



# **Vartotojų teisių situacijos tyrimas finansinių paslaugų sektoriuje**

Vilnius, 2021 m.



### Kuriame Lietuvos ateitį

2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa

Tyrimas atliktas įgyvendinant iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų bendrai finansuojamą projektą „Vartotojų įgalinimas dalyvauti viešojo valdymo procesuose“

Nr. 10.1.2-ESFA-K-917-03-0018.

Šiame leidinyje pateiktą informaciją kopijuoti ir naudoti visą ar dalimis komerciniais tikslais leidžiama tik gavus Vartotojų aljanso raštišką sutikimą.

\*\*\*

[www.lvoa.lt](http://www.lvoa.lt) | Twitter: [@LVOA\\_ALCO](https://twitter.com/LVOA_ALCO) | [info@lvoa.lt](mailto:info@lvoa.lt)

Vartotojų aljansas nuo 2013 metų yra Europos vartotojų organizacijos BEUC narys.

Identifikacinis numeris Europos Sąjungos Skaidrumo registre: 506497923503-90.





# Turinys

Naudojamų santrumpų paaiškinimai	4
<b>Įvadas</b>	<b>5</b>
<b>I. Vartotojų teisių situacija pagal finansinių paslaugų rūšis ir svarbiausias problemas</b>	<b>10</b>
I.1. Sąskaitos atidarymas, aptarnavimas ir uždarymas. Pagrindinė mokėjimo sąskaita	10
I.2. Mokėjimo kortelės	15
I.3. Mokėjimų skaitmenizacija. Momentiniai mokėjimai	21
I.4. Grynieji pinigai	34
<i>Atvejo analizė. Kaip apribojama vartotojo galimybė mokėti jam priimtinu būdu ir įtvirtinama bankų kvazi-monopolinė padėtis mokėjimų sistemoje</i>	42
I.5. Skaitmeninis euras	47
I.6. Paskolos	51
I.6.1. Būsto paskolos	51
I.6.2. Vartojimo paskolos	53
<b>II. Tvarių finansų sektoriaus produktų mažmeninėje rinkoje prieinamumas</b>	<b>56</b>
<i>Atvejo analizė 2. „Žalioji smegenų plovimas“ ar tvarūs investiciniai produktai? Formuojantys vartotojo ir verslo nuostatas turinio projektai žiniasklaidoje</i>	60
<b>III. Kiti klausimai</b>	<b>66</b>
<b>IV. Efektyvi vartotojų teisių gynimo ir finansų rinkos priežiūros sistema: ar Lietuvai reikia „Twin Peaks“?</b>	<b>76</b>
<b>Išvados ir rekomendacijos</b>	<b>78</b>



## Naudojamų santrumpų paaiškinimai

CBDC – angl. *central bank digital currency*. Centrinų bankų leidžiamų skaitmeninių valiutų idėjos (konceptijos) trumpinys.

CO<sub>2</sub> – anglies dioksidas (šiltnamio efektą sukeliančios dujos)

CoP – Gavėjo patvirtinimas (angl. *Confirmation of Payee*)

DG SANCO – Europos Komisijos Generalinio Direktorato pavadinimo santrumpa (iki 2014 m. vadinto *Directorate-General for Health and Consumers* (angl.))

EBI – Europos bankininkystės institucija

EBPO – Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija, angl. *OECD*

ECB – Europos Centrinis Bankas, angl. *European Central Bank*

EESRK – Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas. Vartotojų aljanso atstovas Lietuvos delegacijos sudėtyje yra paskirtas atstovauti pilietinei visuomenei 2020-2025 metų kadencijai.

EK – Europos Komisija

EPC (EMT) – angl. *European Payments Council* (Europos Mokėjimų Taryba)

ES – Europos Sąjunga

ESG – tvarumo veiksniai (angl. *environment, social, governance*) žyminti santrumpa.

GAFAs – paplitęs populiarioje literatūroje globalių skaitmeninio verslo gigantų jungtinis trumpinys.

IBAN – mokėjimo sąskaitos numeris pagal tarptautinio banko sąskaitos numerio standartą

KYC – angl. *Know your client*; principas „Pažink savo klientą“.

LB – Lietuvos bankas

LBA – Lietuvos bankų asociacija

MPT – mokėjimo paslaugų teikėjas

MVĮ – mažosios ir vidutinės įmonės

NVO – nevyriausybinių organizacijų

PPTF – pinigų plovimas / teroristų finansavimas. Atitikmuo angliškai – AML/CFT.

PSD2 – Direktyva (ES) 2015/2366 dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje (kitais Mokėjimo paslaugų direktyva), angl. (*revised*) *Directive on payment services*.

SCA – griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimas (angl. *strong customer authentication*)

SCT Inst – momentiniai kredito pervedimai eurais (angl. *SEPA Instant Credit Transfer*)

SEPA – bendra mokėjimų eurais erdvė (angl. *Single Euro Payments Area*)



## Įvadas

Bankininkystė jau kelis dešimtmečius laikoma rinka pagrįstos ekonomikos baziniu, būtinu elementu. Per XX amžių jos reikšmė Vakarų visuomenėje, o po Nepriklausomybės atgavimo – ir Lietuvoje, išsiplėtė labai ženkliai. Europoje priimta laikyti, kad 80 procentų verslui reikalingo išorės finansavimo suteikia bankai, taip siekiant pabrėžti, kad bankai yra tapę neišvengiama šiuolaikinės ekonomikos dalimi.

Dar daugiau – tyrinėtojai pastebi, kad išaugo apskritai visos ekonomikos „finansializacija“. Toks terminas parodo, kad visoje ekonomikos struktūroje finansų sektoriaus vaidmuo nebėra tik aptarnaujantis – jis yra vyraujantis, lemiantis. Rinkoje dalyvaujančių žaidėjų galia apibrėžiama per jų finansinę, ir tik finansinę, sėkmę; ištisi ekonomikos sektoriai gali būti taip smarkiai priklausomi nuo finansų rinkos konjunktūros, kad bet koks žymesnis susvyravimas finansų rinkose gali lemti viso to „realiosios ekonomikos“ sektoriaus stagnaciją<sup>1</sup> arba išnykimą.

Net kai kurių tyrėjų darbuose<sup>2</sup> pasigirsta empiriniais duomenimis grįstų vertinimų, kad didesnis finansų sektoriaus augimas mažina realų augimą. Kitaip tariant, finansų sektoriaus plėtra nespartiną ūkio augimo, nes šis sektorius konkuruoja su likusia ekonomika dėl išteklių. Tarptautinių atsiskaitymų banko (BIS) tyrėjai aptiko, kad skolinimo „burbulai“ net kenkia sektoriams, kuriuos dažnas ekonomikos teoretikas laiko ūkio augimo varikliu – tokiems, kurie imlūs mokslinių tyrimų ir eksperimentinės plėtros rezultatams. BIS tyrėjų darbo rezultatai kartu su naujausia per 2008-2009 metų finansų krizę įgyta patirtimi verčia iš naujo įvertinti finansų sektoriaus ir realaus ekonomikos augimo<sup>3</sup> sąryšį.

---

<sup>1</sup> Akivaizdus pavyzdys – būsto paskolų krizė 2008-2009 metais, kai dėl visuotinės finansų krizės sustojus būsto ir kitokiam kreditavimui, statybų ir remonto darbų sektorius patyrė didžiulį smūgį, nelikus paklausos, kurią maitino 2006-2007 metais gausiai dalytos būsto paskolos. Net praėjus dešimtmečiui – 2017 metais – bendrosios produkcijos Lietuvos statybų sektoriuje apimtys tebebuvo [37,1 proc. mažesnės](#) negu 2008-aisiais.

<sup>2</sup> BIS (Bank for International Settlements) Working Papers, No 490, 12 February 2015, "Why does financial sector growth crowd out real economic growth?" by Stephen G Cecchetti and Enisse Kharroubi. Žr. <https://www.bis.org/publ/work490.pdf>.

<sup>3</sup> Įdomu, kad studijos autoriai teisingai pastebi, jog geriausias finansų sektoriaus plėtros „kuras“ – pigus ir lengvai prieinamas kapitalas – yra gausiausiai prieinamas krizių metu; tačiau kartu tai sukuria prielaidas plėstis finansų sektoriui, bet nebūtinai – „realiai ekonomikai“. Cit. iš ten pat: „Financial sector growth is likely to be related to the stance of monetary policy and the cost of capital: the more accommodative monetary policy and the lower the cost of capital, the faster the financial sector will grow. Since monetary policy is most accommodative during periods when



Kiekvienas net ir tokio „teorinio pagrindo“ nežinantis, bet 2006-2007 metų paskolų bumą bei po to sekusią 2008-2009 metų krizę Lietuvoje išgyvenęs pilietis pasakytų, kad bankų pasiūlytos paskolos įsuko ekonomikos augimo variklį ir lėmė staigų gerbūvio lygio šuolį, tačiau daugeliui žmonių išgyventas šis staigaus bumo ir kryčio patyrimas buvo pražūtingas, nes galiausiai teko visu rimtumu pergyventi užsitęsusių ekonomikos nuosmukį.

Tipinis šio reiškinio stebėtojas – vartotojas „iš šalies“ – pareikštų, kad jam finansų verslo problemos arba jų lemiančios įtakos ūkio raidai niuansai nerūpi, kadangi svarbiausia, kad konkrečiai jo namų ūkiui būtų užtikrintas priimtinas gerbūvio lygis.

Bankai tokiam (mokiam) vartotojui mielai pasiūlys vartojimo ir būsto paskolas, mokėjimo korteles, taupymo produktus. Tačiau ši simbiozė tarp finansinių paslaugų ištroškusio vartotojo ir finansų sektoriaus žaidėjų, pasirengusių šias paslaugas suteikti, yra nevienareikšmė. Jai būdingos įtampos, kurios pasireiškia per didžiulę informacijos asimetriją. Labiausiai toji asimetrija atsiskleidžia, kai aikštėn iškyla bankų ir kitų finansinių institucijų sukelti skandalai<sup>4</sup>. Taigi, makroekonominiai reiškiniai ir asmeniniai finansai yra itin glaudžiai susiję. Kolektyviniai vartotojų veiksmai veikia finansų institucijas; tuo tarpu finansų institucijų būklė per vyraujančią finansų sektoriaus įtaką ekonomikoje sukelia labai realų „atgalinį ryšį“ vartotojo piniginei.

Finansai šiuolaikinėje visuomenėje lydi vartotoją nuo pat vaikystės iki mirties. Neretai – ir nuo pat gimimo iki mirties, kadangi naujagimiui išvydus pasaulį, tėvams bankas ar draudimo bendrovė iškart pasiūlys finansinį produktą, susijusį su naujo šeimos nario gerbūviu ateityje.

Visais atvejais finansų įstaigos tikina besielgiančios skaidriai, atsakingai, su nauda vartotojui. Tačiau ar taip yra visada?

Finansai tapo visaapimančiu modernaus gyvenimo, ypač mieste, veiksmu. Visi modernios visuomenės dalyviai – tiek privatūs asmenys, tiek maži ar dideli verslai, tiek viešojo administravimo subjektai – yra priklausomi nuo finansų sferos net patiems paprasčiausiems ekonominiams veiksams atlikti. Kiekvienas privalo turėti banko sąskaitą. Kiekvienas toks ekonominės sistemos aktorius, suprantama, tokiu būdu tampa banko klientu.

---

*aggregate growth is low, this raises the possibility that what we are finding is essentially monetary policy acting counter-cyclically.*“

<sup>4</sup> [https://www.vz.lt/archive/straipsnis/2011/08/02/VPK\\_DnB\\_NORD\\_galejo\\_piktnaudziauti\\_investuotoju\\_pasiti](https://www.vz.lt/archive/straipsnis/2011/08/02/VPK_DnB_NORD_galejo_piktnaudziauti_investuotoju_pasiti). Taip pat žr. <https://www.thepriceofbadadvice.eu/> – Europos vartotojų organizacijos BEUC informavimo kampanijos apie finansinių produktų platinimo skandalus tinklapį.



Suprantama, kad bankininkystė tokioje situacijoje yra labai apsimokantis verslas. Kiekvienas banko klientas moka bankui mėnesinį mokestį už banko sąskaitos aptarnavimą<sup>5</sup>. Klientai moka kredito palūkanas, mokesčius už įvairias banko paslaugas. Klientų depozitai, saugiai<sup>6</sup> laikomi banke, tampa ištekliu bankams skolinant lėšas jų stokojantiems asmenims ir verslams. Naudodamiesi jiems suteikta galia, bankai gali pelningai veikti mažmeninių paslaugų rinkoje. Tačiau bankininkystės sferoje susiklosčiusi, institucionalizuota ir legitimi paskatų sistema veda prie veiksmų, kuriuos kai kurie autoriai<sup>7</sup> vadina „sabotažu“. Pasirodo, bankai gali veikti ekonominėje sistemoje faktiškai sabotuodami savo klientus, vienas kitą, ir net vyriausybes. Tokio sabotažo tikslas – papildomas pelnas.

Lietuvoje veikiantys komerciniai bankai kiekvieną darbo dieną vidutiniškai sugeneruoja apie 1 mln. eurų grynojo pelno<sup>8</sup>. Taip yra jau visą pastarąjį dešimtmetį; pelningiausi buvo 2011 ir 2018 metai, kai bankų sektorius uždirbdavo kasmet po 356 mln. eurų pelno. 2019 metų duomenimis, Lietuvos bankai buvo treči ES pagal pelningumą, gerokai – tris kartus – lenkdami visos Sąjungos vidurkį<sup>9</sup>. Kitos dvi šalys su ryškiai išsiskiriančiu pelningumo rodikliu – Kroatija bei Vengrija – yra taip pat mažos ekonomikos šalys, su žymiu užsienio bankų dominavimu. Kažin, ar toks sutapimas atsitiktinis<sup>10</sup>.

Bankų atstovai patys pripažįsta, kad jų pelno („efektyvumo“) šaltinis – kaštų mažinimas<sup>11</sup>. Taigi, finansų sektoriaus tikslus formuoja finansiniai tikslai, bet tai nebūtinai reiškia geresnių ir prieinamesnių paslaugų teikimą vis didesniam skaičiui klientų.

---

<sup>5</sup> Lietuvos gyventojai (apie 2,7 mln.) turi apie 4,6 mln. aktyvių banko sąskaitų.

<sup>6</sup> Su *de facto* valstybės garantija, nes Indėlių draudimo fonde pritrūkus pinigų visada įsikiš valstybė, išgelbstinti tokiu būdu žlugusio banko klientus kitų visuomenės narių sąskaita.

<sup>7</sup> Nesvetailova, A., & Palan, R. (2020). Sabotage: the hidden nature of finance. First edition. New York: PublicAffairs.

<sup>8</sup> <https://blog.swedbank.lt/pranesimai-spaudai/swedbank-lietuvoje-2020-metu-finansiniai-rezultatai>, <https://www.seb.lt/naujienos/2021-01-27/skelbiame-seb-banko-grupes-lietuvoje-2020-metu-veiklos-rezultatai>, <https://sb.lt/lt/apie/naujienos/siauliu-banko-grupes-2020-metu-veiklos-rezultatai> ir kt. Bendra suma nurodyta čia: [https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/28798\\_d1ea028c842733ec12577cab1b812ec7.pdf](https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/28798_d1ea028c842733ec12577cab1b812ec7.pdf) (14-15 psl.).

<sup>9</sup> Europos bankų federacijos duomenys, 2019 m. <https://www.ebf.eu/facts-and-figures/banking-sector-performance/> (ROE – *return-on-equity* rodiklis). Lietuva – 15,1 proc. ROE, tuo tarpu visų tų metų ES-28 bankų vidurkis sudaro 5,4 proc.

<sup>10</sup> Žr. <https://geofinresearch.eu/>. Projekto GEOFIN tyrėjai bando paaiškinti šio reiškinio mechaniką ir gilesnes priežastis.

<sup>11</sup> Šaltinis: ebf.eu (<https://www.ebf.eu/lithuania/>). Cit.: „*Bank efficiency in Lithuania remains one of the highest in the European Union. The comparative data of the European Banking Authority (EBA) for the third quarter of 2019 show that the Lithuanian banks included in the EBA sample were the most efficient in the entire banking system of the EU countries. This means that banks in Lithuania are among the most profitable in the European Union.*“



Štai akivaizdus pavyzdys. Europos bankų federacijos tinklapyje Lietuvos bankų atstovų pateikta informacija<sup>12</sup> suponuoja, esą visa Lietuva pereina į elektroninę bankininkystę ir natūralu, kad uždaromi bankų skyriai tampa klientų konsultavimo centrais. Su tokiu vertinimu negalima sutikti, tiksliau, ši informacija yra teisinga tik iš dalies (nes dalis skyrių tiesiog uždaroma, jų vietoje net nelieka jokių savitarnos zonų, ką bekalbėti apie „klientų konsultavimo centrus“). Pasiremiant sabotažo metafora, galima daryti prielaidą, kad bankai, išeidami iš atokesnių vietovių, kuriose, jų požiūriu, skyriaus veikimas negali garantuoti būtino pelningumo lygio, sabotuoja tokių nutolusių regionų ekonomikos vystymąsi ir gyventojams būtiniausių paslaugų teikimą.

Miestuose situacija ne ką geresnė, net jei pakanka bankų skyrių bei bankomatų. Bankai turi ekskluzyvią prieigą prie kliento duomenų. Tai suteikia jiems galimybę pasinaudoti tokia informacija – pavyzdžiui, žinant vartotojo preferencijas siūlyti finansinius produktus<sup>13</sup>. Kartais produktai būna konstruojami siekiant ne didžiausios naudos klientui, o didžiausios naudos sau, nutylint žinomas rizikas arba ignoruojant žinomą riziką.

Šveicarijos frankais išduotų būsto paskolų istorija – labai iliustratyvi. Bankas siūlė paskolas klientams Šveicarijos frankais<sup>14</sup>, remdamasis neaiškiai klientui pateikta informacija, kuri akcentavo esą ilgalaikį franko stabilumą. Pavyzdžiui, vartotojui rodomo ilgalaikio euro ir franko kurso svyravimo grafiko mastelis buvo parinktas taip, kad kurso kitimo istorija atrodytų kaip nežymiai svyruojanti, beveik stabili linija.

Tačiau tuo pat metu, kai vyko aktyvi paskolų frankais siūlymo kampanija, savo makroekonominėse apžvalgose šis bankas klientams teigė, kad laukiama Šveicarijos franko stiprėjimo. Tokiu būdu, vieno banko padalinio – mažmeninių pardavimų – darbuotojai rodė būsto paskolomis

---

<sup>12</sup> Ibid, „Banks increase their efficiency by minimizing their operating costs – market players continue to close branches and reorganize them into customer consulting centres, as the customer’s movement to digital banking gathers pace. For example, the number of customers using Smart-ID, a digital personal identification tool, exceeded 1 million which is 35% of the Lithuanian population.“

<sup>13</sup> Verslo praktika, žinoma kaip „profilavimas“, atrenka klientus pagal tam tikrus požymius ir parengia jiems pritaikytus finansinius pasiūlymus; tarkime, dalyvauti investicinėje schemeje, kur įėjimo barjeras yra pakankamai aukštas, yra kviečiami tik tam tikro lygmens sumomis disponuojantys asmenys. Pasiturintys klientai gali būti kviečiami į specialius jiems skirtus renginius tam, kad atitinkamai psichologiškai „apdorojus“ tokiems klientams būtų įsiūlyti esą išskirtiniai investiciniai pasiūlymai. Ištobulėjus dirbtinio intelekto sistemoms, profilavimas atliekamas automatiškai, tačiau neretai tokio profilavimo algoritmai kelia klausimų dėl etiškumo ir duomenų apsaugos. Daliai klientų dėl jiems nesuprantamų priežasčių gali būti užkirstas kelias įsigyti tam tikras paslaugas, apie tokio sprendimo priemones klientui nepaaiškinant. Kaip kai kurie bankai apibrėžia profilavimą ir automatizuotą sprendimų priėmimą, galite susipažinti čia: <https://www.luminor.lv/en/privacy-policy>, „VII. Profiling and automated decision making“.

<sup>14</sup> „Sunkiai prognozuojama situacija pasaulio finansų rinkose verčia ieškoti ramybės uostų tiems, kurie nemėgsta pernelyg rizikuoti. Šveicarijos valiuta tradiciškai laikoma viena geru pasirinkimu besiskolinantiems“ (kalba netaisyta), <https://www.luminor.lt/lt/naujienos-iki-2017-10-01/nordea-bank-lietuva-siulo-skolintis-sveicarijos-frankais>





besidominantiems klientams stabilų franko kurso grafiką, taip faktiškai įteigdami vartotojams, esą rizikos nėra arba ji žema. Kito padalinio – ekonominės analizės – darbuotojai kitiems savo klientams bei visai visuomenei komunikavo prognozes<sup>15</sup>, kad Šveicarijos frankas, tikėtina, taps vertingesnis euro atžvilgiu; šis scenarijus automatiškai suponavo, kad pajamas eurais gaunantiems, bet paskolas frankais paėmusiems klientams augs paskolos našta.

Banko analitikų komunikotas scenarijus išsipildė, ir galiausiai keli šimtai Lietuvos šeimų tapo tokio neatsakingo konsultavimo aukomis<sup>16</sup>. Teisminis procesas dėl patirtų nuostolių tebevyksta<sup>17</sup>. Klausimas: kodėl bankas, turėdamas stiprią analitinę bazę, nesugebėjo pats išanalizuoti savo siūlomų mažmeniniams klientams produktų sukeliamų rizikų ir neatskleidė jų tinkamu būdu savo klientams? Neatmestina prielaida, kad didžiausią vaidmenį tokio elgesio formavimuisi banke suvaidino pardavimo tikslų nustatymo bei motyvacijos sistema<sup>18</sup>.

Štai šiame fone Vartotojų aljansas imasi analizuoti vartotojų teisių situaciją finansinių paslaugų sektoriuje. Įvade pateikti atvejai – tik ledkalnio viršūnė. Bankų ir kitų finansų įstaigų veikla reikalauja nuolatinio ir atidaus valstybės institucijų dėmesio. Kelias mintis, kaip organizuoti efektyvią finansų sektoriaus priežiūrą, taip pat pateiksime šiame dokumente. Kadangi daugiausia skundų iš vartotojų Lietuvos bankas gauna dėl mokėjimo paslaugų, nuo jų ir pradėsime.

---

<sup>15</sup> Ši praktika, kai bankai vienokias prognozes platina viešai, o kitomis vadovaujasi įsiūlydami savo klientams finansinius produktus, nėra būdinga tik Lietuvai. Panaši praktika akivaizdžiai atsiskleidė „Royal Bank of Scotland“ skandalo metu Jungtinėje Karalystėje: <https://bankconfidential.com/wp-content/uploads/2018/02/TSC-Final-letter-1.pdf>

<sup>16</sup> <https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/1103894/pries-krize-paskolas-frankais-paemusiems-asmenims-per-10-metu-skola-visiskai-nesumazejo>

<sup>17</sup> <https://www.teismai.lt/lt/teismu-pranesimai-spaudai/isnagrineti-byla-del-banko-pareigos-atskleisti-vartotojui-uzsienio-valiutos-kurso-rizika/8823>

<sup>18</sup> Lietuvoje tuo klausimu tyrimų neatlikta. Tačiau mechanizmą gerai atskleidžia kitų šalių patirtis, kur tyrimai atlikti ir bankai patyrė savo elgsenos pasekmes. Žr. <https://www.reuters.com/article/us-banks-insurance-idUSBRE87L09E20120822>.



# I. Vartotojų teisių situacija pagal finansinių paslaugų rūšis ir svarbiausias problemas

## I.1. Sąskaitos atidarymas, aptarnavimas ir uždarymas. Pagrindinė mokėjimo sąskaita

Bankai ir kredito unijos privalo suteikti galimybę visas būtinausias mokėjimo paslaugas gauti už ne didesnę kaip 1,45 euro, o nepasiturintiems gyventojams – už ne didesnę kaip 0,72 euro per mėnesį kainą<sup>19</sup>. Šis mėnesinio aptarnavimo mokesčio dydis yra labai kuklus Vakarų Europos kontekste, tačiau ne toks mažas žinant vidutines ar minimalias Lietuvos gyventojų pajamas.

Problema su pagrindine mokėjimo sąskaita kyla tada, kai vartotojai, nežinodami, kad tokia paslauga egzistuoja, permoka.

Suprantama, kad bankai niekaip nėra suinteresuoti tokiam vartotojui padėti, nes tai reikštų jų pelno mažėjimą.

Akivaizdu, kad Lietuvos bankas (LB), vedantis skirtingų mokėjimų už pagrindines paslaugas inventORIZACIJĄ savo tinklapyje, turėtų aktyviau skatinti vartotojus rinktis tikslingai ir racionaliai.

Tam yra sukurta speciali įkainių palyginimo skaičiuoklė<sup>20</sup>, tačiau trūksta vartotojų informavimo apie tai, kad tokia

*J Lietuvos banko patvirtintą pagrindinės mokėjimo sąskaitos krepšelio sudėtyje įtrauktos tokios būtinausios paslaugos, kurios kas mėnesį teikiamos vartotojui be papildomų mokesčių:*

- **sąskaitos atidarymas**
- **el. bankininkystė, saugi sąskaitos valdymo ir prisijungimo prie jos priemonė (kodų generatorius, speciali programėlė ir pan.)**
- **neribotas gautų mokėjimų eurais įskaitymas**
- **neribotas grynujų pinigų įmokėjimas kredito įstaigos parinktu būdu**
- **mokėjimo kortelė ir mokėjimo operacijos kortele**
- **ne mažiau kaip 10 bet kokių pervedimų eurais internetu kas mėnesį, įskaitant momentinius mokėjimus, įmokas, e. sąskaitų apmokėjimą ir kt.**
- **grynujų pinigų išmokėjimas – ne mažiau kaip 550 eurų per mėnesį banko bankomatų tinkle ar kredito unijos parinktu būdu.**

<sup>19</sup> <https://www.lb.lt/lt/pagrindines-mokejimo-saskaitos-krepshelis>

<sup>20</sup> <https://www.lb.lt/lt/ikainiu-palyginimo-skaiciuokle>



skaičiuoklė egzistuoja ir kuo ji gali padėti, t.y. kaip jos dėka vartotojas gali sutaupyti.

Padėtį galėtų pagerinti LB vykdoma nuolatinė vartotojų informavimo kampanija arba įpareigojimas bankams, kad siūlydami mokėjimo krepšelius vartotojams, atsidarantiems naują sąskaitą, o taip pat tais atvejais, kai vartotojas skatinamas keisti pasirinktą mokėjimų už paslaugas variantą („krepšelį“), būtų privalomai informuojamas apie egzistuojančias pagrindinės mokėjimo sąskaitos krepšelio alternatyvas<sup>21</sup>. Tokį siūlymą – automatinį priminimą – bankai taip pat galėtų būti įpareigoti siūsti klientams bent kartą per kalendorinius metus.

Pastaruoju metu svarstoma, ar nebūtų verta pateikti Lietuvos Respublikos Seimui pagrindinės mokėjimo sąskaitos krepšelio ribinės kainos reglamentavimą Mokėjimų įstatyme (keičiant 73 str. „Su pagrindine mokėjimo sąskaita susijęs komisinis atlyginimas“), priklausomai nuo minimalios mėnesinės algos (MMA) dydžio<sup>22</sup>. Taip, anot mokėjimo rinkos specialistų, gali būti užtikrintas skaidrus ir nuspėjamas pagrindinės sąskaitos peržiūros procesas.

Vartotojų aljansas **palaikytų šią iniciatyvą** ir pritartų, kad pagrindinės sąskaitos kaina būtų siejama su tam tikrą socialinės politikos būklę Lietuvoje atspindinčiu indikatoriumi. MMA gerai tinka būti tokiu indikatoriumi, net ir įvertinant nuolatinį spaudimą iš profesinių sąjungų MMA lygį didinti. Dėl kokio lygio bebūtų sutarta, tai būtų objektyvus rodiklis, nuo kurio nukrypti neleistų įstatymas.

Pastebėta, kad socialiai remtiniems asmenims<sup>23</sup> skirta pagrindinės sąskaitos paslauga už pusę kainos naudojasi mažai teisę į šią nuolaidą turinčių gyventojų. Tikėtina, kad tokiems vartotojams trūksta informacijos apie šią galimybę; vadinasi, čia taip pat galėtų padėti aktyvūs komunikaciniai Lietuvos banko veiksmai ir (arba) aukščiau minėtas komercinių bankų įpareigojimas.

Mokėjimų įstatymas nustato, kad „nustatydama maksimalaus komisinio atlyginimo apskaičiavimo tvarką, priežiūros institucija konsultuojasi su visuomene.“ Šį principą Lietuvos bankas pastaruosius kelerius metus pavyzdinčiai išlaiko, nes ir Vartotojų aljansui teko šiose konsultacijose dalyvauti. Toks LB tarimosi su visuomene, su nevyriausybinėmis organizacijomis būdas turėtų būti geru

---

<sup>21</sup> Penktadalis 2020 m. Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių respondentų apie krepšelius sako negirdėję apskritai: [https://www.lb.lt/lt/media/force\\_download/?url=/uploads/publications/docs/28014\\_2aef5a4477d1eb20881886dd59a7e7be.pdf](https://www.lb.lt/lt/media/force_download/?url=/uploads/publications/docs/28014_2aef5a4477d1eb20881886dd59a7e7be.pdf)

<sup>22</sup> Galiojantis nuo 2021 m. sausio 1 dienos dydis – 642 eurai. 1,45 euro pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugų krepšelio kaina sudarytų tokiu atveju apie 0,23 proc. MMA.

<sup>23</sup> Apibrėžiama kaip vartotojai, „kuriems paskirta pinigine socialine parama nepasiturintiems gyventojams pagal Lietuvos Respublikos pinigine socialine paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymą“. (LR mokėjimų įstatymo 73 str. 2 d.).



pavyzdžiu kitoms institucijoms bei standartu priimant sprendimus kitose vartotojų klausimus liečiančiose srityse. Apie tai išsamiau kalbėsime IV skyriuje.

Sąskaitos uždarymas (sutarties nutraukimas) yra nemokamas, išskyrus kai kuriuos specialius atvejus. Tačiau pasinaudoti tokia nemokamo nutraukimo teise klientui (vartotojui) gali būti sudėtinga.

Pirmiausia, egzistuoja gyvenimiškų situacijų, kurios vartotojo pastangas tvarkyti banko sąskaitą paverčia niekais.

