

## NENUMATYTŲ ATVEJŲ IR VEIKLOS TĘSTINUMO PLANAS

### Turinys

1. Bendrosios nuostatos .....	2
2. Naudojamos sąvokos .....	2
3. Veiklos Rizikos .....	3
4. Poveikio verslui analizė .....	4
5. Verslo Tęstinumo Kultūra .....	9
6. Incidentų valdymas ir rizikos scenarijai .....	9
7. Krizių valdymas .....	14
8. Alternatyvios Bendrovės veiklos organizavimas .....	16
9. Sutrikimų registravimas ir ataskaitų teikimas .....	17
10. Veiklos tęstinumo plano vertinimas ir nuolatinis tobulinimas .....	17
11. Galutinės nuostatos .....	18
12. Priedas Nr. 1. Pagrindinės Bendrovės Rizikos. ....	19
13. Priedas Nr. 2. Krizių valdymo grupės narių struktūra ir kontaktai .....	21
14. Priedas Nr. 3. Saugumo ir kitų specialiųjų tarnybų bei institucijų, apie kuriuos turi būti pranešta apie incidentus, kontaktai .....	21
15. Priedas Nr. 4. Paslaugų teikėjų kontaktai, svarbiausi Bendrovės veiklos tęstinumui .....	22
16. Priedas Nr. 5. NEO Finance“, AB Nemokumo valdymo scenarijus ekonominio nuosmukio atveju .....	24
Įplaukų srauto užtikrinimas .....	24
Nemokumo rizikos išvengimo veiksmai .....	24
Veiklos sąnaudų mažinimo planas ekonominio nuosmukio atveju .....	24
17. Priedas Nr. 6. Klientų lėšų judėjimas .....	26
Investavimas .....	26
Vartojimo kredito grąžinimas .....	27
Apibendrinimas .....	28
18. Priedas Nr. 7. Lėšų judėjimo investavimo metu schema .....	29
19. Priedas Nr. 8. Lėšų judėjimo vartojimo kredito grąžinimo metu schema .....	30
20. Priedas Nr. 9. Rizikos veiksniai, kurie gali turėti įtakos „NEO Finance“, AB veiklai ir rinkai .....	31
Rizikos, susijusios su Bendrovės verslu ir veiklos sektoriumi .....	31
Rizikos rūšys, susijusios su atitiktimi ir reguliavimu .....	35
21. Bendrosios nuostatos .....	
22. Plano tikslai .....	
23. Reguliacinės ir teisinės aplinkybės .....	
24. Atsakomybės ir funkcijos .....	
25. Veiklos nutraukimo / likvidavimo poveikio vertinimas .....	

## 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. NEO Finance, AB, veiklos tęstinumo planas (toliau – Planas) nustato NEO Finance, AB (toliau - Bendrovė) taikomas priemonės ir procedūras, skirtas užtikrinti, kad Bendrovės veiklos būtų vykdomos nuolat ir nenutrūkstamai, nepertraukiamas sutartinių įsipareigojimų vykdymas nenumatytų aplinkybių atvejais vyktų sklandžiai.
- 1.2. Verslo tęstinumo planas - tai planas, kuris užtikrina savalaikį ir organizuotą tęstinumą ar greitą veiklos atkūrimą po ekstremaliosios situacijos. Šis procesas apima metodus ir priemones, kurie užtikrina, kad tiek ekstremaliosios situacijos metu, tiek po jos pagrindinė Bendrovės veikla išliktų pastovi bei nenutrūktų.
- 1.3. Planas yra reguliariai testuojamas ir bent kartą per metus, siekiant užtikrinti Bendrovės gebėjimą nuolat vykdyti veiklą ir apriboti nuostolius veiklai sutrikus. Visi sunkumai ar trikdžiai vykdant testavimus yra dokumentuojami ir nagrinėjami atitinkamai tikslinant veiklos tęstinumo planą.
- 1.4. Už Plano įgyvendinimą yra atsakingas Bendrovės vadovas. Tuo atveju, jeigu Bendrovės vadovas dėl objektyvių priežasčių negali atlikti savo funkcijų (atostogauja, serga ir pan.), Bendrovės vadovas iš anksto paskiria Bendrovės darbuotoją, atsakingą už visų šiame Plane numatytų funkcijų įgyvendinimą.
- 1.5. Bendrovės Valdyba bent kartą per metus arba dažniau peržiūri ir patvirtina Planą.

