



## LIETUVOS BANKO FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTAS

Bankų, kredito unijų, elektroninių  
pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų  
vadovams

2023-11-16 Nr. S 2023/(34.55.E-3900)-12-4559

Kopija  
Asociacijoms pagal sąrašą

### DĖL MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMO IR MOKĖJIMO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PATIRTIES GERINIMO

Gerb. finansų įstaigos vadove,

kreipiamės į Jus dėl Jūsų vadovaujamo banko, kredito unijos, elektroninių pinigų, mokėjimo įstaigos teikiamų mokėjimo paslaugų kokybės gerinimo. Viena iš strateginių Lietuvos banko veiklos krypčių – vertę vartotojui kuriantis finansų sektorius, numatant pagerinti finansinių paslaugų kokybę, prieinamumą, įvairių socialinių grupių įtrauktį ir pasiekti finansinių paslaugų rinkos integralumą. Vykdydami finansų įstaigų, teikiančių mokėjimo paslaugas (**FĮ**), priežiūrą, norime atkreipti dėmesį į tam tikrus reikalavimus, kurių privaloma laikytis kasdienėje veikloje ir į kurių įgyvendinimą bus kreipiamas dėmesys vykdant FĮ priežiūrą. Taip pat norime atkreipti dėmesį į tam tikrus FĮ veiklos trūkumus, pateikti rekomendacijas, Lietuvos banko nuomone, padėsiančias pagerinti mokėjimo paslaugų sklandesnę teikimą ir kokybę, ir pasiūlymus dėl konkrečių, geriausių rinkos praktiką atitinkančių priemonių.

Pažymėtina, kad ir toliau lieka aktualūs Lietuvos banko 2022 m. spalio 4 d. rašte Nr. S 2022/ (34.55.E-3900)-12-4749 „Dėl mokėjimo paslaugų teikimo ir mokėjimo paslaugų vartotojų patirties gerinimo“ (toliau – **2022 m. lūkesčių raštas**) išdėstyti lūkesčiai. Su 2022 m. lūkesčių rašto įgyvendinimo rezultatais galima susipažinti čia: [Atsižvelgdamos į Lietuvos banko lūkesčius, finansų įstaigos gerina paslaugų kokybę, tačiau pasitempti yra kur | Lietuvos bankas \(lb.lt\)](#).

Šiame rašte vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme (toliau – **Mokėjimų įstatymas**), Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatyme (**PPTFPĮ**) ir kituose finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas. Mokėjimo paslaugų vartotojas (**MPV**) suprantamas kaip fizinis arba juridinis asmuo, kita organizacija arba jos padalinys, kurie naudojami mokėjimo paslaugomis kaip mokėtojai ir (arba) gavėjai (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 31 dalis).

Pažymėtina, kad FĮ privalo laikytis visų jos veiklą reguliuojančių teisės aktų reikalavimų, nuolat siekti mokėjimo paslaugų gerinimo, didinant jų atitiktį MPV lūkesčiams, ir neapsiriboti tik šiame rašte paminėtais klausimais ir (ar) Lietuvos banko pateiktais pasiūlymais.

#### 1. Dėl MPV skundų nagrinėjimo

Lietuvos bankas, gaunantis MPV skundus, pastebėjo, kad pasitaiko atvejų, kada mokėjimo paslaugų teikėjai (**MPT**), išsamiai neišnagrinėję MPV skundo, nukreipia MPV į Lietuvos banką.

Atkreiptinas dėmesys, kad Mokėjimų įstatymo 90 straipsnis įpareigoja MPT nagrinėti MPV skundus ir prašymus, susijusius su teikiamomis mokėjimo paslaugomis. MPT privalo išnagrinėti rašytinį mokėjimo paslaugų vartotojo skundą ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti **išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą** raštu popieriuje ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė mokėjimo

paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas.

Atsižvelgiant į nustatytą teisinį reguliavimą, yra netoleruotinos situacijos, kada MPV pateiktas skundas ar prašymas yra išnagrinėjamas atsainiai, atsakyme MPV yra pateikiamos bendros frazės, nėra pateikiamas išvados dėl MPV prašyme ar skunde nurodytų faktinių aplinkybių, MPT remiasi ne teisės aktų ar sutarčių nuostatomis, bet savo subjektyviu vertinimu arba bendru konstatavimu, kad MPT veiksmai nieko nepažeidžia. Pažymėtina, kad MPT atsakymas išnagrinėjus MPT skundą ar prašymą yra skirtas ne tik paaiškinti MPT veiksmų motyvus, suvokti nustatytą teisinį reguliavimą, prisiminti sudarytų sutarčių nuostatas, bet ir MPV nuspręsti, ar MPV gali laikyti MPT veiksmus pagrįstais ir teisėtais, o nusprendus nesutikti su atsakymu – priimti sprendimą dėl MPT veiksmų apskundimo. MPT atsakymo neatitikimas keliamiems reikalavimams ne tik pažeidžia Mokėjimų įstatymo nuostatas, bet ir verčia MPV kreiptis į Lietuvos banką su skundu, kurio turinys neretai yra susijęs ne su nesutikimu su MPT pateiktu atsakymu, bet su jo neišsamumu, nepagrindimu įrodymais, neigiamo atsakymo MPV atžvilgiu motyvų neišdėstymu. Todėl Lietuvos bankas primena FĮ apie būtinybę užtikrinti, kad MPV skundų nagrinėjimas atitiktų Mokėjimų įstatyme ir Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105, (**FRD skundų nagrinėjimo taisyklės**) įtvirtintus reikalavimus.

Atkreiptinas dėmesys, kad didėjantys skundai Lietuvos bankui indikuoja, kad FĮ nesusitvarko su klientų skundais, nagrinėja MVP skundus (prašymus) nesilaikydamos teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Pažymime, kad Lietuvos bankas nuolat seka skundų skaičių ir tuo atveju, jeigu skundų skaičius, skundžiant konkrečios FĮ veiksmus, didėja, tokios FĮ atžvilgiu gali būti atliekami intensyvesni priežiūriniai veiksmai, įskaitant patikrinimus.

Pastebėtina ir tai, kad pagal FRD skundų nagrinėjimo taisykles FĮ teikia Lietuvos bankui duomenis apie atitinkamais kalendoriniais metais gautus skundus. Lietuvos bankas informuoja, kad yra planuojama keisti duomenų pateikimo Lietuvos bankui tvarką ir sąlygas, siekiant didesnio pateikiamos informacijos tikslumo ir panaudojamumo priežiūros tikslais.

## **2. Dėl mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir (ar) bendrosiose mokėjimo paslaugų sutartyse pateikiamos informacijos**

### **2.1. Dėl informacijos pateikimo suprantamai ir aiškiai**

Lietuvos bankas, analizuodamas FĮ mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose, bendrosiose mokėjimo paslaugų sutartyse, jų prieduose, kituose dokumentuose, kurie yra neatskiriama sutarčių dalis, pateikiamą informaciją, FĮ interneto svetainėse skelbiamą informaciją, įskaitant įkainius ir jų pavadinimus, pastebėjo, kad neretai MPV kyla iššūkių suvokiant sudėtinga teisės aktų kalba surašytus, painius tekstus, nesuderintas nuostatas.

Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalis įpareigoja MPT mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas išdėstyti taip, kad jos būtų suprantamos ir aiškios. Pažymėtina, kad šiuo įstatymu į nacionalinę teisę perkeltos 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2366 dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2002/65/EB, 2009/110/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 ir panaikinama Direktyva 2007/64/EB, nuostatos. Pagal šios direktyvos preambulės 54 konstatuojamąją dalį, MPT pareigos, susijusios su informacijos teikimu MPV, tikslas – kad MPV gautų aiškiai išdėstytą informaciją apie mokėjimo paslaugas, galėtų priimti sprendimus remdamiesi išsamia informacija ir laisvai rinktis Europos Sąjungos teritorijoje. Šis aiškinimas visiškai atitinka Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (**LAT**) formuojamą praktiką, kad teisės į informaciją įgyvendinimo užtikrinimas – vienas pagrindinių ne tik Europos Sąjungos, bet ir nacionalinio vartotojų apsaugos teisinio reguliavimo vartotojų apsaugos tikslų. Tik turėdamas pakankamai informacijos vartotojas turi galimybę priimti sąmoningą sprendimą dėl prekių ar paslaugų įsigijimo<sup>1</sup>. LAT yra pabrėžęs<sup>2</sup>, kad vartotojo teisė į informaciją – yra vienas esminių aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo garantų. Šios vartotojo teisės įgyvendinimas užtikrinamas teisiniu reguliavimu nustatant verslininkui pareigą suteikti vartotojui informaciją (informacijos atskleidimo pareiga). Tinkamas vartotojo informavimas ne tik įgalina vartotoją priimti informuotą sprendimą – apgalvoti savo sprendimą dėl atitinkamų prekių ir paslaugų įsigijimo, palyginti rinkoje esančias prekes ir paslaugas bei jų kainą, bet ir sukuria sąlygas rinkai veikti efektyviai. Pagal LAT išaiškinimą, informacijos pateikimas „aiškiai ir suprantamai“, be kita ko, reiškia, kad informacija turi būti pateikiama tokiu būdu ir taip, kad būtų lengvai suprantama

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. spalio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-246-1075/2021.

virtotojui (virtotojas lengvai galėtų suvokti jos prasmę, prekės savybes ir rizikas) ir neklaidinti. Klausimas, ar informacija sutartinių vartojimo teisinių santykių atveju buvo pateikta aiškiai ir suprantamai, spendžiamas atsižvelgiant į visas faktines aplinkybes ir pastabumo lygį, kurio galima tikėtis iš vidutinio vartotojo, t. y. informacijos suvokimui taikomas vidutinio vartotojo standartas. Pažymėtina, kad vidutinio vartotojo standartas siejamas su gautos **informacijos suvokimu, o ne gebėjimu ją gauti**. Taigi FĮ turi užtikrinti ne tik tam tikros informacijos pateikimą MPV, bet ir ją pateikti taip, kad jis galėtų lengvai suvokti pateikiamos informacijos esmę ir būtų išvengta bet kokio klaidinimo.

