklausų rezultatų)



Tačiau, palyginti su ankstesne apklausa, siunčiamų prašymų rinkos dalyviams teigiamų vertinimų dalis sumažėjo visais aspektais. Didžiausi neigiami vertinimų pokyčiai pastebimi dėl per didelio prašymų skaičiaus ir prašomos perteklinės informacijos.

Dėl per didelio siunčiamų prašymų skaičiaus labiausiai neigiamai pasisakė mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų respondentai – net 27 proc. neigiamų ir tik 33 proc. teigiamų vertinimų, o kitų įstaigų teigiamų vertinimų dalis svyravo nuo 50 iki 66 proc. respondentų. Analogiški vertinimai yra ir dėl perteklinės informacijos – didžiausias neigiamas pokytis yra tarp mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigų respondentų.

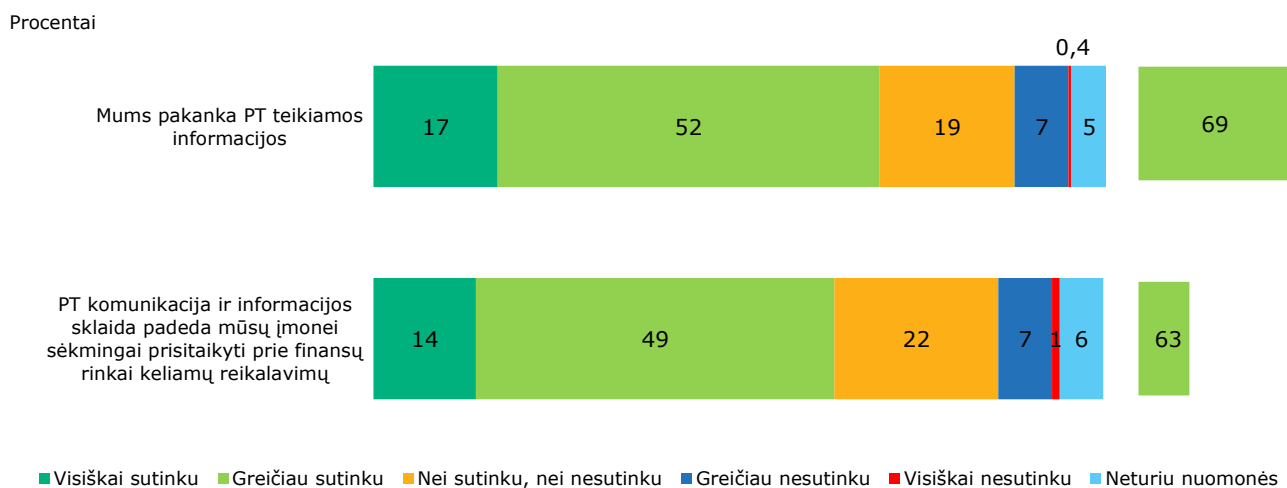
Teigiamų vertinimų dalis sumažėjo nuo 70 proc. (2016 m.) iki 27 proc. (šios apklausos metu). Tačiau mokėjimo įstaigų ir elektroninių pinigų įstaigų respondentai nebuvo linkę atvirauti dėl kokių priežasčių pasikeitė vertinimai ir nepasinaudojo galimybe savo vertinimą motyvuoti plačiau.

Bendrai rinkos dalyviai minėjo, kad pasitaikė atveju, kai apie reglamentų pakeitimus laiku nebuvo informuota rinka, pasitaikė atveju, kai ne visi teisės aktai buvo paskelbti Lietuvos banko interneto svetainėje, pageidautų daugiau informacijos apie Lietuvos banko PT einamąją veiklą, tikslus ir rezultatus. FRD atkreipė dėmesį į tai, kad Lietuvos banko viešai komunikuojama informacija dažniausiai yra neigiamo pobūdžio, kuri tik apsunkina FRD veiklą, todėl pageidautų daugiau teigiamų naujienų ir rinkos tendencijų.

Vieno respondento manymu, PT teikiama komunikacija dažniau veikia trikdančiai ir atitraukia nuo savo verslo.

Kita vertus, respondentai pakankamai teigiamai įvertino PT komunikacijos naudą priežiūros procesui ir atskirų FRD kasdinei veiklai (žr. 28 pav.). Net 69 proc. respondentų pritarė, kad PT teikiamos informacijos pakanka, o 63 proc. jų manė, kad PT komunikacija ir informacijos sklaida padeda jų įmonei sėkmingai prisitaikyti prie finansų rinkai keliamų reikalavimų.