## 2. NAUDOJAMOS SAŲOKOS

- 2.1. **ABĮ** – Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymas.
- 2.2. **Akcininkas** – UAB „ERA Capital“, įmonės kodas 300638657, buveinė Ulonų g. 5, Vilnius. Akcininkui priklauso pagrindinis Bendrovės akcijų paketas.
- 2.3. **Bendrovė** – NEO Finance, AB, įmonės kodas 303225546, buveinė A. Vivulskio g. 7, Vilnius, duomenys apie bendrovę saugomi ir kaupiami VĮ Registrų centras Juridinių asmenų registre. Bendrovė veikia kaip Elektroninė pinigų įstaiga, Vartojimo kredito davėjas ir Tarpusavio skolinimo platformos operatorius. Bendrovės dukterinė įmonė UAB Finomark veikia kaip Sutelktinio finansavimo platformos operatorius.
- 2.4. **Bendrovės sistemos** – Tarpusavio skolinimo platformos „Paskolų klubo“ sistema ir MIP/SIP „Neopay“ sistema toliau tekste kartu vadinamos Bendrovės sistemomis.
- 2.5. **EPI** – elektroninių pinigų įstaiga, kurią apibrėžia Lietuvos Respublikos Elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatymas.
- 2.6. **Licencija** – elektroninių pinigų įstaigos licencija, kurią Lietuvos bankas Bendrovei suteikė 2017 m. sausio 5 d., arba kita šią licenciją apimanti licencija, jeigu ji bus suteikta Bendrovei.
- 2.7. **Klientas** – Paskolos davėjas, VKG arba Bendrovės mokėjimo paslaugomis besinaudojantis asmuo.
- 2.8. **Paskolos davėjas** – fizinis arba juridinis asmuo, skolinantis per Sistemą, kaip tai apibrėžia VKĮ.
- 2.9. **Priežiūros institucija** – Lietuvos bankas.
- 2.10. **Sistemos serveriai** – [KONFIDENCIALU].
- 2.11. **„Paskolų klubo“ sistema** – Bendrovės valdoma sistema, kurioje yra saugomi ir kaupiami visi duomenys, susiję su Bendrovės vykdoma elektroninių pinigų leidimo

veikla, tarpusavio skolinimo operatoriaus veikla, mokėjimo paslaugų veikla, išskyrus mokėjimo inicijavimo ir sąskaitos informacijos paslaugas.

Bendrovės klientams Sistema pasiekama internete adresais:

<https://www.paskoluklubas.lt/prisijungti>, <https://www.neofinance.com/prisijungti>.