Vartotojų aljansui žinomi vartotojų nusiskundimai, kai banko klientas (privatus asmuo) negali pasinaudoti teise disponuoti savo motinos vardu atidaryta sąskaita, kadangi įgaliojimą sūnui išdavusi mama negyvena šiuo metu Lietuvoje, jos paso galiojimo terminas pasibaigęs (ir tik šis dokumentas yra registruotas banko duomenų bazėje), sūnaus vardu išduotas notarinis įgaliojimas, nors ir galioja, bankui nebėra tinkamas (jis, banko teisininkų nuomone, nėra pakankamas be papildomo patvirtinimo iš pačios mamos). Sūnus negali nei mamos vardu disponuoti pinigais sąskaitoje, nei uždaryti sąskaitą ir nutraukti santykius su banku, pavedus šiam pervesti lėšas į Jungtinėje Karalystėje atidarytą to paties asmens vardu sąskaitą. Banko siūloma išeitis – mamai atvykti į Lietuvą (kas COVID-19 akivaizdoje 2020 metais faktiškai buvo neįmanoma, arba netikslinga dėl didelių kelionės išlaidų), pakeisti asmens dokumentą banke, prisijungti elektroninę bankininkystę ir pačiai disponuoti sąskaita.

Kuo baigėsi toks kliento ir banko tarpusavio nesusipratimas – Aljansui, deja, nežinoma. Tačiau pats panašių situacijų faktas leidžia manyti, kad bankininkystė Lietuvoje nėra skirta problemai spręsti, ji iš esmės yra pritaikyta problemai sukurti. Bankų darbuotojų instrukcijos klientams paprastai yra paremtos saugiausiu (teisiniu požiūriu) įmanomu scenarijumi, kas neturi stebinti; tačiau jei ir reikia inovacijų bankiniame sektoriuje, tai jos pirmiausia turi būti nukreiptos į patogumo klientui didinimą; deja, neretai esminiu varikliu tokioms inovacijoms tampa banko pelno auginimas, o ne naudos klientui paieškos.

Dažni vartotojų nusiskundimai sąskaitų aptarnavimo srityje susiję su neaiškiais nuskaitomais sąskaitos aptarnavimo mokesčiais. Nors pagrindinės mokėjimo sąskaitos krepšelis garantuoja būdą gauti pagrindines paslaugas už simbolinę kainą, ne šios paslaugos sunėša bankams pagrindinę pelno dalį.

Vartotojų aljansui teko galimybė susipažinti su duomenimis, kurie parodo, kad po pagrindinės mokėjimo sąskaitos krepšelio įvedimo bendra bankų gaunama iš pagrindinių paslaugų uždarbio



suma pakilo. Taip atsitiko dėl to, kad nors didžiulė dalis klientų rinkosi krepšelius<sup>24</sup>, vis dėlto kainodaros sistemos pertvarka privedė prie to, kad bendrai klientai bankams už paslaugas sumokėjo daugiau<sup>25</sup>. Lietuvos bankas prieš siūlydamas „krepšelių reformą“ skaičiavo būsimą poveikį, tačiau nebuvo atsižvelgta į skirtingus klientų poreikius.

Krepšelių kaina buvo nustatyta pagal vidutinį klientą, kuris atlieka apie 10 mokėjimų kas mėnesį; tokiam klientui 2017 m. „krepšelių reforma“ turėjo atnešti apčiuopiamą naudą. Labiausiai pasipelnė didžiosios įmonės, nes jų atveju, kai mokėjimų skaičius didelis, pasireiškė masto efektas, mat neberekėjo mokėti už kiekvieno mokėjimo įskaitymą į sąskaitą. Itin smulkioms įmonėms, naudojančioms banko sąskaitą sumokėti atlyginimą keliems savo darbuotojams<sup>26</sup>, taip pat pervesti būtinus mokesčius Sodrai ir Valstybinei mokesčių inspekcijai, LB inicijuota reforma padidino sąskaitos išlaikymo našta dėl nuo 2017 metų itin smarkiai brangusio sąskaitos palaikymo („mėnesinio sąskaitos aptarnavimo“) mokesčio.

Bet kuriuo atveju, grynosios paslaugų ir komisinių pajamos sudaro itin reikšmingą bankų pelno dalį. Per 2020 m. bankai uždirbo 232,6 mln. eurų grynujų paslaugų ir komisinių pajamų. Tokia suma apytikriai atitinka 2019 metų lygį, kai buvo uždirbta kiek daugiau kaip 236 milijonai. Metinis sumažėjimas net koronaviruso pandemijos aplinkybėmis tesudarė 1,6 procento, kas viso Lietuvos ūkio sukrėtimų lygio fone atrodo kaip menkas praradimas. Pirmąjį pusmetį (2020 m. sausio-birželio mėn. palyginti su 2019 m. sausio-birželio mėn.) kritimas buvo daug gilesnis – siekė net aštuntadalį. Tačiau antrąjį 2020-ųjų pusmetį ūkio atsigavimas (o galimai ir įkainių augimas) įtakojo grynujų paslaugų bei komisinių pajamų sumos šuolį, kas faktiškai padengė pirmosios metų dalies praradimą.

---

<sup>24</sup> Lietuvos banko duomenimis, jau 2017 m. pabaigoje įvairius mokėjimo paslaugų krepšelius buvo pasirinkę apie pusę visų bankų klientų (1,6 mln.). Žr. čia: <https://www.lb.lt/lt/leidiniai/mokejimu-rinkos-apzvalga-2018-m>

<sup>25</sup> *Ibid.* „(...) vidutiniškai krepšelių turėtojai per metus sumokėjo kiek daugiau nei 10 Eur. (...) Krepšelių nepasirinkę gyventojai mokėjimo paslaugomis naudojami mažiau, tačiau vidutiniškai už mokėjimo paslaugas sumokėjo daugiau – virš 22 Eur per metus.“ Dera pažymėti, kad ši statistika atspindi privačių klientų sumokėtą kainą; verslui daugumos siūlomų krepšelių kaina pakilo labai smarkiai. Tą ypač pajuto nepasirinkę krepšelių verslo klientai: viename iš didžiausių Lietuvoje veikiančių bankų sąskaitos palaikymo mėnesinis mokestis pašoko nuo 0,29 euro (buv. 1 lito) iki 3,5 euro, t.y. daugiau kaip 12 kartų.

<sup>26</sup> Įmonės, kuriose dirba 4 ir mažiau darbuotojų, sudaro apie 70 procentų visų Lietuvoje įregistruotų veikiančių ūkio subjektų (pagal <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/>).



Tokia dinamika gerai iliustruoja svarbią aplinkybę: nors ekonomikos nuosmūkių metu bankų pelnas menksta dėl problemų, susijusių su skolinimu (kai būdingas paskolų portfelio apimties traukimas bei blogėjanti paskolų portfelio kokybė), paslaugų ir komisinių pajamos bankams padeda pasiekti tam tikrą stabilumą<sup>27</sup>, nes būtinosios paslaugos, apmokestinamos fiksuotu tarifu, niekur nedingsta; bankų klientai, tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys, vis viena privalo išlaikyti sąskaitas bankuose, atlikti mokėjimus, naudotis mokėjimo korteles aptarnaujančiais terminalais ir panašiai.

Lietuvos atveju šią problemą aštrina bankų sektoriaus koncentracija. Mažas bankų pasirinkimas sukuria kvazi-monopolinę būklę, kai „nebylaus susitarimo“ dėka keli didžiausi bankai kontroliuoja indėlių, paskolų, mokėjimo paslaugų rinkas. Net ir nesant jokio faktinio bankų tarpusavio susitarimo, kurį būtų galima teoriškai tikėtis bandyti aptikti Konkurencijos tarybos tyrimo dėka, susikuria visos sąlygos, kad bankų įkainiai supanašėtų pagal principą „paimti iš kliento tiek, kiek jis gali mokėti“, kadangi aštrinti konkurencinės kovos tarp atskirų bankų šiems tiesiog neapsimoka. Tarpusavio konkuravimo strategija neatsiperka; tuo tarpu net mažiems bankams labiausiai priimtina ne resursus išnaudojančios konkurencinės kovos, o prisitaikymo prie didžiųjų bankų, nustatančių tam tikrą daugeliui klientų priimtina (ir nuolat keliamą) kasdienių paslaugų kainų lygmenį, strategija.

#### **KYC: kliento pažinimas kaip klientų atgrasymo strategija**

*Kliento pažinimo (angl. know your customer, KYC) procesas bankuose yra tapęs nuolat linksniuojama problema.*

*Tiek privatūs, tiek verslo klientai skundžiasi, kad KYC reikalavimai yra neproporcingi. Lietuvos bankai, per pastarąjį dešimtmetį ne kartą skambiai minėti tarptautiniuose pinigų plovimo skandaluose, yra suvaržyti perdėto atsargumo. Jie neretai naudojami bankams pateikiama klientų pažinimo anketa (itin sudėtinga) kaip priemonė jiems nepatogiems klientams atgrasyti. Nors įstatymai įpareigoja kredito įstaigas nuo 2017 m. vasario 1 d. sudaryti galimybę gyventojams naudotis pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslauga, apimančia būtiniausias mokėjimo paslaugas, realybėje sąskaitos atidarymas daugeliui klientų yra susiję su dideliu stresu. Tas pats pasakytina apie kasmetinį privalomą kliento pažinimo anketos atnaujinimą.*

*Lietuvos bankas konstatuoja:*

*„Pasitaiko atvejų, kai bankai uždaro mokėjimo sąskaitas įmonėms arba fiziniams asmenims arba atsisako jas atidaryti, nes priskiria šiuos klientus prie didelę pinigų plovimo ir terorizmo finansavimo (PPTF) riziką keliančių klientų.“*

*Lietuvos Mokėjimų taryba, kurios darbe dalyvauja ir Vartotojų aljanso atstovas, parengė rekomendacijas siekiant pakeisti padėtį dėl KYC reikalavimų.*

<sup>27</sup> Anot Lietuvos banko, „Realiam grynųjų palūkanų pajamų pokyčiui iliustruoti galima pasitelkti keturių rinkos dalyvių, užimančių daugiau kaip 90 proc. rinkos, duomenis: pašalinus vienkartinis veiksnys, šių bankų grynosios palūkanų pajamų sumažėjo 4,6 proc.“ – plg. su tik 1,6 proc. grynųjų paslaugų ir komisinių pajamų nuosmūkiu. Šaltinis: [https://www.lb.lt/lt/media/force\\_download?url=/uploads/publications/docs/28798\\_d1ea028c842733ec12577cab1b812ec7.pdf](https://www.lb.lt/lt/media/force_download?url=/uploads/publications/docs/28798_d1ea028c842733ec12577cab1b812ec7.pdf).



## I.2. Mokėjimo kortelės

COVID-19 pandemija įnešė reikšmingų naujovių į mokėjimų rinką. Pirminis ažiotažas, susijęs su 2020 metų kovą skeista baime, jog virusas gali plisti per bet kuriuos paviršius ir netgi per grynuosius pinigus<sup>28</sup>, sukėlė nuspėjamą reakciją. Atsižvelgdami į rekomendaciją vengti bereikalingų kontaktų su galimai nesaugiais paviršiais, mokėjimo paslaugų teikėjai (MPT) padidino bekontaktio mokėjimo ribą iki 50 eurų<sup>29</sup>. 2020 m. kovo pabaigoje Lietuvoje veikiantys bankai pasirašė memorandumą, kuriuo sutarė padvigubinti atsiskaitymo bekontaktėmis mokėjimo kortelėmis ribą.

Lietuvos banko pranešime spaudai<sup>30</sup> cituojamas tuometinis Lietuvos bankų asociacijos (LBA) prezidentas Mantas Zalatorius:

“*Mokėjimo kortelių skaitytuvai yra vienas iš dažniausiai parduotuvėse liečiamų paviršių. Tai sudaro galimybes plisti virusui. Didesnis bekontaktio atsiskaitymo limitas leis žmonėms už didesnę pirkinių krepšelį atsiskaityti saugiau.*

Net ir pirmajai pandemijos bangai pasibaigus, padidintas limitas tebegaliojo. Taisyklės, kurios turėjo būti laikinos, liko galioti ir toliau. Svarbu pažymėti, kad ir tolesnė, jau 2021 metų bankų komunikacija perdėtai akcentavo<sup>31</sup> bekontaktių mokėjimų patogumo privalumus, tačiau nepakankamai atskleidė galimą saugumo (ne pandemijos, o klientų pinigų) problemą<sup>32</sup>.

<sup>28</sup> <https://www.lb.lt/lt/naujienos/ecb-tyrimai-rizika-uzsikresti-koronavirusu-per-grynuosius-pinigus-minimali>

<sup>29</sup> [https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/27145\\_bbf7fa63d79633c0bac096b47743e09.pdf](https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/27145_bbf7fa63d79633c0bac096b47743e09.pdf)

<sup>30</sup> <https://www.lb.lt/lt/naujienos/bankai-karantino-laikotarpiu-bekontaktio-mokejimo-riba-didina-iki-50-euru>

<sup>31</sup> <https://www.lba.lt/lt/asociacijos-naujienos/2021/kam-jums-pinigine,-jei-turite-telefona->

<sup>32</sup> Įdomu, kad tuo pat metu LBA įspėjo, jog „Elektroninių sukčiavimų mastas Lietuvoje per pandemiją išaugo kartais“, o šį asociacijos pranešimą iliustruojanti iliustracija aiškiai akcentuoja mokėjimo kortelę kaip mėgstamą sukčių instrumentą: <https://www.lba.lt/lt/asociacijos-naujienos/2021/elektroniniu-sukciavimu-mastas-lietuvoje-per-pandemija-isaugo-kartais>



## Elektroninių sukčiavimų mastas Lietuvoje per pandemiją išaugo kartais

*Pav. 1. Iliustracija prie Lietuvos bankų asociacijos pranešimo apie elektroninius sukčiavimus: sukčius iš ekrano, laikantis (Mastercard?) mokėjimo kortelę.*

Daliai klientų toks nerūpestingas optimizmas gali virsti nuostoliais<sup>33</sup>.

Bankų teigimu, padidinta riba leidžia be fizinio kontakto tarp mokėtojo ir kortelės skaitytuvo apdoroti 95 proc. operacijų prekybos vietoje. Suprantama, kad vartotojams daugiau rūpi ne operacijos prekybos vietoje, kurios yra sąlyginai saugios, kai kortele naudojasi jos teisėtas savininkas, o kitos aplinkybės.

50 eurų riba liko galioti ir po karantino be jokio tarimosi su klientais, su vartotojų organizacijomis. Šis sprendimas buvo paliktas galioti bankų valia; kita vertus, lieka neaišku, kiek sprendimo galios bei iniciatyvos teisės turi Lietuvos bankai, o kiek – jų tarptautiniai partneriai. 2020-ųjų kovą skelbiant apie limito padidinimą akcentuotas pačių bankų susitarimas, o kartu norėta sukurti visuomenei įspūdį, esą didžiosios pasaulinės mokėjimo kortelių bendrovės – „Visa“ ir „Mastercard“

<sup>33</sup> [https://www.lb.lt/lt/media/force\\_download/?url=/uploads/publications/docs/27145\\_bbf7fa63d79633c0bac096b47743e09.pdf](https://www.lb.lt/lt/media/force_download/?url=/uploads/publications/docs/27145_bbf7fa63d79633c0bac096b47743e09.pdf). Žr. 3 pav. „Pagal skaičių daugiausia sukčiavimų pasitaiko naudojant mokėjimo korteles, pagal vertę – kredito pervedimus“, 15 psl.





– tiesiog palaiko LBA iniciatyvą. Kita vertus, netrukus tapo aišku, kad Lietuva paprasčiausiai prisitaiko prie tarptautiniu lygiu priimtų sprendimų<sup>34</sup>.

Panašūs manipuliavimo informacija atvejai – Lietuvos finansinių paslaugų sektoriaus kasdienybė. Tačiau tai gali būti verta atskiro išsamaus tyrimo tema.

Sukčiavimo panaudojant bekontakčių mokėjimo kortelių duomenis galimybės – dar platesnės, negu įprastų kortelių su magnetine juosta arba mikroschema atveju; visi pavojai yra išsamiai aptarti tarptautinėje literatūroje. Bekontaktis atsiskaitymas savaime nėra problema. Kalbame apie sukčiavimo rizikos sušvelninimą. Šiuo metu jau beveik visose ES šalyse bekontakčio mokėjimo riba yra padidinta iki 50 eurų. Vartotojų organizacijos pasisako<sup>35</sup>, kad baigiantis COVID-19 krizei viršutinė riba turėtų būti sumažinta: 50 eurų limitas kelia pernelyg daug rizikos vartotojams.

Kiekvienas vartotojas privalo turėti galimybę:

- arba išjungti kortelės bekontakčio panaudojimo atsiskaitymams funkciją,
- arba nustatyti viršutinę ribą savo nuožiūra pats, tuo pačiu metu neviršijant 50 eurų teisės aktais numatytos ribos. Po penkių bekontakčių operacijų turėtų būti prašoma įvesti kortelės PIN kodą. Išimtys galėtų būti numatytos nebent mokėjimams viešajame transporte.

Siekiant apsaugoti vartotojus nuo sukčiavimo, antroji Mokėjimo paslaugų direktyva<sup>36</sup> (PSD2) neseniai įtvirtino griežto kliento autentiškumo patvirtinimo principą (angl. *SCA*). Svarbu suprasti, kad tais atvejais, kai vartotojas mokėdamas turi patvirtinti savo tapatybę, pavyzdžiui, panaudodamas PIN kodą, sukčiavimas tampa daug sudėtingesnis.

Bekontaktiams mokėjimams, mažesniems už numatytą maksimalią sumą, šis reikalavimas netaikomas, todėl kitas asmuo gali atlikti mokėjimus pavogta ar pamesta kortele, **nežinodamas kodo**.

<sup>34</sup> Žr. VŽ Premium, „Bekontakčių mokėjimų riba didėja, tik neaišku, kieno iniciatyva“: <https://www.vz.lt/finansai-apskaita/bankai-draudimas/2020/03/25/bankai-bekontakcio-mokejimo-riba-didina-iki-50-eur>, taip pat „Mastercard enables Contactless limit raise across 29 countries; and champions permanent increase“ <https://www.mastercard.com/news/europe/en-uk/newsroom/press-releases/en-gb/2020/march/mastercard-enables-contactless-limit-raise-across-29-countries-and-champions-permanent-increase/>

<sup>35</sup> [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-072\\_a\\_retail\\_payments\\_strategy\\_for\\_the\\_eu.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-072_a_retail_payments_strategy_for_the_eu.pdf)

<sup>36</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015L2366>



Būtent dėl šios rizikos vienam sandoriui buvo nustatyta 25 arba 30 eurų riba<sup>37</sup>. Belgijos vartotojų organizacija „Test-Achats / Test Aankoop“ neseniai įspėjo, kad nors dabartinėmis aplinkybėmis galima suprasti norą padidinti bekontakčio mokėjimo<sup>38</sup> ribas, tačiau „neturime pamiršti, kad toks padidėjimas tikriausiai pritrauks sukčius“.

Vartotojų organizacijos mato didelį pavojų, kad COVID-19 metu įvestos taisyklės bus išsaugotos po krizės. Žinoma, 50 eurų riba atitinka ES teisės aktų reikalavimus (pagal Komisijos deleguotojo reglamento 2018/389<sup>39</sup> 11 straipsnį). Finansų sektoriaus lobistai neretai atsako, kad vartotojas yra visais atvejais apgintas. Deja, taip nėra. Vartotojas gali užginčyti bet kokią bekontaktį sandorį (PSD2 74 straipsnis „Mokėtojo atsakomybė už neautorizuotas mokėjimo operacijas“), tačiau procedūra yra sudėtinga ir gali būti susijusi su papildomais rūpesčiais<sup>40</sup>.

Todėl vartotojų organizacijos palaiko pasirinkimo laisvės principą. Vartotojas turi turėti galimybę paprašyti banko išduoti jam mokėjimo kortelę be bekontakčio atsiskaitymo funkcijos, taip pat, jei tokia funkcija yra suteikiama automatiškai kortelės gaminimo metu, vartotojui reikia suteikti galimybę išjungti bekontakčio atsiskaitymo funkciją per elektroninę banko paslaugų sąsają (pavyzdžiui, naudojantis elektronine bankininkyste kompiuteriu arba mobiliame įrenginyje banko paslaugų programėlyje).

Tuo tarpu jei vartotojas vis dėlto apsisprendžia pasilikti bekontakčio atsiskaitymo galimybę, jis neabejotinai turi turėti galimybę pats pasirinkti maksimalią sumą, neviršijant teisinės 50 eurų ribos.

Pagal aukščiau minėtą reglamentą bankai taip pat turi pasirinkti, kaip jie nustato saugumo priemonę – PIN kodo įvedimą:

- galima PIN kodo prašyti po penkių operacijų, arba
- prašoma PIN kodo tada, kai paskutiniųjų atliktų operacijų bendra suma viršija 150 eurų.

<sup>37</sup> Galiojusias ir naujas įvairiose šalyse ribas „Mastercard“ kortelėms galima pasitikrinti čia, jau cituotame „Mastercard“ pranešime spaudai: <https://www.mastercard.com/news/europe/en-uk/newsroom/press-releases/en-gb/2020/march/mastercard-enables-contactless-limit-raise-across-29-countries-and-champions-permanent-increase/>

<sup>38</sup> <https://www.test-achats.be/argent/payer/dossier/paiement-sans-contact/via-votre-carte-de-banque>

<sup>39</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R0389>

<sup>40</sup> Europos bankininkystės institucija (EBI) pareikalavo, kad mokėjimo paslaugų teikėjai tinkamai informuotų vartotojus apie pokyčius, kuriuos atneša griežtas autentiškumo patvirtinimas (remiantis mūsų informacija, vartotojų informuotumas daugelyje valstybių narių yra žemas), be to, EBI aiškiai nurodė, kad pereinamuoju laikotarpiu, o ir vėliau, vartotojai neprisiims jokios atsakomybės už neteisėtas operacijas, kai prekybininkai nesinaudojo griežtus autentiškumo patvirtinimais pagal PSD2 (74 straipsnio 2 dalis nustato, kad „Kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja griežto kliento autentiškumo patvirtinimo, atsakomybė už finansinius nuostolius mokėtoju tenka tik tuomet, jei mokėtojas veikia nesąžiningai. Kai gavėjas arba gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nepriima griežto kliento autentiškumo patvirtinimo, jis kompensuoja finansinę žalą, padarytą mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui.“).



Manome, tuo pačiu metu turėtų būti taikomi **abu** aukščiau pateikti saugumo užtikrinimo būdai, o ne tik kuris nors vienas.

Vienintelė išimtis turėtų taikoma neprižiūrimiems terminalams, kai vartotojas moka už transporto bilietus ir automobilių stovėjimą (Reglamento 2018/389 12 straipsnis<sup>41</sup>).

Tarptautiniai kortelių verslo gigantai „Visa“ ir „MasterCard“ neseniai paprašė Europos institucijų leisti padidinti bekontakčių mokėjimų be PIN kodo įvedimo sumą iki 250 eurų (vietoje 150-ies – turimas omenyje PIN kodo reikalavimas, kai pasiekama tam tikra bendra paskutiniųjų atliktų operacijų suma). Vartotojams šis galimas padidinimas iki 250 eurų nėra priimtinas.

Jei „Visa“ ir „MasterCard“ prašymas būtų patenkintas, bekontaktės kortelės turėjimas vartotojui reikštų tą patį, kaip ir 250 eurų grynųjų pinigų nešiojimąsis kišenėje. Tai tik dar labiau skatintų sukčiavimą – galimybė pasipelnyti didesne suma aiškiai trauktų sukčių dėmesį ir skatintų kortelių vagystes.

Atskirai dera aptarti mokėjimo kortelių kainas. Šioje srityje per pastarąjį penkmetį įvyko reikšmingų pokyčių.

Lietuvos bankas savo apžvalgose pažymi, kad beveik visi bankai panaikino vienkartinius kortelės išdavimo mokesčius, bet periodiškai mokami mokesčiai už kortelės turėjimą didėjo<sup>42</sup>.

Nuo 2015-ųjų iki 2019-ųjų metų (t.y., per laikotarpį nuo euro įvedimo iki COVID-19 pandemijos) vidutinė Lietuvos bankų taikoma debeto kortelės metinė kaina pakilo nuo 5,12 iki 9,12 euro<sup>43</sup>, arba 78 procentais.

Vartotojų aljanso nariai dar ES teisės aktų leidėjams derantis dėl tarpbankinio mokėjimo kortelių apsikeitimo mokesčio (angl. *interchange fee*) prognozavo<sup>44</sup>, kad kortelių išdavimas ir aptarnavimas brangs, nes kortelės išduodantys bankai ieškos galimybių kitu būdu paimti iš kliento prarastas dėl šio mokesčio ribojimo pajamas. Sunku pasakyti, ar mokesčio suregulavimas<sup>45</sup> tikrai atliko tą vaidmenį ir sukūrė pokytį rinkoje, kurio tuo reguliavimu tikėtasi. Greičiausiai nutiko taip, kad

---

<sup>41</sup> „Mokėjimo paslaugų teikėjams leidžiama netaikyti griežto kliento autentiškumo patvirtinimo, jeigu jie įvykdo 2 straipsnio reikalavimus, kai mokėtojas inicijuoja elektroninę mokėjimo operaciją neprižiūrimame mokėjimo terminale siekdamas sumokėti transporto ar automobilių stovėjimo mokesčius.“

<sup>42</sup> [https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/27145\\_bfb7fa63d79633c0bac096b47743e09.pdf](https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/27145_bfb7fa63d79633c0bac096b47743e09.pdf)

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> <https://verslas.lrytas.lt/izvalgos-ir-nuomones/vartotoju-asociacija-pamirskite-nemokamas-mokejimo-korteles.htm>

<sup>45</sup> 2015 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2015/751 dėl tarpbankinių mokesčių už kortelę grindžiamas mokėjimo operacijas, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R0751>



apsikeitimo mokesčio sumažinimo naudą, kaip ir prognozuota 2013-aisiais, labiausiai pajuto stambieji prekybininkai (nors ir jie skundžiasi dėl kitų išaugusių mokesčių); kažki ar galima būtų aptikti įrodymų, jog bent dalis šios naudos buvo perkelta vartotojams.

Savo ruožtu vartotojai, negavę naudos iš apsikeitimo mokesčio apribojimo atsiskaitymų metu, už pačių mokėjimo kortelių aptarnavimą sumokėjo daugiau<sup>46</sup>.

Todėl derėtų atsargiai vertinti teiginį, esą dalis prekybininkų sutaupyto lėšų per ilgesnį laikotarpį atitenka vartotojams, nes atitinkamai šiek tiek sumažinamos parduodamų prekių ir paslaugų kainos – o būtent taip sakoma 2020 m. viduryje EK paskelbtoje ataskaitoje<sup>47</sup>. Jei per ketverius metus keturiais eurai pakilo vidutinė vienos debeto kortelės metinio aptarnavimo kaina, o kortelių skaičius Lietuvoje viršija tris milijonus<sup>48</sup>, tai klientų **papildomai** sumokėtų bankams komisinių mokesčių metinė suma sudarė bent 10-12 milijonų eurų. Jei laikysime, kad kortelių skaičius per penkmetį nekito (realiai jis nežymiai leidosi, nuo 3,6 milijono kortelių 2015-aisiais iki kiek daugiau kaip 3 mln. pernai – galbūt dėl kortelių brangimo, o gal dėl emigracijos), o kainų augimas 2015-2019 m. buvo tolydus, tai kortelių brangimo, kuris buvo iššauktas iš dalies ir ES lygiu įvesto reguliavimo, bendras neigiamas poveikio mastas Lietuvos vartotojams per penkerius metus galėjo siekti 25-30 milijonus eurų.

Kita vertus, ši brangimą galimai gali švelninti mokėjimų krepšelio įvedimas 2017-aisiais – nes pagrindinių paslaugų krepšelio sudėtyje yra ir debetinė mokėjimo kortelė.

Nemokamas korteles Lietuvos gyventojams siūlo nauji rinkos žaidėjai – „Bankera“<sup>49</sup>, „Revolut“<sup>50</sup>. Tačiau svarbu nepamiršti, kad šie nauji rinkos žaidėjai neteikia pilnaverčių bankinių paslaugų, jie vis dar laikytini nišiniais mokėjimų rinkos dalyviais.

<sup>46</sup> Atskiras klausimas – vartotojo elgsenos kaita disponuojant mokėjimo kortele, ypač – kortele su kredito limitu. Vartotojai linkę sumokėti daugiau ir išleisti daugiau mokėdami kortele, o ne grynaisiais. Virtualus, neapčiuopiamas pinigų pobūdis sukelia visai kitokį pinigų vertės pojūtį ir prisideda prie konsiumerizmo, nežaboto vartojimo, išlaidavimo įpročių formavimosi (apie tai vaizdingai rašoma lietuvių kalba 2016 m. išleistoje George A. Akerlof ir Robert J. Shiller knygoje „Kvailių žvejonė: manipuliacijų ir apgaulių ekonomika“, 71-75 psl.). Elektroniniai, o ne fiziškai apčiuopiami pinigai veda prie prastesnio asmeninių finansų tvarkymo ir, panašu, neskatina apdairaus namų ūkio tvarkymo. Šiame kontekste kiek pavojingai atrodo dalies rinkos dalyvių palaikomi planai radikaliai skatinti moksleivių įtraukimą į atsiskaitymo kortelėmis mokyklose kampanijas (žr. čia: <https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/1211785/moksleiviai-gali-nebepazinti-pinigu-svarstoma-is-mokyklu-valgyklu-igsawiti-grynuosius>). Vartotojų organizacijos neneigia elektroninių mokėjimų naudos, tačiau siekia pasirinkimo laisvės ir tolygaus kelių lygiagrečiai naudojamų bei lygiavertėmis laikomų mokėjimo priemonių traktavimo.

<sup>47</sup> [https://ec.europa.eu/competition/sectors/financial\\_services/IFR\\_report\\_card\\_payment.pdf](https://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/IFR_report_card_payment.pdf)

<sup>48</sup> <https://www.lba.lt/lt/mokejimo-korteles>. 2020 m. IV ketv. – 3 154 169 kortelės.

<sup>49</sup> <https://www.vz.lt/finansai-apskaita/2020/12/22/bankera-pristate-visa-mokejimo-kortele-platins-nemokamai-ir-netaikys-menesinio-mokescio>



Kita apsikeitimo mokesčio sureguliuavimo debatuose iškelta viltis – kad atsiras daugiau galimybių įsijungti į mokėjimų rinką naujiems žaidėjams su inovatyviais pasiūlymais – bent jau Lietuvoje neišsipildė tikrai. Mokėjimo kortelių naudojimas visame mokėjimo negrynaisiais pinigais operacijų skaičiuje ir toliau dominuoja. Mokėjimas kortele prekybos vietoje (šalia grynųjų) išlieka tarp mėgstamiausių lietuvių atsiskaitymo už prekes ir paslaugas būdų. Kitokių mokėjimų plėtra – tarkime, pasinaudojant QR kodu – įstrigo. Nė dviejų metų neištverusi bendrovė „Mobilieji mokėjimai“ (veikusi prekės ženklu „MoQ“) 2020 metų gegužę nutraukė veiklą<sup>51</sup>.