Pastebėta ir tai, kad neretai mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų ir (ar) bendrųjų mokėjimo paslaugų sutarčių nuostatas paaiškinanti ar papildanti informacija nurodoma MPT interneto svetainėse atskirai nuo MPT bendrųjų sąlygų. Lietuvos banko vertinimu, esminė, MPV svarbi informacija turi būti nurodyta pačiose mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir (ar) bendrosiose mokėjimo paslaugų sutartyse arba lengvai randama šiuose dokumentuose pateikiamose aktualiose nuorodose į interneto svetainės puslapius.

### **1.2. Dėl informacijos pateikimo laikantis Mokėjimų įstatymo 13 ir kituose straipsniuose išdėstytų reikalavimų**

Visais atvejais mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir (ar) bendrojoje mokėjimo paslaugų sutartyje būtina pateikti informaciją, nurodytą Mokėjimų įstatymo 13 straipsnyje (išskyrus atvejus, kai MPT ir MPV (išskyrus fizinius MPV) gali susitarti dėl visų ar dalies šio įstatymo III skyriaus (įskaitant 13 straipsnį) nuostatų netaikymo šiame įstatyme nustatyta tvarka). Be to, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos ir (ar) bendrosios mokėjimo paslaugų sutartys turi atitikti ne tik Mokėjimų įstatymo 13 straipsnį, **bet ir kitas šio įstatymo nuostatas**.

Tam tikrais atvejais FĮ mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir (ar) bendrųjų mokėjimo paslaugų sutartyse pateikta informacija atitinka nurodytą Mokėjimų įstatymo 13 straipsnyje, tačiau neatitinka kitų šio įstatymo nuostatų (pvz., kaip to reikalaujama Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 5 punkte nurodyta ilgiausia teikiamos mokėjimo paslaugos įvykdymo trukmė neatitinka kitų šio įstatymo nuostatų dėl mokėjimo operacijų įvykdymo terminų). Taip pat gana dažnai FĮ linkusios mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir (ar) bendrosiose mokėjimo paslaugų sutartyse apriboti savo atsakomybę už neautorizuotas mokėjimo operacijas ir tinkamą operacijų įvykdymą. Atsižvelgiant į tai, kad FĮ atsakomybę tokiais atvejais detalčiai nustato Mokėjimų įstatymas, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos ir (ar) bendrosios mokėjimo paslaugų sutartys negali nukrypti nuo nustatyto teisinio reglamentavimo ir taip nepagrįstai klaidinti MPV ir (ar) riboti jų teises ir teisėtus interesus.

Taip pat gana dažnai pasitaiko, kai FĮ į mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas ir (ar) bendrąsias mokėjimo paslaugų sutartis perkelia Mokėjimų įstatyme nustatytas savo teises, bet neperkelia pareigų ir MPV teisių (pvz., FĮ nurodo savo teisę blokuoti mokėjimo priemonę, bet nenurodo Mokėjimų įstatymo 33 straipsnio 3 ir 4 dalyse su tuo susijusių savo pareigų). Taigi FĮ mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir (ar) bendrosiose mokėjimo paslaugų sutartyse šalia savo teisių turi nuosekliai nurodyti ir atitinkamas pareigas bei susijusias MPV teises.

## **3. Dėl terminų ir jų skaičiavimo, informavimo raštu popieriuje arba naudojant kitą patvariąją laikmeną reikalavimų užtikrinimo**

### **3.1. Dėl terminų skaičiavimo**

Nagrinėdamas skundus Lietuvos bankas pastebėjo, kad FĮ kyla klausimų dėl tinkamo Mokėjimų įstatyme nustatytų terminų skaičiavimo. Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nurodyti terminai skaičiuojami darbo (pvz., Mokėjimų įstatymo 90 straipsnis), kalendorinėmis dienomis (pvz., Mokėjimų įstatymo 15 straipsnis) ir mėnesiais (pvz., Mokėjimo įstatymo 36 straipsnis).

Pagal standartines terminų skaičiavimo taisykles, termino pradžia – rytojaus dieną nuo 0:00 val. po tos kalendorinės datos arba to įvykio, kuriais apibrėžta termino pradžia, jei nenumatyta kitaip. Termino pabaiga – paskutinės dienos 24:00 val. (kai terminas skaičiuojamas dienomis), paskutinio mėnesio atitinkamą dieną ar paskutinę to mėnesio dieną (kai terminas skaičiuojamas mėnesiais), artimiausią kitą darbo dieną (jei terminas pasibaigia ne darbo dieną). Plačiau apie terminus ir jų skaičiavimą galima rasti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso<sup>3</sup> pirmosios knygos IV dalyje „Terminai“.

<sup>3</sup> Lietuvos Respublikos civilinio kodeksas žr. [VIII-1864 Lietuvos Respublikos civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. Civi... \(e-tar.lt\)](#).

Pažymėtina, kad terminas suprantamas kaip laiko tarpas, su kuriuo susiję tam tikri teisiniai padariniai. Netinkamai apskaičiavus terminą, FĮ kyla pareiga atlyginti dėl netinkamo termino apskaičiavimo atsiradusius nuostolius. Pavyzdžiui, pagal Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalį, MPT bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 13 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Tad jeigu padidinus komisinį atlyginimą už atitinkamos mokėjimo paslaugos suteikimą, naujas komisinis atlyginimas pradedamas taikyti 60 dieną, FĮ tenka pareiga atlyginti nuostolius, susijusius su komisinio atlyginimo taikymu nepasibaigus informavimo apie pakeitimus terminui.

### **3.2. Dėl informavimo raštu popieriuje arba naudojant kitą patvariąją laikmeną**

Lietuvos bankas sulaukia kreipimūsi dėl to, kad MPV svarbi informacija, susijusi su mokėjimo paslaugų teikimu ir (ar) jų ribojimu, pateikiama tik per interneto banką, papildomai neinformuojant dar vienu ryšių kanalu (pvz., trumpąja SMS žinute arba el. paštu). MPV skundžiasi, kad su tokiu būdu pateikta informacija nespėjo susipažinti, todėl FĮ veiksmai (pvz., apriboti mokėjimo paslaugų teikimą) buvo netikėti, sukėlė neigiamas patirtis (pvz., būdami užsienyje negalėjo atsiskaityti mokėjimo kortele). Pažymėtina, kad tokia FĮ praktika neatitinka informavimo patvariojoje laikmenoje reikalavimų. FĮ pareigą bendrosios sutarties ir (arba) Mokėjimų įstatymo 13 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlyti raštu arba naudojant kitą patvariąją laikmeną nustato Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalis. Pagal Mokėjimų įstatymą, patvariąją laikmeną laikytina laikmena, kurioje asmeniškai MPV skirta informacija saugoma taip, kad su ta informacija būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu, ir iš kurios laikoma informacija atgaminama jos nepakeičiant (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 47 dalis). Nors nei Mokėjimų įstatyme, nei kituose teisės aktuose nenustatytas baigtinis patviriųjų laikmenų sąrašas ir MPT suteikta galimybė taikyti įvairias informavimo priemones, tačiau nepriklausomai nuo to, kokia priemonė pasirinkta, ji visais atvejais turi atitikti patviriąjai laikmeniui keliamus reikalavimus. Lietuvos bankas, vadovaudamasis Europos Sąjungos Teisingumo Teismo išaiškinimais, detalius paaiškinimus dėl reikalavimų, taikytinų patviriąjai laikmeniui, yra išdėstęs Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybos direktoriaus 2021 m. vasario 15 d. sprendimu Nr. V 2021/ (34.3E-3400) 419 30 patvirtintų Mokėjimo paslaugų teikimo gairių<sup>4</sup> 4.1 ir 4.2. papunkčiuose.