- 2.12. **MIP** – mokėjimo inicijavimo paslauga, kurią apibrėžia Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatymas.
- 2.13. **SIP** – sąskaitos informacijos paslauga, kaip tai apibrėžia Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatymas.
- 2.14. **ABD** – atvirosios bankininkystės departamentas.
- 2.15. **„Neopay“ sistema** – tai mokėjimo inicijavimo ir sąskaitos informacijos paslaugos teikimo sistema, kuri pasiekama internetiniais adresais: <https://mano.neopay.lt>.
- 2.16. **TSPO** – tarpusavio skolinimo platformos operatorius, kaip tai apibrėžia VKĮ.
- 2.17. **VK** – vartojimo kreditas, kaip tai apibrėžia VKĮ.
- 2.18. **VKG** – vartojimo kredito gavėjas, kai VK suteikiamas per Sistemą, kaip tai apibrėžia VKĮ.
- 2.19. **VKĮ** - Lietuvos Respublikos Vartojimo kredito įstatymas.
- 2.20. **BDAR (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)** – 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB.
- 2.21. **Verslo tęstinumo sutrikimas (krizė)** - neplanuotas ir nepageidaujamas Bendrovės veiklos sutrikimas tam tikroje srityje, kuris gali sutrikdyti Bendrovės veiklos veikimą ar nutraukti jos veiklos tęstinumą, t.y. bet kokia nestandartinė situacija, kelianti rizikos grėsmę. Paprastai prasideda kaip incidentas.
- 2.22. **Bendrovės krizių valdymo grupė**– nestruktūrinis Bendrovės organas, atsakingas už sprendimų priėmimą, kai visos Bendrovės veiklą veikia incidentas ar krizė. Bendrovės krizių valdymo grupės struktūra pateikiama priede Nr. 2.
- 2.23. **IT vadovas** - atsakingas už funkcijų, susijusių su naujų technologinių sprendimų bendrovei kūrimu, organizavimą, valdymą ir priežiūrą bei IT strategijos kūrimą, organizavimą, valdymą ir priežiūrą.
- 2.24. **Vyriausiasis informacijos saugos pareigūnas (angl. ISO)** - atsakingas už informacinių ir ryšių technologijų rizikos ir saugumo rizikos valdymą.
- 2.25. **Rizikos pareigūnas** – asmuo, atsakingas už vidinių rizikos valdymo modelių kūrimą, bendrą Bendrovės rizikos valdymo sistemos priežiūrą.
- 2.26. **Incidentas** – bet kokia esama ar neišvengiama situacija, kuri gali turėti trikdantį poveikį įprastai Bendrovės veikla ir turėti neigiamą poveikį paslaugų teikimui. Verslo tęstinumo požiūriu bet koks incidentas gali tapti krize, jei poveikis būtų didelis arba ilgalaikis.
- 2.27. Visos sąvokos, Plane vartojamos vienaskaita, priklausomai nuo konteksto gali būti suprantamos ir kaip naudojamos daugiskaita, ir atvirkščiai.

### 3. VEIKLOS RIZIKOS

- 3.1. Verslo tęstinumo plano esmę sudaro galimų rizikų įvertinimas ir valdymas, jų sukeltų padarinių poveikis ir apskaičiavimas, ką reikia saugoti. Norint užtikrinti Bendrovės veiklos tęstinumą, Bendrovė nagrinėja kiekvieną veikiančią Bendrovės

sritį, tam, kad būtų nustatyti galimi padariniai ir poveikis toms sritims, priklausomai nuo konkrečių ekstremalių situacijų.

- 3.2. Nustatant pagrindines grėsmes yra numatomi veiksmai skirti šioms grėsmėms suvaldyti. Visos šios priemonės yra taikomos tam, jog būtų užtikrinta, kad per kuo trumpesnę laiką Bendrovė sugebės greitai reaguoti į netikėtas situacijas ir užtikrins, jog svarbiausi Bendrovė darbai nesustotų.
- 3.3. Atsižvelgdama į Bendrovės veiklos pobūdį, Bendrovė išskiria veiklos / strateginės rizikos, finansinės rizikos ir nefinansinės rizikos kategorijas. Bendrovės rizikos valdymas detaliam nustatytas *Vidaus Valdymo, Rizikos ir Kontrolės Valdymo Politikoje bei Strategijoje*. Bendrovės pagrindinės rizikos išvardintos Priede Nr. 1.

#### 4. POVEIKIO VERSLUI ANALIZĖ

- 4.1. Bendrovės veiklos tęstinumo planavimas grindžiamas galimo rizikos scenarijaus poveikio Bendrovės verslo procesams vertinimu ir jo analize. Verslo procesai turi būti vertinami pagal:
  - (a) Galimos grėsmės poveikį finansams ir reputacijai.
  - (b) Verslo procesų kritiškumą, atsižvelgiant į poveikio vertes atitinkamo verslo proceso užtikrinimui.
  - (c) Atkūrimo laikotarpį (angl. *Recovery Time Objective - RTO*) ir ilgiausio laikotarpio, per kurį dėl incidento duomenų praradimas laikomas priimtiniu (angl. *Recovery Point Objective - RPO*), nustatomą IT sistemoms ir duomenims, būtiniams verslo procesų palaikymui.
  - (d) Dabartinį Bendrovės pasirengimą veikti nenumatytomis aplinkybėmis.
  - (e) Organizacinius ir technologinius reikalavimus Bendrovės veiklai ir informacinių technologijų veiklai atkurti.
  - (f) Toliau apibrėžtą verslo procesų kritiškumo vertinimo metodiką (4.2. – 4.3).
- 4.2. Verslo procesų poveikio klasifikavimo vertės (kokybinės ir kiekybinės):

