

Lietuvos bankui
prieziura@lb.lt

2025 m. spalio 3 d. Nr. S-77

Siunčiama el. paštu

DĖL LIETUVOS BANKO VALDYBOS NUTARIMO PROJEKTO

Asociacija „Fintech Hub LT“ susipažino su Lietuvos banko valdybos nutarimo projektu „Dėl Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 03-105 „Dėl finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“, TAIS registracijos Nr. 25-13848 (toliau – Nutarimas), ir teikia savo pasiūlymus ir pastabas.

PRIDEDAMA: Pasiūlymai ir pastabos, 1 lapas.

Administracijos direktorė

Greta Ranonytė

Vaida Ražanauskė, vaida@fintechhub.lt, +37062053502

PASIŪLYMAI IR PASTABOS

Eil. nr.	Teisės akto nuostata, punktas, ataskaitos punktas, kurį siūloma keisti (straipsnio, punkto, papunkčio, eilutės, celės Nr.)	Argumentai, motyvai, kodėl siūloma keisti	Siūlomos korekcijos
1.	Nutarimo 9.4. p.: „vengs interesų konfliktų, imsis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti, visų pirma užtikrindamas, kad skundo nagrinėjimas nebūtų perduotas nagrinėti darbuotojui ar padaliniui, kurių veiksmai ar neveikimas yra skundžiami.“	Dalyje įstaigų skundų nagrinėjimas yra priskirtas konkrečiam padaliniui (pavyzdžiui, Klientų aptarnavimo padaliniui), kuris turi paruoštas procedūras, o darbuotojai yra apmokyti tinkamai nagrinėti skundus. Gali pasitaikyti atvejų, kai yra skundžiamas padalinys, kuriam priskirta skundų nagrinėjimo funkcija, todėl nagrinėjimo perdavimas kitam padaliniui gali būti sudėtingas. Siūlome nustatyti, kad konkrečiai tokiu atveju įstaiga turėtų daugiau lankstumo apsipręsti, kaip bus užtikrintas interesų konflikto vengimas.	„9.4 vengs interesų konfliktų, imsis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti, visų pirma užtikrindamas, kad skundo nagrinėjimas nebūtų perduotas nagrinėti darbuotojui ar padaliniui, kurio veiksmai ar neveikimas yra skundžiami. Kai skundžiami darbuotojo ar padalinio, kuriam priskirta skundų nagrinėjimo funkcija, veiksmai ar neveikimas, įstaiga turi užtikrinti nešališką tokio skundo nagrinėjimą. “