Atsižvelgdami į tai prašome FĮ užtikrinti tinkamą MPV informavimą patvariojoje laikmenoje, kai to reikalauja teisės aktai. Kitais atvejais MPV informavimas patvariojoje laikmenoje laikytinas gera praktika, padedanti greičiau pasiekti MPV, norint perteikti jam informaciją einamuoju momentu, t. y. nelaukiant, kol bus prisijungta prie interneto paskyros. Informavimas patvariojoje laikmenoje ypač svarbus, kai FĮ priima sprendimą taikyti mokėjimo paslaugų ribojimus (pvz., užblokuoja mokėjimo kortelę, apriboja atsiskaitymus per interneto banką ir pan.). Tokiais atvejais FĮ, siekdama kuo skubiau pasiekti MPV, turėtų laikytis informavimo patvariojoje laikmenoje reikalavimų ir svarbią informaciją pateikti ne tik interneto paskyroje, bet ir kitu ryšių kanalu – trumpąja SMS žinute arba el. paštu.

## **4. Dėl MPV patirties gerinimo taikant pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemones ir rizikos mažinimo (angl. *de-risking*) politikos netaikymo**

Lietuvos bankas viena iš prioritetinių sričių laiko MPV patirties gerinimą pinigų plovimo ir teroristų finansavimo (**PPTF**) prevencijos srityje, kuri, kaip matyti iš MPV kreipimūsi, dar kelia nemažai neaiškumų. Dėkojame visokeriopas pastangas siekiant pagerinti MPV patirtį šioje srityje dedantiems MPT, kurie: savo interneto svetainėse tobulina ir rengia MPV aktualią informaciją apie PPTF prevencijos reikalavimus paprasta ir aiškia kalba; kuria dažniausiai užduodamų klausimų skiltis (DUK); tobulina kliento pažinimo klausimynus, kuo labiau pritaikydami atskiroms vartotojų grupėms ir suteikdami galimybę atnaujinti informaciją ankstesnio klausimyno forma; diegia konsultacinius įrankius (pvz., pokalbių robotus (angl. *chatbot*)) ir kanalus (atskira el. pašto dėžutė, telefono numeris), kuriais MPV gali gauti reikalingą informaciją čia ir dabar; kuo daugiau kliento pažinimui reikalingos informacijos ir duomenų savo iniciatyva gauna iš valstybės sistemų ir registrų (neperkeldami šios pareigos MPV) ir pan.

Gaunami kreipimaisi rodo, kad dar nemažai iššūkių MPV kelia informacijos (dokumentų)

<sup>4</sup> <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-patvirtino-mokejimo-paslaugu-teikimo-gaires> (Mokėjimo paslaugų teikimo gairių, patvirtintų Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybos direktoriaus 2021 m. vasario 15 d. sprendimu Nr. V 2021/ (34.3E-3400) 419 30, 4.1, 4.2 papunkčiais).

teikimo reikalavimai, siekiant paaiškinti tam tikrų mokėjimo operacijų ir (ar) sandorių tikslą ir pobūdį – MPT nurodomi per trumpi terminai tokiai informacijai pateikti (pvz., iki darbo dienos pabaigos ir pan.), MPV nežino, kad gali tartis su MPT dėl ilgesnio tokios informacijos pateikimo termino ir dokumentų, kurių objektyviai negali pateikti (pvz., jų neteikia trečioji šalis), nes MPV jie neprieinami, ir pan. Šioje srityje Lietuvos bankas mato būtinybę ir toliau tobulinti komunikacinius FĮ ir MPV procesus.

Lietuvos bankas, siekdamas, kad MPV taptų aiškesni ir suprantamesni pagal PPTFPĮ jiems keliami reikalavimai, atnaujino dažniausiai užduodamų klausimų skiltį Lietuvos banko interneto svetainėje ir ją išplėtė vartotojams aktualia informacija apie klientų pažinimo informacijos teikimą, sąskaitų ribojimą ir mokėjimų sulaikymą, parengė informacinę priemonę – lankstinuką „Pažink savo klientą“. Šio lankstinuko tikslas – paprastais žodžiais suteikti MPV esminę informaciją apie įgyvendinant PPTF prevencijos priemones FĮ keliamus reikalavimus klientams. Lankstinuką lietuvių<sup>5</sup> ir anglų<sup>6</sup> kalbomis galima atsisiųsti iš Lietuvos banko svetainės. Dėkojame Lietuvos bankų asociacijai ir asociacijai „Fintech HUB LT“ už pagalbą rengiant minėtą lankstinuką. Taip pat skatiname FĮ dalintis šiuo lankstinuku su MPV, kai FĮ kreipiasi į MPV dėl PPTFPĮ numatytų FĮ reikalavimų vykdymo.

Pažymėtina, kad 2022 m. lūkesčių rašte Lietuvos banko FĮ teiktos rekomendacijos šioje srityje tebėra aktualios, tad jų laikymasis kasdienėje veikloje turėtų tapti kiekvienos FĮ siekiama gerinant MPV patirtį PPTF prevencijos srityje. Šiame rašte papildomai atkreipiame FĮ dėmesį į Lietuvos banko 2023 m. pastebėtus tobulintinus dalykus.

#### **4.1. Aiškus ir MPV prieinamas PPTFPĮ reikalavimų pateikimas**

Norint, kad MPV vykdytų FĮ jam keliamus reikalavimus, pirmiausia MPV turi suprasti, ko ir kodėl iš jo reikalaujama, todėl tinkamas MPV informavimas turėtų likti FĮ prioritetu. FĮ reikėtų koncentruotis į ne daugiau kaip vidutinį vartotoją, kuris nėra finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų žinovas. Taigi teisės aktų reikalavimai turėtų būti pateikiami aiškia ir vartotojui suprantama kalba, esant galimybei – vizualiniais būdais ir pan.

Kita svarbi PPTFPĮ reikalavimų pateikimo MPV dalis – informacijos pasiekiamumas, prieinamumas ir galimybė konsultuotis čia ir dabar. Pastebėta, kad interneto bankas, specifinės tik MPT ir MPV santykiuose naudojamos pokalbių programėlės ir (ar) el. paštas dažniausiai nėra tos komunikavimo priemonės, kurias MPV kasdien naudoja ir tikrina jose pateiktą informaciją. FĮ turi įvertinti teikiamos informacijos svarbą MPV ir, jeigu tai skubus klausimas (pvz., sulaikyta mokėjimo operacija, nes reikia papildomos informacijos iš MPV ir pan.), ieškoti būdų, kaip greičiau pasiekti MPV, o ne apsiriboti tik pavienio pranešimo pateikimu interneto banke. Pasitaiko atvejų, kai MPV nesureaguoja į MPT reikalavimus pateikti informaciją, nes per FĮ naudojamą komunikacijos kanalą jų tiesiog nepamato (savaitgalis, šventės, atostogos, kai MPV nesijungia prie interneto paskyros), o vėliau būna apkaltinti vengimu arba atsisakymu pateikti informaciją. Taip pat FĮ turėtų spręsti jų pasiekiamumo klausimą savaitgaliais ar po darbo valandų, kai MPV nori pasikonsultuoti dėl jam keliamų PPTFPĮ reikalavimų pobūdžio ir (ar) apimties skubiais atvejais (pvz., laukiama, kol bus įvykdytas sulaikytas mokėjimas, pranešama apie sukčiavimo atvejį ir pan.).

#### **4.2. Mokėjimų sulaikymas – standartiniu atveju iki 3 darbo dienų**

Atliekant mokėjimų sulaikymą, ypač svarbu, kad FĮ ir MPV bendradarbiautų. Ne mažiau svarbu, kad mokėjimų sulaikymas turėtų teisėtą pagrindą ir truktų kaip įmanoma trumpesnį laiką. Lietuvos banko 2023 m. atliktos bankų apklausos duomenys parodė, kad prieš metus Lietuvos banko ir Lietuvos banko asociacijos sutartas sustabdytų mokėjimų tikrinimo terminas nuo 3 savaitių sutrumpėjo iki 3 dienų, todėl Lietuvos bankas yra viešai išreiškęs rekomendaciją<sup>7</sup>, jog tipinis sustabdytų mokėjimų tikrinimo terminas būtų ne ilgesnis kaip 3 darbo dienos. Mokėjimų sulaikymo terminas gali būti ilgesnis, jeigu klientas delsia pateikti informaciją, nebendrauja su FĮ, kliento pateiktų dokumentų apimtis yra didelė, dokumentai surašyti užsienio kalbomis ar esant kitoms objektyvioms priežastims. Taip pat primename, kad jei dėl objektyvių priežasčių patikrinimas užtruktų ilgiau nei 3 darbo dienas, FĮ būtina tinkamai informuoti klientą apie mokėjimo sulaikymo eigą ir terminus.

Lietuvos bankas sulaukia kreipimusi dėl to, kad FĮ, sulaikiusios išeinantį ar įeinantį mokėjimą, nedelsdamos neteikia informacijos apie šį faktą MPV. Tokiu atveju MPV apie tai, kad jo inicijuotas mokėjimas buvo sulaikytas arba neįskaitytas ir grąžintas siuntėjui, dažnai sužino

<sup>5</sup> Žr. Lankstinukas „Pažink savo klientą“ lietuvių k. ([Pazink savo klienta Deriskingas 2023 A4 \(lb.lt\)](#)).