<b>Poveikio lentelė</b>				
	Žemas	Vidutinis	Aukštas	Labai aukštas
<b>Finansinis poveikis EUR</b>	<20 000	20 000 - 50 000	50 000 - 100 000	>100 000
<b>Klientų praradimas</b>	<5%	5% - 20%	20% - 30%	>30%
<b>Poveikis reputacijai</b>	Neigiamo komentaro grėsmė vietinėje žemo rakto žiniasklaidoje. Neigiami socialinių tinklų komentarai.	Faktinis neigiamas komentaras vietinėje žemo rakto žiniasklaidoje. Neigiami įrašai socialinėje žiniasklaidoje.	Individualūs spaudos pranešimai nusistovėjusioje žiniasklaidoje, neigiamas socialinių tinklų nuomonės formuotojų turinys. Tai gali pasikartoti.	Suderintas, plačiai paplitęs ir pasikartojantis kritinis konkretaus susijusio įvykio nušvietimas. Paremtas neigiamu nuomonės formuotojų, ekspertų ar reguliuotojų komentarų.

Darbuotojų praradimas	Vadovybė	<10%	10% - 20%	20% - 30%	>30%
	Ne vadovybė	<10%	10% - 20%	20% - 30%	>30%
<b>Reglamentavimo poveikis</b>	Jokio poveikio	Jokio poveikio	Įspėjimas, blogas teisės pažeidimo viešinimas, patikrinimas.	Bauda, įspėjimas ir teisinio pažeidimo paviešinimas.	Licencijų praradimas, bauda. BDAR bauda. Pašalinimas iš mokėjimo schemų.
<b>IT infrastruktūra</b>	Nedidelės klaidos.	Nedidelės klaidos.	Daugumos darbo vietų praradimas. Žinių bazės praradimas. Didelio masto sutrikimas, trunkantis mažiau nei 24 valandas.	Ribotas PCI arba asmens duomenų praradimas arba pažeidimas. Didelio masto sutrikimas, trunkantis mažiau nei 72 valandas.	Didelės apimties PCI arba asmens duomenų praradimas arba pažeidimas. Didelio masto sutrikimas, trunkantis ilgiau nei 72 valandas.
<b>Tikimybės lentelė</b>					
	<b>Žemas</b>	<b>Vidutinis</b>	<b>Aukštas</b>	<b>Labai aukštas</b>	
<b>Tikimybė</b>	Mažai tikėtina, kad įvyks	Pagrįsta tikimybė, kad įvyks	Tikėtina, kad įvyks	Beveik tikra tikimybė atsirasti	
<b>Paveldimumas</b>	Rizikos šaltinis yra nemotyvuotas ir mažai tikėtina, kad rizika atsiras.	Rizikos šaltinis yra arba nemotyvuotas, arba mažai tikėtina, kad rizika kils.	Rizikos šaltinis yra arba motyvuotas, arba natūraliai tikėtina, kad rizika atsiras.	Rizikos šaltinis yra motyvuotas ir rizika natūraliai gali atsirasti.	
<b>Kontrolės priemonės</b>	Yra keli kombinuotos techninės ir administracinės kontrolės lygmenys. Kontrolės priemonės yra reguliariai peržiūrimos ir išbandomos.	Yra daugiau nei du techniniai kontrolė, derinama su administracine kontrole, ir ji laikoma veiksminga.	Yra dvi techninės kontrolės priemonės arba vienas techninių ir administracinių kontrolės priemonių rinkinys.	Nėra jokių riziką mažinančių kontrolės priemonių.	

4.3. Proceso kritiškumo vertė apskaičiuojama sudauginus poveikio ir tikimybės vertes. Proceso kritiškumo balai (kiekybiniai ir kokybiniai):

		Probability			
		L	ML	MH	H
Impact	H	MH	MH	H	H
	MH	ML	ML	MH	H
	ML	L	ML	ML	MH
	L	L	L	ML	MH

L vertė yra 1; ML vertė yra 2; MH vertė yra 3; H vertė yra 4. Pvz. L x H yra  $1 \times 4 = 4$ .