28 pav. Komunikacijos efektyvumas atliekant priežiūros funkcijas



Apibendrinant pažymėtina, kad respondentai išskiria tokias tobulintinas komunikacijos sritis:

- komunikacijos tempas – rinkos dalyviai pasigenda ne tiek pačios informacijos, kiek greitų atsakymų, pageidautų, kad reikiamus atsakymus būtų galima gauti greičiau;
- vienodos nuomonės ir požiūrio formavimas – respondentų teigimu, pasitaiko, kad skirtingų specialistų atsakymai būna nevienodi, yra specialistų ir vadovybės nuomonių skirtumų, todėl reikalingas geresnis vieno langelio principo užtikrinimas;
- aktualijų skelbimas – reikėtų trumpų informacinių žinučių, kas vyksta rinkoje, kokios tendencijos, operatyvios informacijos apie struktūrinius pokyčius, teisės aktų projektus, sprendimus, kuriuos žadama svarstyti. Pageidautų daugiau teigiamos informacijos;
- analitika ir gairės – respondentai pageidavo dažnesnio rinkos dalyvių veiklos analizių viešinimo, atskirų dalyvių veiklos palyginimo ir skelbimo interneto svetainėje. Pageidautų tiek ES, tiek vietinių teisės aktų nuostatų išaiškinimų ir išankstinių gairių dėl taikymo principų. Pageidautų įvairesnių sričių gairių ir koordinavimo viso pasirengimo įgyvendinimui laikotarpiu;
- pranešimų sistemos sukūrimas – FRD galėtų būti informuojami apie artėjančius terminus, pavyzdžiui, dėl ataskaitų pateikimo, įmokų sumokėjimo ir kt. Pageidautų galybės užsisakyti naujienas teminiais klausimais, pavyzdžiui, draudimo rinkos aktualijas;

- grįžtamasis ryšys ir gyvos konsultacijos – rinkos dalyviai pageidautų, kad būtų daugiau dalijamasi gerosios praktikos pavyzdžiais, išaiškinimų, kaip turėtų būti taikomi teisės aktų reikalavimai praktikoje. Šiais klausimais rinkos dalyviai pageidautų daugiau gyvų konsultacijų ir mokymų. Pageidautų skelbiamos informacijos apie individualius išaiškinimus konkrečiam rinkos dalyviui, bet kurie gali būti aktualūs ir visai rinkai. Respondentai minėjo, kad kartais trūksta informacijos, kokios išvados ir apibendrinimai padaromi iš FRD surinktos informacijos;
- paprastesnės interneto svetainės struktūros – respondentai minėjo, kad pernelyg sudėtinga interneto svetainės struktūra, sudėtinga surasti teisės aktus ir jų projektus, informacija turėtų būti labiau struktūrizuota, o dokumentai lengviau randami.

## **PRIEŽIŪROS TARNYBOS KOMENTARAS**

**Atsižvelgdami į gautus rinkos dalyvių pasiūlymus, atnaujinome Lietuvos banko interneto svetainę. Ši svetainė buvo įvertinta žurnalo „Central Banking“ ir apdovanota už inovatyviai pateiktą ir puikiai struktūruotą informaciją visoms interesų grupėms. Tobulindami interneto svetainės struktūrą, peržiūrėjome teisės aktų ir jų projektų skiltis. Siekdami vartotojams palengvinti aktualių teisės aktų, reguliuojančių priežiūrinę veiklą ir reikalavimus FRD, paiešką pagal FRD ir padaryti išsamesnę teisės aktų bazę, atlikome teisinės informacijos paieškos sistemos Lietuvos banko interneto svetainėje pakeitimus: teisės aktų, reguliuojančių priežiūrinę veiklą ir reikalavimus FRD, skiltyje sukėlėme pagrindinius ES teisės aktus, visus teisės aktus suskirstėme pagal tipus (ES teisės aktai, įstatymai, Lietuvos banko valdybos nutarimai) ir pagal FRD; suvienodinome gairių skelbimą, t. y. PT patvirtintos gairės skelbiamos kartu su PT sprendimu, tarptautinių organizacijų gairės skelbiamos pateikiant PT direktoriaus sprendimą dėl konkrečių gairių taikymo su aktyvia nuoroda į tarptautinės organizacijos interneto svetainę, kurioje publikuojamos konkrečios gairės; kategorijoje „Gairės ir pozicijos“ esančius dokumentus suskirstėme pagal tipus (gairės, pozicijos, nuomonė, išaiškinimai) ir pagal FRD.**