<sup>6</sup> Žr. Lankstinukas „Pažink savo klientą“ anglų k. ([Pazink savo klienta Deriskingas 2023 A4 EN \(lb.lt\)](#)).

<sup>7</sup> Žr. <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-mokejimu-patikrinimu-del-sankciju-terminas-trumpeja-nuo-3-savaiciu-iki-3-dienu>.

tik tada, kai mokėjimo gavėjas nesulaukia mokėjimo ir pradeda jo ieškoti. Pažymėtina, kad tokių situacijų neturėtų būti. Sulaikiusi mokėjimą, FĮ nedelsdama turi informuoti mokėjimą inicijavusį MPV (kai tai leidžia teisės aktai) arba MPV, kuriam mokėjimas turi būti įskaitytas, apie sulaikymo faktą, teisinį to pagrindą, veiksmus, kuriuos turi atlikti MPV (jei reikia), mokėjimo tikrinimo terminus. MPV turi teisę žinoti, kas vyksta jo sąskaitoje FĮ iniciatyva, įskaitant tai, kada priimamas sprendimas dėl sulaikyto mokėjimo tolesnio likimo (įskaityti, atmesti, užšaldyti).

Atkreiptinas dėmesys į atvejus, kai mokėjimai pasiklysta ar pakimba ne tik dėl PPTFPĮ reikalavimų, bet ir techninių FĮ klaidų, tarpininkų veiksmų ar pan. Tokiais atvejais tai, kad FĮ perdavė savo tarpininkui gražinti arba įvykdyti mokėjimą, nereiškia, jog jos atsakomybė pasibaigė, – FĮ turi **savo iniciatyva sekti situaciją ir įsitikinti, kad mokėjimas pasiekė gavėjo MPT**, t. y. nelaukti, kol MPV pats kreipsis ir paklaus, kur yra jo mokėjimas, o jeigu MPV jau kreipėsi į FĮ, – neapsiriboti atsakymu, kad mokėjimą išsiuntė. FĮ turi imtis realių mokėjimo atsekimo veiksmų, pateikti MPV atitinkamus įrodymus ir instrukcijas, ką daryti konkrečiu atveju, kaip ir kur toliau ieškoti mokėjimo, jeigu tokius veiksmus turi atlikti MPV. Tokiais atvejais būtina, kad FĮ bendradarbiautų su vykdyti mokėjimo nurodymą jai pateikusių MPV ir teiktų jam visapusišką pagalbą.

Pažymėtina, kad mokėjimo sulaikymo dėl tarptautinių sankcijų atveju FĮ privalo MPV nurodyti teisinį pagrindą – atitinkamo reglamento punktą, pagal kurį sulaikomas toks mokėjimas.

#### **4.3. Dalykinių santykių nutraukimas ar nepradėjimas – krašutinė PPTF rizikos valdymo priemonė. Nepagrįstas rizikos mažinimo (ang. *de-risking*) politikos netaikymas**

Kaip minėta 2022 m. lūkesčių rašte, Lietuvos bankas ypač daug dėmesio skiria rizikos mažinimo politikos netaikymo situacijai Lietuvoje stebėti, siekdamas, kad prižiūrimų FĮ taikomos PPTF prevencijos priemonės neribotų mokėjimo ir kitų finansinių paslaugų prieinamumą sąžiningiems MPV. Rizikos mažinimas<sup>8</sup> (ang. *de-risking*) Europos Sąjungoje suprantamas kaip FĮ atsisakymas užmegzti dalykinius santykius arba sprendimas juos nutraukti su atskirais klientais arba klientų kategorijomis, susijusiais su didesne PPTF rizika, arba atsisakymas vykdyti didesnės PPTF rizikos sandorius. Taigi FĮ neturėtų nepagrįstai taikyti rizikos mažinimo politiką atsisakydamos pradėti dalykinius santykius ir (arba) juos nutraukdamos, t. y. ribodamos finansinių paslaugų prieinamumą, o ieškoti sprendimų ir priemonių tenkančiai rizikai valdyti. Lietuvos banko nuomone, dalykinių santykių su klientais nutraukimas vadovaujantis PPTFPĮ laikytinas kraštutine PPTF rizikos valdymo priemone, todėl tai turėtų būti taikoma tik tais atvejais, kai FĮ neturi galimybės valdyti šią riziką kitomis priemonėmis.

2023 m. kovo 31 d. Europos bankininkystės institucija (EBI) priėmė Gairės dėl pinigų plovimo ir teroristų finansavimo rizikos veiksmingos valdymo politikos ir kontrolės priemonių, kai suteikiama galimybė naudotis finansinėmis paslaugomis (toliau – **EBI gairės**)<sup>9</sup>. Į nacionalinę teisę EBI gairės Lietuvos bankas planuoja perkelti 2024 m. II ketv. Svarbu pažymėti, kad šios gairės įtvirtina FĮ pareigą, prieš priimant sprendimą atsisakyti pradėti dalykinius santykius arba juos nutraukti, apsvarstyti visas galimas rizikos mažinimo priemones, kurias būtų galima pagrįstai taikyti konkrečiu atveju, atsižvelgiant į PPTF riziką, susijusią su esamais ar būsimais dalykiniais santykiais. Toks būsimas reguliavimas dar labiau sustiprins Lietuvos banko poziciją, kad dalykinių santykių nutraukimas ir (ar) nepradėjimas taikytinas tik kaip krašutinė priemonė, išnaudojus kitas rizikos valdymo priemones.

Atsižvelgiant į gaunamus skundus dėl atsisakymo pradėti dalykinius santykius arba vienašališkų sprendimų juos nutraukti, atkreiptinas dėmesys į FĮ pareigą tinkamai informuoti MPV apie savo sprendimus. Svarbu, kad būtų aiški tokių sprendimų priėmimo tvarka ir terminai, t. y. prašymą pradėti dalykinius santykius pateikę MPV turi būti informuojami apie preliminarius tokio sprendimo priėmimo terminus. Pasitaiko atveju, kai MPV į Lietuvos banką kreipiasi dėl to, kad sprendimas dėl dalykinių santykių nepriimamas 4–6 mėn. Pažymėtina, kad FĮ neturėtų palikti MPV nežinioje, nes prieiga prie finansinių paslaugų yra neišvengiama kasdienio gyvenimo būtinybė. FĮ, kaip savo srities profesionalė, turėtų padėti silpnesnei šaliai – MPV, t. y. imtis iniciatyvos dėl santykių su būsimu klientu ir padėti jam atitikti FĮ nustatytus reikalavimus dalykiniams santykiams pradėti (pateikti reikiamus dokumentus, suteikti konsultacijas).

<sup>8</sup> Europos bankininkystės institucijos Gairės dėl pinigų plovimo ir teroristų finansavimo (PP / TF) rizikos veiksmingos valdymo politikos ir kontrolės priemonių, kai suteikiama galimybė naudotis finansinėmis paslaugomis ([GLs on MLTF risk management \(EBA GL 2023 04\) LT COR.pdf \(europa.eu\)](#)).

<sup>9</sup> Žr. [GLs on MLTF risk management \(EBA GL 2023 04\) LT COR.pdf \(europa.eu\)](#).

Pasitaiko atvejų, kai FĮ formaliai teikia reikalavimus, jų detalai nepaaiškindama, nors akivaizdu, kad MPV nesupranta, ko iš jo reikalaujama. Pavyzdžiui, MPV pateikus, jo manymu, visą reikiamą informaciją, FĮ vėl pakartoja savo reikalavimus dėl informacijos pateikimo (tai gali vykti net kelis kartus), nepaaiškindama, kodėl prieš tai pateikta informacija nėra tinkama, ko dar trūksta ir pan. Tokių atvejų, kai MPV paliekamas vienas, o FĮ teikia tik nurodymus, bet nekonsultuoja MPV dėl jų įvykdymo tinkamumo, neturėtų būti.

Vienašališkų sprendimų nutraukti dalykinius santykius atvejais turėtų būti kuo tiksliau ir išsamiau pateikiamos tokių sprendimų priežastys (kiek tai leidžia teisės aktai), konkretus sutartinis ir teisinis reguliavimas. Netoleruotina praktika, kai sprendime dėl dalykinių santykių su MPV nutraukimo pateikiama nuoroda į sutartį, kurioje galimi dalykinių santykių nutraukimo pagrindai išvardyti 20-yje punktų, bet taip ir nenurodoma, kuris būtent punktas taikomas MPV. Taigi FĮ turi aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyti konkretų teisinį pagrindą, kuriuo remdamasi nutraukia sutartinius santykius, taip pat to priežastis (įrodyti, kad yra nutraukimo pagrindas) ir kt. aplinkybes. Tikslių sutartinių santykių nutraukimo priežasčių (bet ne teisinio pagrindo) galima neįvardyti tik tais atvejais, kai tai draudžia teisės aktai. MPV pateikus įrodymų, paneigiančių FĮ nurodytą sutartinių santykių nutraukimo teisinį pagrindą ar priežastis, būtina į skundą reaguoti – FĮ turi iš naujo įvertinti savo sprendimo teisėtumą, pagrįstumą ir pateikti atsakymą MPV, kuriame, be kita ko, būtų išaiškinta MPV teisė pateikti skundą ir (ar) kreiptis dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka į Lietuvos banką (jeigu MPV pateikiamas neigiamas atsakymas).