4.4. Poveikio verslui analizės santrauka – verslo procesų kritiškumo vertinimas – pateikiamas žemiau esančioje lentelėje:

#	Verslo procesas	Sutrikimo savininkas	Poveikis vertė	Proceso kokybinis	Proceso tikimybė	kritiškumo vertinimas	kritiškumo vertinimas
1	Kreditų išdavimas	2	3	6	Vidutinis-Aukštas	Tarpusavio skolinimo platformos departamento vadovas	
2	Skolų administravimas	1	3	3	Žemas	Tarpusavio skolinimo platformos departamento vadovas	
3	Mokėjimo inicijavimo paslauga	4	3	12	Aukštas	Atvirosios bankininkystės departamento vadovas	
4	Sąskaitos informacijos paslauga	4	3	12	Aukštas	Atvirosios bankininkystės departamento vadovas	
5	Klientų sąskaitos (EMI veikla)	2	2	4	Vidutinis-Žemas	IT vadovas	

6	Elektroninių pinigų išpirkimas (kredito pervedimų inicijavimas)	2	2	4	Vidutinis-Žemas	IT vadovas
7	Elektroninių pinigų leidimas (mokėjimų priėmimas)	2	2	4	Vidutinis-Žemas	IT vadovas
8	Mokėjimų apdorojimas (SEPA)	3	4	12	Aukštas	IT vadovas
9	Atlyginimų išmokėjimas	1	2	2	Žemas	Finansų vadovas
10	Buhalterinė apskaita	1	2	2	Žemas	Finansų vadovas
11	Klientų aptarnavimas	1	2	2	Žemas	Administracijos vadovas
12	Marketingas ir vidinė komunikacija	1	2	2	Žemas	Administracijos vadovas
14	Ataskaitos vadovybei	1	2	2	Žemas	Finansų vadovas
<b>#</b>	<b>Verslo procesas</b>	<b>Sutrikimo tikimybė</b>	<b>Poveikis</b>	<b>Proceso kritiškumo vertė</b>	<b>Proceso kritiškumo kokybinis vertinimas</b>	<b>Proceso savininkas</b>
15	Ataskaitos priežiūros tarnyboms (automatinės) (VMI, LB PRDB)	1	3	3	Žemas	Administracijos vadovas
16	Ataskaitos priežiūros tarnyboms (rankinės) (LB, NASDAQ, VMI)	1	3	3	Žemas	Administracijos vadovas
17	KYC ir naujų sutarčių su klientais sudarymas	3	2	6	Vidutinis-Aukštas	Teisės ir atitikties vadovas
18	AML ir tarptautinių sankcijų įgyvendinimas	3	4	12	Aukštas	PPTF atitikties pareigūnas (MLRO)

19	Akcijų apskaita ir NASDAQ reikalavimų atitiktis	1	4	4	Vidutinis-Aukštas	Teisės ir atitikties skyriaus vadovas
----	---	---	---	---	-------------------	---------------------------------------

4.5. Atkūrimo laiko tikslai (RTO) ir atkūrimo taško tikslai (RPO) atitinkamiems verslo procesams apibrėžiami toliau pateiktoje lentelėje:

#	Verslo procesas	RTO	RPO
1	Tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus veikla	4 val.	0
2	Kreditų išdavimas	8 val.	0
3	Skolų administravimas	48 val.	0
4	Mokėjimo inicijavimo paslauga	4 val.	0
5	Sąskaitos informacijos paslauga	24 val.	0
6	Klientų sąskaitos (EMI veikla)	4 val.	0
7	Elektroninių pinigų išpirkimas (kredito pervedimų inicijavimas)	4 val.	0
8	Elektroninių pinigų leidimas (mokėjimų priėmimas)	4 val.	0
9	Mokėjimų apdorojimas (SEPA)	4 val.	0
10	Atlyginimų išmokėjimas	24 val.	1 mėn.
11	Buhalterinė apskaita	24 val.	72 val.
12	Darbuotojų priėmimas ir atleidimas	72 val.	1 mėn.
13	Klientų aptarnavimas	24 val.	48 val.
14	Marketingas ir vidinė komunikacija	72 val.	72 val.
15	Ataskaitos vadovybei	48 val.	72 val.
16	Ataskaitos priežiūros tarnyboms (automatinės) (VMI, LB PRDB)	4 val.	4 val.
17	Ataskaitos priežiūros tarnyboms (rankinės) (LB, NASDAQ, VMI)	8 val.	4 val. (ataskaitos dieną)
18	Vidinės bendravimo platformos [KONFIDENCIALU]	24 val.	48 val.
19	KYC ir naujų sutarčių su klientais sudarymas	4 val.	0
20	AML ir tarptautinių sankcijų įgyvendinimas	4 val.	0
21	Gyvas ir nuotolinis klientų identifikavimas	4 val.	0
22	Akcijų apskaita ir NASDAQ reikalavimų atitiktis	8 val.	NASDAQ esanti informacija: 0

4.6. Aplinkybės ir situacijos, susijusios su Bendrovės veiklos rizikų atsiradimu, jų tikimybe, turi būti nuolat analizuojamos, siekiant užtikrinti Bendrovės veiklos tęstinumą.



## 5. VERSLO TĖSTINUMO KULTŪRA

- 5.1. Bendrovės veiklos tęstinumo planavimo tikslas – užkirsti kelią Bendrovės veiklos nutraukimui, išvengti ar sumažinti nuostolių, atsiradusių dėl galimų verslo sutrikimų, dydį ir kuo greičiau ir maksimaliai efektyviai atkurti Bendrovės veiklą po incidento ar krizės. Bendrovė siekia:
- (a) Apsaugoti žmonių sveikatą ir gyvybę bei užtikrinti veiklos tęstinumą;
  - (b) Prognozuoti galimus incidentus, krizes ir ekstremalias situacijas ir įvertinti jų poveikį Bendrovės veiklai.
  - (c) Nustatyti galimų incidentų ir krizių prevencijos priemones.
  - (d) Nustatyti alternatyvių procesų valdymo principus.
  - (e) Užtikrinti greitą reagavimą incidento ir krizės atveju ir iki minimumo sumažinti jų poveikį Bendrovei ir klientams.
  - (f) Užtikrinti efektyvų dalijimąsi informacija Bendrovėje, su klientais, visuomene, pagrindiniais paslaugų teikėjais ir Lietuvos banku.
- 5.2. Bendrovė supranta kiekvieno incidento svarbą, nes neišspręsti incidentai gali sukelti rimtesnius sutrikimus / krizę.



- 5.3. Planas turi būti pristatytas ir jo turi laikytis visi Bendrovės darbuotojai, taip pat trečiosios šalys, turinčios prieigą prie Bendrovės informacinių sistemų ir informacijos.

## 6. INCIDENTŲ VALDYMAS IR RIZIKOS SCENARIJAI

- 6.1. Incidentas ar konkretus rizikos scenarijus gali turėti neigiamą poveikį informacijos prieinamumui, vientisumui ir konfidencialumui; dėl to taip pat gali būti pažeistas arba sutrikdytas veiklos tęstinumas. Bet koks incidentas gali tapti krize, jei poveikis Bendrovės veiklai būtų didelis arba ilgalaikis (ilgesnis nei RTO ir RPO verslo poveikio analizės verslo procesų vertinime).
- 6.2. Toliau aprašyti incidentai – galimi rizikos scenarijai, kurie gali turėti esminį poveikį Bendrovės verslui:
- (a) Ryšio paslaugų sutrikimai ar gedimai
  - (b) Elektros energijos tiekimo nutraukimas
  - (c) IS programinės įrangos gedimas
  - (d) IT įrangos gedimas
  - (e) Kenkėjiško programinio kodo ar kitos veiklos duomenų iškraipymas arba sunaikinimas

- (f) Duomenų praradimas
  - (g) Duomenų centro paslaugų teikėjo paslauga yra nepriimtina arba nepasiekiamo
- 6.3. Galimi rizikos scenarijai pateikiami žemiau esančiose lentelėse.