### I.3. Mokėjimų skaitmenizacija. Momentiniai mokėjimai

Momentiniai mokėjimai – tikriausiai pati „karščiausia“ naujovė, esanti Europos mokėjimų rinkos smaigalyje. Tai ir galimybių, ir potencialių problemų šaltinis, parodantis, kaip technologinės naujovės ir besikeičiantis vartotojų elgesys veda prie mažmeninių mokėjimų kasdienybės revoliucijos. Kartu, deja, šios naujovės panaudojimas esmingai pagilina problemas, susijusias su per dešimtmečius tapusiomis įprastomis kitomis mokėjimo priemonėmis.

Grynieji išlieka, tačiau mokėjimus šiuo visuomenės technologinio augimo laikotarpiu vis labiau skaitmenizuojame. Skaitmenizacija nėra naujas reiškinys, nes jau daugelį metų vartotojai naudojami bankomatu gryniesiems pinigams gauti, naudoja kortelę atsiskaityti parduotuvėse ir rečiau eina į banko skyrius, nes naudoja savo kompiuterį ar išmanųjį telefoną operacijoms atlikti. Spartėjanti elektroninių mokėjimų plėtra reiškia augantį bekontaktį kortelių naudojimą, diskusijas apie grynųjų atsakančią (ar mažiau grynųjų pinigų naudojančią) visuomenę bei žaibiškus mokėjimus mobiliaisiais telefonais.

Tačiau kalbant apie mokėjimų skaitmenizaciją būtina išnagrinėti šiuos aspektus:

1. Saugumas
2. Pasirinkimo laisvė
3. Patogumas, paprastumas

---

<sup>50</sup> <https://www.revolut.com/lt-LT/aff>

<sup>51</sup> <https://www.delfi.lt/verslas/verslas/nusprendus-uzdaryti-moq-mokejimu-programele-rinkoje-laukiama-nauju-zaideju.d?id=83728545>



Ironiška, tačiau vienoje naujausių inovacijų – momentiniuose mokėjimuose – šie trys principai yra labai nelengvai suderinami.

### Saugumas

Tiek pinigai apskritai, tiek mokėjimai yra pagrįsti pasitikėjimu. Vartotojas naudos naujas mokėjimo priemones tik tuo atveju, jei jomis pasitikės. Reikėtų paminėti šiuos su saugumu susijusius klausimus.

- Mokėjimų **kortelėmis** saugumas. Kaip rodo įvairūs daryti tyrimai, sukčiavimas yra pagrindinis vartotojų rūpestis dėl naujų technologijų naudojimo mokėjimams. Pavyzdžiui, dar 2017-aisiais „Eurobarometro“ apklausa apie europiečių požiūrį į kibernetinį saugumą parodė, kad labiausiai bijoma kenkėjiškos programinės įrangos ir tapatybės vagysčių (69 proc. apklaustųjų) ir sukčiavimo panaudojant banko korteles bei internetinėje bankininkystėje (66 proc.). Naujausia skelbta apklausa<sup>52</sup> parodo, kad pastarasis skaičius išlieka tokia pačia lygyje – reiškia, tai yra vartotojus nuolat kamuojanti problema.

Sustiprintas saugumas (pvz., per griežto kliento autentiškumo patvirtinimo principą) suteikia žmonėms daugiau pasitikėjimo pirkti internetu. Esame įsitikinę, kad praktiškai galima suderinti tvirtą saugumą su pakankamu patogumo lygiu. Naudojant naujas technologijas, tokias kaip biometriniai duomenys, saugumo priemonės bus lengva naudoti ir atsiskaitymas bus patogus<sup>53</sup>.

- Atliekant įprastus SEPA kredito pavedimus, vartotojai yra apsaugoti prastai. Pastaraisiais metais nemažai vartotojų apgaunami, kai perveda pinigus į **apgaulingas sąskaitas**<sup>54</sup>. Tokiu atveju žala vartotojams neatlyginama.

Europos Komisija turėtų patobulinti ES teisės aktus mokėjimų srityje, kad vartotojams visose srityse būtų suteikta tokio pat lygio apsauga, neatsižvelgiant į naudojamą mokėjimo priemonę. Viena iš priemonių, kuri turėtų būti įdiegta, yra bankų ir kitų mokėjimo paslaugų teikėjų pareiga prieš atliekant kredito pervedimą atlikti IBAN ir gavėjo pavadinimo patikrą, siekiant įsitikinti, kad

<sup>52</sup> <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/468848fa-49bb-11ea-8aa5-01aa75ed71a1>

<sup>53</sup> Antai Belgijoje SCA internetiniams mokėjimams jau daugelį metų sėkmingai veikia ir vartotojai yra patenkinti. Anot belgų vartotojų organizacijos atstovų, šioje šalyje nėra jokios „trinties“ tarp stipresnio saugumo ir patogumo.

<sup>54</sup> Žr. išsamią Jungtinės Karalystės vartotojų organizacijos „Which?“ ataskaitą šia tema: <https://www.which.co.uk/policy/consumers/347/consumer-safeguards-in-the-market-for-push-payments-which-super-complaint>



IBAN numeris priklauso tinkamam mokėjimo gavėjui. Tai jau įgyvendinama Jungtinėje Karalystėje ir Nyderlanduose<sup>55</sup>.

- Diegiant **atvirosios bankininkystės** naujoves, turi būti taip pat užtikrinta vartotojo finansinių duomenų kontrolė. Vartotojas turi būti padėties šeimininkas, kai kalba eina apie tai, kokiais duomenimis jis dalijasi ir su kuo.

Vienas iš didžiausių pastarojo meto technologinių pokyčių mažmeninių finansų srityje – atviroji bankininkystė.

Nors PSD2 reikalauja, kad bankai suteiktų trečiosioms šalims prieigą prie einamųjų banko sąskaitų, kol kas neaišku, kaip vartotojai turėtų būti informuojami, duoti sutikimą ir kontroliuoti duomenų valdymą, taip pat kam tenka atsakomybė ištikus problemai.

Neaišku, kaip klientas gali valdyti suteikiamos prieigos mastą. Pavyzdžiui, ar logiška suteikti priėjimą „Perlas GO“ paslaugos teikėjui prie kliento einamosios sąskaitos, kurioje gali būti atliekamos visos kliento operacijos, matuojamos šimtais ir tūkstančiais eurų, kai per „Perlas GO“ programėlę tas klientas tik kartą per mėnesį apmoka kokią nors 10 ar 20 eurų dydžio sąskaitą?

Be to, atvirosios bankininkystės samprata neapsiriboja einamosiomis sąskaitomis<sup>56</sup>, bet apima ir vartotojų taupomąsias bei investicines sąskaitas, draudimo ir pensijų sutartis. Tačiau šiuo metu reguliuojama tik prieiga prie mokėjimo sąskaitų. ES turėtų priimti teisės aktą, kuriuo būtų užtikrinta vartotojams palanki atvirosios bankininkystės aplinka – tokia aplinka, kurioje vartotojai galėtų visiškai kontroliuoti savo finansinius duomenis. Europos vartotojų organizacija BEUC yra parengusi ir viešai pateikusi išsamias rekomendacijas<sup>57</sup>, kaip Europoje sukurti tikrai draugišką vartotojams atvirosios bankininkystės erdvę.

---

<sup>55</sup> <https://thefintechtimes.com/surepay-successfully-launches-confirmation-of-payee-in-the-uk/>

<sup>56</sup> Lietuvos Mokėjimo taryba nustatė tris šiuo metu aktualiausias atvirosios bankininkystės taikymo sritis mūsų šalyje. Atviroji bankininkystė aktuali (a) vertinant klientų kreditingumą, (b) kovojant su sukčiavimu ir vykdant pinigų plovimo prevenciją, o taip pat (c) ugdant asmeninių finansų analizės ir valdymo įgūdžius. Žr. LB pranešimą: <https://www.lb.lt/lt/naujienos/mokejimu-tarybos-siulymai-skatinti-atsiskaitymus-negrynaisiais-pinigais-mokyklu-valgyklose-ir-pletoti-atviraja-bankininkyste>, taip pat Mokėjimų tarybos Atvirosios bankininkystės plėtros užduoties grupės veiklos ataskaitą, 2020 m. liepa: [https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Atvirosios%20bankininkystes%20UG%20ataskaita\\_final.pdf](https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Atvirosios%20bankininkystes%20UG%20ataskaita_final.pdf)

<sup>57</sup> [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-082\\_consumer-friendly\\_open\\_banking.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-082_consumer-friendly_open_banking.pdf)



### Pasirinkimas

Vartotojai turėtų visada turėti teisę pasirinkti, kaip jie už ką nors moka. Čia yra du svarbūs aspektai:

- vartotojų teisės, susijusios su grynujų pinigų naudojimu;
- vartotojų pasirinkimas atliekant elektroninius mokėjimus.

Grynujų pinigų problematiką nagrinėsime tolesniuose skyriuose.

Kalbant apie elektroninių mokėjimo sprendimų pasirinkimą, svarbu neužkirsti kelio inovacijoms. Mažmeninių mokėjimų rinka imli naujovėms. Nauji mobiliųjų mokėjimų, pinigų pervedimo ir kiti technologiniai sprendimai atsiranda beveik kiekvieną dieną. Kai kurių iš šių sprendimų privalumai vartotojams yra akivaizdūs<sup>58</sup>. Kiti – ne tokie akivaizdūs, bet vis viena turintys teisę egzistuoti, vystytis, ir galbūt netolimoje ateityje sukurti tą papildomą unikalią naudą vartotojams.

Kita vertus, žvelgiant į labiausiai paplitusius elektroninės prekybos srityje mokėjimo būdus, vartotojų pasirinkimas, ypač atsiskaitant tarptautiniu mastu, yra skurdus (žr. iškarpa dešinėje, 24 psl.). Dažnai apsiribojama tik mokėjimo kortelėmis. Galima neperdedant pasakyti, kad Europos internetinių mokėjimų aplinkoje vis dar daugiausia dominuoja kortelės. Kur yra alternatyvos vartotojams? Lengvai prieinamos, plačiai pripažintos ir ekonomiškai

*Lietuvos vartotojui, norinčiam susimokėti už kaimyninės šalies telekomunikacijų operatoriaus [paslaugas](#), pasiūlomos tokios mokėjimo alternatyvos:*

- Elektroninė bankininkystė per Latvijos „**Swedbank**“
- Elektroninė bankininkystė per Latvijos **SEB**
- Elektroninė bankininkystė per Latvijos „**Citadele**“
- Elektroninė bankininkystė per Latvijos „**Industra**“
- Elektroninė bankininkystė per Latvijos „**Luminor**“
- **Mastercard** ir **VISA** kortelės

*Suprantama, kad lietuviški internetinės bankininkystės kodai bendraujant su Latvijos „Swedbank“ arba SEB nepadės. Vargu ar geresnė situacija tų vartotojų iš Latvijos, kurie galimai nori apmokėti Lietuvos telekomunikacijų operatorių paslaugas pasinaudodami savo „latviška“ internetine bankininkyste.*

*Įdomu tai, kad net keturi iš penkių aukščiau nurodytų Latvijos bankų veikia ir Lietuvoje, t.y. sudaro bendrą Baltijos šalių tinklą.*

*Faktiškai vienintelė galimybė, prieinama europiečiui, norinčiam apmokėti kitos ES šalies paslaugų teikėjo sąskaitas, yra pasinaudoti globalių mokėjimo kortelių kompanijų, įsikūrusių [Niujorke](#) ir [San Franciske](#), paslaugomis.*

<sup>58</sup> Pavyzdžiui, *fintech* startuolių siūlomi sprendimai, kai pigios tarptautinės pinigų perlaidos ir valiutos keitimo paslaugos reikšmingai konkuruoja su tradiciškai brangiais tarptautiniais pinigų pervedimais per tradicinius bankus ar specializuotas bendroves (kaip „Western Union“ arba „MoneyGram“).





atsiperkančios alternatyvos? Žinoma, yra keletas sprendimų, pvz., mobiliosios pinigų pervedimo programėlės. Tačiau šie sprendimai naudojami nacionaliniu lygmeniu, jų naudojimas ir priėmimas paprastai neperžengia nacionalinių sienų. Tai reiškia, kad šiandien mes vis dar neturime rimtų, **tikrų alternatyvų** atsiskaitymams kortelėmis perkant internetu.

Lietuvos vartotojas, norintis sumokėti kaimyninės Baltijos šalies paslaugų teikėjams, dažnai turi visiškai ribotą pasirinkimą, kas yra keista žinant, jog egzistuoja visos trys Baltijos šalys apimančios bankų tinklai (keturi iš šešių reikšmingiausių mažmenines paslaugas teikiančių Lietuvos bankų – „Swedbank“, SEB, „Luminor“ ir „Citadele“ – turi stiprias pozicijas ir Latvijoje, ir Estijoje). Šio baltiškojo rinkos „cementavimo“ instrumento minėti bankai neišnaudoja, nors jau keliolika metų visos trys Baltijos šalys yra vienoje rinkos erdvėje – Europos Sąjungoje. Nesant bendrų mokėjimo mechanizmų, vartotojo pasirinkimas įsigyjant prekes ar paslaugas elektroninėje erdvėje siaurėja. Tarpvalstybinė prekyba (tegu ir vidaus, ES rinkoje) nustoja augti; galimą naudą dėl to praranda daugiausia mažos ir mikro įmonės.

Dar blogesnė padėtis – perkantiems prekes iš kitų, labiau nutolusių ES šalių. Vokietijos vartotojas, įsigyjantis prekes iš Vokietijos elektroninių parduotuvių, gali pasinaudoti dešimtimis atsiskaitymo variantų, įskaitant ir didžiųjų bankų elektroninės bankininkystės sąsajas. Tačiau Lietuvos vartotojui, norinčiam įsigyti tas pačias prekes toje pačioje elektroninėje parduotuvėje, iš visų siūlomų atsiskaitymo variantų tiks nebent PayPal (jei yra) ir dar, suprantama, visur esančios „Mastercard“ ir VISA kortelės.

Europos ir Lietuvos vartotojai tvirtai pritarė momentinių kredito pervedimų eurais (*SCT Inst*) įvedimui<sup>59</sup>. Šis mokėjimo būdas, kurio pagrindinis, patraukliausias bruožas – greita pinigų kelionė gavėjui 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, 365 ar 366 dienas per metus – suteikia vartotojui ir prekybininkams didelį mokėjimų tiek internetinėje erdvėje, tiek ir „įprastinėje“ prekyvietėje (ne internetu) potencialą.

Tačiau norint pasinaudoti visais šios iniciatyvos privalumais, reikalingi visos Europos mokėjimo sprendimai, pagrįsti SCT Inst sistema.

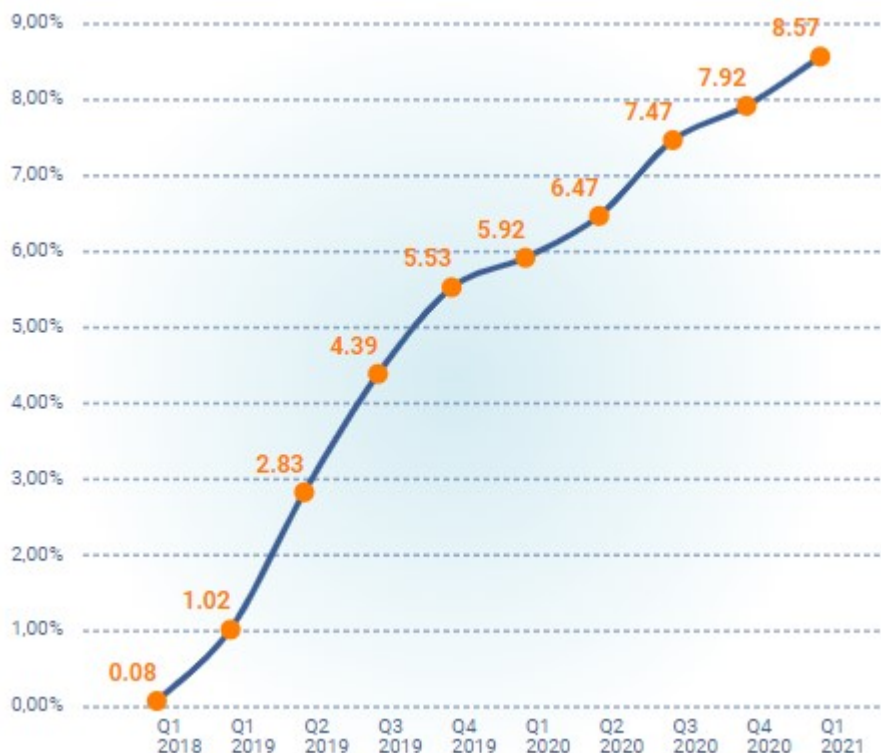
Priešingu atveju SCT Inst rizikuoja nepateisinti vartotojų lūkesčių. Iki šiol girdėjome daugiausia tik aukšto lygio politines deklaracijas dėl standartizacijos ir sąveikumo poreikio šioje srityje, o dabar atėjo laikas veikti. Todėl raginame imtis realių žingsnių siekiant sukurti standartizuotą SCT Inst

---

<sup>59</sup> [https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/instant\\_payments/html/index.en.html](https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/instant_payments/html/index.en.html)



grindžiamą visos Europos mokėjimų sistemą, kurioje vartotojai galėtų saugiai ir ekonomiškai mokėti visoje Europoje.



Pav. 2. Per trejus metus momentinių mokėjimų (SCT Inst) dalis visuose SEPA sistemos mokėjimuose pasiekė beveik 9 proc. (2021 m. I ketv. duomenimis – 8,57 proc.).

Šaltinis: [europeanpaymentscouncil.eu](http://europeanpaymentscouncil.eu)

### Patogumas bei paprastumas

Mokėjimo priemonė turi būti lengvą naudoti. Mūsų žinutė mokėjimo paslaugų teikėjams tokia: jei į rinką įvesite pernelyg sudėtingas priemones – nesijaudinkite, vartotojai jų nenaudos. Mūsų laikais turime daug „naujovių“, kurių gyvenimas buvo labai trumpas, pavyzdžių.

Svarbus aspektas – mokėjimo priemonių priėmimas.

Lengvai naudojamoms, plačiai prieinamoms bei ekonomiškoms (taupios ir taupančios) mokėjimo priemonėms turi būti visuotinai pripažįstamos prekybininkų bei kitų galimų mokėjimo gavėjų.

Pavyzdžiui, beveik visi ES vartotojai turi debeto kortelę, bet tik retas turi kredito kortelę. Kodėl kai kuriose vietose (tiek *online*, tiek fizinėse prekybos vietose) galima atsiskaityti kredito kortele, bet ne



debeto kortele? Kur logika, kai žinome, jog kredito kortelės mokesčiai (prekybininkams) yra didesni nei debeto kortelės?

Todėl Europos vartotojų organizacijos pritaria visuotiniam debeto kortelių priėmimui tiek internete, tiek ne internete. Visiems vartotojams Mokėjimo sąskaitų direktyva<sup>60</sup> suteikia teisę bet kurioje ES šalyje atsidaryti būtiniausias funkcijas (grynųjų pinigų išėmimo ir mokėjimo operacijų) turinčią mokėjimo sąskaitą<sup>61</sup>, įskaitant ir galimybę turėti debeto kortelę. Tai labai svarbu nepasiturinčių vartotojų finansinei ir socialinei įtraukčiai.

Viena iš pagrindinių skaitmeninės visuomenės problemų yra socialinė atskirtis. Atliekant vis didesnę įvairių operacijų skaičių vis dažniau prireikia naudoti sudėtingus išmaniuosius telefonus ir programas, kurioms perprasti reikia tam tikrų minimalių (o neretai – ir gerokai pažengusio lygmens) įgūdžių. Taip pat turime atsižvelgti į gyventojų senėjimą. Kai kurie vartotojai **jau yra išstumti** už skaitmeninio pasaulio ribų, nes neturi kompiuterių, o taip pat dėl to, kad atlikti mokėjimus yra pernelyg sudėtinga, ypač elektroninės prekybos svetainėse.

Mažai tikėtina, kad dėl su amžiumi susijusio jutimų, kognityvinio ir fizinio nuosmukio, taip pat bendrų sveikatos problemų „savaimė“ išnyks pagyvenusių žmonių skaitmeninės atskirties klausimas. Taip sakantys tikriausiai tiki, kad dabartinis jaunimas ir vidutinio amžiaus gyventojai net ir praėjus keliems dešimtmečiams senatvėje išliks tokie pat guvūs ir skaitmeniškai išprusę, kokie jie yra dabar. Toks požiūris naivus. Todėl vartotojų organizacijos vykdo komunikacijos bei advokacijos kampanijas<sup>62</sup>, kad rastų sprendimus visiems „skaitmeniškai“ mažiau raštingiems vartotojams. Tokie klientai dabar dažnai naudojami paslaugomis banko kasose būtent dėl to, kad neturi interneto prieigos arba nesijaučia galintys naudotis internetine bankininkyste.

---

<sup>60</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0092>

<sup>61</sup> Pagal direktyvą, suteikiant būtiniausias savybes turinčią mokėjimo sąskaitą privalo būti „teikiamos šios paslaugos <...> mokėjimo operacijų vykdymas Sąjungoje: <...> mokėjimo operacijų naudojant mokėjimo kortelę, įskaitant mokėjimus internetu“ (Mokėjimo sąskaitų direktyva, 17 str.). Beje, tas pats straipsnis nustato, kad turi būti teikiama ir tiesioginio debeto operacijų paslauga, tačiau Švedijos kapitalo bankai SEPA tiesioginio debeto paslaugos Lietuvos klientams nesūlo; vietoje to jie įpratino Lietuvos privačius klientus naudotis estiškų ir skandinaviskų „šaknų“ turinčia e-sąskaitų sistema. Pastaroji, deja, neveikia tarp ES valstybių, priešingai negu SEPA tiesioginis debetas. Net ir pastaroji paslauga nėra pilnai įgyvendinta SEPA erdvėje: nors tarpvalstybinis SEPA tiesioginio debeto pripažinimas yra privalomas, vis dar įprasta, kad tiesioginio debeto neįmanoma įgyvendinti iš sąskaitos su kitokiu negu vietos šalyje IBAN kodu.

<sup>62</sup> Pavyzdžiui, Liuksemburgo vartotojų organizacija *Union Luxembourgeoise des Consommateurs* (<https://www.ulc.lu/>) vykdo kampaniją prieš bankų tarifų įprastoms (neskaitmeninėms) paslaugoms didinimą ir bankų filialų uždarymą, nes tokia bankų politika nepaiso pagyvenusių ar neįgalų klientų poreikių.



Todėl būtina rasti paprastus ir patogius skaitmeninius sprendimus, kuriais galėtų naudotis ir skaitmeninių technologijų neišmanantys (arba mažai informacinių technologijų srityje išprusę), ir kiti pažeidžiami vartotojai – pavyzdžiui, turintys įvairią negalią.

Šiame įvairių visuomenės grupių poreikių fone momentinių mokėjimų siūlymą reikia vertinti atsakingai. Galbūt netgi atsargiai.

Momentinis mokėjimas – tai pervedimas, kuriuo gavėjas gauna lėšas greičiau nei per penkias sekundes.

Standarto reikalavimais<sup>63</sup> mokėjimas turi būti atliktas per 10 sekundžių, bet vidutinis atlikimo greitis tesiekia tik apie 5 sekundes.

Pastaruoju metu kai kurie SEPA Inst sistemoje dalyvaujantys rinkos žaidėjai pasiūlė pakeisti taisykles, kad mokėjimo atlikimo laikas būtų sutrumpintas nuo 10 iki 5 sekundžių. Tai yra, penkios sekundės būtų ne dabar įprastas (vidutinis) laikas, per kurį mokėjimas atliekamas iki galo ir pinigai pasiekia gavėjo sąskaitą, o privalomas maksimalus terminas, per kurį turi būti įgyvendintas mokėjimas.

Vartotojų organizacijoms Europos Mokėjimų Tarybos (EPC) specialioje darbo grupėje atstovaujantis Lietuvos Vartotojų aljanso atstovas nepritarė šiems siūlymams (tai taip pat atitiko ir didesnės dalies kitų grupės narių nuomonę). Suprantama, kad trumpesnis mokėjimo laikas dar labiau atspindėtų „momentinį“ mokėjimo pobūdį ir tarsi didintų momentinių mokėjimų patrauklumą, tačiau nustačius per trumpą terminą gali sumažėti dalies rinkos dalyvių noras imti SCT Inst diegimo, kadangi techninis pasirengimas teikti tokią paslaugą nėra tolygus. Vieni rinkos dalyviai gali sutrumpinti atlikimo laiką iki penkių sekundžių, tačiau daliai MPT toks terminas gali būti per trumpas, bent jau šiuo metu.

Dar vienas pasiūlymas, pateiktas 2021 metais ir nesulaukęs pritarimo (t.y., liko galioti ankstesnės standarto nuostatos) – sutrumpinti ribinį laiką, per kurį pateikiamas atlikto mokėjimo patvirtinimas, nuo 20 iki 7 sekundžių. Toks pakeitimas taip pat greitintų mokėjimus, bet, dėl tos pačios priežasties, kaip ir aprašytu aukščiau atveju, būtų rizikinga įvesti pernelyg griežtus laiko limitus. Neišpildžius 5 ar 7 sekundžių sąlygos, daug SCT Inst mokėjimų būtų atmesta; taigi, nors visiems momentiniams mokėjimams galiotų labai spartus atlikimo standartas, vis dėlto objektyviai išaugtų ir neatliktų,

---

<sup>63</sup> <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/rulebooks/2021-sepa-instant-credit-transfer-rulebook-version-10>



atmestų mokėjimų dalis. Tai savo ruožtu neatitiktų vartotojų interesų, bent jau dabartiniame SCT Inst vystymosi etape.

Vis dėlto, vartotojų organizacijų nuomone, ši nauja pervedimų rūšis jau dabar yra naudinga, o ateityje (kai plėsis panaudojimo galimybių ratas) bus dar labiau naudinga vartotojams, nes ji turi grynųjų pinigų savybę: pinigai yra prieinami nedelsiant; mokėjimas užbaigiamas „čia ir dabar“.

Tačiau toks sandorio betarpiškumas ir žaibiškas atlikimas taip pat kelia riziką. Kokius reikalavimus turi atitikti momentiniai mokėjimai, kad jie iš tikrųjų veiktų vartotojų labui?

Manome, kad būtinos šios priemonės:

- Tikslinės priemonės operacijoms modifikuoti arba jas išvis atšaukti.
- Priemonės, skirtos užkirsti kelią sukčiavimui<sup>64</sup>.
- Pasiiekiamumas: tai esminis elementas, kai bankai, teikiantys įprastą pervedimo paslaugą (SEPA kredito pavedimus), taip pat turėtų teikti momentinių mokėjimų paslaugą (SEPA Inst)<sup>65</sup>.
- Kai kuriose Europos šalyse galioja dideli papildomi mokesčiai „už greitį“, kuriuos bankai taiko momentiniams pervedimams. Dėl tokių papildomų komisinių momentiniai pervedimai tampa gerokai brangesni už įprastus. Manome, kad tai nėra priimtina, žinant realią SEPA Inst savikainą. Lietuvoje paprastai momentiniai pervedimai nekainuoja daugiau, ir tai yra teigiama savybė, mūsų šalį išskirianti iš kitų ES valstybių tarpo.
- Momentiniai pervedimai, tikėtina, ateityje suteiks vartotojui galimybę atsiskaityti pavedimu parduotuvėse – tam reikia skatinti techninių priemonių atsiradimą.

---

<sup>64</sup> Pavyzdžiui, tai aktualu naudojantis „Request to Pay“ (reikalavimo mokėti) technologija. Kovoje prieš sukčiavimą svarbus faktorius – „Confirmation of Payee“, pinigų gavėjo patikrinimo užtikrinimas.

<sup>65</sup> Europos Komisija savo 2020 m. rugsėjį paskelbtame komunikate „ES mažmeninių mokėjimų strategija“ (<https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2020/EN/COM-2020-592-F1-EN-MAIN-PART-1.PDF>) pastebi, kad iki 2021 metų pabaigos tikimasi momentinių mokėjimų įsivyravimo – kuo, deja, sunku patikėti pažvelgus į Pav. 2 pateiktą grafiką. Cit. iš oficialaus vertimo: „Komisija siekia, kad iki 2021 m. pabaigos momentiniai mokėjimai ES būtų visapusiškai taikomi. Tai priklausys nuo didelės pažangos, susijusios su šiomis trimis sritimis: taisyklėmis, galutinių naudotojų sprendimais ir infrastruktūra. Visose trijose srityse jau padaryta didelė pažanga, tačiau dar reikia išspręsti kai kuriuos likusius uždavinius.“ (angl. „The Commission is aiming for the full uptake of instant payments in the EU by end-2021. That will depend on significant advances on three levels: rules, end-user solutions and infrastructures. Significant progress has already been achieved on all three fronts, but some challenges remain and need to be addressed.“)



- Turi būti užtikrinta vartotojo pasirinkimo laisvė tarp įvairių mokėjimo priemonių – t.y. vartotojui neturi būti primesta kuri nors viena (prekybininkui ar bankininkui patogiausia) mokėjimo forma.
- Reikia įvesti aiškias taisykles, kai momentiniai mokėjimai inicijuojami trečiųjų asmenų.

Greitis – ne viskas.

Neteisinga būtų sakyti, kad vartotojai nori greičio ir patogumo bet kokia kaina. Faktiškai momentinis mokėjimas yra paprastas kredito pervedimas, skiriasi jo atlikimo trukmė. Prieš penkerius metus pavedimas būtų įvykdytas per 24 valandas, ir tai jau tuo metu laikyta didžiuliu progresu palyginti su tuo, ką privatus ar verslo naudotojas būtų patyręs prieš porą dešimtmečių. Per tą laikotarpį operacijų skaičius išaugo kartais, o vienos operacijos savikaina dėl automatizacijos ne didėjo, o drastiškai krito.

Šiais laikais pavedimas įvykdomas per mažiau nei 10 sekundžių. Net jei kredito pervedimas atrodo „nemokamas“, tai nėra tiesa, nes jo kaina įtraukta į banko sąskaitos paketą („krepšelį“). Būtų neteisinga, jei kai kuriais atvejais vartotojai turėtų mokėti **papildomą** mokestį už kiekvieną momentinį kredito pervedimą. Technologijų naujovės turėtų būti naudingos vartotojams, ne tik bankams. Jei mokėjimai, tame tarpe momentiniai, brangtų, vartotojai gali nustoti naudotis bankais ir pereiti prie didžiųjų technologijų bendrovių (sutr. žymimų kaip GAFA) siūlomų paslaugų, pvz., „Google Pay“ arba „Apple Pay“, o ateityje – ir galbūt Facebook'o „Diem“. Bankai neturi tikėtis, kad jų klientai išliks jiems lojalūs visais atvejais, nepriklausomai nuo to, kaip ir kiek bankai apmokestina klientams teikiamas esmines asmenines arba verslo vykdymo paslaugas.