**Siekdami interneto svetainę padaryti interaktyvesnę, per ateinančius metus numatome įdiegti priemonę, kuri leis rinkos dalyviams teikti siūlymus dėl teisės aktų tobulinimo ir gauti grįžtamąjį ryšį dėl jų. Be to, komunikacijos tempui gerinti ir sudaryti sąlygas susipažinti su išaiškinimais visiems rinkos dalyviams ketiname interneto svetainėje įdiegti klausimų ir atsakymų priemonę.**

**Reaguodami į mažėjančią Lietuvos banko periodinių apžvalgų paklausą, 2019 m. ketiname leisti mažiau bendrų ketvirtinių sektorių apžvalgų, bet daugiau skelbti naujienų ir aktualių pranešimų aktualizuodami atitinkamo finansų sektoriaus segmento tendencijas.**

**Kasmet rengiame susitikimus su bankų ir draudimo įmonių vadovais, užsienio bankų filialų ir kitų ES valstybių narių draudimo įmonių filialų vadovybe, jų metu aptariame metinius rezultatus, pristatome kitų metų planą ir planuojame reguliacinės aplinkos pokyčius.**

**Teikiame konsultacijas rinkos dalyviams Lietuvos banko atliekamos priežiūros kompetencijos klausimais, siekdami tobulinti priežiūros aplinką, konsultuodami ir diskutuodami su FRD bei juos iš anksto informuodami apie planuojamus finansų rinkos reguliacinės aplinkos pokyčius, skelbdami atitinkamais metais planuojamų keisti teisės aktų sąrašą<sup>14</sup>. Parengę teisės aktų projektus, rinkos dalyviams rengiame pristatymus, kurių metu pateikiame informaciją apie pokyčius, atsakome į klausimus, konsultuojame. Didžioji dalis konsultavimo veiklos atliekama teikiant individualią informaciją suinteresuotai pusei telefonu, el. paštu, raštu.**

<sup>14</sup> Planuojamų keisti teisės aktų sąrašas (<https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Planuojamu%202019%20teisės%20aktu%20sarasas.pdf>).

## 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 (baigti apklausą).

## BENDRAS VERTINIMAS

**Iš pradžių prašome įvertinti bendresnius PT veiklos aspektus.**

**B1.** Įvertinkite, ar apskritai 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

[Klausti, jei B2 klausime pažymėti atsakymai 1 arba 2]

**B2.2.** Kodėl manote, kad PT atliekama priežiūra vykdoma neveiksmingai? (*Atviras klausimas*)

---

---

**B3.** Jūsų nuomone, ar per paskutinius dvejus metus PT veikla, kuria ji įgyvendina savo misiją, pagerėjo, nepakito ar pablogėjo? (*Vienas atsakymas*)

---

**PT misija** – prižiūrėti finansų rinką siekti, kad ji veiktų patikimai ir efektyviai, darniai plėtotųsi, 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:

	<b>Labai blogai</b>	<b>Greičiau blogai</b>	<b>Nei gerai, ne blogai</b>	<b>Greičiau gerai</b>	<b>Labai gerai</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	1	2	3	4	5	9
1. Patikimo ir efektyvaus finansų rinkos veikimo						
2. Darnios finansų rinkos plėtros						
3. Atsakingo finansų rinkos dalyvių elgesio						
4. Racionalių vartotojų finansinių sprendimų						

**B4.1.** PT siekia sukurti ir palaikyti palankią aplinką, skatinančią konkurenciją bei pažangias inovacijas finansų srityje, ir veikti kaip finansų sektoriaus partneris. Kaip Jūs vertinate šių iniciatyvų įgyvendinimą:

	<b>Labai blogai</b>	<b>Greičiau blogai</b>	<b>Nei gerai, ne blogai</b>	<b>Greičiau gerai</b>	<b>Labai gerai</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	1	2	3	4	5	9
1. Partnerystės su esamais finansų rinkos dalyviais stiprinimas						
2. Pažangių inovacijų finansų rinkoje skatinimas ir diegimas						
3. Konkurencijos finansų rinkoje skatinimas mažinant įėjimo į rinką ir veikimo joje barjerus						

**B5.** Vertindami atskiras PT veiklos sritis, atsakykite, ar tinkamai vykdomos šios atskiros PT funkcijos:

	<b>Visiškai netinkamai</b>	<b>Greičiau netinkamai</b>	<b>Nei tinkamai, nei netinkamai</b>	<b>Greičiau tinkamai</b>	<b>Labai tinkamai</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	1	2	3	4	5	9
B5.1. Teisėkūra / reguliavimas						
B5.2. Licencijavimas						
B5.3. Riziką ribojanti priežiūra						
B5.4. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūra						
B5.5. Inspektavimai ir tyrimai						
B5.6. Ginčų ir skundų nagrinėjimas						

[Jei B5.2=1–2] B5a.2. Kodėl manote, kad PT licencijavimas vykdomas netinkamai?