<b>Kritinis įvykis</b>	<b>Ryšio paslaugų gedimai arba nutrūkimas duomenų centruose</b>
<b>Pagrindinė informacija</b>	Šis scenarijus apima Interneto ryšio su kai kuriomis ar visomis IT sistemomis praradimą. Scenarijus apima ryšio sutrikimus tarp Lietuvos interneto paslaugų tiekėjų.
<b>Poveikis verslui</b>	[KONFIDENCIALU]
<b>Atsakomybės</b>	IT vadovas yra atsakingas už vadovavimą atkūrimo procesui
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	1. Susisiekiama su Duomenų Centro paslaugų teikėju, vertinama situacija. 2. Esant poreikiui, sistemos atstatomos kituose duomenų centruose iš atsarginių kopijų.
<b>Kiti veiksmai</b>	Atkūrus ryšius, IT vadovas turi patikrinti, ar visos paveiktos funkcijos yra atkurtos į įprastą veiklos būseną.
<b>Reikalingi resursai</b>	Vidiniai IT darbuotojai, paslaugų teikėjų darbuotojai.
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	[KONFIDENCIALU]
<b>Kritinis įvykis</b>	<b>Ryšio paslaugų gedimai arba nutrūkimas būstinėje</b>
<b>Pagrindinė informacija</b>	Šis scenarijus apima Interneto ryšio bendrovės būstinėje sutrikimą ir elektros energijos tiekimo sutrikimus būstinėje. Šis scenarijus apima ne tik IT sistemų, bet ir kitų nuo elektros priklausomų zonų sutrikimus: patekimą ir įėjimą į patalpas, vaizdo stebėjimą, šviesas patalpose ir kt.
<b>Poveikis verslui</b>	Darbuotojai negali atlikti pareigų dirbdami iš bendrovės būstinės
<b>Atsakomybės</b>	IT vadovas yra atsakingas už vadovavimą atkūrimo procesui
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	1. Bet kuris Bendrovės darbuotojas turėtų informuoti IT vadovas apie visus ryšio paslaugų sutrikimus. 2. IT vadovas įvertina poveikį, galimas priežastis ir susisiekiama su ryšių paslaugų teikėjais. 3. Jeigu sutrikimas trunka ilgiau nei 30 minučių, IT vadovas informuoja Administracijos vadovą ir nusprendžia, ar darbuotojams turėtų tęsti darbą iš namų.
<b>Kiti veiksmai</b>	Atkūrus ryšius, IT vadovas turi patikrinti, ar visos paveiktos funkcijos yra atkurtos į įprastą veiklos būseną.
<b>Reikalingi resursai</b>	Vidiniai IT darbuotojai, paslaugų teikėjai
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	Pakankamas darbuotojų, atsakingų už pagrindines funkcijas, skaičius turi nešiojamuosius kompiuterius.
<b>Kritinė įvykis</b>	<b>Elektros energijos tiekimo sutrikimas duomenų centruose</b>