#### Vartotojų žalos, susijusios su momentiniais mokėjimais, šaltiniai

Yra daug priežasčių, kodėl vartotojas gali norėti atšaukti mokėjimą. Kai kurios priežastys yra susijusios su pačiu mokėjimu, o kitos gali būti siejamos su produktu ar paslauga, kurią vartotojas užsisakė ar nusipirko. Visų pirma žala gali atsirasti, kai vartotojas negali atšaukti mokėjimo šiomis aplinkybėmis:

- Ginčijamos mokėjimo operacijos

Kadangi mokėjimas yra momentinis, vartotojui kyla papildoma rizika. Pavyzdžiui, jei vartotojas daro klaidą įvesdamas operacijos sumą ir po kelių sekundžių ją aptinka, nėra galimybės atšaukti



operacijos. Problema bus tokia pati momentinio mokėjimo parduotuvėse atveju, jei klaidą padaro mažmenininkas.

Ta pati problema gali kilti, kai vartotojas atlieka momentinį kredito pervedimą ir abejoja gavėjo autentiškumu.

Antrasis problemų šaltinis išskyla, kai sandoris nebuvo patvirtintas. Dažniausias pavyzdys yra sukčiavimas, tačiau yra daug kitų situacijų, tokių kaip klaidinga sutartis arba automatinis atnaujinimas.

Būna atvejų, kai „nuimama“ neteisinga suma, o tai dažnai pasitaiko tais atvejais, kai suma iš anksto nežinoma arba kai sandoris buvo dubliuotas (t. y. kai suma iš vartotojo sąskaitos buvo neteisingai nurašyta du kartus). Ir dar vienas, jau anksčiau minėtas pavyzdys – ne tam asmeniui išsiųstas mokėjimas (IBAN klaida).

- Sutartiniai ginčai su pardavėju

Gali kilti problemų tais atvejais, kai patiektos prekės neatitinka aprašymo arba buvo sugadintos siunčiant. Elektroninės prekybos atveju vartotojas atsiųs prekes atgal, naudodamasis savo 14 dienų nuo pirkimo „persigalvojimo“ teise ir paprašys grąžinti pinigus.

Tokiu atveju kyla problemų su „pirk dabar, mokėk vėliau“ schemomis, nes vartotojui sunku gauti teikėjo kompensaciją. Atskira problema – tretieji asmenys (tarpininkai), kai mokėjimą administruojantis bankas ar operatorius (žr. „Klarna“ atvejį iškarpoje dešinėje) neatsižvelgia į realius vartotojo ir pardavėjo santykių niuansus.

Kokie galimi sprendimai?

Dauguma sukčiavimo mokėjimų erdvėje atvejų šiais laikais įvyksta elektroninės prekybos srityje arba tiesiog per internetinę bankininkystę.

Tačiau jei paliktume sukčiavimo prevencijos problemą nuošalyje (atskirai studijai), yra keli principai, kurie gali padėti susitvarkyti su vartotojų patiriamomis rizikomis.

#### „Klarna“ atvejis

- *Austrijos profesinė sąjunga bei vartotojų organizacija „Arbeiterkammer Wien“ per 2020-uosius metus užfiksavo apie 2000 skundų Švedijos bankui „Klarna“. Šis bankas tvarko mokėjimo operacijų apskaitą, įskaitant ir pirmą internetinėse parduotuvėse.*
- *Vartotojai praneša apie jų gautas esą neapmokėtas „Klarna“ sąskaitas faktūras, net jei jie negavo prekių, ir net jei jie grąžino prekes pardavėjui ir atsisakė sutarties. „Klarna“ itin skubėdavo atsiųsti klientui priminimus, o po to iškart perduodavo „neapmokėtas“ sumas skolų išieškojimo agentūroms bei advokatams.*
- *Pagrindinė problema – jokie bendravimo ir noro spręsti problemas tariantis su vartotojais.*



- Mokėjimai parduotuvėse (prekybos vietose)

Kalbant apie mokėjimus parduotuvėse, sprendimus tikriausiai galima rasti SCT Inst schemos taisyklėse. Išties, tokių schemų taisyklėse kai kuriais atvejais gali slypėti vartotojų teisių sprendimas – ir čia yra gerų pavyzdžių, pvz., tiesioginio debeto atveju<sup>66</sup>. Nepaisant to, būtina, kad vartotojams ir mažmenininkams skirtos priemonės būtų tokios pat patogios kaip mokėjimai kortelėmis, pavyzdžiui, kai kasoje padaroma klaida. Kodėl, pavyzdžiui, mažmenininkui nenustatyti 30 minučių atšaukimo teisės vartotojo prašymu? Tačiau jei momentiniai mokėjimai parduotuvėse būtų laikomi nuotoline mokėjimo operacija, tai gali būti sudėtinga – čia reikia reguliatorių išaiškinimo.

- Elektroninės prekybos operacijos

Šioje srityje įmanomas globalesnis elektroninės prekybos operacijų, apmokamų momentiniu pavedimu, sprendimas. Tiesiog reikia įvesti teises, atkartojančias vartotojui suteiktas galimybes kaip ir tiesioginio debeto atveju: tai teisė atšaukti sandorį per ribotą laikotarpį, jei produktas ar paslauga nebuvo pristatyti.

- Standartizavimas

Būtina pasiekti, kad kuo greičiau atsirastų bendras QR kodo standartas, būtinas momentiniams mokėjimams visuotinai plisti. To gali imtis arba susibūrusios verslo įmonės, arba Europos standartizacijos organizacijos (CEN, CENELEC, ETSI).

- Gavėjo patvirtinimas (*CoP* – angl. *Confirmation of Payee*)

Kai vartotojas užpildo pervedimo vykdymo formą, jo prašoma nurodyti gavėjo pavadinimą ir gavėjo IBAN. Vartotojas gali įvesti bet kokį pinigų gavėjo pavadinimą – nors ir „Mickey Mouse“, jei jam taip patinka.

Tai daugeliu atvejų nesutrukdytų atlikti mokėjimą. Momentinių pervedimų atveju operacija bus atliekama visais atvejais, nes nėra automatinio mechanizmo gavėjo pavadinimui patikrinti.

---

<sup>66</sup> Reglamento Nr. 260/2012 (32) konstatuojamojoje dalyje dėl tiesioginio debeto numatyta, kad „siekiant užtikrinti didelę visuomenės paramą SEPA labai svarbu užtikrinti aukštą mokėtojų, ypač tiesioginio debeto operacijų atveju, apsaugos lygį. Dabartinėje ir vienintelėje EMT sukurtoje Europos tiesioginio debeto vartotojams schemoje numatyta besąlyginė teisė neužduodant jokių klausimų susigrąžinti sankcionuotą mokėjimą per aštuonias savaites nuo lėšų nurašymo iš sąskaitos dienos, nors tokiai susigrąžinimo teisei taikomos kelios sąlygos pagal Direktyvos 2007/64/EB 62 ir 63 straipsnius. <...>“.





Tokia situacija, švelniai tariant, yra absurdiška. Vartotojų organizacijos jau keletą metų prašo įgyvendinti vadinamąjį IBAN patikrinimo mechanizmą – tai toks patikrinimas, kuriuo tiesiog nustatoma, ar pinigų gavėjo pavadinimas atitinka IBAN numerį.

„Gavėjo patvirtinimo“ (angl. *CoP – Confirmation of Payee*) procedūra jau įgyvendinta Jungtinėje Karalystėje<sup>67</sup> ir Nyderlanduose<sup>68</sup>. Labai svarbu, kad CoP būtų **privaloma**. Tai galima padaryti įvedus teisinę nuostatą, kad „gavėjo bankas negali priimti pervedimo, jei pervedimo nurodyme pateiktas gavėjo pavadinimas<sup>69</sup> nesutampa su IBAN savininko pavadinimu“. Sandorio atmetimas automatiškai sugeneruotų pranešimą vartotojui pagal procedūrą, jau numatytą SEPA kredito pervedimo ir SCT Inst taisyklėse.

Pasinaudojant situacija, kai IBAN ir gavėjo sutapimas nėra tikrinamas, neseniai Belgijoje praužė šio tipo sukčiavimo banga. Gavėjo patvirtinimas būtų užkirtęs kelią visiems tokio sukčiavimo atvejams. Žinoma, būtų paprasčiausia, jei patikrinimą atliktų siunčiantysis bankas, taip būtų išvengiama lėšų išsiuntimo (nuskaitymo).

Europos Taryba savo 2021 m. kovo mėn. išvadų 16 punkte<sup>70</sup> pritaria idėjai, kad gavėjo patvirtinimas yra svarbus vartotojų pasitikėjimo elementas.

\*\*\*

**Mokėjimai yra labai svarbūs ekonominei veiklai. Tai visos modernios ekonomikos funkcionavimo pamatas. Naujoviškų sprendimų kūrimas yra naudingas vartotojams, prekybininkams ir paslaugų teikėjams, nes tokie sprendimai reikštų daugiau konkurencijos, geresnę visų sistemos dalyvių (naudotojų) patirtį, sumažintų išlaidas ir laiką bei padidintų sistemos veikimo efektyvumą ir paslaugų bei prekių prieinamumą. Todėl iš esmės palaikome**

<sup>67</sup> <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/news-insights/insight/uks-rollout-confirmation-payee>

<sup>68</sup> <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/news-insights/insight/using-cop-mitigate-fraud-and-mistakes-online-payments>

<sup>69</sup> Fizinio asmens atveju – vardas ir pavardė.

<sup>70</sup> Tarybos išvados dėl Komisijos komunikato „Europos Sąjungos mažmeninių mokėjimų strategija“. „*The Council of the European Union... <...> WELCOMES the priority given to enhance consumers' and businesses' trust, especially in instant payments, notably by assessing consumer protection aspects, in particular a confirmation-of-payee functionality, while properly assessing the challenges in terms of AML/CFT, data protection as well as operational, liability and liquidity risks for payment service providers and infrastructures resulting from instant payments; <...>*“. Liet. tekstas čia: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-7225-2021-IN/lt/pdf> („Europos Sąjungos Taryba <...> palankiai vertina tai, kad pirmenybė teikiama vartotojų ir įmonių pasitikėjimo stiprinimui, ypač momentinių mokėjimų atžvilgiu, visų pirma įvertinant vartotojų apsaugos aspektus, ypač gavėjo patvirtinimo funkciją, kartu tinkamai įvertinant iššūkius kovos su pinigų plovimu ir (arba) kovos su terorizmo finansavimu ir duomenų apsaugos srityse, taip pat mokėjimo paslaugų teikėjams ir infrastruktūrai dėl momentinių mokėjimų kylančios operacinės, civilinės atsakomybės ir likvidumo rizikos srityje; <...>“).



bekontakčius atsiskaitymus, momentinius mokėjimus ar netgi momentinį tiesioginį debetą parduotuvėse. Vis dėlto, nepaneigiant patogumo svarbos, privalu nepamiršti ir aukščiausiu prioritetu laikyti vartotojų teisių apsaugą mokėjimo srityje.

#### I.4. Grynieji pinigai

Vartotojai turi turėti teisę pasirinkti, kaip jie už ką nors moka. Skaitmeninimas neturėtų sumažinti mokėjimo priemonių vartotojams pasirinkimo, ypač kai kalbama apie grynuosius pinigus – mokėjimo priemonę su funkcijomis, kurių negalima suderinti su elektroninėmis mokėjimo paslaugomis.

Deja, gryniesiems norima suteikti nykstančios mokėjimų priemonės „šlovę“<sup>71</sup>.



*„Žvelgiant trejus metus atgal, sumokėti grynais pinigais gavus prekes buvo gana populiaru, nes taip žmogus galėjo užsitikrinti, kad atsiskaitys už prekę tik tada, kai ją laikys savo rankose. Dabar toks atsiskaitymo būdas tapęs mažiausiai patraukliu iš visų, juo linkę naudotis tik 12 proc. interneto pirkėjų. Tai reiškia, kad šiuolaikinė interneto parduotuvė gali pasiūlyti draugišką vartotojo sąsają, įvairių prekių pristatymo ir atsiskaitymų būdų pasirinkimą“, – sako „Swedbank“ atstovas.*

Ši vieno didžiausių Lietuvoje veikiančių bankų atstovo citata iliustruoja beribį pasitikėjimą, kad „šiuolaikinė“ interneto parduotuvė, siūlanti „draugišką vartotojo sąsają, įvairių prekių pristatymo ir atsiskaitymų būdų pasirinkimą“, visais atvejais įvykdo savo įsipareigojimus. Tarsi nebūtų atvejų, kai prekė nepateikiama arba kai internetinės parduotuvės faktiškai ignoruoja vartotojų teisių reikalavimus<sup>72</sup>:

<sup>71</sup> LBA pranešimas „Kam jums piniginė, jei turite telefoną?“ (<https://www.lba.lt/lt/asociacijos-naujienos/2021/kam-jums-pinigine,-jei-turite-telefona->), žr. skyrelį „Išsipūtusios piniginės liko praeityje“. Taip pat žr. „Grynųjų iš bankomatų išsiimama mažiau – dažniau atsiskaitoma kortelėmis“ (<https://www.lba.lt/lt/asociacijos-naujienos/2020/grynuju-is-bankomatu-issiimama-maziau-dazniau-atsiskaitoma-kortelemis>). Kaip taisyklė, naudojama retorika, kuri pozicionuoja grynųjų naudotojus kaip retrogradus, nemodernius visuomenės narius, žr. „Swedbank“ tinklaraštį: „Perkant internetu atsiskaitymai grynaisiais pinigais grimzta į užmarštį, populiariausia – mokėjimo sąsaja per interneto banką“ (<https://blog.swedbank.lt/verslas/perkant-internetu-atsiskaitymai-grynaisiais-pinigais-grimzta-i-uzmarsti-populiariausia-mokejimo>). Iškalbingas vieno šio pranešimo skyrelio pavadinimas: „Daugiau pasitikėjimo, mažiau grynųjų“.

<sup>72</sup> Vartotojų aljanso 2020 m. liepos 14 d. pranešimas „Interneto parduotuvėse – atsainus požiūris į vartotojų teises“, <https://sc.bns.lt/view/item/350119/>, taip pat <https://www.lvoa.lt/pranesimai-spaudai/ar-lietuvoje-vykdoma-prekyba-internetu-draugiska-vartotojui-> (2020 m. lapkričio 16 d., „Ar Lietuvoje vykdoma prekyba internetu – draugiška vartotojui?“). Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba teigia: „Ypač opi problema stebima socialiniuose tinkluose bei skelbimų portaluose – manipuliudami augančiu vartotojų pasitikėjimu, internetiniai sukčiai išnaudoja naujas pardavimo formas, patraukliomis kainomis siūlydami, tačiau nepristatydami prekių, o netikri komentarai, konkursai be nugalėtojų ar stebuklingą poveikį žadantys produktai vis dar suvilioja nemažai patiklių vartotojų. Iššūkių kelia ir tai, kad



Tačiau, kaip nebūtų linksniuojamas Skandinavijos šalių (ypač Švedijos, iš kur kilę pagrindinius Lietuvos komercinius bankus kontroliuojantys motininiai bankai) patyrimas, grynųjų panaudojimas vis dar aktualus vartotojams. Taip yra ne tik Lietuvoje, bet ir absoliučioje daugumoje ES šalių.

Suprantama, neigti elektroninių pinigų privalumus būtų kvaila, tačiau lygiai taip pat kvaila vienpusiškai šlovinti elektroninių pinigų privalumus ir tuo pačiu metu menkinti grynųjų privalumus. Deja, retkarčiais Lietuvoje veikiančių bankų atstovai neranda tinkamo balanso ir nueina antruoju keliu.

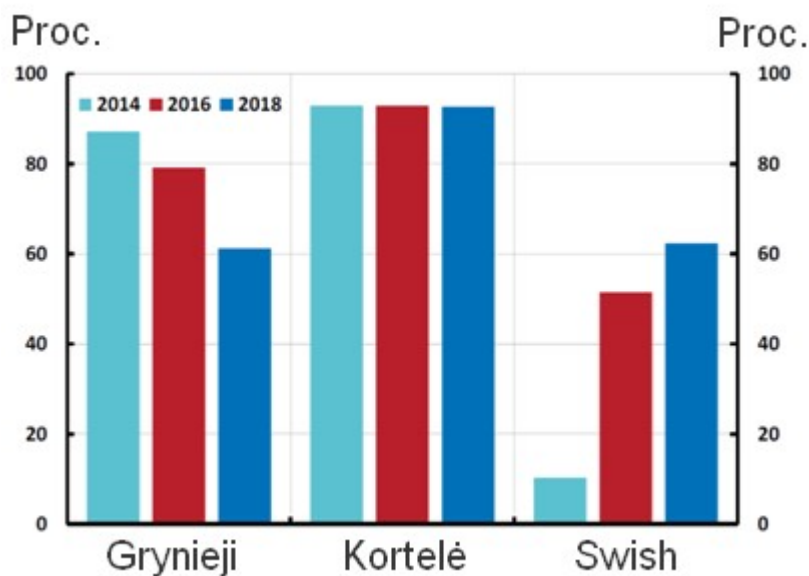
Dera atidžiau panagrinėti Švedijos atvejį.

Išties, Švedijos mokėjimų rinkoje 2012 m. susikūrus<sup>73</sup> visuotinai žinomai „Swish“ mokėjimų sistemai, vartotojai greit aptiko jos naudą. Tačiau sparčiai augant „Swish“ populiarumui (dabar šia sistema naudojasi net 7 mln. švedų) grynųjų naudojimas mažėjo palaipsniui; per šešerius spartaus „Swish“ augimo metus grynųjų dalis susitraukė nuo ~90 proc. iki pusės. Verta atkreipti dėmesį, kad kortelės išliko labai plačiai naudojamos – 2014-2018 metais jomis bent kartą per praėjusias 30 dienų sakė atsiskaitinęję apie 92 proc. respondentų:

---

vartotojai tebepainioja su fiziniais asmenimis sudaromus sandorius ir jiems taikomus teisių gynimo būdus su vartojimo santykais.“ (<https://sc.bns.lt/view/item/377317>). Žinoma, galima klausti, ar pirkimas iš asmens ir pirkimas iš „šiuolaikinės interneto parduotuvės“ kuo nors skiriasi pagal savo galutinį rezultatą pirkėjui, jei prekė nepristatyta, o pinigai sumokėti; tačiau abiem atvejais apmokėjimas grynaisiais po pristatymo yra gelbstinti (apdairų) vartotojų strategija, o elektroninių pinigų panaudojimas reiškia ne ką kita, o „užkibimą“ ant apgavikų jauko. Labai dažnai (VVTAT teigimu) pasitaiko atveju, kai pirkėjui išsivežant iš pardavėjo sandėlio prekę pakuotėje, neišpakavus (dėl COVID-19 apribojimų ar tiesiog skubant), po to namie aptinkami defektai, tačiau pirkėjas lieka neteisus, nes esą atsiimdamas prekę pretenzijų neturėjo. Dar viena nauja šio klausimo pusė atsiskleidė 2020 metais, kai netikri su COVID-19 „gydymu“ susiję pažadai vartotojams elektroninėje erdvėje susilaukė ir Europos Komisijos dėmesio: „*Coronavirus: following Commission's call, platforms remove millions of misleading ads*“, [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_938](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_938). Galima konstatuoti, jog, pirma, pandemija atskleidė neribotas galimybes daliai rinkos žaidėjų manipuluoti pirkėjų baimėmis ir pasinaudoti jų neapgintumu, ir antra, padidino poreikį sprendimų, kurie apgintų vartotoją nepriklausomai nuo atsiskaitymo už prekę būdo.

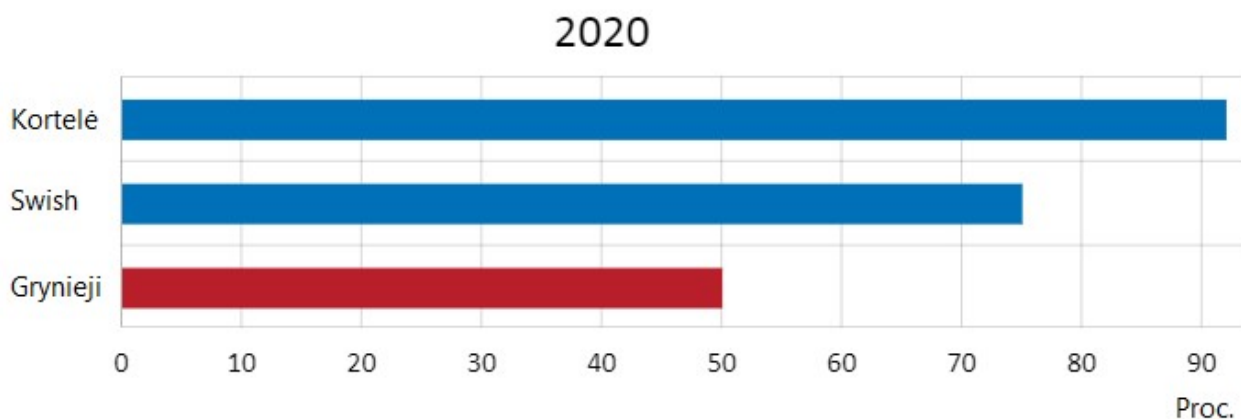
<sup>73</sup> Tiksliau, ją sukūrus didiesiems Švedijos bankams: Danske Bank, Handelsbanken, Länsförsäkringar Bank, Nordea, SEB, Swedbank, Sparbankerna. Plačiau žr. <https://www.swish.nu/about-swish>



Pav. 3. Mokėjimo priemonių naudojimas Švedijoje (apklausoje į klausimą „koku būdu bent sykį atsiskaitėte per pastarąsias 30 dienų“ gauti vartotojų atsakymai).

Šaltinis: Švedijos centrinis bankas

Tendencija išliko ir vėlesniais laikotarpiais – kol galiausiai 2020 metais „Swish“ naudojimas, pagal tą pačią metodiką atliktos apklausos duomenimis, pralenkė grynųjų naudojimą.



Pav. 4. Į klausimą „kokiomis mokėjimo priemonėmis bent kartą naudojotės per praėjusias 30 dienų“ pernai švedai atsakė taip: kortele – apie 92 proc. respondentų, „Swish“ – 75 proc., ir grynaisiais – 50 proc.

Šaltinis: Švedijos centrinis bankas

Kaip matome, nepaisant spartaus „Swish“ šuolio ir visuotinai pripažįstamų privalumų, vartotojams tebėra svarbūs **ir grynjieji**. Apdairus vartotojas turės pinigineje ir kortelę, ir grynųjų, o savo išmaniajame įrenginyje – vieną ar kelias elektroninio mokėjimo programėles.



Grynųjų išnykimas gali atnešti daug bėdos visuomenei – nes neįvertinami potencialūs kaštai, kuriuos visuomenė patirtų dėl esminio, ilgalaikio sutrikimo elektroninių pinigų sistemoje (o jos priežastys gali būti įvairios – nuo gamtinių katastrofų sukeltų trukdžių, kurie įžiebtų grandininę elektros tiekimo stabdymo reakciją, iki kibernetinių atakų).

Kasdieniam lygmenyje vargu ar verta džiaugtis ir didžiuotis, jog Stokholmo metro nebeįmanoma atsiskaityti grynaisiais<sup>74</sup> – taip tik apribojamas arba nereikalingai apsunkinamas ženklios visuomenės dalies judumas.

Kur kas blogiau, jei visame ekonominio gyvenimo procese liktų **tik viena** pinigų forma – elektroniniai pinigai. Kaip sakė vienas ECB pareigūnas, jei turime išrasti mokėjimų formą, kuri būtų patikima ir nepriklausytų nuo išorės energijos tiekimo, tai išgalvoti nieko naujo nebereikia – ta pinigų forma jau išrasta. Tai – gryniesi.

Kodėl gryniesi svarbūs?

Gryniesi pinigai:

- garantuoja vartotojo privatumą;
- užtikrina finansinę įtrauktį žmonių, kurie neturi banko sąskaitos<sup>75</sup>;
- yra nepriklausomi nuo energijos tiekimo trukdžių ar informacinių technologijų gedimų;
- prisideda prie konkurencingesnės mažmeninių mokėjimų rinkos, užkertant kelią kelių mokėjimo kortelių bendrovių ar kelių kitokių mokėjimo sprendimus siūlančių tiekėjų dominavimui rinkoje.

Tenka sutikti, kad grynųjų išleidimas, paskirstymas tarp ekonomikos sistemos dalyvių, apskaita, saugojimas, surinkimas, utilizavimas kainuoja visuomenei. Tačiau kainuoja ne tik gryniesi – lygiai taip pat savo kainą turi ir negrynųjų pinigų apyvartos organizavimas<sup>76</sup>.

Neatlaiko kritikos ir argumentas apie CO<sub>2</sub> pėdsaką: grynųjų kritikai linkę sureikšminti poveikį, kuris kyla dėl grynųjų gamybos ir su jų naudojimu susijusių energijos išteklių, tačiau tuo pat metu

<sup>74</sup> <https://www.theguardian.com/business/2016/jun/04/sweden-cashless-society-cards-phone-apps-leading-europe>

<sup>75</sup> Kaip parodė 2019 m. atlikta apklausa, mokėjimo sąskaitos neturėjo kas devintas pilnametis Lietuvos gyventojas. Tai Lietuvos banko duomenys.

<sup>76</sup> <https://www.bundesbank.de/resource/blob/710096/4f27e9114ce3a08b74b6c6effee04f65/ml/costs-and-benefits-of-cash-2014-data.pdf>



verta prisiminti, kokio masto energijos išteklius sunaudoja šiuolaikinė bankinė sistema<sup>77</sup> savo darbo palaikymui. Elektroninių mokėjimų infrastruktūra reikalauja didelių resursų tiek jos sukūrimui, tiek nuolatiniam palaikymui bei saugumo užtikrinimui.

**Grynieji pinigai priskirtini viešosioms gėrybėms, todėl reikia viešosios politikos priemonių, kad būtų užtikrintas tolesnis jų egzistavimas,** tuo pat metu gryniesiems sugyvenant su elektroninėmis ir novatoriškais mokėjimo galimybėmis.

Todėl pilietinės visuomenės organizacijos<sup>78</sup> skatina ES mastu įvesti harmoningą reguliavimą dėl grynųjų prieinamumo ir priėmimo prekybos vietose, nors tikrai tuo pat metu neketinama siūlyti siaurinti skaitmeninių mokėjimų:

“ *Platus skaitmeninių mokėjimų priėmimas yra esminė šiuolaikinės mokėjimų rinkos dalis. EESRK remia priemones, skirtas įvertinti, kaip prekybininkai priima skaitmenines mokėjimo priemones, ir rasti būdų, kaip sudaryti daugiau ir palankesnių sąlygų jas priimti, visų pirma VMĮ ir mažesniems prekybininkams. Visai visuomenei labai svarbu išsaugoti galimybę gauti grynųjų pinigų ir užtikrinti, kad jie bus priimami. Vis dėlto tas pats pasakytina ir apie skaitmenines mokėjimo priemones, nes vartotojams turi būti suteikta galimybė rinktis.*

EESRK (Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas) savo 2021 m. kovą paskelbtoje nuomonėje pabrėžia, kad, kaip parodė neseniai paskelbtas Europos Centrinio Banko (ECB) atliktas euro zonos vartotojų požiūrio į mokėjimus tyrimas (SPACE)<sup>79</sup>, **dažniausia mokėjimo priemonė**, kuria vartotojai naudojami atlikdami mažmenines operacijas prekybos vietose ir mažmeninius tarpusavio atsiskaitymus, vis dar **yra grynieji pinigai**.

Lietuvos banko pozicija, atitinkanti liberalią nuostatą „kaip rinka (prekybininkas ir vartotojas) susitars, taip ir gerai“, stebina. Tačiau tikėtina, kad ES mastu vykstančių pokyčių fone ir Lietuvos bankas pakeis savo nuomonę. Tuo labiau, kad susiduriama ir su įdomiais reiškiniais, visai kitoje šviesoje parodančiais grynųjų reikšmę modernioje (!), skaitmenizuotoje ekonominėje sistemoje<sup>80</sup>.

<sup>77</sup> Tarkime, stambaus Nyderlandų banko ING metinis elektros energijos suvartojimas sudaro [apie 200 000 megavatvalandžių](#); tai maždaug atitinka suminį 120 000 Lietuvos namų ūkių vidutinį metinį elektros suvartojimą. „Swedbank“ mažesnis ir kuklesnis: jo elektros poreikiai matuojami [apie 40 000 megavatvalandžių](#) kasmet (2020 m. duomenimis); tai atitiktų apie 25 000 Lietuvos namų ūkių sunaudojamą metinį kiekį.

<sup>78</sup> <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/retail-payments-eu-communication>. Lietuviška Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonės dėl ES mažmeninių mokėjimų strategijos versija: <https://webapi2016.eesc.europa.eu/v1/documents/EESC-2020-05186-00-00-AC-TRA-LT.docx/content>. Komiteto nuomonės bendrapranešėju buvo Vartotojų aljanso atstovas.

<sup>79</sup> 2020 m. gruodžio mėn. Euro zonos vartotojų požiūrio į mokėjimus tyrimas (angl. *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area* (SPACE)), <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012~bb2038bbb6.en.pdf>

<sup>80</sup> Kalbama apie „banknotų paradoksą“: „Lietuvos banko į apyvartą išleistų eurų banknotų kiekis kasmet didėja, nors grynieji pinigai atsiskaitymams naudojami mažiau ir gyventojai vis dažniau atsiskaito elektroninėmis mokėjimo



2019 metų kovą paskelbtoje Lietuvos banko pozicijoje<sup>81</sup> ir komunikate visuomenei<sup>82</sup> rašoma: „Lietuvos banko nuomone, atsisakymas priimti grynuosius eurus atsiskaitant, kaip alternatyvą pasirenkant kitas teisėtas mokėjimo ir atsiskaitymo priemones, nepažeidžia ES ir LR nacionalinių teisės aktų. Pažymėtina, kad **atsiakymas priimti grynuosius** eurus atsiskaitant laikytinas **priimtinu**, jeigu sandorio šalys yra **susitarusios** dėl kitų teisėtų mokėjimo ar atsiskaitymo priemonių arba potencialus pirkėjas aiškiai ir iš anksto **informuojamas** dėl galimų mokėjimo ir atsiskaitymo priemonių.“ (išskirta storesniu šriftu mūsų)

Tuo tarpu EESRK ragina<sup>83</sup>:

“Grynųjų pinigų ir skaitmeninių mokėjimų savybės smarkiai skiriasi. Grynieji pinigai – vienintelė privatumą sauganti mokėjimo priemonė. Grynieji pinigai yra viešieji pinigai, už kuriuos atsakingas centrinis bankas. Jei nustotų veikti visi elektros ir elektroniniai prietaisai (jei juos apimtų „skaitmeninis koronavirusas“), iš ekonomikoje naudojamų mokėjimo priemonių grynieji pinigai bus vienintelis likęs sprendimas. Be to, grynieji pinigai yra labai svarbūs užtikrinant socialinę įtrauktį ir galimybę naudotis tam tikromis pagrindinėmis paslaugomis. Komisija ir ECB turėtų labai atidžiai išnagrinėti grynųjų pinigų priėmimo ir galimybės jais naudotis klausimus ir prireikus imtis atitinkamų priemonių.