#### **4.4. Mokėjimo paslaugų teikimas su apribojimais, MPV informavimas ir finansinių paslaugų prieinamumo užtikrinimas**

Pastebėta atvejų, kai valdydamos PPTF riziką FĮ pradeda dalykinius santykius, bet kartu taiko tam tikrus ribojimus teikiamoms paslaugoms. Tai laikytina gera praktika, nes taip renkama valdyti kylančias rizikas, o ne jų atsisakyti. Tačiau svarbu, kad iki sąskaitos, kuriai bus taikomi ribojimai, atidarymo MPV būtų supažindintas su būtent jam taikomų mokėjimo paslaugų apimtimi, kaip tai numatyta Mokėjimų įstatymo 13 straipsnyje, nes mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos turi esminę reikšmę MPV pasirinkimui, į kurią FĮ kreiptis dėl šių paslaugų teikimo. Tinkamas MPV teisės į teisingą ir visapusišką informaciją įgyvendinimas ikisutartinių ir sutartinių santykių metu lemia jo apsisprendimą, ar mokėjimo paslauga atitinka teisėtus ir pagrįstus jo, kaip kliento, lūkesčius. FĮ tokiu atveju turi iki sutartinių santykių pradžios tinkamai informuoti, kokiomis sąlygomis sudaroma bendroji sutartis, t. y. kuo išsamiau atskleisti taikytinų mokėjimo paslaugų apimtį, be kita ko, nurodyti, ar ribojimai galios visų sutartinių santykių metu, ar MPV turės galimybę ir kokiais atvejais kreiptis dėl ribojimų panaikinimo ir pan. Pareiga įrodyti, kad MPV buvo tinkamai informuotas apie mokėjimo paslaugų sąlygas tenka FĮ.

Raginame FĮ daugiau dėmesio skirti finansinių paslaugų prieinamumui – MPV taikomi mokėjimo paslaugų ribojimai turi būti proporcingi keliamai rizikai, apie ribojimus privaloma informuoti patvariojoje laikmenoje. Netoleruoti atvejai, kai MPV nepagrįstai atimama galimybė naudotis mokėjimo paslaugomis, nors jos yra kasdienio ekonominio gyvenimo pagrindas. Pavyzdžiui, MPV neatnaujinus kliento pažinimo informacijos, be pakankamo pagrindo neturi būti apribojami visi galimi atsiskaitymo būdai, t. y. MPV panaikinamos galimybės atsiskaityti ne tik naudojantis interneto paskyra, bet ir mokėjimo kortele, išsigryninti pinigus bankomatuose, jeigu tai nėra neišvengiama vykdant PPTFPĮ reikalavimus. Tais atvejais, kai teisės aktai nedraudžia FĮ teikti mokėjimo paslaugų visa apimtimi, ribojimai turėtų būti taikomi palaipsniui (pvz., iš pradžių tik atsiskaitymams per interneto banką), **proporcingai** vertinant MPV keliamas rizikas ir veiksmus, dėl kurių ir buvo pritaikyti. Taip pat netoleruoti atvejai, kai pritaikius tam tikrus apribojimus MPV nelieka galimybės prisijungti prie savo interneto paskyros. Nepriklausomai nuo ribojimų apimtį, tokią teisę MPV turėtų išlaikyti visų sutartinių santykių metu, t. y. turėti galimybę prisijungti prie interneto banko, **matyti ten esančią informaciją**, įskaitant savo sąskaitos (-ų) balansą, taikomą komisinį atlyginimą (pvz., paslaugų krepšelio mokestį), komunikaciją su FĮ ir pan., taip pat **kreiptis į FĮ per interneto paskyrą** (pvz., dėl galbūt netinkamai įvykdytų ar neautorizuotų mokėjimų per 13 mėn. nuo lėšų nurašymo dienos pagal Mokėjimų įstatymo 36 straipsnį ir kitais atvejais), tuo labiau kad interneto paskyra dažnai naudojama kaip identifikavimo priemonė jungiantis prie kitų svarbių portalų, tokių kaip esveikata.lt, „Sodra“, VMI ir pan.

#### **4.5. Dėl pranešimų apie nutrauktus dalykinius santykius arba atsisakymo juos pradėti Lietuvos bankui teikimo**

Primename, kad pagal Lietuvos banko valdybos 2019 m. sausio 21 d. nutarimą Nr. 03-10 „Dėl Pranešimų apie operacinės ar saugumo rizikos įvykius teikimo Lietuvos bankui

taisyklių ir informacijos teikimo formų patvirtinimo<sup>10</sup> (toliau – **Nutarimas**) kredito įstaigos įpareigotos Lietuvos bankui pateikti pranešimą (REJECT formą) apie sprendimą atsisakyti atidaryti mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigai mokėjimo sąskaitą, apriboti naudojimąsi ja ar ją uždaryti. Ši informacija Lietuvos bankui turi būti pateikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo atitinkamo sprendimo priėmimo dienos, užpildant REJECT formą, kartu pridėdant visą papildomą informaciją, jeigu ji yra aktuali ir svarbi.

Nors pagal šiuo metu galiojantį reglamentavimą ši informavimo pareiga tenka tik kredito įstaigoms ir Nutarime numatytais atvejais, Lietuvos bankas gerąja praktika laiko atvejus, kai ne tik kredito, bet ir kitos FĮ savo iniciatyva geranoriškai pateikia Lietuvos bankui informaciją apie priimtus sprendimus nepradėti dalykinių santykius su MPV ir (ar) juos nutraukti dėl FĮ nepriimtinos PPTF rizikos. Atkreiptinas dėmesys, kad EBI gairės įtvirtina pareigą visoms FĮ (ne tik kredito įstaigoms) dokumentais pagrįsti bet kokį sprendimą atsisakyti pradėti dalykinius santykius arba juos nutraukti, nurodant tokio sprendimo priežastis, ir tokius sprendimus būti pasirengusioms pateikti Lietuvos bankui jam paprašius. Atsižvelgiant į tai, kad minėtas EBI gaires Lietuvos bankas planuoja perkelti į nacionalinę teisę 2024 m. II ketv., FĮ turėtų iš anksto ruošti vidinių procesų peržiūrai, užtikrinant tinkamą tokių sprendimų priėmimą ir dokumentavimą.

## 5. Dėl išlaidų limito mokėjimo operacijoms pakeitimo

Lietuvos bankas gauna skundų, dėl MPT delsimo priimti sprendimą dėl išlaidų limito mokėjimo operacijoms padidinimo. Iš tokių skundų medžiagos matyti, kad beveik visais neigiamų sprendimų atvejais MPT nepaaiškino savo sprendimo motyvų, o delsimo priimti sprendimą atvejais, kai MPT prašė pateikti papildomus dokumentus ar informaciją, – nenurodė terminų, per kuriuos bus priimtas sprendimas nuo tokių dokumentų ar informacijos pateikimo. Atkreiptinas dėmesys, kad MPV dėl išlaidų limito padidinimo dažniausiai kreipiasi iš esmės **skubiais atvejais**, kai turi ketinimų vykdyti didesnes, nei galėjo pagal su MPT sudarytas sutartis, operacijas, todėl limito padidinimo klausimas turėtų būti sprendžiamas gan operatyviai.

Primename, kad pagal Mokėjimų įstatymo 33 straipsnio 1 dalį MPT turi teisę su mokėtoju susitarti dėl išlaidų limito mokėjimo operacijoms, jeigu sutikimas įvykdyti tas operacijas duodamas naudojant mokėjimo priemonę, kuriai galima nustatyti išlaidų limitą. Taigi mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose turi būti nurodyta, ar galima susitarti dėl mokėjimo operacijų, vykdomų pagal mokėjimo priemonę, išlaidų limito (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 6 punktas). Atsižvelgiant į tai, išlaidų limito nustatymo ir jo dydžio pakeitimo tvarka (pvz., kada galima kreiptis, ką privaloma pateikti su prašymu, kokiais atvejais MPT gali atsisakyti pakeisti limitą ir pan.) turi būti nustatyta MPV ir MPT sudarytoje bendrojoje sutartyje dėl mokėjimo paslaugų teikimo. Nors teisės aktai nereglementuoja išlaidų limitų nustatymo ir pakeitimo tvarkos, tačiau, Lietuvos banko nuomone, jei tokiam sprendimui priimti reikia papildomų dokumentų ar informacijos, MPT turi nedelsdamas apie tai informuoti MPV ir nurodyti, per kokį terminą prašomi dokumentai ar informacija turi būti pateikti bei per kokį terminą nuo prašomų dokumentų ar informacijos pateikimo bus priimtas sprendimas. Tais atvejais, kai išlaidų limitai nustatomi vadovaujantis PPTFPĮ, MPV turi būti teikiama aiški informacija (kiek tai leidžia teisės aktai) apie atsisakymo padidinti išlaidų limitą priežastis. Rekomenduojame informaciją apie išlaidų limito pakeitimo tvarką ir sprendimo priėmimo terminus MPV pateikti ne tik sutartyje, bet ir MPT svetainėje, aiškiai matomoje vietoje.