---

[Jei B5.5=1–2] B5a.5. Kodėl manote, kad PT inspektavimai ir tyrimai atliekami netinkamai?

---

[Jei B5.6=1–2] B5a.6. Kodėl manote, kad ginčų ir skundų nagrinėjimas vykdomas netinkamai?

---

---

## **PRIEŽIŪRA**

### **Toliau keletas klausimų apie PT vykdomą priežiūrą.**

**P1.** Vertindami PT vykdomą priežiūros funkciją, nurodykite, ar sutinkate su toliau pateiktais teiginiais:

	<b>Visiškai nesutinku</b>	<b>Greičiau nesutinku</b>	<b>Nei sutinku, nei nesutinku</b>	<b>Greičiau sutinku</b>	<b>Visiškai sutinku</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	1	2	3	4	5	9
P1.1. PT vykdo rizika pagrįstą priežiūrą (daugiau dėmesio skiriama sisteminės svarbos ir (ar) rizikingesnėms sritims)						
P1.2. PT vykdo į ateitį orientuotą priežiūrą (daugiau proaktyvi ir prevencinė nei tik reaguojanti į pasekmes)						
P1.3. PT veikla orientuota į tikslų ir rezultatų pasiekimą						
P1.4. PT veikla yra nuosekli ir prognozuojama						
P1.5. PT efektyviai bendradarbiauja su kitomis Lietuvos ir užsienio institucijomis						

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

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

**P3.** Prašome įvertinti Jūsų įmonę prižiūrinčius tarnybos darbuotojus šiais aspektais:

	<b>Labai blogas</b>	<b>Greičiau blogas</b>	<b>Nei blogas, nei geras</b>	<b>Greičiau geras</b>	<b>Labai geras</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	1	2	3	4	5	9
P3.1. Finansų rinkos, kurioje dirba Jūsų įmonė, tendencijų ir aktualijų išmanymas						
P3.2. Jūsų įmonės veiklos ir rizikų išmanymas						

**Toliau keletas klausimų apie PT sprendimų priėmimo proceso kokybę.**

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

	<b>Taip</b>	<b>Ne</b>	<b>Nežinau</b>
	1	2	9
1. Taikė poveikio priemones			
2. Atliko inspektavimą			

[Jei P4.1=2–9 ir P4.2=2–9, pereiti prie T1]

[Jei P4.1=1] **P5.1.** Vertindami taikytą poveikio priemonę, nurodykite, ar sutinkate su toliau pateiktais teiginiais:

	<b>Visiškai nesutinku</b>	<b>Greičiau nesutinku</b>	<b>Nei sutinku, nei nesutinku</b>	<b>Greičiau sutinku</b>	<b>Visiškai sutinku</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	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						

[P5A klausama, jei P5.1.1=1–3]

**P5A.** Nurodykite, kodėl poveikio priemonė, Jūsų nuomone, buvo pritaikyta netinkamai (atviras atsakymas):

---

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

	<b>Labai blogai</b>	<b>Greičiau blogai</b>	<b>Nei blogai, nei gerai</b>	<b>Greičiau gerai</b>	<b>Labai gerai</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	1	2	3	4	5	9
1. Informacija apie planuojamus posėdžius / svarstymus pateikiama laiku						
2. Galimybė pateikti savo paaiškinimus ir argumentus						
3. Sprendimų objektyvumas ir skaidrumas						
4. Sprendimų veiksmingumas (pasiekiami tikslai)						
5. 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 keletas klausimų iš teisėkūros srities.**

**T1.** Prašome įvertinti toliau 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 yra veiksmingi)						
3. Rengiamų teisės aktų savalaikiškumas, 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)						

[Klausti, jei T1.4 klausime pažymėti atsakymai 1–3]

**T1A.** Ką, Jūsų manymu, reikėtų keisti, kad teisės aktų projektų konsultacijų procesas būtų veiksmingesnis? (Atviras klausimas)

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

**PASTABA.** Vertinkite tik vietinius teisės aktus ir Europos Sąjungos reglamentuose daromas nacionalines išimtis, atsiribodami nuo privalomųjų Europos Sąjungos teisės aktų.

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

[Klausti, jei T2 klausime pažymėti atsakymai 2–5]

**T2A.** Jūsų nuomone, kurie iš vietinių teisės aktų reikalavimų yra pertekliniai, nepagrįsti arba neproporcingi? (Atviras klausimas)

**T3.** Jūsų manymu, ką reikėtų keisti ar gerinti Lietuvos bankui rengiant vietinius (nacionalinius) teisės aktus? (Atviras klausimas)

## KOMUNIKACIJA

**Toliau keletas klausimų 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.
3. Susirašinėjote elektroniniu paštu.
4. Skambinote telefonu.
5. Lankėtės Lietuvos banko interneto svetainėje.
6. Kitaip (nurodykite): \_\_\_\_\_.