Galutinis šio darbdavio, darbuotojus bei organizuotą pilietinę visuomenę jungiančio konsultacinio ES komiteto verdiktas toks: „Grynųjų pinigų naudojimo kitimą turėtų lemti paklausa. Grynųjų pinigų priėmimo taisyklės įvairiose šalyse skiriasi. Reikia jas suderinti ES lygmeniu.“<sup>84</sup>

Mūsų nuomone, Europos Komisija turėtų pasiūlyti teisės aktą dėl vartotojų galimybės gauti grynųjų pinigų (užtikrinti prieigą prie grynųjų pinigų kaip teisėtos mokėjimo priemonės ir viešosios gėrybės) ir dėl prekyautojų įpareigojimo priimti grynuosius pinigus, kaip teisėtą mokėjimo priemonę. Manome, kad toks teisės aktas yra tuo svarbesnis, kuo didesnę grėsmę kelia kibernetiniai

---

priemonėmis, ypač koronaviruso pandemijos metu. Mažėjant atsiskaitymų grynaisiais pinigais, turėtų mažėti ir grynųjų pinigų paklausa, tačiau yra priešingai. Šis reiškinys vadinamas *banknotų paradoksu*. Jis stebimas ne tik Lietuvoje, bet ir visoje euro zonoje bei kitose, Eurosistemai nepriklausančiose valstybėse. <...> Lietuvoje 2015–2019 m. laikotarpiu eurų banknotų kiekis apyvartoje didėjo vidutiniškai 21 proc. kasmet <...>, o 2020 m. metinis augimo tempas siekė 30 proc., metų pabaigoje apyvartoje esančių banknotų vertė sudarė 5,7 mlrd. Eur.“ Plačiau skaitykite čia: <https://www.lb.lt/lt/komentarai/banknotu-paradoksas-arba-kas-daro-itaka-grynuju-pinigu-paklausai>. Per 2020-uosius maždaug trimis milijardais eurų didėjant gyventojų indėliams Lietuvos komerciniuose bankuose, ne ką mažesnės paklausos sulaukė ir likvidžiausia turto išsaugojimo priemonė – grynieji.

<sup>81</sup> <https://www.lb.lt/uploads/documents/files/Pozicija%20del%20mokejimo%20ir%20atsiskaitymo%20grynaisiais%20eurais.pdf>

<sup>82</sup> <https://www.lb.lt/lt/naujienos/lietuvos-banko-pozicija-del-atsiskaitymu-grynaisiais-eurais-neteikiama-pirmenybe-ne-vienai-atsiskaitymo-priemonei>

<sup>83</sup> Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl ES mažmeninių mokėjimų strategijos, 4.9. str., *op. cit.*

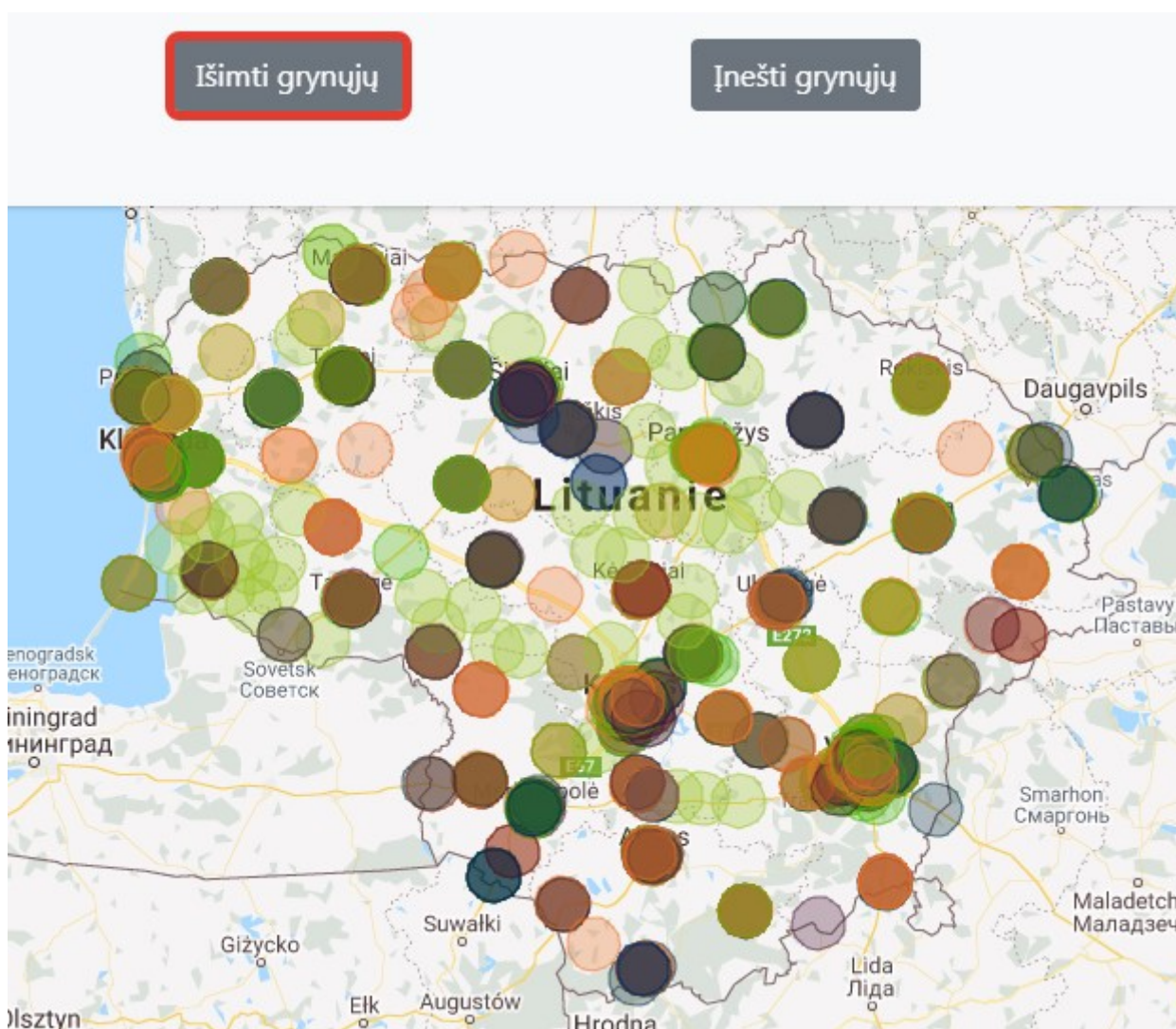
<sup>84</sup> *Ibid.*, 4.10. str.



nusikaltimai, ir tuo aktualesnis, kuo labiau kėsinamasi į vartotojų privatumą skaitmeniniame amžiuje.

Problema nebūtų tokia aštri, jei Lietuvos vartotojai nesusidurtų su sunkumais norėdami gauti grynujų pinigų per bankomatus ir bankų skyrius, taip pat norėdami juos naudoti mokėjimams atlikti.

Net LBA sukurtas grynujų pinigų prieigos žemėlapis (<http://piniguzemelapis.lt/>) parodo Lietuvos teritorijoje „žiojinčias skylės“, kur nuotolis iki artimiausio grynuosius išduodančio bankomato neįveikiamas pėsčiomis (žr. pav. 5).



Pav. 5. Parodytos vietos, kur įmanoma išsiimti grynujų. Kiekvieno apskritimo, simbolizuojančio bankomatą, skersmuo – 10 kilometru.

Šaltinis: <http://piniguzemelapis.lt/> (raudonai pažymėtas aktyvus filtras – „išimti grynujų“)





Vartotojų organizacijos pasisako už tokius Europos Sąjungos lygiu būtinus veiksmus:

- Visi „fiziniai“ prekyautojai turi būti įpareigoti priimti mokėjimus grynaisiais pinigais (nes eurai – tai euro zonoje teisėta mokėjimo priemonė).
- Vartotojų prieiga prie grynųjų pinigų turėtų būti nemokama, bent jau naudojantis savo banko bankomatų tinklu. Be to, vartotojai turi turėti teisę atlikti kelis nemokamus išėmimus per mėnesį kituose (ne savo banko) bankomatuose<sup>85</sup>.
- Reikalingas minimalus bankomatų prieinamumas ir subalansuotas geografinis pasiskirstymas visoje ES, kiekvienoje valstybėje narėje.
- Turi būti skatinamas grynųjų pinigų išėmimas parduotuvėse, taip papildant bankomatų naudojimą.

Vartotojų organizacijos pripažįsta, kad galimi tam tikri protingai taikomi apribojimai dėl grynųjų priėmimo, bet jie turi būti grįsti praktiniais sumetimais, pavyzdžiui, gali būti prasminga atsisakyti priimti pernelyg didelės vertės banknotą neproporcingai mažos vertės pirkiniui apmokėti. Tačiau tokie apribojimai yra visai kas kita, negu absoliutus dalies prekybininkų atsisakymas priimti grynuosius kaip mokėjimo priemonę<sup>86</sup>.

Šiomet Europos centrinis bankas sudarė darbo grupę dėl grynųjų pinigų<sup>87</sup>. Europos vartotojų organizacija BEUC tai siūlė nuo pat 2018 metų.

Lietuvoje taip pat galima pasidžiaugti tuo, kad Mokėjimų Taryba neseniai ėmėsi uždavinio aiškintis grynųjų pinigų prieigos problemas ir sudarė Grynųjų pinigų prieinamumo užtikrinimo užduoties grupę<sup>88</sup>.

ES mastu tikrai reikalinga aiški grynųjų pinigų išlaikymo, prieinamumo didinimo ir naudojimo strategija, nes jau eilę metų mažėja prieigos prie grynųjų galimybės<sup>89</sup>, tuo būdu vartotojus (ar bent jų skaitlingą, socialiai pažeidžiamiausią dalį) stumiant į ekonominio gyvenimo paribius.

---

<sup>85</sup> Pavyzdžiu galėtų būti modelis, kurį taiko „Revolut“. Čia ištrauka iš įkainių aprašymo: „*Pinigų išsigryninimas. Nemokamas pinigų išgryninimas iki 5 kartų arba iki 200 € per mėnesį (atsižvelgiant į tai, kas įvyks anksčiau), po to taikomas mokestis. Šis mokestis yra 2,0% nuo išgryninimo sumos, taikant minimalų 1 € mokestį už kiekvieną išgryninimą.*“ Šaltinis: <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/standard-fees>.

<sup>86</sup> Nepriimtina, kai pasiremami dėl COVID-19 pandemijos įvestais visuomenės sveikatos užtikrinimo reikalavimais dalis prekybininkų atsisako visiškai priimti grynuosius pinigus kaip teisėtą mokėjimo priemonę.

<sup>87</sup> [https://www.ecb.europa.eu/paym/groups/erpb/shared/pdf/Mandate\\_of\\_the\\_working\\_group\\_on\\_access\\_to\\_cash.pdf](https://www.ecb.europa.eu/paym/groups/erpb/shared/pdf/Mandate_of_the_working_group_on_access_to_cash.pdf)

<sup>88</sup> <https://www.lb.lt/lt/mokejimu-taryba#ex-1-3>



**Atvejo analizė. Kaip apribojama vartotojo galimybė mokėti jam priimtinu būdu ir įtvirtinama bankų kvazi-monopolinė padėtis mokėjimų sistemoje**

Vartotojų atstovai nuolat registruoja atvejus, kurie tarsi atspindi platų mokėjimo galimybių pasirinkimą, tačiau tuo pat metu faktiškai reiškia galimybių ribojimą.

Štai koks pastebimas (pagal 2021 m. balandžio būklę) mokėjimo galimybių ribojimas pildant vienos populiariausių išankstinio mokėjimo telekomunikacijų kortelių sąskaitą, pasirinkus pervedimą per banką:



Kitas variantas (ne interneto banku) – mokėjimas kortele.

Tačiau iš šešių stambiausių Lietuvoje mažmenines bankines paslaugas teikiančių žaidėjų čia pavaizduoti tik keturi. Suprantama, kad klientui, kuris svarsto, kurio banko paslaugomis jam naudotis, natūralus noras rinktis stambesnę banką bus „sustiprintas“ tokių pasirinkimų.

<sup>89</sup> Žr. 2020 m. lapkričio mėn. datuotą trumpą prieigos prie grynųjų analizę, prieinamą čia: [https://www.ecb.europa.eu/paym/groups/erpb/shared/pdf/14th-ERPB-meeting/Access\\_to\\_cash.pdf](https://www.ecb.europa.eu/paym/groups/erpb/shared/pdf/14th-ERPB-meeting/Access_to_cash.pdf). Euro zonoje per laikotarpį nuo 2016 iki 2019 m. (vos per trejus metus!) bankų skyrių, kur atliekamos grynųjų operacijos, sumažėjo aštuntadaliu. Citata originalo kalba: „Over the recent years, the number of cash access points in the euro area declined noticeably: according to ECB data, between the second half of 2016 and the first half of 2019, the number of credit institutions’ branches offering cash services in the euro area decreased by 19,830 (-12.0%). Over the same period, the overall number of ATMs/cash dispensers decreased by 13,921 in the euro area (-4.3%).“ Lietuvoje bankomatų per dešimtmetį sumažėjo dvigubai.



Panagrinėkime kitą atvejį. Privatūs rinkos dalyviai nėra vieninteliai, kurie siūlo ribotą, apibrėžtą esamu bankų reitingu atsiskaitymo galimybių rinkinį.

Valstybės teikiamų viešųjų paslaugų srityje tendencijos panašios.

Štai kaip atrodo apmokėjimo per bankų elektroninės bankininkystės sąsają variantai VĮ Registrų centras savitarroje:

**APMOKĖJIMO DUOMENYS**







**Sutikimas su sąlygomis \***

Su [Valstybės įmonės Registrų centro savitarnos paslaugų teikimo taisyklėmis](#) ir [Valstybės įmonės Registrų centro savitarroje tvarkomų asmens duomenų apsaugos aprašu](#) susipažinau ir sutinku. Informuojame, kad apmokėjus užsakymo atšaukti negalima.

**Apmokėjimo būdas \***

Per pasirinktą banką  Mokėjimo kortele

Pasirinkite banką, per kurį norite mokėti:

<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	

Toliau >>

Vėlgi, alternatyva šiam pasirinkimui („Per pasirinktą banką“) – mokėjimas kortele.

Tačiau galima būtų klausti: „o kas negerai čia, juk atvaizduoti visi šeši bankai“, „negi dar ko nors trūksta?“.

Išties, daugeliui mintis apie tai, kad turint šešis atsiskaitymų per bankų sistemas variantus dar ko nors reiktų papildomai, net nekiltų. Tai atspindėtų tam tikrą visuomenės abejingumo ir prisitaikymo, mąstysenos reakcijos į esamą padėtį būklę. Štai dar ir Vilniaus savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ variantas:



SUSISIEKIMO PASLAUGOS

(85) 210 7050
?

## Pasirinkite mokėjimo būdą

Select your payment option

Bankų čia penki, o ne šeši („Nordea“ mokėjimų sistema yra jau integruota į „Luminor“ ir nebeveda į jokią mokėjimo sąsają). Taigi, turėdamas „Medicinos banke“ sąskaitą pilietis negali įsigyti Vilniaus miesto viešojo transporto bilietų savitarnoje.

Galima pasidžiaugti, kad visais atvejais – privataus mobiliojo ryšio operatoriaus, valstybės masto arba savivaldos masto viešosios paslaugos teikėjo – yra prieinama apmokėjimo kortele galimybė. Taigi, net ir pilietis, turintis Medicinos banko išduotą VISA arba „Mastercard“ kortelę, troleibuso bilietą nusipirktų, nors ir nėra sąsajos su Medicinos banko internetinės bankininkystės sistema.

Tačiau verta atkreipti dėmesį ne į tai, kas pavaizduota šiuose trijuose pavyzdžiuose, o į tai, ko juose **trūksta**. Išties, Lietuvoje progresas mokėjimo galimybių srityje menkas: pasaulyje nenumaldomai vystantis naujoms mokėjimo technologijoms, Lietuvoje vienintelis stebimas pokytis – tai internetinės bankininkystės sąsajų bent jau nemažėjimas (pasitraukiant iš Lietuvos mokėjimų rinkos vieniems bankams, smulkieji bankai bando aprėpti vis daugiau paslaugų). Pažvelgus į Registrų centro siūlomas apmokėjimo į paslaugas galimybes prieš keletą metų, būtume matę tik keturis, o ne šešis bankus, siūlančius apmokėjimą per internetinės bankininkystės sąsają.

Taigi, pateikti aukščiau pavyzdžiai byloja apie dvi tendencijas:

Pirma, abejotinas Lietuvos banko teiginys, esą atsisakius [paslaugų susietumo \(„prišimo“\)](#) bei [mokėjimų už pinigų įskaitymą į sąskaitą](#), galima tikėtis, jog vienam vartotojui pakaks vienos sąskaitos; jam nebereiks laikyti kelių sąskaitų skirtinguose bankuose.



Faktiškai esama situacija veda prie to, kad **preferuojami stambesni** bankai, nes, kaip matėme iš trijų aukščiau pateiktų pavyzdžių, yra tik keturi bankai, kurie – sutapimas! – yra didžiausi Lietuvoje ir gali padengti visas tris stebėtas paslaugas – tiek mobiliojo operatoriaus išankstinio apmokėjimo sąskaitos pildymą, tiek paslaugas Registrų centre, tiek Vilniaus viešojo transporto bilieto įsigijimą. Du mažesnieji bankai (o ką bekalbėti apie veiklą Lietuvoje pradedančius kitus mažus bankus) bent vienos iš tų trijų paslaugų neteikia; taigi, vartotojo pasirinkimas atrodytų mažų mažiausiai keistas, jei jis vis dėlto rinktųsi sąmoningai kokį nors iš tų dviejų, o ne vieną iš keturių didžiausių. Natūralus didesnių bankų tapsmo didesniais procesas per techninių sprendimų trūkumo išnaudojimus tęsiasi. Kvazi-monopolija įtvirtinama.

Antra, net ir esant visapusiškai išplėtotai infrastruktūrai ir garsinamais privalumais *fintech* žaidėjams, neegzistuoja mechanizmai, kaip panašius paslaugų apmokėjimo pasirinkimus apskritai padaryti nesvarbiais. T.y. vietoje keturių ar šešių sąsajų su privačių bankų specifinėmis sistemomis reikalinga **universali** sąsaja, kuri gali suformuoti bet kokio pavidalo iš bet kokio banko ruošinį. Tuomet tikrai išsipildytų siekis, jog neprivaloma turėti sąskaitų daugiau kaip viename banke Lietuvoje ar Europos Sąjungoje.

Tai yra pavykę sukurti uždarajai akcinei bendrovei Elektroninių mokėjimų agentūra (100 procentų šios bendrovės akcijų priklauso akcinei bendrovei „Ignitis grupė“, kuri savo ruožtu kontroliuojama valstybės – [73,08 proc. „Ignitis grupės“ akcijų](#) valdo Lietuvos Respublikos teises įgyvendinanti Finansų ministerija). Štai kokį platų spektrą mokėjimo už būtiniausias energijos išlaidas vartotojams siūlo „Ignitis“ e-savitarnos portalas:

**Mokėjimo būdas**

Informuojame, kad „Internet Explorer“ naršyklė nebepalaikoma, todėl mokėjimas gali nepavykti. Prašome naudoti „Google Chrome“, „Mozilla Firefox“ ar „Microsoft Edge“ naršykles.

Mokėjimus vykdo UAB Elektroninių mokėjimų agentūra (100% bendrovės akcijų priklauso AB "Ignitis grupė"). Lietuvos banko mokėjimo įstaigos licencija Nr. 49. Norėdami keisti slapukų sutikimo nustatymus spauskite čia.

Pasirinkus „Mokėjimą pavedimu“, galima suformuoti bendrus pavedimo duomenis ir apmokėti iš bet kokio banko, galinčio apdoroti pavedimus eurais (tiksliau, pavedimas turi būti atliktas iš EEE – Europos ekonominės erdvės – mokėjimo įstaigos):



## Mokėjimas pavedimu

Atsiskaityti galite tik Europos Ekonominės Erdvės bankų sąskaitomis.  
Banko formoje nurodykite žemiau pateikiamus rekvizitus.  
**Svarbu:** pavedimo suma turi sutapti su krepšelio suma.

Gavėjo bankas	<b>"Swedbank", AB</b>
Vardas ir pavardė / Pavadinimas	<b>Elektroninių mokėjimų agentūra, UAB</b> Kopijuoti
Gavėjo sąskaita	<b>LT817300010145425945</b> Kopijuoti
Suma, €	[redacted] Kopijuoti
Mokėjimo paskirtis	[redacted] Kopijuoti

Mokėjimus vykdo UAB Elektroninių mokėjimų agentūra (100% bendrovės akcijų priklauso AB "Ignitis grupė"). Lietuvos banko mokėjimo įstaigos licencija Nr. 49.

Aukščiau esančios informacijos visiškai pakanka, kad vartotojas atsiskaitytų už energijos tiekimo paslaugas.

Akcinė bendrovė „Vilniaus šilumos tinklai“ laikosi kitokios nuomonės, ir – tikėtina, pasiremdama teise nekurti vartotojams patogių mokėjimo variantų, nes yra šilumos tiekimo monopolininkė Vilniuje – nuo vartotojų savo įmonės IBAN sąskaitos numerį „slepia“ (tiksliau, ne slepia, bet įspėja, kad mokėjimas nebūtų įskaitytas tinkamai):



Susisiekite telefonu **1840**
Kliento kodas 
ATSIJUNGTI

NAUJAS PRANEŠIMAS

GAUTI PRANEŠIMAI

IŠSIŪSTI PRANEŠIMAI

## ŠAP BEI K.V. AP RODMENŲ DEKLARAVIMAS, TIKSLINIMAS

Gerb. [redacted]

Dėkojame už Jūsų pastabą.

Paiškiname, kad tarpbankiniai atsiskaitymai vykdomi pagal mokėjimų įstaigų ir bankų taikomą tarptautinį SEPA standartą. Įmokų identifikavimui gali būti naudojami tik standarte numatyti struktūrizuoti laukai.

Gyventojų atsiskaitymai už šilumos ir karšto vandens tiekimo paslaugas standartiniu SEPA mokėjimo pavedimu iš gyventojų banko sąskaitos į bet kurią Vilniaus šilumos tinklų sąskaitą banke yra negalimi. Dėl to sąskaitos numeris gyventojams nėra skelbiamas.

Pagal SEPA standartą naudojami struktūrizuoti laukai neužtikrina galimybės mokėtojams (gyventojams) nurodyti visus privalomus rekvizitus, būtinus įmokos identifikavimui. Dėl to bankų ir mokėjimo įstaigų internetinėse atsiskaitymų svetainėse (įskaitant ir Vilniaus šilumos tinklų savitarnos svetainę) yra realizuoti papildomi sprendimai, sudarantys galimybę gyventojams nurodyti būtinus rekvizitus (pvz. mokėtojo kodą), deklaruoti karšto vandens skaitiklių rodmenis. Tokiu būdu gyventojui atlikus mokėjimą, gauname informaciją, užtikrinančią įmokos identifikavimą už konkretų objektą (butą). Jeigu įmoka nėra identifikuojama, nefiksuojamas gyventojų mokėjimas už suteiktas paslaugas. Neapmokėjus sąskaitos iki nurodytos datos gali būti skaičiuojami delspinigiai.

Informaciją apie galimus atsiskaitymo būdus gyventojams pateikiame išrašomose sąskaitose, taip pat skelbiame tinklapyje <https://chc.lt/lt/musu-veikla/gyventojams/atsiskaitymas-uz-paslaugas/82>

Gyventojams siūlome pasirinkti jiems patogiausią atsiskaitymo būdą: sudarome galimybes apmokėti sąskaitas grynais pinigais, banko kortelėmis atvykus į nurodytas įmokų priėmimo vietas, taip pat nurodytų bankų, mokėjimo įstaigų interneto svetainėse (internetinėje bankininkystėje) naudojantis specialiai tam skirtomis formomis.

Tikimės, kad pasirinksite Jums patogiausią atsiskaitymo būdą.

Pagarbiai

AB „Vilniaus šilumos tinklai“

Taip „Vilniaus šilumos tinklai“ 2019 metais atsakė į vartotojo pastabą dėl to, kad jam nesudaroma galimybė atsiskaityti įprastu SEPA mokėjimo pavedimu iš bet kokio banko sąskaitos. Šios bendrovės garbei galima pasakyti, kad ji jau siūlo galimybę atsiskaityti PayPal bei per „e-Ignitis“. Tad iš dalies problema išspręsta.

## I.5. Skaitmeninis euras

Šiandien vartotojas turi du mokėjimo būdus: grynuosius pinigus arba elektroninį mokėjimą (kortelę, pervedimą ar tiesioginį debetą).



Grynuosius pinigus valdo centriniai bankai, elektroninius mokėjimus atlieka privatūs bankai. Jei gryniesiems pinigais nebebus naudojami, visi mokėjimai bus privačių bankų rankose.

Todėl pastaruoju metu prabilta apie centrinių bankų leidžiamų skaitmeninių valiutų (paprastai trumpai apibūdinamų kaip CBDC, pagal anglišką *central bank digital currency* santrumpą) atsiradimą.

Pagrindinė centrinių bankų iniciatyvos priežastis – noras sukurti ne fizinius grynuosius pinigus, o skaitmeninius. Ši valiuta, jei ji iš tikrųjų turėtų tas pačias savybes kaip ir gryniesiems pinigais, būtų ypatinga naujovė vartotojams. Europoje kalbame apie skaitmeninį eurą.

2020 m. spalį Europos Centrinis Bankas paskelbė ataskaitą apie galimą skaitmeninio euro išleidimą. Kaip paaiškino ECB, skaitmeninis euras būtų elektroninė centrinio banko pinigų forma, kuria galėtų naudotis visi piliečiai ir įmonės. Taigi, tas pats, kaip banknotai, tačiau skaitmenine forma<sup>90</sup>. ECB konsultacijų dėl skaitmeninio euro metu per tris mėnesius gauta per 8000 respondentų atsakymų – tai rekordinis skaičius<sup>91</sup>.

Jau cituotoje nuomonėje<sup>92</sup> EESRK pareiškė:

“

*Reikėtų apsvarstyti sandorių konfidencialumo aspektą, nes tai yra svarbi vartotojo teisė, taip pat kitas ypatybes, panašias į tas, kurios būdingos gryniesiems pinigams. Toks pats požiūris taikytinas visoms su centrinio banko skaitmeninėmis valiutomis (CBDC) susijusioms iniciatyvoms ES valstybėse narėse, už euro zonos ribų.*

Vartotojui galima rasti daugiau plusų negu minusų, jei CBDC pradės plisti. Jau šiuo metu yra nemažai šalių<sup>93</sup>, kuriose centriniai bankai apie tai diskutuoja, o kai kurie imasi ir praktinių veiksmų. Bandomieji diegimai vyksta Kinijoje, Švedijoje, Ukrainoje, Saudo Arabijoje, Pietų Korėjoje, Tailande. Galima sugretinti dvi tendencijas. Pirma, CBDC atsirado kaip reakcija į mažėjantį grynųjų pinigų vaidmenį mokėjimuose (todėl Švedijoje kalbama apie centrinio banko suverenumo susigrąžinimą pinigų leidybos (gamybos) srityje). Antra, prabilus apie „Librą“ (dabar – „Diem“) susidomėjimas CBDC dar labiau sustiprėjo, nes net išskirtiniu konservatyvumu pasižymintys

<sup>90</sup> [https://www.ecb.europa.eu/paym/intro/events/shared/pdf/20201022\\_ulrich\\_bindseil\\_presentation.pdf](https://www.ecb.europa.eu/paym/intro/events/shared/pdf/20201022_ulrich_bindseil_presentation.pdf)

<sup>91</sup> <https://www.lb.lt/lt/naujienos/visuomene-ir-specialistai-skaitmenini-eura-labiausiai-vertintu-del-privatumo>

<sup>92</sup> Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl ES mažmeninių mokėjimų strategijos, 4.11. str., *op. cit.* (Nuoroda čia: <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/retail-payments-eu-communication>).

<sup>93</sup> <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/econographics/the-rise-of-central-bank-digital-currencies/>





centriniai bankai pabūgo, kad pasauliniai „Libros“ tipo pinigai yra vos ne jau visai artimos ateities galimybė, grasanti sudrebinti įprastas nacionalinių valiutų sistemas.

Todėl Europoje nebekalbama apie skaitmeninį eurą tik kaip apie teorinę galimybę. Klausimas dabar skamba **ne „ar“, o „kada“**.

Skaitmeninis euras turi būti sukurtas taip, kad skaitmeninius mokėjimus pasirinkę vartotojai turėtų galimybę naudotis skaitmeniniais viešaisiais pinigais. Vartotojas savo piniginiame dabar laiko fizinius grynuosius pinigus, tuo tarpu netolimoje ateityje savo elektroniniame įrenginyje, pavyzdžiui, telefone, kompiuteryje ar kortelėje įdiegtoje „elektroniniame piniginiame“ laikys skaitmeninius eurus<sup>94</sup>. Atliekant transakciją, elektroniniai piniginiai vienetai būtų perkelti iš vartotojo-siuntėjo prietaiso į gavėjo prietaisą. Skaitmeninių „grynųjų“ pinigų, kuriuos vartotojai tiesiogiai gali gauti į savo sąskaitą centriniame banke, sukūrimas reikš didžiules naujienas mokėjimų rinkoje. Tai iš esmės nauja bazinė teisė vartotojui disponuojant savo pinigais.

Skaitmeninis euras turėtų turėti tas pačias savybes kaip ir gryniesiems pinigais: **pigus ir paprastus naudoti, saugus, nerizikingas, efektyvus ir – visų svarbiausia – anoniminis**.

Skaitmeninis euras turi būti sukurtas taip, kad privatūs subjektai, pvz., mokėjimo paslaugų teikėjai, negalėtų tvarkyti asmens duomenų. Pagrindinis grynųjų pinigų operacijų bruožas, t. y. anonimiškumas, turėtų būti perkeltas ir skaitmeniniam eurui. Vartotojų organizacijų nuomone (taip pat pareikšta per ECB konsultaciją), kuriant skaitmeninį eurą reikia vadovautis principu „sukonstruotas taip, kad būtų užtikrintas privatumas“.