## 6. Dėl mokesčio už sustiprintą dalykinių santykių stebėseną taikymo

Lietuvos bankas sulaukė MPV kreipimųsi dėl kai kurių FĮ taikomos, Lietuvos banko nuomone, ydingos praktikos – mokesčio už PPTFPĮ nustatytos pareigos – sustiprintos dalykinių santykių stebėsenos – vykdymą. Toks mokestis įprastai siekė nuo 50 iki 150 Eur už kredito pervedimą į šalį arba gautų mokėjimų įskaitymą iš atitinkamų šalių, kuriose yra sankcijų rizika arba mokėjimui apdoroti būtina sustiprinto patikrinimo procedūra.

Atkreiptinas dėmesys, kad PPTFPĮ įtvirtinta FĮ pareiga nustatyti atitinkamą vidaus politiką ir vidaus kontrolės procedūras, susijusias su tarptautinių finansinių sankcijų, ribojamųjų priemonių įgyvendinimu (PPTFPĮ 29 straipsnio 1 dalies 4 punktas). Nustatydamas vidaus

<sup>10</sup> Žr. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/0e705c901e8111e9bd28d9a28a9e9ad9?ifwid=1azz9b1d0q>.



politiką ir vidaus kontrolės procedūras FĮ privalo užtikrinti, kad jų taikomos priemonės atitiktų teisės aktų reikalavimus ir būtų proporcingos kylančiai, be kita ko, su tarptautinių sankcijų pažeidimais susijusiai rizikai.

Pagal Finansų rinkos dalyviams skirtų nurodymų, kuriais siekiama užkirsti kelią pinigų plovimui ir (arba) teroristų finansavimui, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2015 m. vasario 12 d. nutarimu Nr. 03-17 „Dėl Finansų rinkos dalyviams skirtų nurodymų, kuriais siekiama užkirsti kelią pinigų plovimui ir (arba) teroristų finansavimui, patvirtinimo“, 71 punktą, finansų rinkos dalyviai privalo užtikrinti, kad paskirti darbuotojai, atsakingi už tinkamą tarptautinių finansinių sankcijų, ribojamųjų priemonių įgyvendinimą įstaigoje, būtų tinkamai supažindinti su tarptautines sankcijas reglamentuojančiais teisės aktais ir jų taikymu; finansų rinkos dalyviai turėtų pakankamai išteklių, kad nustatytų galimus tarptautinių sankcijų pažeidimus. Blogąją praktika laikytini tokie pavyzdžiai, kai įstatymuose nustatytas pareigas FĮ stengiasi kompensuoti mokesčiais MPV už savo veiksmus, kurių MPV papildomai neužsakė. Lietuvos banko vertinimu, tokie mokesčiai neatitinka Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 15 dalyje įtvirtintos komisinio atlyginimo sąvokos, pagal kurią komisiniu atlyginimu laikomas atlyginimas, kurį MPV turi mokėti MPT už mokėjimo operaciją ir (arba) su ja susijusias paslaugas, su mokėjimo sąskaita susijusias paslaugas arba kuris yra susijęs su šiomis paslaugomis. Toks mokestis, Lietuvos banko nuomone, tiesiogiai susijęs ne su mokėjimo paslaugų teikimu, o su imperatyvių įstatymuose nustatytų pareigų vykdymu verčiantis atitinkama licencijuota veikla, todėl turėtų būti įskaičiuotas į bendrąsias FĮ licencinių paslaugų teikimo sąnaudas, o ne išskiriamas atskirai ir tiesiogiai perkeliamas MPV.

## **7. Dėl galbūt neautorizuotų mokėjimo operacijų autentiškumo ar netinkamai įvykdytų arba neįvykdytų mokėjimo operacijų įvykdymo įrodymų pateikimo**

Nagrinėjant MPV skundus pastebėta, kad FĮ kyla neaiškumų traktuojant Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas dėl situacijų, susijusių su galbūt netinkamai įvykdytomis ar neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, nagrinėjimo, tam tikrų įrodymų pateikimo apmokestinimu.

Pagal Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 5 dalį, jeigu mokėtojai tiesiogiai inicijavus mokėjimo nurodymą mokėjimo operacija neįvykdoma arba įvykdoma netinkamai, mokėtojo MPT visais atvejais mokėtojo reikalavimu **nedelsdamas turi imtis priemonių mokėjimo operacijai atsekti ir pranešti mokėtojai paieškos rezultatus. Už tai iš mokėtojo negali būti imamas komisinis atlyginimas.** Taigi, pagal Mokėjimo įstatymo 51 straipsnį, MPT, gavęs mokėjimo nurodymą, atsako už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo MPT žino ir gali patvirtinti mokėtojai ir gavėjo MPT, kad gavėjo MPT gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje.

Dėl mokėjimo operacijos autorizavimo, pagal Mokėjimo įstatymo 37 straipsnio 1 dalį, **jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo MPT turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti MPT teikiamos paslaugos trūkumai.** Šio straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo MPT arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo MPT ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas **turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.**

Atsižvelgiant į šias nuostatas, tais atvejais, kai MPV kreipiasi į FĮ dėl galbūt neįvykdytos ar neautorizuotos mokėjimo operacijos, FĮ privalo išnagrinėti situaciją ir pateikti įrodymus, jeigu tokių būtų, apie tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą arba patvirtinti mokėjimo operacijos autentiškumą, įrodyti MPV sukčiavimą ar didelį neatsargumą. Jeigu mokėjimo autorizuotumo ar tinkamo įvykdymo aplinkybėms nustatyti mokėtojo MPT būtina gauti duomenų iš mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo, gavėjo ir (ar) gavėjo MPT ar kt., jis turi kreiptis į nurodytus asmenis dėl atitinkamų duomenų gavimo. Už pačios situacijos išnagrinėjimą ir įrodymų MPV pateikimą **negali būti imamas komisinis atlyginimas.** Pažymėtina, kad MPV, atsižvelgiant į pačių mokėjimo paslaugų teikimo specifiką, paprastai neturi jokių galimybių įsitikinti, ar mokėjimo operacija FĮ buvo įvykdyta tinkamai, ar mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas. Dėl šios priežasties įstatymų leidėjas **įrodinėjimo, kad mokėjimo operacija buvo**

netinkamai įvykdyta, neįvykdyta ar neautorizuota, **pareigą yra nustatęs stipresniajai šio santykio šaliai** – FĮ. Pažymėtina, MPV palankų įrodinėjimo naštos mechanizmą, mokėtojai neigiant mokėjimo operacijos autorizavimą, yra pabrėžęs ir LAT<sup>11</sup>. Kasacinis teismas kaip mokėjimo operacijų autorizavimo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymų pateikimo naštos paskirstymo taisyklės pažeidimą pripažino įrodinėjimo naštos perkėlimą ant MPV (mokėtojo) pečių. Suprantama, kad FĮ, atlikdama tyrimą, surinkdama įrodymus, patiria išlaidų, tačiau jai draudžiama imti komisinį atlyginimą už įstatymuose nustatytų pareigų vykdymą.

Be to, komisinis atlyginimas už vidinio tyrimo atlikimą ar įrodymų pateikimą turi tiesioginės įtakos ir paties MPV apsisprendimui kreiptis į FĮ, įtarus neautorizuotą mokėjimo operaciją ar abejojant dėl tinkamo jos įvykdymo, ypač tais atvejais, kai mokėjimo operacijos sumos nėra didelės. Toks apmokestinimas turi atgrasomąjį poveikį, užkerta kelia MPV ginti pažeistas teises ir teisėtus interesus, kreiptis dėl galbūt neįvykdytų, netinkamai įvykdytų ar neautorizuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo, kitų nuostolių kompensavimo. Atlikti atitinkamą vidinį tyrimą svarbu ir pačiai FĮ – jo rezultatai padeda nustatyti tobulintą praktiką, galimas klaidas, stiprinti komunikaciją, o neautorizuotų mokėjimo operacijų atveju – imtis savalaikių veiksmų, papildomų saugumo priemonių, užkirsti kelią galimoms neautorizuotoms mokėjimo operacijoms ateityje, įgyvendinti papildomas sukčiavimo prevencijos priemones ir kt.