**K2.** Ar Jūs esate patenkinti tuo, kaip PT bendrauja 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

[Klausti, jei K2 klausime pažymėti atsakymai 1–3]

**K2A.** Kodėl ir kokiais bendravimo su PT aspektais Jūs esate nepatenkintas? (Atviras klausimas)

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

	<b>Labai blogai</b>	<b>Greičiau blogai</b>	<b>Nei gerai, nei blogai</b>	<b>Greičiau gerai</b>	<b>Labai gerai</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	1	2	3	4	5	9
1. Formalias konsultacijas (formalūs raštai į siunčiamus paklausimus)						
2. Neformalias konsultacijas (telefonu, el. paštu, susitikimų metu)						

**K4.** Kokia Jūsų patirtis – ar gaunama informacija neformalių (žodinių, el. paštu) konsultacijų metu atitinka vėliau PT pateikiamą formalią nuomonę (formaliuose raštuose)?

<b>Beveik niekada neatitinka formalios</b>	<b>Dažniausiai neatitinka formalios</b>	<b>Pasitaiko įvairiai</b>	<b>Dažniausiai atitinka formalią</b>	<b>Visada arba beveik visada atitinka formalią</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
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:

	<b>Visiškai nesutinku</b>	<b>Greičiau nesutinku</b>	<b>Nei sutinku, nei nesutinku</b>	<b>Greičiau sutinku</b>	<b>Visiškai sutinku</b>	<b>Neturiu nuomonės</b>
	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.** Prašome įvertinti, ar Jūs sutinkate su šiais teiginiais apie PT komunikaciją ir informacijos sklaidą apskritai:

	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 padeda mūsų įmonei sėkmingai prisitaikyti prie finansų rinkai keliamų reikalavimų						
2. Mums pakanka PT teikiamos informacijos						

[Klausti, jei K7.2 klausime pažymėti atsakymai 1–3]

**K7.3A.** Kokios informacijos, susijusios su PT veikla, Jūs pasigendate? (*Atviras klausimas*)

---

Lietuvos banko PT, be tiesioginių formaliųjų funkcijų (reguliavimo, priežiūros, licencijavimo), dar užsiima ir netiesiogine veikla – **konsultuoja, pataria rinkos dalyviams, padeda priimti reikiamus sprendimus vykdant veiklą, rengia ir pristato rinkos apžvalgas, rengia mokymus ir aktualijų pristatymus.**

**K8.** Kaip Jūs vertinate šią papildomą netiesioginę PT veiklą? (*Vienas atsakymas*)

	Labai blogai	Greičiau blogai	Nei blogai, nei gerai	Greičiau gerai	Labai gerai	Neturiu nuomonės
	1	2	3	4	5	9
Rinkos apžvalgos, neformalios konsultacijos finansų rinkos dalyviams, pagalba priimant sprendimus						
Konsultacijos prieš išduodant licenciją, programa „Newcomer“						

[Klausti, jei K8 klausime pažymėti atsakymai 1–3]

**K8A.** Kokių matote šių netiesioginių PT veiklos sričių trūkumų? (*Atviras klausimas*)

---

**PABAIGA.** Norime pasiteirauti, ką, Jūsų nuomone, reikėtų pagerinti PT veikloje, kad finansų rinkos priežiūra taptų veiksmingesnė (kokių PT veiklos pokyčių tikėtės)?

---



---



---

## **DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI**

**D1.** Nurodykite, kokiai Lietuvos banko prižiūrimų įmonių grupei atstovaujate:

1. Bankai.
2. Kredito unijos ir LCKU.
3. Draudikai ir draudimo tarpininkai.
4. Mokėjimo įstaigos ir elektroninių pinigų įstaigos.
5. Valdymo įmonės ir finansų maklerio įmonės.
6. Vartojimo kreditų davėjai, tarpininkai, tarpusavio skolinimo platformų operatoriai.
7. Kiti finansų rinkos dalyviai.

**D2.** Nurodykite Jūsų įmonės veiklos trukmę:

Pirmi veiklos metai.

Antri veiklos metai.

Daugiau nei dveji veiklos metai.

**D3.** Jūsų pareigos:

1. Įmonės vadovas, tarybos, valdybos narys.
2. Departamento, padalinio, skyriaus vadovas.
4. Kita.