Yra daug iššūkių, kurie galėtų atgrasyti vartotojus nuo skaitmeninio euro naudojimo. Pirmasis iš jų neabejotinai yra susijęs su privatumo apsauga. Fizinių (grynųjų) pinigų naudojimas yra populiarus, nes čia daug lemia būtent privatumo garantija. Jei skaitmeninis euras neužtikrins tokios pat privatumo ir anonimiškumo apsaugos, grynųjų pinigų vartotojai ir toliau rinksis popierinį, o ne skaitmeninį eurą.

Saugumas – taip pat svarbus. Net jei skaitmeninis euras yra centrinio banko pinigai, dėl vartotojo įrenginyje laikomų elektroninių piniginių vienetų vagystės vartotojas patirtų nuostolių, lygiaverčių tiems, kai iš jo pavagiama fizinė piniginė su banknotais. Visiškas saugumas neegzistuoja, tačiau sistema turėtų būti sukurta taip, kad toks įsilaužimas nebūtų įmanomas.

---

<sup>94</sup> Beje, vartotojams, kurie jau susipažinę su virtualiųjų valiutų koncepcija, nereikės iš naujo pratintis prie naujovių. Iš esmės CBDC naudotų tas pačias jau patikrintas technologines galimybes, kurios yra išbandytos krypto pasaulyje.



Sandorių kaina taip pat gali tapti stabdančiu veiksniumi. Vartotojai labai nenoriai priima vis augančias išlaidas, susijusias su grynųjų pinigų naudojimu<sup>95</sup>, laiko tai reikšmingu nepatogumu. Todėl būtina numatyti, kad skaitmeninis euras yra viešoji gėrybė, kurios sąnaudos galiausiai yra mažesnės nei kitų mokėjimo priemonių.

Ir galiausiai, dar vienas aspektas – tai patogumas. Jei vartotojams skaitmeninis euras atrodo pernelyg sudėtingas, jie jo nenaudos. Kadangi skaitmeninis euras yra grynas popierinio/metalinio euro atitikmuo, bet kuriuo metu turi būti lengvai įmanoma konvertuoti šių dviejų rūšių eurus tarpusavyje. Bet kokia kliūtis tokiam perėjimui iš vienos į kitą formą būtų blokuojantis skaitmeninio euro įvedimą ir platumą įsigalėjimą veiksny.

\*\*\*

---

<sup>95</sup> Pagal 2020 m. Lietuvos banko užsakytą gyventojų mokėjimo įpročių apklausą, kas devintas respondentas sako, jog „Lengvai pasiekiamoje vietoje yra tik kito banko bankomatas, kuriame respondentui taikomi dideli įkainiai“, žr. [https://www.lb.lt/lt/media/force\\_download?url=/uploads/publications/docs/28014\\_2aef5a4477d1eb20881886dd59a7e7be.pdf](https://www.lb.lt/lt/media/force_download?url=/uploads/publications/docs/28014_2aef5a4477d1eb20881886dd59a7e7be.pdf) (24 lentelė 18 psl.)



## I.6. Paskolos

### I.6.1. Būsto paskolos

Situacija „tradicinių“ būsto paskolų rinkoje Lietuvoje yra jau nusistovėjusi. Nors konkurencija tarp trijų didžiausių būsto kredituotojų galėtų būti aršesnė, o palūkanų marža – mažesnė, vis dėlto šioje srityje yra bent jau įsivyravusios aiškios taisyklės. Vartotojams belieka rinktis pagal bendrą kredito kainos lygį, o taip pat įvertinti klientų aptarnavimo skirtumų subtilumus, patogumą, siūlomą jiems nuolaidų ir laikinų marketingo priemonių patrauklumą ir pan.

Tačiau pastaruoju metu Lietuvoje atsirado specifinė paslauga, kuri reikalauja dėmesio dėl visiško neapibrėžtumo, kaip ji bus reguliuojama ir kokias problemas vartotojams gali tekti spręsti, pasinaudojus esą patraukliu pasiūlymu. Kalbame apie būsto nuomą su išsipirkimo galimybe – angl. *Rent2buy*.

Paslaugos esmė tokia: asmenims, kurie neturi sukaupę pradinio įnašo, siūloma jį sukaupti nuomojantis būstą per tam tikrą laiką ir tuomet kreiptis į kredito davėją dėl kredito būstui įsigyti.

Deja, šias paslaugas teikiančių įmonių sutartyse numatytos sąlygos ekonomiškai gali būti labai nenaudingos vartotojui, o vartotojų, kurie naudojami šia paslauga, segmentas yra ganėtinai rizikingas. Situaciją nagrinėjusi Finansų ir kreditų valdymo asociacija<sup>96</sup> pažymi, kad vartotojai susiduria su tokiu ketveriopu galimai nenaudingų finansinių sąlygų vartotojams poveikiu:

- Brangios (finansiskai nepalankios) bendrosios būsto įsigijimo sąlygos

Vartotojo per laiką sumokamos išlaidos yra galiausiai didesnės, negu nuomos ir būsto paskolos sąnaudos atskirai. Kadangi stokojama skaidrumo, vartotojas negali patikrinti, kokia būtų alternatyva, jei jis tokios pat klasės būstą nuomotųsi ir jei jis tokį būstą įsigytų paskolos pagalba.

- Atsakingo skolinimo principų netaikymas gali privesti prie vartotojo mokumo problemų

Kadangi paslaugos sutartis gali būti sudaroma netaikant griežtų reikalavimų, būdingų „įprastoms“ kredito sutartims, yra tikimybė, kad nepakankamai atsižvelgiama į realias

<sup>96</sup> FIKVA, <http://www.fikva.lt/>. 2020 m. FIKVA tapo Vartotojų aljanso nare. Žr. <https://lvoa.lt/pranesimai-spaudai/lietuvos-vartotoju-organizaciju-aljanso-gretas-papilde-trys-nauji-nariai>.



vartotojo galimybes. Ilgainiui tai gali privesti prie vartotojų ir paslaugų teikėjų teisminių ginčų.

- Delspinigiai

Pavėlavimas mokėti bent vieną nuomos įmoką gali privesti prie reikšmingų sumų praradimų. Įprastos nuomos ar būsto paskolos atveju galioja išbandyti teisiniai mechanizmai, bent kiek apsaugantys sunkumus patiriantį vartotoją.

- Griežtos sąlygos, „surakinančios klientą“

Vartotojas, norintis pasitraukti iš panašaus sandorio, gali susidurti su sankcijomis, kurios jam kainuos itin daug. Toks griežtų sąlygų taikymas gali „įkalinti“ klientą sandoryje, kuris jam ilgainiui vis labiau taps nenaudingas.

Vis dėlto paslaugą teikiančių įmonių reklaminėje komunikacijoje žadama kas kita:

## Būstai su išperkamąja nuoma

Išperkamoji būsto nuoma yra šiuolaikiškas ir saugus būdas įsigyti bet kurį patinkantį būstą. Turėsite net iki 36 mėnesių pradiniam įnašui sukaupti arba galimybę neribotą kiekį kartų pratęsti nuomos sutartį. Įmokos visą sutarties laikotarpį niekada nedidės – tai yra ir saugu ir patogiu.

- ✓ **Visada mažiausia išperkamosis nuomos įmoka**
- ✓ Saugi alternatyva kai būsto nefinansuoja bankas
- ✓ Galite rinktis iš visų rinkoje parduodamų būstų
- ✓ Jokio įsipareigojimo pirkti – jei apsigalvosite grąžinsime užstatą!

[Rinktis iš siūlomų būstų](#) [Pildyti paraišką](#)

Pav. 6. Vienos būsto su išperkamąja nuoma (Rent2buy) paslaugą teikiančios įmonės interneto tinklapis (klaidos netaistos).



Nors šiuo metu paslauga *Rent2buy* specialiaisiais teisės aktais nėra reguliuojama, keičiantis situacijai rinkoje gali tekti iš naujo įvertinti šią paslaugą ir jos keliamas rizikas vartotojui. Bent jau šiuo metu būtina pradėti plačią švietimo kampaniją, ugdant vartotojų atsparumą panašaus tipo paslaugoms, o pirmiausia – išaiškinant rizikas ir realią galutinę paslaugos kainą.

Dar viena vis didesnę reikšmę įgaunanti paslauga – „žaliosios“ būsto paskolos. Apie jas plačiau – II skyriuje.

### I.6.2. Vartojimo paskolos

Vartojimo kredito direktyva<sup>97</sup> šaukiasi atnaujinimo, kadangi akivaizdu, jog yra sričių, kuriose direktyva turėtų būti platesnio užmojo.

Kadangi per pastaruosius metus, o ypač COVID-19 krizės akivaizdoje, įvyko esminių vartotojų apsipirkimo įpročių pokyčių bei atsirado finansinių paslaugų teikimo naujovių, atnaujinamoje direktyvoje daugiau dėmesio privalu skirti skaitmeninimo poveikiui, didėjančiam skaitmeninių prietaisų naudojimui (ypač – tokių prietaisų, kurie yra „visada po ranka“, kaip nešiojamasis telefonas). Tai veda prie masinio skaitmeninių įrankių<sup>98</sup> skatinant paskolų ėmimą panaudojimo.

Atskiras klausimas – „žaliųjų“ vartojimo paskolų išdavimas; šios paskolos susijusios su būtinybe skatinti vartotojus rinktis tvaresnius pirkinius. Tačiau jau šis aspektas atskleidžia kertinę problemą, kuri pasireiškia makro lygmeniu: siekiant tvarumo, būtina skatinti vartojimo būdus, kurie nesusiję su daikto valdymu (nuosavybe); privalu daugiau kalbėti apie *ne-turėjimo*, daikto skolinimosi, dalijimosi, kolektyvinio valdymo modelių diegimą visuomenėje.

Kitaip tariant, tvarumo pirmenybė reikštų, kad vartojimo paskolų išdavimą vartotojams apskritai reikia slopinti, o ne skatinti. Tačiau apklausų duomenys rodo, kad vartojimo paskolos išlieka patraukliu finansiniu produktu. Bent dešimtadalis Lietuvos suaugusių gyventojų svarstyty galimybę artimiausiu laiku paimti vartojimo paskolą asmeninems reikmėms (pav. 7).

<sup>97</sup> Direktyva 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių, iš dalies pakeista 2011, 2014, 2016 ir 2019 m. Šios direktyvos dėka, kaip teigiama EK pasiūlymą lydinčiame [memorandume](#), nustatyta „suderinta ES vartojimo kredito sistema, kad būtų sudarytos palankesnės sąlygos atsirasti sklandžiai veikiančiai vidaus rinkai vartojimo kredito srityje ir vartotojams būtų suteikta aukšto lygio apsauga, siekiant užtikrinti jų pasitikėjimą.“

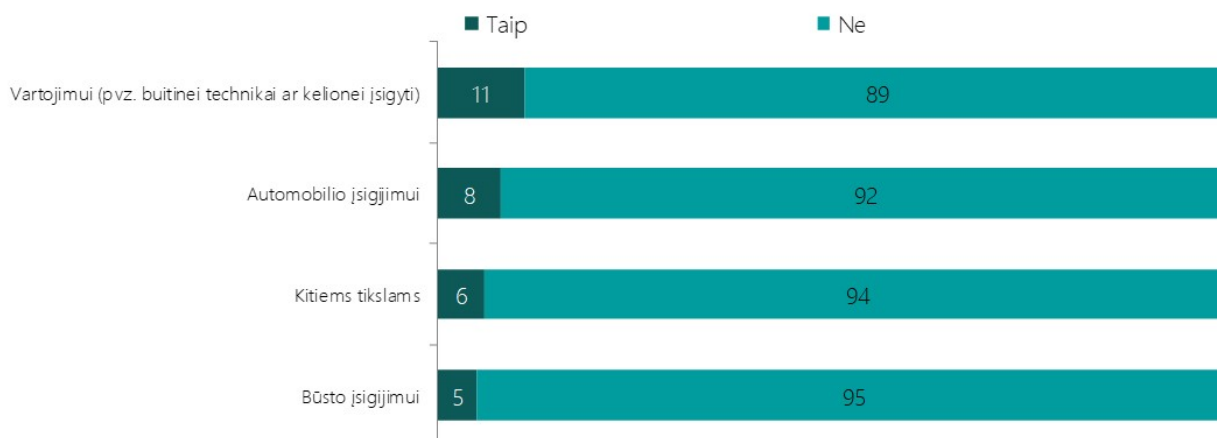
<sup>98</sup> Pvz., vis labiau įsigali nauji vartotojų kreditingumo vertinimo būdai naudojant automatizuotas sprendimo priėmimo sistemas ir netradicinius duomenis. Jų poveikis stabiliai vartotojų gerovei nėra dar pakankamai įvertintas.



## SVARSTYMAS SKOLINTIS PINIGŲ (PROC.)

Ar svarstote per artimiausius 3 mėnesius iš bankų ar kitokių šaltinių pasiskolinti pinigų šiems tikslams?

N=1010



Pav. 7. Lietuvos gyventojų (18-75 m. amžiaus) atsakymai į klausimą apie ketinimą skolintis.

Šaltinis: „Spinter research“. Apklausa atlikta 2021 m. gegužę Vystomojo Bendradarbiavimo Platformos ir Vartotojų aljanso užsakymu.

Vartojimo kredito srityje finansinio švietimo, o taip pat skaitmeninio raštingumo didinimo kampanijos įgauna ypatingą prasmę, nes paprastai vartojimo paskolos yra įkainojamos brangiau, čia didelė rizika prisiskolinti, taigi, vartotojai turi būti ypatingai ginami.

Neabejotinai ES mastu būtina kalbėti apie valstybių narių įsipareigojimą nustatyti viršutines vartojimo kredito kainų ribas<sup>99</sup>. Pravartu, kad Vartojimo kredito direktyvoje šis principas būtų smulkiai išdėstytas, o kredito kainos ribojimas būtų suderinamas tarp valstybių narių pagal aiškia metodiką. Tai galėtų užtikrinti vienodas sąlygas įvairių šalių finansų rinkos žaidėjams veikti ne tik savo, bet ir kitų ES šalių rinkose. Kadangi Lietuvoje vartojimo kreditas gali būti ženkliai brangesnis, negu dalyje kitų ES valstybių, toks harmonizavimas galimai atneštų (ilguoju laikotarpiu) šiek tiek naudos Lietuvos vartotojams, gausiantiems prieigą prie pigesnių paskolų iš užsienio.

<sup>99</sup> Plačiau kredito kainos ribojimo svarba nusakoma III skyriuje, perdėto įsiskolinimo problemos kontekste.



Šiuo metu teisę verstis vartojimo kredito teikimo veikla turi tik į viešąjį vartojimo kredito davėjų/tarpininkų sąrašą priežiūros institucijos – Lietuvos banko – įrašyti asmenys. Manome, kad pravartu svarstyti „tikrojo“ licenzijavimo galimybę, leidžiant šia veikla užsiimti tik asmenims, atitinkantiems griežtus reikalavimus ir deramai prižiūrimiems.

Kitaip tariant, tokiai skolinimo veiklai turi būti reikalingas kompetentingos institucijos leidimas (licencija), nes šioje rizikingoje finansinių paslaugų srityje reikia aktyviai užtikrinti tinkamą vartotojų apsaugą, veiksmingą stebėseną ir vienodas skolinimo vartotojams sąlygas (beje, tuo pačiu užkertant kelią šešėlinei, *kvazi-bankinei* veiklai). Jei bus pasiūlytas koks nors leidimų (licencijų) sistemos ir registracijos hibridas, tai tik įneš daugiau painiavos, bet neužtikrins vartotojų teisių gynimo.

Akivaizdu, kad visos skolinimo įmonės, kurios vykdo tos pačios rūšies veiklą, turi patekti į direktyvos taikymo sritį ir turi būti vienodai prižiūrimos bei licencijuojamos. Siekiant užtikrinti vienodas veiklos sąlygas ir veiksmingai suteikti vartotojams vienodo lygio apsaugą, visi skolintojai, nepriklausomai nuo jų bendrovės juridinio statuso, turėtų taikyti tas pačias taisykles ir laikytis tų pačių įsipareigojimų, įskaitant ataskaitų teikimą.

Neaiški pozicija dėl išankstinio grąžinimo turi būti Vartojimo kredito direktyvos tekste peržiūrėta. Apskritai, išankstinis paskolų grąžinimas – itin svarbi direktyvos nuostata, nes taip norima skatinti didesnę konkurenciją ir palengvinti vartotojo problemas esant pernelyg dideliam įsiskolinimui. Būtina peržiūrint Vartojimo kreditų direktyvos tekstą siekti iš tikrųjų palengvinti vartotojui galimybę pasinaudoti šia teise. Na, o siekiant išvengti ginčų dėl teisės į susijusių su vartojimo kredito grąžinimu anksčiau nustatyto termino išlaidų kompensaciją, reikalinga tiksli tokių išlaidų apibrėžtis.

Suprantama, kad valstybės narės nacionalinėje teisėje turi nustatyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas pažeidėjams. Tuo pačiu būtina direktyvoje taip pat nurodyti, kad administracinės sankcijos neturi įtakos vartotojų teisei gauti kompensaciją ar žalos atlyginimą, kai tokie atvejai pasitaikys. O jie tikrai pasitaikys – tokia jau šios rinkos, pagarsėjusios plėšikiškų palūkanų nustatymu, esmė. Vartojimo kredito direktyvos peržiūra nepanaikins pamatinių šios rinkos problemų (pvz., plėšikiško palūkininkavimo ir vartotojų stūmimo į prasiskolinimą), tačiau galimai bent šiek tiek sušvelnins aukštų palūkanų ir ne visada sąžiningų sąlygų sukuriamą poveikį. Drauge



su (kritiniu<sup>100</sup>) finansiniu švietimu, reguliavimas turėtų padėti ilgainiui sustabdyti šią nemažą socialinę žalą visuomenei darančią vartojimo kreditavimo „ligą“.

\*\*\*

## II. Tvarių finansų sektoriaus produktų mažmeninėje rinkoje prieinamumas

Lietuvos rinkoje atsiranda tvarių finansų (angl. *sustainable finance*) produktų pasiūla.

Tai reikšmingas žingsnis pirmyn, palyginti su absoliučiu štiliumi šioje srityje vos prieš dvejus metus.

Galima numanyti, kad Lietuvos bankai vartotojus vis labiau vilios tvarumo pažadu. Taip nusitaikoma į vis augančią vartotojų grupę, kuriems klimato kaita, gamtos nykimas ir gyvenamosios aplinkos degradacija ima vis labiau rūpėti.

Kartu su produktų pasiūla didėja ir tikimybė, kad dalis siūlomų tvarių investavimo arba skolinimosi galimybių yra (bus) tiesiog „žalasis smegenų plovimas“.

Siekama įvesti aiškumo ir konkretumo šioje srityje tiek vartotojų, tiek finansinių produktų siūlytojų labui, todėl vartotojų organizacijos palankiai vertina 2020 metais vykusias Europos Komisijos konsultacijas dėl atnaujintos tvarių finansų strategijos. Konsultacijos metu raginame<sup>101</sup> ES patvirtinti priemones, padedančias vartotojams rinktis finansinius produktus pagal jų „žalumą“.

Vartotojai turi (ar bent jau gali) vaidinti svarbų vaidmenį kreipiant investicinių fondų lėšas į tvaresnę finansinę veiklą. Dar viena užduotis – „žalinti kreditavimą“.

Todėl vartotojų organizacijos mano, kad tvarus pasirinkimas turėtų tapti „numatytoju“ (angl. *default*) ir lengvu pasirinkimu vartotojams renkantis finansinių paslaugų variantus. Europos Sąjunga numato priimti taisykles, pagal kurias finansų konsultantai būtų įpareigoti įvertinti savo klientų

---

<sup>100</sup> Žr. III dalį.

<sup>101</sup> Čia galima susipažinti su Europos vartotojų interesams atstovaujančios organizacijos BEUC atsakymais į EK konsultaciją: [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-069\\_consultation\\_on\\_the\\_renewed\\_sustainable\\_financial\\_strategy.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-069_consultation_on_the_renewed_sustainable_financial_strategy.pdf)





pageidavimus pagal ESG<sup>102</sup> kriterijus. Tačiau tam reikia, kad tie konsultantai (pvz., specializuoti bankų skyrių vadybininkai) turi būti tinkamai apmokyti tvarumo klausimais, kad turėdami šias žinias jie patys galėtų teikti nešališkas ir sąžiningas konsultacijas vartotojams dėl ESG produktų.

Taip pat neabejojame, kad Lietuvos ir visos Europos vartotojams turi būti plačiau prieinamos „žaliosios“ paskolos su mažomis palūkanų normomis tam, kad vartotojams būtų pigu ir lengva finansuoti taupaus energijos vartojimo pastatuose sprendimus. ES taip pat turėtų remti projektus, kuriais siekiama padidinti vartotojų supratimą apie tvarius finansus – tokių projektų esama jau ne vieno; žymiausias iš jų – Fair Finance International<sup>103</sup>.

Kokia situacija su „žalumu“ Lietuvos bankuose? Lozungų aptinkama daug<sup>104</sup>:



*Tvarumas „Swedbank“ yra strateginės svarbos sritis, kuri lemia banko verslo sprendimus ir procesus, formuoja socialinės atsakomybės ir verslo etikos pagrindus.*

*Tvarus požiūris į verslą mums reiškia:*

*Sumažinti neigiamą poveikį, kurį tiesiogiai ar netiesiogiai gali sukelti mūsų veikla*

*Skatinti pozityvius pokyčius tose srityse, kuriose turime didžiausią poveikio potencialą ir kompetenciją <....>*



*Būdami kartu su mumis, jūs palaikote verslus, projektus ir investicijas, prisidedančias prie geresnės aplinkos ir visuomenės. Padedame savo klientams žengti žaliuoju keliu ir didžiojamės dirbdami su tais, kuriems tvari veikla taip pat yra neatsiejama verslo dalis.*

*Kartu su jumis SEB grupėje 2008–2019 m. savo CO2 emisiją sumažinome 55 proc. To pasiekėme sumažinę energijos, elektros ir popieriaus suvartojimą biuruose, taip pat – pakeitę verslo kelionių, įmonių automobilių politiką. <...>*

*Prisidedame prie tvarios plėtros ir padedame klientams kurti geresnę pasaulį. Mums, bankui, tenka itin svarbus vaidmuo ir didelė atsakomybė – teikdami kreditus ir investuodami atsižvelgiame į aplinkos apsaugos ir socialines problemas, nes suprantame, kad investuojame į ateitį. <...>*

Kartu su abstrakčiais lozungais apie pokyčius bei šiek tiek konkretesniais rodikliais apie mažinamą „energijos, elektros ir popieriaus“ suvartojimą (tikriausiai čia galima „pagauti“ SEB banką tiesiog išvertus nelietuviškai parašytą sakinį ir be gilesnio permąstymo įdėjus į tinklapį, net nesiekiant

<sup>102</sup> ESG – tai aplinkosaugos (E – *environment*), socialiniai (S – *social*) ir valdysenos (G – *governance*) kriterijai, kuriais apibūdinamas tvarumas.

<sup>103</sup> Plačiau – <https://fairfinanceguide.org/>, taip pat žiūrėkite papildomą interpą „Atvejo analizė 2. „Žalioji smegenų plovimas“ ar tvarūs investiciniai produktai? Formuojantys vartotojo ir verslo nuostatas turinio projektai žiniasklaidoje“.

<sup>104</sup> Šaltiniai: <https://www.swedbank.lt/about/sustainability>; <https://www.seb.lt/apie-seb/seb-visuomeneje/tvari-veikla>



surasti bendro vardiklio tarp “energijos ir elektros“), bankai siūlo ir konkrečius finansinius produktus klientams, kurie jautrūs „žaliajai“ temai (žr. pav. 8 ir pav. 9):


### Kokiam tvariam žingsniui esate pasiruošę?

Pasinaudokite tvariais finansavimo būdais, naudingais ne tik Jums, bet ir aplinkai:


- ▶ Paskola saulės elektrinėms padės ženkliai sumažinti sąskaitas už elektrą.
- ▶ Su paskola namų energiniam naudingumui gerinti namus atnaujinsite taip, kad šiluma, elektra ar gaivus oras būtų įdarbinti efektyviausiai.
- ▶ Itin patrauklios lizingo sąlygos leis įsigyti aplinkai draugišką automobilį.

Po tvarų žingsnį – visų labui

[Daugiau](#)



Pav. 8. Iliustracija iš „Swedbank“ tinklapio.



### Pasiūlymai Jums

#### Žalioji lizingas

Nuo 2026 metų Europos Sąjungoje ekologiškais bus laikomi tik tie automobiliai, kurių išmetamo CO2 kiekis nulis gramų. Mes jau šiandien siūlome rinktis žaliojo lizingo paslaugą.

[Sužinokite daugiau](#)

#### Žalioji paskola verslui

Teikiame žaliuosius kreditus įmonėms, kurios nesitaiksto su klimato pokyčiais ir daro teigiamą poveikį aplinkai.

[Sužinokite daugiau](#)

#### Tvarios investicijos SEB pensijų fonduose

Kaupiantiems pensijai vis labiau svarbu, kad jų pinigai būtų investuoti į tvarią ir atsakingą veiklą. Mūsų valdomi investiciniai fondai į tvarią veiklą yra investavę daugiau negu 400 milijonų eurų.

[Sužinokite daugiau](#)

#### Naujoji SEB banko būstinė

Tai yra pirmasis naujos statybos administracinis pastatas Baltijos šalyse, kurio projektas atitinka aukščiausius sertifikato BREEM „Outstanding“ tvarumo reikalavimus.

[Sužinokite daugiau](#)

Pav. 9. Iliustracija iš SEB tinklapio.

Kaip taisyklė, tokia reklama konstruojama sekant keliais svarbiausiais principais:

- Turi būti naudojami žodžiai „tvarus“ ir „žalias“, taip pat tinka „aplinkai draugiškas“.
- Naudinga tvarių finansinių produktų pasiūlymus iliustruoti fotografija, parodančia jauną veidą (nes kalbame apie ateitį) bei vaikus (nes kalbame apie ateinančių kartų saugumą ir gerovę).
- Nepakenks tvaraus produkto pasiūlyme moderni atsinaujinančių energijos šaltinių iliustracija – vėjo jėgainės, fotovoltinės baterijos (nors realiai pasiūlyme gali ir nebūti jokių galimybių investuoti į konkrečiai vėjo jėgaines ar kitokius atsinaujinančius energijos išteklius).



- Suprantama, geriausia – jei reklamose vyrautų žalia spalva. Taip pat priimtini žali lapeliai, Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi tikslų simboliką primenantys motyvai.

Tarptautinėje literatūroje esama vertinimų, kad net 40 proc. visų „žaliųjų“ teiginių įvairių bendrovių tinklapiuose<sup>105</sup> iš esmės yra „žaliojo smegenų plovimas“<sup>106</sup>. Lieka spėlioti (kol neatliktas reprezentatyvus tyrimas), ar finansų sektoriuje šis procentas gali būti didesnis, o gal – mažesnis.

Tuo pat metu, kai vartotojui komunikuojamas žalumas, minėti du bankai pasižymi tokia veikla:

- Nuo 2015-ųjų gruodžio, kai buvo pasirašytas Paryžiaus susitarimas, „Swedbank“ suteikė **4,6 milijardo JAV dolerių** paskolų<sup>107</sup> bendrovėms, užsiimančioms iškastinio kuro veikla. 18 proc. šių skolintų pinigų, t.y. 837 mln. JAV dolerių, buvo suteikta įmonėms, susijusioms su akmens anglimi, o 82 proc. (3,8 milijardo dolerių) – naftos ir dujų sektoriaus bendrovėms.
- Tuo pačiu laikotarpiu SEB suteikė **17 mlrd. JAV dolerių**<sup>108</sup> skolinto kapitalo iškastinio kuro sektoriaus įmonėms. Trečdalis sumos – 5,3 milijardo – sietina su anglies sektoriumi, kiti du trečdaliai – 11,7 milijardo – su nafta ir dujomis. Didžiausias iškastinio kuro sektoriaus SEB klientas – „Fortum“, kuriam SEB iš viso per laikotarpį nuo 2016 m. sausio iki 2020 metų birželio suteikė 2,3 milijardo JAV dolerių vertės skolinto kapitalo.

<sup>105</sup> <https://www.gov.uk/government/news/global-sweep-finds-40-of-firms-green-claims-could-be-misleading>

<sup>106</sup> Šiame dokumente nesiekama įvertinti „Swedbank“, SEB ar kitų Lietuvos bankų siūlomų finansinių produktų tvarumo ar patikrinti galimą „žaliojo smegenų plovimo“ riziką. Aukščiau pateiktų pavyzdžių tikslas – tik parodyti, kad bankų komunikacijoje vyrauja tvarumo skatinimo kryptis, tačiau jų realūs veiksmai gali smarkiai skirtis nuo deklaruojamų tikslų. Tikimės, kad skaitytojas pats susidarys nuomonę, remdamasis visais jam prieinamais šaltiniais.

<sup>107</sup> Įskaitant obligacijų pasirašymą. Orig. „*Since the Paris Agreement was signed in December 2015, Swedbank provided US\$ 4.6 billion in loans and underwriting services to companies engaged in fossil fuels. 18% of this credit (US\$ 837 million) was provided to companies engaged in coal, and 82% (US\$ 3.8 billion) to companies engaged in the oil & gas industry.*“, žr. <https://etiskbankguide.no/media/496891/case-banking-on-thin-ice-fossil-fuel-investments-february-2021.pdf>. Duomenys apie SEB iš ten pat: „*Since the Paris Agreement was signed in December 2015, SEB provided at least US\$ 17 billion in loans and underwriting services to the fossil fuel sector. Approximately one third of this (US\$ 5.3 billion) was attributable to coal, and the remaining US\$ 11.7 billion was attributable to the oil & gas sector. <...> Fortum was SEB's largest fossil fuel credit client. SEB provided US\$ 2.3 billion in loans and underwriting services to Fortum between January 2016 and June 2020.*“.

<sup>108</sup> Plg. čia: <https://www.seb.lt/privatiems/pensija/pensijos-kaupimas-ir-ismokejimas/ii-pensiju-pakopa#tvarumas>. Cit. „SEB pensijų fonduose kaupia 300 tūkst. dalyvių, kurie yra sukaupę 1,2 mlrd. eurų. Investuodami šias lėšas siekime ne tik uždirbti kuo didesnę grąžą, bet ir daryti teigiamą įtaką visuomenei ir aplinkai. <...> Pastaraisiais metais tvarių investicijų dalis SEB pensijų fonduose nuosekliai didėjo ir toliau didės. Į fondus, kuriuose investicijos atrenkamos taikant griežtus tvarumo kriterijus, šiuo metu esame investavę daugiau negu 400 mln. eurų.“ (pabraukta mūsų, šaltinis tikrintas 2021 m. gegužės pr.). SEB grupė, deja, [nepateikia](#) analogiškų skaičių grupės mastu, todėl sunku palyginti šiuos duomenis – kiek kartų SEB suteikto finansavimo iškastinio kuro pramonei mastas viršija visus „griežtais tvarumo kriterijais“ paremtus investicinių SEB fondų valdytojų indėlių į tvarias bendroves.