Kartais iš MPV kreipimosi turinio nėra aišku, ar kreipiamasi su skundu dėl neįvykdytos mokėjimo operacijos, ar prašoma mokėjimo operacijos įvykdymo patvirtinimo, ar norima pasitikslinti dėl mokėjimo operacijos statuso ar įvykdymo eigos. Tokiu atveju FĮ turi parodyti iniciatyvą, siekti išsiaiškinti MPV tikslus ir suteikti jam aktualią informaciją. Dažnai papildomos informacijos pateikimas, išsamūs paaiškinimai apie mokėjimo operacijos vykdymo procedūras, ypač tarptautinių mokėjimo operacijų atvejais, padeda pašalinti abejones dėl galbūt netinkamai įvykdytos ar neįvykdytos mokėjimo operacijos.

Netoleruotinos situacijos, kai FĮ reikiamų veiksmų (pvz., išnagrinėti situaciją ir pateikti įrodymus, pagrindžiančius tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą ar autentiškumo patvirtinimą, mokėtojo nesažiningą elgesį ar didelį neatsargumą) imasi tik tada, kai MPV kreipiasi į Lietuvos banką su skundu ar prašymu išnagrinėti ginčą. Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos banko veiklą reglamentuojantys teisės aktai<sup>12</sup> įpareigoja į jį besikreipiantį MPV pirmiausia pateikti skundą FĮ – prie Lietuvos bankui teikiamo skundo MPV turi pridėti iš FĮ gautą atsakymą į skundą. Mokėjimo įstatymas nustato aiškius FĮ atsakymo į MPV skundą turiniui keliamus reikalavimus – atsakymas turi būti išsamus, motyvuotas ir pagrįstas dokumentais. Taigi dėl skunde keltų reikalavimų patenkinimo ar nepatenkinimo motyvų, teisės aktų, kuriais sprendimą priimdama rėmėsi FĮ, nuostatų turi būti visiškai aišku ne tik jį pateikusiam MPV, bet ir jo skundą nagrinėjančiam ir pateiktus dokumentus vertinančiam Lietuvos bankui. Tačiau vis dar pasitaiko atvejų, kai ne tik FĮ pateiktas atsakymas neatitinka Mokėjimo įstatyme nustatytų reikalavimų (plačiau apie tai šio rašto 1 punkte), bet ir situacija pradedama nagrinėti, įrodymai surenkami tik Lietuvos bankui informavus FĮ apie gautą skundą ir paprašius paaiškinimų dėl jame nurodytų faktinių aplinkybių. MPT, informuodamas MPV apie vienokius ar kitokius savo sprendimus šiais klausimais, turi būti išsiaiškinęs visas aplinkybes, turėti savo sprendimus patvirtinančius įrodymus ir juos pateikti kartu su savo sprendimais. Be to, neretai FĮ, teikdamos Lietuvos bankui paaiškinimus, laikosi griežtos gynybinės pozicijos, nepaisydamos to, kad MPV reikalavimai būna akivaizdžiai pagrįsti. Raginame FĮ net ir skundo nagrinėjimo Lietuvos banke metu bandyti pasiekti taikų susitarimą, geranoriškai šalinti galimus teisės aktų pažeidimus ar savo veiklos trūkumus.

## **8. Dėl mokėjimo nurodymų atšaukimo ar atsekimo procedūrų sukčiavimo atvejais<sup>13</sup>**

Finansinis sukčiavimas pastaraisiais metais tapo viena iš opiausių finansų sektoriaus (mokėjimo paslaugų) problemų, o jos tinkamas suvaldymas ir prevencija – vienu iš didžiausių MPT tenkančių iššūkių. Todėl mokėjimo operacijų atšaukimo ar atsekimo procedūros tampa itin aktualios. Tokiais atvejais labai svarbūs ne tik mokėtojo MPT skubūs veiksmai siekiant sustabdyti sukčiams atliktą mokėjimą, t. y. jį atšaukti, tačiau ir visoje mokėjimo operacijos grandinėje dalyvaujančių MPT, t. y. mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjų, gavėjo MPT ir pan., operatyvus reagavimas.

<sup>11</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023.

<sup>12</sup> Lietuvos Respublikos banko įstatymas, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei paslaugų teikimo Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76, 15 punktas (žr. <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/c17640d0d9d911e3bb00c40fca124f97/asr>).

<sup>13</sup> Mokėjimo operacijų atšaukimas ar atsekimas reglamentuotas Mokėjimų įstatymo 44 ir 51 straipsniuose.

Lietuvos bankas gavo informacijos, kad mokėtojo MPT susiduria su situacijomis, kai šiems kreipusis į mokėjimo grandinėje dalyvaujančią FĮ, įskaitant lėšų gavėjų FĮ, atsakymas gaunamas po kelių dienų arba visai negaunamas. Taip prarandama galimybė užkirsti kelią nusikalstamai veikai, o asmeniui nepatirti nuostolio. Lietuvos banko nuomone, finansinis sukčiavimas turi būti viena iš prioritetinių sričių, kuriai kiekviena FĮ turi skirti deramą dėmesį, nuolat analizuoti įdiegtas procedūras, jas keisti, tobulinti. Tik taip bus įmanoma užtikrinti MPV pasitikėjimą mokėjimo paslaugomis ir MPT, vartotojų lėšų saugumą, taip pat ir pačių mokėjimo paslaugų teikimo saugumą. Lietuvos bankas visoms FĮ, teikiančios mokėjimo paslaugas, rekomenduoja:

1) užtikrinti MPT, įskaitant mokėjimo inicijavimo paslaugas teikiančių teikėjų, pasiekiamumą ne darbo valandomis, įskaitant savaitgalius, suteikiant galimybę MPV informuoti MPT apie sukčiavimo atvejus, galimybę blokuoti ne tik mokėjimo kortelę, bet ir prieigą prie mokėjimo sąskaitos, inicijuoti mokėjimo nurodymo atšaukimo procedūrą ir pan.;

2) MPT turėtų nurodyti MPV, kaip jis gali pranešti apie sukčiavimą ir (ar) pateikti prašymą atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją (susigražinti jos sumą), bendrojoje sutartyje ir (ar) kitais MPV lengvai prieinamais ir aiškiai matomais būdais;

3) užtikrinti MPV galimybę operatyviai susisiekti su MPT, sukurti atskirą kanalą ir (arba) aiškų ir greitą būdą, skirtą MPV kreiptis dėl sukčiavimo atvejų ir (ar) pateikti prašymą atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją (pvz., atskirą telefono numerį, skambinimo funkciją ir pan.);

4) visoms MPT operatyviai bendradarbiauti, įskaitant keitimąsi gerąja praktika, siekiant užkirsti kelią sukčiavimams, įskaitant mokėjimo operacijos stabdymą ar atšaukimą, siekį sugražinti ar atsekti lėšas MPV;

5) nepasiriboti tik standartiniais procesais, ieškoti bet kokių įmanomų būdų padėti MPV atgauti lėšas, t. y. neatsižvelgiant į tai, kad mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentas suėjo, visais įmanomais kanalais nedelsiant informuoti suinteresuotas šalis apie MPV pateiktą informaciją dėl galimo sukčiavimo būdu atlikto mokėjimo ir pan.

## **9. Dėl mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos lėšų statuso „rezervuotos lėšos“**

Nagrinėjant asmenų skundus, vartotojų ir MPT ginčus pastebėta, kad MPV trūksta informacijos apie mokėjimo kortele inicijuotų mokėjimo operacijų vykdymo proceso dalį, kai tokių mokėjimo operacijų lėšos MPT sistemoje atvaizduojamos kaip rezervuotos. Matydamas vykdomos mokėjimo operacijos statusą „rezervuotos lėšos“ MPV turi lūkestį, kad tokį mokėjimą dar galima sustabdyti ar atšaukti, nepaisant to, kad MPT sistemoje atvaizduojamas jau sumažėjęs lėšų likutis. Tai ypač svarbu įvykus sukčiavimo atvejui MPV atžvilgiu. Kai į tokią jautrią padėtį patekęs MPV gauna iš MPT atsakymą, kad lėšų nebeįmanoma atgauti, kyla didelis nepasitenkinimas MPT. MPV atrodo, kad MPT elgiasi nesąžiningai ir neteisėtai, nes kreipimosi į MPT akimirka MPT sistemoje lėšų statusas buvo „rezervuotos lėšos“. Atsižvelgdamas į tai Lietuvos bankas rekomenduoja:

1) pateikti sąvokos „rezervuotos lėšos“ paaiškinimą, įskaitant informaciją apie tai, ar šias lėšas įmanoma atgauti, kuo aiškiau, suprantamiau ir matomoje vietoje (pvz., interneto banke, ties konkrečia mokėjimo operacija ar kitoje lengvai pastebimoje vietoje; MPT interneto svetainėje ir pan.);

2) pateikti sąvokos „rezervuotos lėšos“ paaiškinimą, teikiant atsakymus apie galimybės sustabdyti ar atšaukti mokėjimo kortele vykdomą mokėjimo operaciją nebuvimą;

3) mokėtojo MPT turi pateikti MPV aiškią informaciją apie tai, kaip vykdoma mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija, t. y. kada toks mokėjimas laikomas atliktu, patvirtintu ar įvykdytu, kokių veiksmų ir kada gali imtis MPV, siekdamas sustabdyti ar atšaukti mokėjimo kortele atliktą mokėjimo operaciją.