SEB – ne rekordininkas tarp Šiaurės ir Baltijos šalių bankų, finansuojančių iškastinio kuro pramonę. Norvegijos DNB, kuriam Baltijos šalyse priklauso dalis „Luminor“ banko, indėlis į iškastinio kuro pramonės finansavimą per tą patį laikotarpį sudarė **19,9 mlrd. JAV dolerių**.

„Nordea“ ir „Danske bank“, kurie taip pat gerai žinomi Lietuvoje, irgi įeina į didžiausių Skandinavijos bankinių grupių, dosniai finansuojančių iškastinio kuro sektorių, penketuką, su atitinkamai **14,5 ir 9,6 milijardo JAV dolerių** sumomis per tą patį laikotarpį – tai yra, jau po Paryžiaus susitarimo pasirašymo<sup>109</sup>.

***Atvejo analizė 2. „Žalioji smegenų plovimas“ ar tvarūs investiciniai produktai? Formuojantys vartotojo ir verslo nuostatas turinio projektai žiniasklaidoje***

Žiniasklaidoje pasirodę turinio projektai aiškiai rodo, kad verslo finansavimo srityje du didžiausi Lietuvos bankai yra pasirengę nuosekliai savo klientams parodyti, kad jie yra tikrieji tvarumo lyderiai.

*(tęsinys kitame puslapyje)*

<sup>109</sup> Tuo pat metu Tarptautinė Energetikos Agentūra įspėja, kad siekiant pasiekti neutralumą šiltnamio dujų išmetimo požiūriu, naujų iškastinių energijos šaltinių vystymas nebegalimas: <https://www.iea.org/reports/net-zero-by-2050>, cit. „<...> the Roadmap sets out more than 400 milestones to guide the global journey to net zero by 2050. These include, *from today, no investment in new fossil fuel supply projects, and no further final investment decisions for new unabated coal plants.*“ (pabraukta mūsų, žr. <https://www.iea.org/news/pathway-to-critical-and-formidable-goal-of-net-zero-emissions-by-2050-is-narrow-but-brings-huge-benefits-according-to-iea-special-report>).



Žalia šviesa  
Verslo lyderystei

SEB

Teršti kasdien tampa vis brangiau

Kodėl vis daugiau besikuriančių įmonių  
suks tvarumo keliu?

tvarus verslas

PROJEKTO PARTNERIS: Swedbank

„Swedbank“: tvarumas jau tapo  
neatsiejama investicijų dalimi

P A R T N E R I A I

Telia

MAXIMA

WINT  
LAW FIRM

GAMOS ATEITIS

NESTE  
Change runs on renewables

GREEN  
GENIUS

Šaltinis: „Verslo žinių“ internetinis tinklapis, fiksuota 2021 m. balandį.

Palyginus su aukščiau pateiktais tiek SEB, tiek „Swedbank“ milijardiniais finansiniais resursais, skiriamais iškastinio kuro pramonei, šis komunikacijos būdas atrodo mažų mažiausiai neetiškas. „Swedbank“ yra projekto „tvarus verslas“ partneris, o tarp jo partnerių – ir platų degalinių tinklą valdanti „Neste“. Taigi, šiuo būdu „Swedbank“ tarsi parodo, kad jiems priimtinas toks „tvaraus verslo“ supratimas – drauge su „Neste“, kuri yra vienas stambiausių iškastinio kuro produktų tiekėjų ir prekiautojų rinkoje.

Tačiau sutapimų nebūna, ir stebėtis tokia kaimynystė viename turinio projekte, kurio tikslas – paskleisti bankui reikalingą žinią, nereikėtų. Pagal [šį raportą](#), „Neste“ ištis yra 10-oje vietoje „Swedbank“ dosniausiai skolintu kapitalu aprūpintų iškastinio kuro bendrovių sąrašė. Šiai kompanijai „Swedbank“ nuo 2016 m. sausio iki 2020 m. liepos parūpino iš viso 103 mln. JAV dolerių vertės skolinto kapitalo.



Iš esmės žinomas bankų pasiteisinimas, kodėl gilėjančios klimato krizės akivaizdoje jie vis dar dosniai finansuoja teršiančias ir šiltnamio efektą sukeliančias dujas megatonomis išmetančias įmones. Esą, reikia investicijų į žalias technologijas ir tose įmonėse, kurios šiuo metu dar dirba taršiausiuose, CO<sub>2</sub> požiūriu intensyviausiuose sektoriuose (kaip anglimi ir dujomis grįsta energetika, plieno bei cemento gamyba ir pan.). Tokiu būdu bankai padeda šiems verslams esą atlikti pertvarką – nuo senojo verslo modelio pereiti prie naujojo, mažai CO<sub>2</sub> išmetančio verslumo.

Tačiau šis požiūris neatlaiko kritikos – ar būtinai bankai, ir ar būtinai **šie bankai** turi būti tokio kapitalo šaltiniu? Jei paklaustume Lietuvos vartotojų, ar jiems rūpi tvarumas ir ar jie linkę atsisakyti (hipotetiškai) dalis savo asmeninio kapitalo prieaugio, jei žinotų, jog jų pinigai bus investuojami į aplinkai draugiškas veiklas, atsakymai pasiskirsto taip:

- 71 proc. [apklaustųjų](#) teigia, kad jiems yra svarbu, jog investicinis fondas, į kurį jie ruošęsi investuoti, laikytųsi „tvaryų investicijų“ principo (t.y. fondo lėšos būtų investuojamos į skaidriai valdomus, socialiai atsakingus ir aplinkai draugiškus verslus): 24 proc. apklaustųjų tai labai svarbu, 47 proc. – greičiau svarbu.

- Paklausus, ar (ir kiek, procentais) apklaustieji sutiktų uždirbti mažiau pelno iš savo investicijų dėl tai, kad pinigai būtų investuojami tik į aplinkai draugiškus, atsakingus verslus, 40 proc. žmonių nesutiktų ir verčiau rinktųsi didesnę tikėtiną grąžą uždirbantį fondą. Tačiau kiti 60 procentų apklausos respondentų sutiktų uždirbti mažiau, bet investuoti tvariai; nurodomos buvo įvairios hipotetiškai prarandamo uždarbio „lubos“ – antai kas trečias sutiktų netekti 5 proc. grąžos, kas ketvirtas – 10 proc.; tuo tarpu likę nebijotų prarasti ir didesnės dalies tikėtino pinigų prieaugio vardant draugiškumo aplinkai.

Tad būtų gal vis dėlto logiškiau, jei bankai savo tvaryų investicijų siekiantiems klientams siūlytų tvaraus investavimo ir tvaryų kreditų galimybes. Finansuoti iškastinio kuro pramonę galbūt verta palikti šias įmones valdantiems savininkams, nenaudojant bankinio kapitalo?

Sakoma, kad Europoje apie 80 proc. įmonėms reikalingo veiklai kapitalo parūpina bankai, o ne kapitalo rinkos. Tad nenuostabu, kad bankų vaidmuo suteikiant finansinius resursus iškastinio kuro pramonei yra esminis. Išryškėja esminė banko kaip tarpininko rolė: vartotojas patiki savo santaupas banko vadybininkams įnešęs lėšas į banko sąskaitą (padėjęs indėlių), tuo pačiu visiškai prarasdamas kontrolę, koku būdu vartotojo suteiktas bankui kapitalas virs paskola įmonei tolesnėje „pasiskolinimo / perskolinimo“ grandinėje.

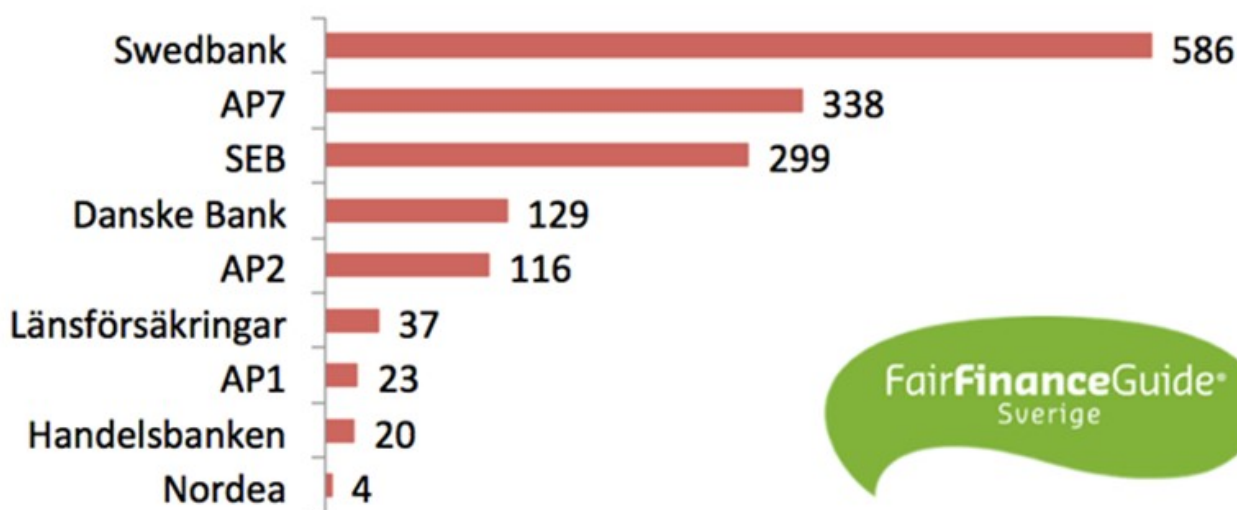
Tas pats vyksta ir klientui panorus pasinaudoti tvariais investiciniais fondais. Jo rūpestis tvarumu sieks visą 100 procentų, tačiau fondų valdytojas, kuriam klientas patikėjo savo pinigus, gali nutarti dalį kliento (tiksliau, viso fondo, kuriame dalyvauja ir kuriam pinigus sunešė dešimtys ir šimtai tūkstančių klientų) lėšų nukreipti į ne tokią tvaryų investiciją, kokios norėtų klientas.



Skandalingi faktai paaiškėjo Švedijos visuomeninėms organizacijoms pasidomėjus, kur kreipia lėšas „tvarūs“ Švedijos finansų sektoriaus valdomi fondai.

2020-aisiais atlikus analizę tapo žinoma, kad Švedijos bankai ir pensijų fondai yra iš viso [investavę 1,2 milijardo Švedijos kronų](#) (apie 115 mln. eurų) į Rusijos kasybos kompaniją „Nornickel“. „Nornickel“ yra įtraukta į bene dvi dešimtis Švedijos bankų taupymo fondų, tarp kurių yra ir „etinis“ fondas („Handelsbanken“ valdomas *Global Index Criteria*). Negalima sakyti, kad Švedijos investicijų vadybininkai ko nors apie „Nornickel“ nežinojo. Ši Rusijos bendrovė jau ne vienerius metus [kritikuojama](#) dėl rimtos žalos aplinkai, kurią kelia įmonės veikla. Nuo 2009 m. „Nornickel“ yra įtraukta į Norvegijos valstybinio naftos fondo juodąjį sąrašą, nes ji nepakankamai reagavo į reiškiamą kritiką.

Švedų investicijos į „Nornickel“, milijonais Švedijos kronų, pagal 2019 gruodžio mėn. 31 dienos būklę:



Šaltinis: Fair Finance Guide – Švedija (<https://fairfinanceguide.se/>)

Kadangi didžiausi Lietuvos bankų investicijų valdytojai – tokie kaip „Swedbank investicijų valdymas“, UAB bei UAB „SEB investicijų valdymas“ – iš esmės veikia investicinių paslaugų rinkoje kaip Švedijos investicijų valdytojų vietiniai biurai, negalima atmesti prielaidos, jog Lietuvos vartotojo į tokias investicijų valdymo bendroves atneštos santaupos taip pat virsta investicijomis į „Nornickel“ bei panašias bendroves. Klientas už tokią apgaulingą ramybę net ir sumoka dosnius fondų valdymo komisinius.

Kiekviena ekologinė katastrofa arba kiekvienas pasaulio bendruomenės žingsnis iškastinio kuro atsisakymo link – tai papildoma nuostolių iš tokių investicijų porcija nieko neįtariantiems, neinformuotiems ir neinformuojamiems privatiems investuotojams. Tikėtina, kad taršių ir CO<sub>2</sub> intensyvių industrijų vertybiniai popieriai ilguoju laikotarpiu neteks vertės, tad klientų pinigų kreipti į tokias investicijas **jau dabar yra neatsakinga**. Tačiau tai pelninga investicijų valdytojams, nes jų pajamos už kliento pinigų valdymą šiuo



metu vis dar gali priklausyti nuo bendro investicijų masto, o ne nuo „žalumo“ ar ESG veiksmų priežiūros. Paprastai valdytojams mokamas tam tikras procentas nuo fonde sukauptos sumos.

Vartotojų dėmesio sulaukia „žali“ „tvarumo link žingsniuojančiais“ save pristatantys Lietuvos bankai, tačiau pačių produktų „žalumas“ kelia abejonių.

Štai pavyzdys. „Swedbank“ tarp savo siūlomų privatiems asmenims „žalių“ produktų mini<sup>110</sup> ir lizingą palankesnėmis sąlygomis hibridiniams automobiliams, o tokie automobiliai pristatomi kaip „gamtai draugiški“ (angl. „*eco-friendly*“). Skatinant ne tik elektrinius, o ir hibridinius bei tam tikrus „mažesnę variklį“ turinčius automobilių įsigijimus, nėra realiai prisidedama prie netaršaus mobilumo – priešingai, kiekvienas naujas eksploatuoti pradėtas automobilis su vidaus degimo varikliu<sup>111</sup>, net jei jis būtų mažas arba papildytas elektriniu varikliu, vis viena yra automobilis, teršiantis aplinkos orą išmetamosiomis dujomis bei dauginantis CO<sub>2</sub> koncentraciją atmosferoje. Taigi, šis automobilis visą savo tarnavimo laiką gilins šiltnamio efektą.

Tad ar galima pavadinti tokį finansinį produktą „žaliu“? Iš dalies tokį klientų klaidinimo procesą gali sureguliuoti tvarių finansų taksonomija, vystoma Europos Sąjungos mastu, tačiau reikalingi tiek analitiniai projektai<sup>112</sup>, padedantys atskleisti „žaliojo smegenų plovimo“ finansų sistemoje atvejus, tiek pačių vartotojų atidus žvilgsnis į viską, ką siūlo finansų įstaigos.

Yra ir progų – tiesa, retų – pasidžiaugti. Pozityviai nuteikia neseniai pradėta reklamuoti „Swedbank“ „žaliųjų“ būsto energinio efektyvumo pagerinimo paskolų<sup>113</sup> galimybė. Žr. pav. 10 kitame puslapyje:

<sup>110</sup> <https://swedbank.com/sustainability/responsible-business/finance.html>

<sup>111</sup> Anot NVO „Transport and Environment“, vidutiniškai per savo eksploatavimo istoriją vienas vidaus degimo varikliu varomas automobilis sudegina 17 000 litrų kuro. Šaltinis: <https://www.transportenvironment.org/discover/batteries-vs-oil-comparison-raw-material-needs/>

<sup>112</sup> Kaip šis, neseniai pradėtas Airijoje: <https://www.irishtimes.com/special-reports/green-finance/how-academics-are-getting-to-grips-with-corporate-greenwashing-1.4538464>

<sup>113</sup> <https://www.swedbank.lt/private/credit/loans/homeEnergyEfficiencyLoan>





Pav. 10. „Swedbank“ paskolų namų energetiniam naudingumui reklama (2021 m. balandis).

Panašių paskolų teikimas Europoje – jau kasdienybė. Esama jungtinių iniciatyvų<sup>114</sup>, prie kurių prisideda daug Europos bankų, tame tarpe ir žinomų Lietuvoje.

Kol kas neaišku, ar „Swedbank“ siūloma paskola namų energiniam naudingumui gerinti atitinka europinės iniciatyvos naudojamą energinio efektyvumo būsto paskolos apibrėžimą<sup>115</sup>.

Štai keli pasiūlymai bankų sektoriui, kaip realiai prisidėti prie tvarių finansinių produktų plėtros:

Pirmiausia, privalu šio sektoriaus įmonėms imtis labiau apmokyti savo darbuotojus, kaip spręsti ekologinio perėjimo (angl. *green transition*) problemas. Toks mokymas turi tapti esmine bankų ir kitų finansinių įstaigų mokymo sistemų dalimi, o taip pat būtina siekti, kad pakankamas supratimas apie ekologinio perėjimo iššūkius turėtų būti diegiamas dar universitetuose, atitinkamai reikšmingai papildant esamus finansinių bei tiesinių profesijų universitetų mokymo kursus.

Antra, rekomenduojame finansų sektoriaus įmonėms itin akylai nagrinėti produktų bei įvaizdinę reklamą ir su ja susijusius kontekstus. Tą būtina atlikti dar prieš reklamą skelbiant. Kadangi paprastai bankai dirba su didelėmis reklamos ir media planavimo agentūromis, pastarųjų galimybes kritiškai išanalizuoti savo pačių siūlomus reklamos sprendimus yra, savaime suprantama, ribotos; taigi, pravartu pasitelkti trečios šalies ekspertus – nepriklausomus tvarumo ir marketingo konsultantus, o taip pat visuomenines organizacijas, turinčias reikiamą kompetenciją. Tai padėtų

<sup>114</sup> <https://eemap.energyefficientmortgages.eu/the-stakeholders/>. Taip pat žr. čia: <https://www.worldgbc.org/news-media/major-european-banks-launch-new-green-mortgage-scheme>

<sup>115</sup> <https://eemap.energyefficientmortgages.eu/eem-definition/>



užtikrinti, kad reklama taptų tikru ekologinio perėjimo svertu, leidžiančiu vartotojo akyse išties išryškinti produktus, padedančius mažinti poveikį aplinkai, bei sumažinti žaliojo smegenų plovimo riziką.

Suprantama, kad be įprastų savireguliacinių iniciatyvų, būtina ir toliau stiprinti reklamos reguliavimą Europos lygmeniu, siekiant kovoti su žaliuoju smegenų plovimu ir klaidinančiais teiginiais apie aplinką. Siekiant suderinimo tarp ES valstybių, laukiama Europos Komisijos pasiūlymo dėl ekologinių teiginių (angl. *green claims*) įstatyminės iniciatyvos. Tokio pasiūlymo tikimasi 2021 m. gale arba 2022 m. pradžioje.

Trečia, finansų sektoriui būtina pasirūpinti, kad būtų dedamos ypatingos pastangos išvengti žaliojo smegenų plovimo reklamuojant finansinius produktus jauniausiems vartotojams, ypač socialiniuose tinkluose.

\*\*\*

### III. Kiti klausimai

#### Patikimos finansinės konsultacijos

Vartotojai dažnai pasikliauja finansinėmis konsultacijomis, kai priima svarbius finansinius sprendimus, pvz., taupo pensijai, įsigyja gyvybės draudimo polisą arba investuoja pinigus ateičiai.

Priimdami tokius sprendimus vartotojai privalo turėti galimybę pasikliauti nešališkomis, kompetentingomis ir patikimomis finansinėmis konsultacijomis. Tačiau Europoje finansinių produktų siūlytojai dažnai atlygina finansiniams patarėjams mokėdami paskatas, kad vartotojams būtų rekomenduojamas konkretus finansinis produktas.

Nenuostabu, kad vartotojo gaunamos finansinės konsultacijos tokiu atveju būna šališkos. Todėl palankiai vertiname neseniai Europos Komisijos paskelbtą veiksmų planą dėl kapitalo rinkų sąjungos, į kurį įtrauktas ketinimas vertinti, kaip tokio skatinimo praktika veikia vartotojus.

Siekiant užtikrinti, kad konsultacijos visada atitiktų kliento interesus, BEUC mano, kad Europos Komisija turėtų pasiūlyti įvesti draudimą finansų patarėjams mokėti paskatas.



### Kritinis finansinis švietimas

Finansinių paslaugų vartotojai yra informuojami ir ginami Lietuvoje nesistemiškai, sporadiškai. Egzistuoja teisminiai ir neteisminiai mechanizmai, galintys padėti Lietuvos gyventojui išspręsti problemą, kai ji jau gali būti ženkliai pakenkusi jo namų ūkio, jo šeimos biudžetui.

Tačiau prevenciškai, kad problemos neatsirastų, einama tik kol kas nepatenkinamos kokybės „finansinio raštingumo“ didinimo keliu, neugdant pamatinių žinių, leidžiančių gyventojui kritiškai pažvelgti į finansinių paslaugų sektorių ir vartoti jame veikiančių paslaugų teikėjų paslaugas itin sąmoningai ir su **ypatinga atsargumo** doze.

Net Lietuvos banko tinklapiu skiltyje „Ekonominis ir finansinis švietimas (Asmeninių finansų gidas)“ vyrauja pamokymai visuomenei, kuriuos vargu ar galima pavadinti išties vertingais. Įvertinkime, kad finansinių paslaugų ratas yra neįtikėtinai platus ir įvairus, o potencialūs nevykusių sprendimų pavojai gali vartotojui kainuoti dešimtis ir šimtus tūkstančių eurų; tuo tarpu LB patarimai :

- „Svarbu! Geras investicijų konsultantas suteiks visą informaciją, kuri leidžia suprasti siūlomų paslaugų esmę ir investavimo riziką, priimti pagrįstus investicinius sprendimus, tačiau prisiminkite, kad sprendimus priimate ir rizikuojate Jūs.“<sup>116</sup>
- „Svarbu! Investuojant reiktų nepamiršti auksinės taisyklės: kuo didesnis galimas uždarbis, tuo didesnė yra ir rizika!“<sup>117</sup>
- „Išlaidos turi būti mažesnės už pajamas.“<sup>118</sup>
- „Skolintis reikia atsakingai.“<sup>119</sup>

ir t.t. Dalis teiginių paimti tarsi iš prieš keletą dešimtmečių praradusių aktualumą ekonomikos pradžiamokslių – neįvertinant, kaip toli jau pažengė elgesio finansų (angl. *behavioral finance*) mokslai<sup>120</sup>. Lietuvos bankas tarsi tebenori Lietuvos gyventojus įtikinti, kad efektyviosios rinkos paradigma yra nepajudinama, o finansų rinkos vis dar racionalios. Pvz., teiginys apie „auksinę taisyklę“, „kuo didesnis galimas uždarbis, tuo didesnė yra ir rizika!“ (su šauktuku) slepia daug

<sup>116</sup> <https://www.lb.lt/lt/investavimas-nuo-ko-pradeti#ex-1-3>

<sup>117</sup> <https://www.lb.lt/lt/investavimas-nuo-ko-pradeti#ex-1-5>

<sup>118</sup> <https://www.lb.lt/lt/asmeniniu-finansu-valdymas-nuo-ko-pradeti>

<sup>119</sup> *Ibid.*

<sup>120</sup> Žr. <https://www.oecd.org/financial/education/The-Application-of-Behavioural-Insights-to-Financial-Literacy-and-Investor-Education-Programmes-and-Initiatives.pdf>, psl. 14: „The standard economic model of human behaviour includes three theoretical traits rarely observed in the real world: unbounded rationality, unbounded willpower, and unbounded selfishness.“



pamatinių prielaidų, kurių nežinančiam skaitytojui greičiausiai po susipažinimo su ta „auksine“ taisykle susidarys tokia išvada: „jei uždarbis mažas, tai pinigų praradimo rizikos tikriausiai nėra“.

Esama ir vertingų patarimų – tačiau susidūrus su nedraugiška, nepatrauklia dėstymo aplinka lb.lt tinklapyje tipinis informacijos vartotojas iki tokių gilesnių patarimų greičiausiai neprieis ir adekvataus supratimo apie finansų sektorių nesusikurs. Žinojimo, kaip pateikti informaciją vartotojui, Lietuvos banke trūksta, nors medžiagos, kuri būtų vartotojams tikrai pamokanti ir įdomi, Lietuvos banko pareigūnų stalčiuose tikrai apstu. Juk apie atvejus, kai gyventojai nukenčia nuo finansų įstaigų veiklos, Lietuvos bankas sužino kasdien, iš vartotojų skundų. Tad pateikti praktinių pavyzdžių, kas gali nutikti ne taip taupant, skolinantis, mokant už prekes ir paslaugas, būtų galima išties lengvai.

Faktas, kad net LB rubrika, skirta ekonominiam ir finansiniam švietimui, vadinasi būtent „Asmeninis finansų gidas“, yra iškalbingas. Tai aiškiai nurodo, kad ir tokia specifinė, nepriklausoma nuo politikos vėjų institucija<sup>121</sup>, kokia yra Lietuvos bankas, iš esmės tarnauja kaip esamos sistemos cementuojanti dalis, negalinti peržengti komercinių bankų interesų diktuojamos nematomos ribos<sup>122</sup>. Tikslas – ugdyti paklusnų finansų verslo klientą, o ne kritišką vartotoją.

Todėl nenuostabu, kad rubrikoje „Ekonominis ir finansinis švietimas (Asmeninių finansų gidas)“ skaitytoją pasitinka šis pasažas<sup>123</sup>:



*Kiekvienam tenka priimti sprendimus, susijusius su asmeniniais finansais: kaip tvarkyti namų ūkio biudžetą, kokiam pirkiniui skolintis, o kuriam taupyti, ar verta investuoti, kokius investicinius produktus pasirinkti ir kaip nepakliūti į sukčių spąstus, kaip geriau kaupti lėšas ateičiai, pavyzdžiui, pensijai ar kitiems ilgalaikiams tikslams. Šiame svetainės skyriuje rasite informacijos, kuri padės priimti finansinius sprendimus ir daugiau sužinoti apie įvairius finansinius produktus bei paslaugas.*

Beje, Lietuva yra viena iš nedaugelio Europos valstybių<sup>124</sup>, kuri neturi jokios nacionalinės finansinio švietimo strategijos. Egzistuoja tik penkių institucijų parengtas keliolikos puslapių apimties „Visuomenės finansinio švietimo 2017–2021 m. planas“<sup>125</sup>.

Minimas planas, kaip skebiama Lietuvos banko svetainėje, yra jau įgyvendintas<sup>126</sup>.

<sup>121</sup> <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.15110/asr>. Atkreipkite dėmesį 3 str.

<sup>122</sup> Gilesnę analizę galima atrasti nebent Lietuvos banko publikuojamuose akademinuose straipsniuose (<https://www.lb.lt/lt/apzvalgos-ir-leidiniai>, žr. skyrelį „Straipsniai“), tačiau gyventojų kritinio švietimo tema dar tebelaukia savo tyrėjų.

<sup>123</sup> Cituojama iš <https://www.lb.lt/lt/asmeniniu-finansu-gidas>

<sup>124</sup> Šaltinis: Financial Education in Europe, OECD 2016.

<sup>125</sup> [http://www.lb.lt/uploads/documents/files/Visuomenės%20finansinio%20švietimo%202017–2021%20m\\_%20planas\(1\).pdf](http://www.lb.lt/uploads/documents/files/Visuomenės%20finansinio%20švietimo%202017–2021%20m_%20planas(1).pdf)



„Jau įgyvendintame“ plane pateiktas vienas iš prioritetų yra ypatingai svarbus tiesiogiai nacionaliniam biudžetui – „Padidinti suaugusių gyventojų supratimą apie mokamų mokesčių naudą“, tačiau toks supratimas tik iš dalies teigtakos konkretaus asmens ir jo šeimos finansinę būklę.

Atskira problema – finansinių žinių teikimas bendrojo lavinimo mokyklas lankantiems vaikams; gal todėl aukščiau minimas planas, apibrėžiant kitus du prioritetus, išskiria dvi auditorijas: vaikų finansinio raštingumo didinimą per formaliojo ir neformaliojo ugdymo programas, ir suaugusiųjų skatinimą racionaliai naudoti finansines paslaugas ir produktus. Minimas dokumentas iš esmės nekalba apie patį ugdymo turinį, todėl pagrįstai gali kilti abejonė, ar valstybės rankomis neugdoma karta žmonių, kurie gali vėl tapti perdėto finansinių paslaugų vartojimo adeptais.

EBPO (Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija, angl. *OECD*) 2015 m. suaugusiųjų finansinio raštingumo kompetencijų tyrimas parodė bendrą žemą finansinio raštingumo lygį ir dėl to didėjančią finansinę atskirtį. Pagal gyventojų finansinio raštingumo įgūdžius Lietuva yra 11 vietoje tarp 30-ies tirtų šalių. Ir nors palyginti su Latvija ir Estija Lietuvos gyventojai pasižymi šiek tiek racionalesne finansine elgsena, šioje srityje pastebimos kelios esminės problemos: finansines paslaugas ir produktus pasirenka jų tinkamai neįvertinę (produktus lygina ir nepriklausomo patarimo ieško tik kiek daugiau nei penktadalis) bei didelis besiskolinančiųjų einamosioms mėnesio išlaidoms padengti skaičius (22 %). Lietuvos banko 2017 m. atlikta namų ūkių apklausa atskleidė ryšį tarp pajamų ir santaupų dydžio bei skolinimosi tikslų. Gaunantieji didesnes pajamas dažniau taupo ilgalaikiams tikslams, o kuo pajamos žemesnės, tuo dažniau skolinamasi vartojimo reikmėms. Vartojimo paskolų palūkanos, natūralu, yra pakankamai aukštos net ir bendroje žemų palūkanų normų aplinkoje. Tai, neabejotina, yra vienas iš ydingą skurdo ratą varančių veiksnių. Nauji duomenys, gauti Vartotojų aljanso užsakytu<sup>127</sup> 2020-2021 metų reprezentatyvių apklausų metu, rodo, jog COVID-19 pagilino ir toliau gilina problemą.

Kyla tipiška „užburto rato“ problema. Tai jau ne tik finansinių paslaugų vartojimo problema, o gili socialinė bėda.

---

<sup>126</sup> Cit. iš <https://www.lb.lt/lt/asmeniniu-finansu-gidas>: „Lietuvos bankas su Finansų ministerija, Švietimo ir mokslo ministerija, Valstybine mokesčių inspekcija ir Sodra veikdami kartu siekia pagerinti gyventojų kaupimo ateičiai įgūdžius, paskatinti racionaliai rinktis finansinius produktus ir paslaugas, sąžiningai mokėti mokesčius parengė ir iki 2020 m. įgyvendino Visuomenės finansinio švietimo planą.“ Nuoroda po žodžių junginiu *Visuomenės finansinio švietimo planą* veda į aukščiau pateiktą plano versiją – žr. ankstesnę išnašą.

<sup>127</sup> Savarankiškai arba drauge su Nacionaliniu skurdo mažinimo organizacijų tinklu. Skaitkite čia: <https://www.smtinklas.lt/pandemija-griauna-geroves-valstybes-iliuzijas-kol-vieni-kaupia-pinigus-kiti-skursta/>. 2021 m. pavasario duomenys rodo, kad „lyginant su pirmuoju karantinu, 7 proc. gyventojų finansinė padėtis pagerėjo, dviejų trečdalių (65 proc.) išliko panaši, tačiau 28 proc. nurodė, kad jų finansų būklė per antrąjį karantiną, lyginant su praėjusių metų pavasariu, pablogėjo.“



Aukščiau cituojami tyrimai, parodantys, koks apskritai menkas Lietuvos žmonių supratimas apie finansus, dar ne iki galo atvirai apibūdina problemą. O problema turi būti apibrėžta labai paprastai: skurstantieji skursta ir dėl to, kad nepakankamai „raštingai“ elgiasi su savo uždirbamais mažais pinigais ir negeba kontroliuoti išlaidų. Trūkstant įgūdžių, nesant galimybių kelti kvalifikaciją ir per tai gerinti pajamas, einama pražūtingu keliu: netaupoma (taip dar labiau mažinant galimybes oriai pragyventi ateityje), o skolinamasi, renkantis neretai ypatingai brangias, finansinių įstaigų tiesiog brukamas finansines paslaugas. Pavyzdžiui, vidutinė vartojimo kreditų norma per pastaruosius dvejus metus (2019-2020), Lietuvos banko duomenimis, svyravo tarp 13 ir 17 proc. metinių palūkanų. Tačiau metinė palūkanų norma – tik dalis kainos. Todėl nereti atvejai, kai mažai finansiškai išprususiems vartotojams specializuotos vartojimo paskolų bendrovės, pasitelkiant manipuliatyvias technikas ir nesąžiningą reklamą<sup>128</sup>, įbrukdavo ir toliau įbruka vartojimo kreditus su 50 proc. fiksuota metine palūkanų norma, o bendros vartojimo kredito kainos metinė norma siekia 60 ir daugiau procentų.

EBPO apibrėžia nacionalinio švietimo finansinių paslaugų srityje tikslus akcentuodama šias 5 sritis: sumažinti išsiskolinimo lygį; paskatinti ilgalaikį taupymą; palaikyti pensijų reformas ir senatvės planavimą; pagerinti finansinę „įtrauktį“ (angl. *inclusion*); apginti finansinių paslaugų vartotojų teises.

Pirmosios keturios sritys atitinka kai kurių valstybės institucijų bei vartotojų organizacijų atliekamą vartotojų informavimo funkciją; penktoji sritis tiesiogiai siejasi su antrąja – vartotojų atstovavimo teismuose bei neteisminio ginčų nagrinėjimo institucijose – funkcija. Neabejotinai rezultatyvu būtų į finansinių paslaugų švietimo veiklą įtraukti nevyriausybinės vartotojų teises ginančias ir vaikų bei suaugusiųjų švietimo srityje dirbančias organizacijas, turinčias kritišką, nepriklausomą nuo pačių paslaugų teikėjų, požiūrį.

Diegiant kritinio finansinio raštingumo programas tikslinga pasinaudoti tarptautinių organizacijų, pvz. „Finance Watch“, galimybėmis. Ši organizacija – tai europinis aktyvistų, veikiančių kuriant į vartotojų (o ne bankų, kitų finansinių paslaugų teikėjų) poreikius orientuoto finansų sektoriaus modelį, forumas (žr. <http://www.finance-watch.org>).

---

<sup>128</sup> Matyt, ne veltui Lietuvos bankas 2019-2020 metais gavo 370 skundų dėl vartojimo kreditų. Šaltinis: <https://www.lb.lt/uploads/documents/files/musu-veikla/finansu-rinkos-dalyviu-prieziura/finansu-sektoraii/vartojimo-kredito-davejai/Apibendrinimas2020mIIPusmetis.xlsx>



„Finance Watch“ yra specifiškai pasisakiusi<sup>129</sup> apie vartotojų finansinį švietimą, akcentuojant turinio klausimą: „Ko mokome? Kokias vertybes skiepijame? Kokį pilietinės visuomenės pokytį tai sukelia? Kokia gali būti NVO rolė finansiniame švietime?“. Tokia tarptautinė patirtis gali pateikti novatoriškas, Lietuvoje dar netaikytas problemos sprendimo gaires<sup>130</sup>. Pavyzdžiui, „Finance Watch“ vykdo savo veiklą orientuodama komunikaciją per dvi kampanijas: „Understand Finance“ (suprasti finansus) ir „Change Finance“ (pakeisti finansų [sektorių]).

Savitai kritinio finansinio švietimo tema siejasi su bendresniu kontekstu – atsakingo piliečio ugdymo problematika, svarstant Vidurinio ugdymo sąrangos modelį<sup>131</sup>. Gilus finansų sistemos suvokimas yra būtinas pilietiškumo kompetencijos ugdymusi. Štai prof. Algis Mickūnas teigia (pabraukta mūsų):

“ “ <...> neapsišvietusi visuomenė negali būti politinė demokratinė, suvokti laisvę kaip atsakomybės pagrindą. Kiekvienas autonomiškas pilietis turi būti auklėjamas taip, kad galėtų racionaliai spręsti viešus reikalus. Visuomenė, kurios pirmasis rūpestis yra viešosios erdvės priežiūra, turi suprasti materialines ir kultūrinės eigas, taip pat turi suprasti kitų pasiūlymų logiką, turi įsitraukti į viešas diskusijas ir nutarimus – visa tai reikalauja išsilavinimo. Kitaip tariant, žmogus turi susipažinti su įvairiais moksliniais autoritetais, kad pats išmokyti priimti sprendimus, pasirėmęs loginiu protavimu. <...> Jei žmogus nesuprastų viešojo intereso – negalėtų laisvai ir lygiai, viešai ir racionaliai spręsti reikalo.

Tolesni profesoriaus mintijimai<sup>132</sup> – lyg tikslingai parašyti apie finansų rinkas ir jas valdančius bei prižiūrinčius asmenis:

“ “ Auklėjimas turi dar vieną reikšmę: kylant technikos ir net technokratijos lygiui, viešąją erdvę gali užvaldyti biurokratai, kurie ir be visuomenės indėlio skverbiasi diriguoti visiems viešiesiems reikalams, pasirėmę priežastingumo principu. Čia atsiranda įvairūs reiškiniai: technokratija valdo be visuomenės dalyvavimo, nes manoma, kad technokratai žino geriausiai, ko visuomenei reikia iš objektyvių materialinių gėrybių. Piliečių nedalyvavimas ir politinės erdvės, autonomijos nepriežiūra sąlygoja politinės etikos praradimą. Išnyksta ir žmogus, kaip lygi ir autonomiškai būtybė.

Tokia prof. A. Mickūno piešiama ateitis jau faktiškai realizuota „tik nedaugeliui technokratų suprantamame“ finansinio verslo pasaulyje. Visi likę piliečiai, priversti priimti egzistuojančią finansinę sistemą kaip duotybę, sumenkinami iki „tik vartotojo“, bet ne aktyvaus ekonominio

<sup>129</sup> Cit. iš „Critical financial literacy – an agenda“ (<http://www.finance-watch.org/hot-topics/blog/1358-critical-financial-literacy>): „<...> we need a critical financial literacy that empowers citizens to act as consumers and as political citizens. <...> NGOs can promote critical financial literacy by helping citizens understand the regulatory process and by fostering civil society involvement. Citizens can be more than just consumers acting alone, they can act through coalitions to pursue policy change, for example challenging financial complexity instead of being forced to adapt to it.“

<sup>130</sup> Vartotojų aljansas pastaruoju metu svarsto galimybę tapti „Finance Watch“ nariu. Europos vartotojų organizacija BEUC, kurios nariu yra Vartotojų aljansas, aktyviai dalyvauja „Finance Watch“ darbe.

<sup>131</sup> [https://www.smm.lt/uploads/documents/Planuojami%20pokyc%CC%8Ciai%20viduriniame%20ugdyme\\_B%26W.pdf](https://www.smm.lt/uploads/documents/Planuojami%20pokyc%CC%8Ciai%20viduriniame%20ugdyme_B%26W.pdf)

<sup>132</sup> Straipsnis „Visų reikalas“ („Šiaurės Atėnai“, 2021 m. Nr. 10). Prieiga internetu: <http://www.satnai.lt/2021/05/21/visu-reikalas/>.



gyvenimo dalyvio, vaidmens. Kritinis finansinis švietimas (tiek vaikams, tiek suaugusiems) gali sukurti prielaidas įgyvendinti Lietuvoje išsilavinusių ir autonomiškų žmonių tarpusavio sutarimu sukurtą ir bendrojo gėrio link vairuojamą tvarios ekonomikos modelį.

### Skolininkų apsauga

2018 m. Europos Komisija pasiūlė sukurti bendrą antrinę neveiksnių paskolų rinką.

Šis pasiūlymas dėl ES mastu įsigaliosiančio teisės akto kelia didelį susirūpinimą. Kyla klausimų dėl pažeidžiamų skolininkų apsaugos. Tokie skolininkai, perleidus jų neveiksnius paskolas tretiesiems asmenims (dažnai tai būna „maitvanagiais“ praminti specializuoti investiciniai fondai), būtų veikiami skolų „išmušėjų“ iš visos Europos, kadangi „maitvanagiams“ ir juos aptarnaujantiems rinkos žaidėjams suteikiama laisvė veikti ES mastu, galimai įsisteigiant lengva finansų rinkos priežiūra pasižyminčiose teritorijose.

Tokia situacija, ypač besitęsiančios COVID-19 pandemijos sąlygomis, gerokai apsunkins jau ir taip į blogą padėtį patekusių asmenų būklę.

Manome, kad vartojimo paskoloms siūloma direktyva neturėtų būti taikoma. Bent jau Europos Komisija turėtų nustatyti tinkamas apsaugos priemones, kad apsaugotų sunkumų patiriantį skolininką, įskaitant skolininkų teisę išpirkti savo skolą<sup>133</sup>, griežtas kredito išieškojimo biurų elgesio taisykles, pelno ribojimus kredito pirkėjams ir pan.

### Pagalbos prasiskolinusiems asmenims stoka

2008-2009 metų finansinės krizės Lietuvoje pasekmės pasireiškė didelei visuomenės daliai, o kai kurių šeimų atveju didžiuliai nuostoliai, atsiradę dėl tam tikrų finansinių paslaugų (nepakeliami kreditai, „toksiški“ finansiniai produktai), tapo esmine nuskurdimo ir socialinės atskirties priežastimi. Viena pagrindinių problemų, gerai žinoma tiek Lietuvos, tiek Europos mastu – tai perdėtas visuomenės prasiskolinimas (angl. *overindebtedness*).

---

<sup>133</sup> Ši galinti atrodyti kontroversiška priemonė iš tikrųjų nėra tokio išskirtinė. Pakanka prisiminti, kad bankas gali parduoti kliento skolą trečiam asmeniui su giliu diskontu. Tačiau su tokiu pat diskontu pats skolininkas savo paskolos įsigyti teisės neturi! Būgštavimai dėl piktnaudžiavimo yra neretai pernelyg perdėti, nes galima numatyti apribojimus, kurie tokio piktnaudžiavimo riziką eliminuotų. Kitas galimas „švelnesnis“ tokio reguliavimo variantas – leisti parduoti skolą tretiesiems asmenims ES mastu, tačiau vėliau skolos išieškojimo procese apriboti „maitvanagių“ pelną – pvz., leisti tik ne didesnę kaip 10 ar 15 proc. išieškomos sumos prieaugį palyginti su ta suma, kurią „maitvanagių“ fondas sumokėjo už neveiksnią paskolą.





Šis reiškinys turi trejopą prigimtį: 1) neatsakinga skolinimo praktika, taikyta/taikoma kredito teikėjų (bankų, „greitųjų kreditų“ įstaigų); 2) aukšti skolos kaštai (nepagrįstai didelės palūkanos); 3) sudėtingos kredito sutarčių sąlygos.

Vienas iš būdingų atvejų – kai kredito siūlytojai reklamuoja paslaugą „pasiimk kreditą be didelių pastangų“, nurodydami patrauklią, bet tik trumpą laiką galiojančią palūkanų normą, ir nuslėpdami vartotojui nepatrauklias sąlygas. Tokia kombinacija priveda prie faktiškai apgaulingo kredito įsiūlymo ir tolesnio ilgalaikio vartotojo išnaudojimo, kai šis priverstas mokėti nepagrįstai dideles palūkanas bei baudas, jei kreditas pradelsiamas.

Problemos pikas fiksuotas apie 2014-2015 metus, kai Lietuvoje kilo „greitųjų kreditų“ banga, įtraukusi bene visą visuomenę. Tuomet Lietuvos bankas teigė<sup>134</sup>, kad tik įgyvendinus drastiškas „greitųjų kreditų“ rinkos suvaržymo priemones pavyko sustabdyti<sup>135</sup> prasiskolinimo masto augimą ir sumažinti pradelstų skolų lygį.

Praktika rodo, kad prasiskolinusius asmenis ištinka „skurdo spiralė“ – rūpestis skolos gražinimu užima visą asmens laiką, sutrinka jo psichinė ir fizinė sveikata, gali nukristi pajamos dėl darbo praradimo ir t.t.

Vėluojamų gražinti paskolų<sup>136</sup> (namų ūkiams) dalis 2019-2020 metais svyravo apie 2 proc. visų paskolų vertės ribą, tačiau vartojamųjų (paprastai brangiausių) paskolų tarpe šis procentas sudarė 5,7 proc. (plg. 2018 m. – 3,9 proc.). Vertinant pagal paskolų skaičių, bendra vėluojančių paskolų dalis sudaro apie 5,8 proc. visų paskolų, o dažniausiai vėluojama gražinti vartojimo paskolas – čia pradelstų paskolų skaičius siekia beveik 7,4 proc. Pasak Lietuvos banko, bendra susidariusių vartojimo kreditus paėmusių asmenų įsiskolinimų suma 2020 m. pabaigoje buvo 29 mln. eurų<sup>137</sup>. Apytikriai tokia pat suma susidaro, suskaičiavus per vieną ketvirtį (pvz., 2020 m. spalį-gruodį)

<sup>134</sup> <https://www.lb.lt/lt/naujienos/permainos-greituju-kreditu-rinkoje-skolinama-atsakingiau-mazeja-prasiskolinusiuju>

<sup>135</sup> Šiame procese dalyvavo ir vartotojų organizacijos. Pvz., 2013 metais viena Vartotojų aljanso narė – asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“ – išskirtinį vaidmenį skyrė vartojimo kreditų problemai (kuri potencialiai palietė keliasdešimt tūkstančių asmenų – to laikotarpio duomenys rodė, kad kas 20-as suaugęs pilietis 2013 m. turėjo paskolų iš „greitųjų“ vartojimo kreditų bendrovių, kurios imdavo viršijančias 100 % ar net 200 % metines palūkanas). Tokios palūkanos ir drakoniškos „greitųjų kreditų“ sąlygos daugelį juos pasiėmusių šeimų taip pat vedė į skurdą, skatino emigraciją. Todėl 2013 m. asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“ drauge su VŠĮ „Kooperacijos sprendimai“, asociacija „Nacionalinis aktyvių mamų sambūris“ ir kitais partneriais vykdė kampaniją „Atsisakyk greituko“, skatindama pernelyg brangių „greitųjų kreditų“ perkreditavimą geresnėmis sąlygomis. Tais pačiais metais kita Aljanso narė – Nacionalinė finansinių paslaugų vartotojų asociacija (dabar susijungusi su asociacija „Už sąžiningą bankininkystę“) – atliko vartotojų informuotumo didinimo projektą „Greitieji kreditai: ką reikėtų žinoti?“ (mokomojo filmo pavyzdys – čia: <https://www.youtube.com/watch?v=Sqz1iMOW8QM>).

<sup>136</sup> <https://www.lb.lt/lt/leidiniai/paskolu-turinciu-namu-ukiu-finansines-bukles-apzvalga-2020-m>

<sup>137</sup> <https://www.lb.lt/lt/naujienos/vartojimo-kreditai-nauju-paskolu-sumazejo-25-proc>



vartojimo kredito gavėjų sumokėtą bendrą vartojimo kredito kainą<sup>138</sup>. Pernai nutraukta apie 18 tūkstančių vartojimo kredito sutarčių, kai vartojimo kredito gavėjas nevykdė savo įsipareigojimų.

Kadangi žinoma, jog 2019 m. trečiojo ketvirčio pabaigoje Lietuvos namų ūkių paimtų, bet dar negražintų paskolų skaičius siekė 1,3 mln., o tame tarpe vėluojančių yra apie 6 proc., nesunku nustatyti, jog apskritai vėluoja gražinti paskolas apie 100 tūkst. namų ūkių. Tame tarpe vėluojančių hipotekos paskolų skaičius yra apie 8 tūkst. (tai sudaro 3,3 proc. iš bendro maždaug 250 tūkst. tokių paskolų skaičiaus). Pastarasis skaičius yra ypatingai gąsdinantis: jis iš esmės reiškia, kad paskolą būstui įsigyti paėmusių 8 tūkstančių šeimų likimas kabo ant plauko, nes tokių paskolų gražinimo vėlavimas neretai reiškia katastrofiškas pasekmes šiems asmenims: būstas atsiimamas banko naudai pritaikius hipotekos mechanizmą ir realizuojamas rinkoje, o negražinta paskola gali likti našta šeimai, kadangi ne visada realizuoto turto vertė dengia paskolos likutį.

Jau praskolinę ir paskolos naštos negalintys panešti asmenys – ne tolima ir ne teorinė problema. Jų trapi finansinė padėtis jau yra akivaizdi, ji reikalauja skubaus sprendimo „čia ir dabar“. Dar viena potenciali rizikinga grupė – šeimos (pirmiausia jaunos), kurios ketina skolintis ir kurioms reikalingas patarimas, padėsiantis ateityje neįkristi į skolos spąstus<sup>139</sup>.

Patekus į sudėtingą finansinę situaciją, asmuo pasijunta tarsi „duobėje“: kad iš situacijos išsigelbėtų, jam reikalingos finansinės lėšos, nes būtina apmokėti už kvalifikuotą teisinę pagalbą (kita ginčo pusė – bankas arba specializuotas vartojimo kredito davėjas – turi ypatingai gerai apmokamas teisininkų komandas!). Tokia pražūtinga situacija vienam iš Vartotojų aljanso narių – asociacijai „Už sąžiningą bankininkystę“ – tapo kasdienybe nuo pat įsikūrimo 2011-aisiais metais, kai per 640 šeimų, patyrusių didžiulius nuostolius dėl vieno banko platinto „toksiško“ finansinio produkto, atsidūrė nepavydėtinoje padėtyje: sudėtingo ieškinio teismui parengimas pareikalavo didžiulių, dažnam banko nuskriaustam asmeniui nepakeliamų, išlaidų. Maža to, vienas iš teismų pripažino tokius vartotojus „ne vartotojais“, todėl šiuos asmenis dar užgriuvo ir būtinybė mokėti pilną žyminio mokesčio sumą. Tik nukentėjusiųjų vienijimasis po nevyriausybines organizacijos skėčiu padėjo šiek tiek sušvelninti šią problemą.

<sup>138</sup> Kitaip tariant, jei vartojimo kredito davėjai sutartų savo trijų mėnesių pelno (gautų palūkanų ir kitų pajamų iš kliento) sąskaita nurašyti negalinčių kredito gražinti piliečių sumas, tai to pakaktų maždaug 22 tūkstančiams tokių „kabančių“ kreditų padengimui.

<sup>139</sup> Įsiskolinimų stebėseną ir skolų valdymo paslaugų kūrimas – viena iš rekomendacijų, pateikiamų Nacionalinio skurdo mažinimo organizacijų tinklo tradicinėje metinėje ataskaitoje „Skurdas ir socialinė atskirtis Lietuvoje“; 2020 m. leidinį rasite čia: [https://www.smtinklas.lt/wp-content/uploads/2020/10/Skurdas-ir-socialine-atskirtis\\_2020.pdf](https://www.smtinklas.lt/wp-content/uploads/2020/10/Skurdas-ir-socialine-atskirtis_2020.pdf).



Tuometinio DG SANCO užsakymu atliktas išsamus tyrimas<sup>140</sup> parodė, kad Lietuvoje neegzistuoja nė vienas iš Europoje žinomų prasiskolinusių asmenų konsultavimo būdų (žr. tyrimo ataskaitos 266-270 psl. lentelę ir kitur tekste). Tačiau be epizodinių pačių bankų iniciatyvų, nesigirdi jokių iš valstybės kylančių programų padėti perdėti prasiskolinusiems asmenims, nesulaukia paramos ir iš nevyriausybinių organizacijų ateinančios idėjos<sup>141</sup>. Problema stumiama nuo vienos finansinės krizės iki kitos.

Prisiminkime kiek aukščiau cituotą Lietuvos banko pamokymą: „Svarbu! Geras investicijų konsultantas <...>“<sup>142</sup>. Lieka atviras klausimas – kur įsikūręs tas „geras“ investicijų ar kitokių finansinių paslaugų konsultantas, ir kaip vartotojui atskirti „gerą“ nuo „negero“.

Prasiskolinusių asmenų problemų mastas gerokai padidėjo dėl COVID-19 pandemijos, nes daug gyventojų neteko darbo ir patyrė pajamų praradimą arba reikšmingą sumažėjimą. Šios problemos neišnyko, o bankų suteikti paskolų grąžinimo „moratoriumai“ baigiasi. Todėl galima numanyti, jog didelė vartotojų dalis įklimps į besitempiančių skolų spąstus jau šiemet, 2021-aisiais.

Čia būtina pabrėžti atsakingo skolinimo<sup>143</sup> svarbą, nes skolininkai turi būti apsaugoti nuo neatsakingo skolinimo praktikos, kuri gali būti svarbi per didelio įsiskolinimo priežastis.

Visi šie faktoriai veda prie išvados, kad pagalbos prasiskolinusiems asmenims sistema žūtūtinai reikalinga, o jos įkūrimui turi būti skiriamas aukščiausias politinis dėmesys.

---

<sup>140</sup> <http://bit.ly/2T1WLuH>

<sup>141</sup> Pvz., asociacijos „Už sąžiningą bankininkystę“ kartu su keliais partneriais teikta atitinkama paraiška Nacionalinių nevyriausybinių organizacijų institucinio stiprinimo projektų finansavimo 2018 metais atrankos konkurse, pravestame Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

<sup>142</sup> <https://www.lb.lt/lt/investavimas-nuo-ko-pradeti#ex-1-3>

<sup>143</sup> Europos vartotojų organizacija BEUC dalyvavo neseniai vykusiose Europos Komisijos konsultacijose dėl „Naujosios Vartotojų Darbotvarkės“; jos rėmuose buvo pateikta nuomonė, kad Vartojimo kredito direktyvos peržiūros metu turi būti numatyti griežti ir į vartotoją orientuoti skolinimo įpareigojimai visiems Europos vartojimo kredito teikėjams ir tarpininkams.



## IV. Efektyvi vartotojų teisių gynimo ir finansų rinkos priežiūros sistema: ar Lietuvai reikia „Twin Peaks“?

Šioje studijoje nesiplėšime į ginčą dėl to, ar taip vadinama „*twin peaks*“ – atsietos finansų sistemos riziką ribojančią priežiūrą atliekančios institucijos bei verslo priežiūros institucijos – sistema yra kuo nors geresnė už esamą. Esame už tai, kad būtų atlikta nepriklausoma dabartinės vartotojų teisių apsaugos po Lietuvos banko „sparnu“ sistemos analizė. Po to būtina dar viena – „*twin peaks*“ sistemos diegimo – galimybių analizė. Tuomet, po tokio dvejojo parengiamojo darbo, atsirastų galimybė pasiūlyti politikos sprendimų priėmėjams apsispręsti. Jei nusvertų „*twin peaks*“ privalumai, tuomet būtų galima priimti pertvarkos gaires ir nubrėžti kelią į vartotojams palankesnę ateitį.

Institucinė pertvarka (ar bent jau informuota refleksija apie jos poreikio galimybę) būtina, nes finansinių paslaugų vartotojų interesai, kaip parodyta ankstesniuose šios studijos skyriuose, vargu ar yra nuosekliai ginami. Esama sistema turi daug „landų“. Jei siūlymas dėl „*twin peaks*“ nepriimtų, vis viena būtinos kitokios sisteminės reformos. Pavyzdžiui, pradėti galima nuo finansinių paslaugų ombudsmeno institucijos įkūrimo.

### Visuomenės į(si)traukimas ir įgalinimas

Nepriklausomai nuo to, koks modelis gali prigyti, reikia labiau įtraukti Lietuvos pilietinės visuomenės organizacijas į finansų sektoriaus politikos priemonių aptarimą.

Deja, mažoms šalims būdinga, kad pilietinės visuomenės organizacijų gebėjimai dirbti viešosios politikos lauke paprastai būna nepakankami, ypač kai kalbama apie sudėtingas, neretai gilias techninio išmanymo reikalaujančias temas.

Todėl būtina jau dabar suteikti paramos priemones šioms organizacijoms tokius gebėjimus išugdyti ir išlaikyti. Būtina suprasti, kad siekiant dalyvauti viešosios politikos formavimo procese nepakanka vienkartinį apmokymų, kuriems pasibaigus galima uždėti varnelę prie poreikio „išugdyti kelis NVO atstovus“.



Reikalinga nuolatinė finansinė parama įgaliotosioms vartotojų organizacijoms, kurios gali tokios paramos pagalba tiek teikti viešosios politikos pasiūlymus, tiek imtis nagrinėti konkrečius skundus iš vartotojų. Tokia sistema jau pradama diegti (tiesa, projektinio finansavimo<sup>144</sup> pagrindu) Teisingumo ministerijos ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarybos veiklos baruose.

Instituciškai, gali būti tikslinga pertvarkyti Vartotojų ir bankų tarybą<sup>145</sup>, suteikiant joje vienodai vietų abiejų pusių – bankų ir vartotojų (ir/ar kitų suinteresuotų pilietinės visuomenės grupių, tokių kaip skurstančiųjų, senyvo amžiaus žmonių, neįgaliųjų) – atstovams. Ne pelno sektoriaus atstovams šioje grupėje būtina numatyti atlyginimą už jų atliekamą darbą. Tai yra normali praktika daugelyje kitų Lietuvoje veikiančių specializuotų ekspertinių grupių (tarkime, sukurtų prie ministerijų); neaišku, kodėl ši praktika nėra įdiegta Lietuvos banke.

---

<sup>144</sup> Projektas „Ginčo šalių sutaukymas sprendžiant vartojimo ginčus neteisminiu būdu“. 2020 m. kovo 26 d. sutarties Nr. 25-20. Plačiau – [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt), žr. meniu punktą „Veiklos sritys“ > „Įgaliotosioms vartotojų asociacijoms teikiamas finansavimas“.

<sup>145</sup> O taip pat, galimai, ir Mokėjimų tarybą.



## Išvados ir rekomendacijos

Šios rekomendacijos skiriamos **politikos priemonių rengėjams ir priėmėjams**. Tai reikšmingiausių aukščiau tekste pateiktų išsamių rekomendacijų santrauka.

ES mastu:

- Patobulinti ES mokėjimų teisės aktus, kad visiems vartotojams būtų suteikta vienoda apsauga, neatsižvelgiant į naudojamą mokėjimo priemonę.
- Įvesti privalomą gavėjo patvirtinimo (angl. CoP – *Confirmation of Payee*) procedūrą.
- Spartinti skaitmeninio euro įvedimo darbus, atsižvelgiant į vartotojų privatumo atsiskaitant poreikį, įtvirtinant saugumą bei užtikrinant patikimumą.
- Pripažinti grynuosius pinigus ES mastu „tikra“ universaliam ir visuotinai priimamam teisėtam mokėjimo priemone ir įvesti harmoningą reguliavimą dėl grynujų prieinamumo ir priėmimo prekybos vietose.
- Įvesti griežtą, mokslo žiniomis pagrįstą ekonominės veiklos rūšių taksonomiją (klasifikaciją), nesuteikiant neigiamą poveikį klimatui ir aplinkai turintiems finansiniams produktams/veikloms „žaliojo“ apibrėžimo.
- Įvesti kenksmingą („rudąją“) taksonomiją, aiškiai atskiriant ekonominės veiklos rūšis, kurios daugiausia prisideda prie netvaraus Žemės resursų naudojimo, klimato kaitos, bioįvairovės skurdinimo bei gyvenamosios aplinkos degradacijos.
- Priimti ekologinių teiginių (*green claims*) skelbimą (įskaitant ir apie finansinius produktus) reguliuojantį teisės aktą, taip užkertant kelią žaliojo smegenų plovimo įsigalėjimui.

Nacionaliniu lygiu:

- Įtvirtinti, kad valstybės bei savivaldybės įmonės turi užtikrinti mokėjimų eurais už prekes ar paslaugas priėmimą kredito pavedimu ir/arba tiesioginiu debetu iš bet kokio euro zonos



banko, o taip pat suteikti galimybę vartotojui patogiu būdu susimokėti už elektroniniu būdu įgyjamas viešąsias paslaugas grynaisiais.

- Sukurti nacionalinio lygmens grynujų pinigų prieinamumo gyventojams didinimo bei grynujų priėmimo prekybos vietose išlaikymo strategiją bei veiksmų planą.
- Įgyvendinti plataus masto vartotojų švietimo kampaniją, parodant rizikas, susijusias su paslauga *Rent2buy* – būsto kredito forma, kai vartotojas moka nuomą bei kaupia pradinį įnašą, o vėliau gauna kreditą likusiai būsto daliai išpirkti.
- Finansų sektoriaus įmonėms, galimai kooperuojantis su universitetais, konsultantais, tinkamų kompetencijų sukaupusiomis nevyriausybinėmis organizacijomis, imtis labiau apmokyti savo darbuotojus, kaip spręsti ekologinio perėjimo (*green transition*) problemas.
- Realiai įtraukti vartotojų organizacijas į finansinio raštingumo (ypač – kritinio finansinio raštingumo) didinimo programų veiklas.
- Sukurti Lietuvoje besiskolinančių asmenų konsultavimo bei pagalbos prasiskolinusiems asmenims tinklą.
- Atlikti „*twin peaks*“ (atsietos finansų sistemos riziką ribojančią priežiūrą atliekančios institucijos bei verslo priežiūros institucijos) diegimo analizės studiją ir jos pagrindu priimti vartotojų teisių sistemos pertvarkos gaires.
- Labiau įtraukti Lietuvos pilietinės visuomenės organizacijas į finansų sektoriaus politikos sprendimus, o kartu suteikti paramos priemones šioms organizacijoms išugdyti ir išlaikyti reikiamus gebėjimus dalyvauti viešosios politikos formavimo procese.
- Pertvarkyti Vartotojų ir bankų tarybą (o taip pat galimai – ir Mokėjimų tarybą), suteikiant joje vienodai vietą abiejų pusių – bankų ir vartotojų (ir/ar kitų suinteresuotų pilietinės visuomenės grupių) – atstovams. Ne pelno sektoriaus atstovams šioje grupėje būtina numatyti atlyginimą už jų atliekamą darbą.