## **10. Dėl problemų, susijusių su bankomatų veikla**

Lietuvos bankas gavo MPV nusiskundimų, susijusių su bankomatų veikla. Dažniausiai MPV kreipėsi dėl bankomate neišduotų lėšų, nors nuo sąskaitos jos buvo nuskaitytos. Atkreiptinas dėmesys, kad FĮ privalo užtikrinti sklandžias ir aiškias tokių atvejų, nuo kurių kartais nukenčia MPV, nagrinėjimo procedūras. Pasitaikė atvejų, kai FĮ turėjo pagrįstą įrodymų, kad lėšos nuo MPV sąskaitos buvo nuskaitytos, bet bankomate neišduotos, tačiau mėnesį laiko delsė jas gražinti. Tokių atvejų neturėtų likti. Bankomate neišduotų (bet nuskaičiuotų nuo sąskaitos) lėšų klausimas turi būti sprendžiamas kuo operatyviau, o nustačius, kad MPV

pretenzija dėl neišduotų lėšų pagrįsta, – lėšos MPV turi būti gražinamos nedelsiant, t. y. jų neužlaikant. Taip pat MPV neturėtų būti paliekami nežinioje, kada galės atgauti nuskaitytas, bet bankomato neišduotas lėšas. FĮ privalo visapusiškai informuoti MPV, t. y. nurodyti terminą, kiek truks tokio atvejo nagrinėjimo procedūra, kokius veiksmus reikia atlikti, jeigu bankomatas neišdavė lėšų, ir pan.

### **11. Dėl elektroninių pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų tarpininkų ir el. pinigų platintojų veiklos kontrolės**

Lietuvos bankas gauna MPV kreipimusi dėl teisinių santykių, susijusių su FĮ – elektroninių pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų – per tarpininkus ir (arba) el. pinigų platintojus (toliau abu kartu arba atskirai – **partneriai**) teikiamomis paslaugomis. Pastebėta, kad dėl tam tikrų FĮ veiksmų besikreipiantys asmenys dažnai nesupranta, kuri būtent FĮ teikia mokėjimo paslaugas ar kam tarpininkauja FĮ partneris.

Neretai ir patys partneriai, atsakydami į MPV užklausas ar pretenzijas, pateikia prieštarinę ar net klaidinančią informaciją (pvz., neaktualius kontaktus, jei atstovauja kelioms FĮ, nurodo netinkamą FĮ pavadinimą, pateikia tikrovės neatitinkančią informaciją apie priežiūrą vykdančią kompetentingą instituciją). Partnerių atsakymai neretai būna nemotyvuoti, neišsamūs ir nepagrįsti dokumentais. Dėl to ne tik MPV nebūna aišku dėl nustatytų aplinkybių, jų vertinimo ir motyvų netenkinti MPV reikalavimų ar juos patenkinti tik iš dalies, bet ir Lietuvos bankui, gavusiam MPV skundą dėl FĮ veiksmų, tenka kreiptis į FĮ, siekiant išsiaiškinti dėl jos teikiamų paslaugų, jų apimtį ir turinį, partnerių vaidmens, bendradarbiavimo, atsakomybių pasidalinimo.

Primename, kad Lietuvos bankas viešojoje žinutėje<sup>14</sup> yra įspėjęs FĮ dėl prisiimamos atsakomybės, galimų pasekmių ir būtinų kontrolės priemonių, kai veikloje pasitelkiami partneriai arba elektroninių pinigų platintojai. FĮ turi užtikrinti informacijos apie mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas pateikimą taip, kad MPV lengvai suvoktų, su kuo jį sieja teisiniai santykiai dėl mokėjimo ar kitų paslaugų teikimo, ir nebūtų klaidinamas (ypač tais atvejais, kai dalį paslaugų FĮ teikia savo vardu, o kitas – per tarpininkus). Aiškus suvokimas apie tam tikras mokėjimo paslaugas teikiantį subjektą, paslaugų apimtį ir turinį, dalyvaujančių teikiant paslaugas subjektų vaidmenį, turi esminę reikšmę ir MPV įgyvendint savo teisę apskusti tam tikro subjekto veiksmus. MPV, nesuprantančiam, su koku subjektu jį sieja teisiniai santykiai, užkertamas kelias veiksmingai pasinaudoti teise į gynybą – tinkamai nurodyti asmens, kurio veiksmus nori apskusti, pavadinimą, ginčo šalį, net pasirinkti kompetentingą instituciją, galinčią nagrinėti jo skundą ar spręsti ginčą.

Kadangi FĮ partneriai paprastai pasitelkiami kaip pirmasis kontaktas (angl. *first line of customers support*) esamam ar potencialiam klientui kreipiantis dėl paslaugų teikimo, komunikacijoje su MPV, įskaitant bendravimą ikisutartinių teisinių santykių metu, turi būti atkreipiamas dėmesys į tam tikras mokėjimo paslaugas teikiantį subjektą. Ne mažiau svarbu ir tai, kad iš FĮ partnerių pateikiamų atsakymų MPV būtų aišku, kieno vardu veikia šie partneriai. **Pati FĮ atsako už tai, kad komunikacija su klientais, atsakymų jiems turinys ir pateikimo terminai atitiktų teisės aktuose nustatytus reikalavimus**, be kita ko, ir Mokėjimų įstatymo 90 straipsnio 1 dalies reikalavimus dėl išsamaus, motyvuoto, dokumentais pagrįsto atsakymo pateikimo per 15 darbo dienų.

Pastebėta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir (ar) bendrosiose mokėjimo paslaugų sutartyse pateikiami ne tik FĮ, bet ir partnerių kontaktai. Pasitaiko, kad MPV, nesutikdamas su partnerio atsakymu, gali papildomai kreiptis į pačią FĮ. Situacijų, kai MPV, gavęs atsakymą iš FĮ vardu veikiančio partnerio, turi kreiptis į FĮ dėl atsakymo peržiūrėjimo ir (arba) apskundimo, turi būti išvengta. Atsakomybė už pateiktą atsakymą, taip pat situaciją, susiklosčiusią dėl galbūt netinkamo su mokėjimo paslaugų teikimu susijusio klausimo išsprendimo ir dėl to atsiradusių nuostolių atlyginimo, tenka pačiai FĮ.

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos bankas įgaliotas nagrinėti MPV skundus ir vartojimo ginčus neteismine tvarka tik dėl tų finansinių paslaugų, kurias teikia jo prižiūrimi finansų rinkos dalyviai. Papildomai FĮ ir (ar) jų partnerių MPV teikiamų paslaugų, kurios netaikytinos finansinėmis paslaugomis (pvz., FĮ teikiamos premijos, bonusai ir pan.), Lietuvos bankas neprižiūri ir jų nevertina. Dėl to FĮ turėtų neklaidinti MPV ir nesiūlyti jiems kreiptis į Lietuvos

<sup>14</sup> Plačiau <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-bankas-atsakomybe-uz-pasirinktu-tarpininku-ir-el-pinigu-platintoju-veikla-tenka-paciai-finansu-istaigai>.

banką dėl paslaugų, kurių jis neprižiūri ir nėra įgaliotas nagrinėti skundų ir vartojimo ginčų dėl jų vykdymo.

Pažymėtina, kad FĮ ir partnerių nesutarimai ar sutartinių teisinių santykių pasibaigimas turi įtakos ir santykiams su galutiniais paslaugų gavėjais, t. y. MPV. Siekdami išvengti galimos žalos MPV, jų teisėtiems lūkesčiams ir interesams dėl mokėjimo paslaugų teikimo ir jų kokybės, rekomenduojame FĮ atsakingai rinktis partnerius, pasirengti galimų situacijų, dėl kurių gali nukentėti MPV, sprendimų scenarijus, aktyviai bendrauti ir bendradarbiauti su partneriais ieškant galimą neigiamą įtaką MPV interesams mažinančių sprendimų. Partneriams nevykdant bendradarbiavimo ir (ar) partnerystės susitarimais prisiimtų įsipareigojimų, bet kuriuo atveju atsakomybę dėl savo klientų MPV prisiima pati FĮ.

**Prašome atkreipti dėmesį į nurodytų teisės aktų reikalavimus, Lietuvos banko rekomendacijas ir imtis priemonių, užtikrinančių šiame rašte išdėstytų lūkesčių įgyvendinimą, taip pat kad FĮ atitiktų jų veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir gerosios praktikos pavyzdžius.**

Atsakomybė už tinkamą reikalavimų, nustatytų FĮ veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose, vykdymą visais atvejais tenka pačiai FĮ.

Į šį Lietuvos banko raštą nereikia atsakyti.

Direktorius

Vaidas Cibas