<b>Pagrindinė informacija</b>	Elektros energijos tiekimo sutrikimas Bendrovės duomenų centruose gali turėti žymią neigiamą įtaką duomenų centruose esančios informacijos pasiekiamumui.
<b>Poveikis verslui</b>	Visi duomenų centrai prijungti prie nepertraukiamos maitinimo šaltinio (UPS) ir rezervinių dyzelinių generatorių. Dyzeliniai generatoriai be papildymo gali dirbti 24 valandas. Elektros energijos tiekimui sutrikus ilgesniam laikui paslaugos tiekėjai turėtų organizuoti dyzelinių generatorių kuro papildymą. Nesant galimybės papildyti kuru: - Mokėjimų inicijavimas per Neopay tęsia veiklą iš [KONFIDENCIALU]. Sutrinka administravimas ir pakartotiniai pranešimai apie sėkmingus mokėjimus prekybininkams. Būtina sąlyga: bankų svetainės yra pasiekiamos. - Paskolų klubo veikla visiškai sutrinka - Mokėjimų veikla visiškai sutrinka.
<b>Atsakomybės</b>	IT vadovas yra atsakingas už vadovavimą atkūrimo procesui
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	Susisiekiama su Duomenų Centro paslaugų teikėju, vertinama situacija. Esant poreikiui, sistemos atstatomos kituose duomenų centruose iš atsarginių kopijų. Esant galimybei, patalpinamas pranešimas interneto svetainėse apie techninius gedimus.
<b>Kiti veiksmai</b>	-
<b>Reikalingi resursai</b>	Paslaugų teikėjai, vidiniai ištekliai
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	Užtikrinti, kad visi paslaugų tiekėjai tinkamai užtikrina savo paslaugas
<b>Kritinis įvykis</b>	<b>IS programinės įrangos gedimas</b>
<b>Pagrindinė informacija</b>	IS programinės įrangos gedimas (ypač kritinės ir į klientą orientuotos funkcijos) gali turėti didelį neigiamą poveikį Bendrovės veiklai ir reputacijai.
<b>Poveikis verslui</b>	IS programinės įrangos gedimas gali sutrikdyti Bendrovės veiklą ir paslaugas nuo mažo iki labai didelio sutrikdymo. Tai taip pat gali lemti informacijos praradimą.
<b>Atsakomybės</b>	IT vadovas yra atsakingas už vadovavimą atkūrimo procesui
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	1. IT vadovas inicijuoja sistemos atstatymą į paskutinę stabilią versiją. 2. ISO patikrina paskutinę stabilią versiją nuo pažeidžiamumų. 3. IT vadovas organizuoja prarastų duomenų atstatymą iš trečiųjų šalių sistemų.
<b>Kiti veiksmai</b>	Apsaugoti ir sumažinti galimą duomenų praradimą – įsitikinti, kad visos atsarginės kopijos yra įdiegtos ir yra prieinamos, jei reikės atkurti informaciją. Apsvarstyti atsarginių kopijų saugojimą neprisijungus.
<b>Reikalingi resursai</b>	Vidiniai IT ištekliai, IS infrastruktūros ir programinės įrangos (SaaS) teikėjai
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	1. IT Vadovas turi užtikrinti, kad visi IS infrastruktūros ir (arba) programinės įrangos SaaS teikėjai turėtų reikiamą IT infrastruktūrą ir procedūras, kad sumažintų programinės įrangos gedimo poveikį ir tikimybę. 2. Periodiškai išbandyti IS programinės įrangos nutraukimo scenarijų (kartu su infrastruktūros ir (arba) "SaaS" teikėjais), pereinant IS į atsarginę / nelaimių atkūrimo vietą

<b>Kritinis įvykis</b>	<b>Kenkėjiško programinio kodo ar kitos veiklos duomenų iškraipymas arba sunaikinimas</b>
<b>Pagrindinė informacija</b>	Kibernetinėmis atakomis siekiama pažeisti svarbius dokumentus ir sistemas, taip pat siekiama gauti kontrolę arba prieigą prie svarbių dokumentų ar sistemų. Šis scenarijus apima atvejus, kai sutrikdoma pagrindinių sistemų veikla, sunaikinami arba iškraipomi duomenys.
<b>Poveikis verslui</b>	Kibernetinės atakos gali sutrikdyti Bendrovės veiklą ir paslaugas nuo mažo iki labai didelio sutrikdymo. Tai taip pat gali lemti informacijos praradimą.
<b>Atsakomybės</b>	ISO yra atsakingas už vadovavimą atkūrimo procesui
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. IT Vadovas atstato viską iš atsarginiu kopijų atskiroje aplinkoje.</li> <li>2. Dingę duomenys atstatomi iš trečiųjų šalių sistemų (bankai, controlink ir pan.).</li> <li>3. Prieš paleidžiant sistemą, ji yra patikrinama automatizuotais įrankiais dėl spragų.</li> <li>4. Pažeista aplinka izoliuojama tyrimui (root cause analysis)</li> <li>5. Naujoje aplinkoje iš atsarginių kopijų sistema atstatoma (TIK IŠTAISIUS SPRAGAS)</li> </ol>
<b>Kiti veiksmai</b>	ISO turi iširti priežastis ir pasiūlyti planą, kaip išvengti tokio tipo išpuolių ateityje.
<b>Reikalingi resursai</b>	IS SaaS teikėjai ir IT paslaugų teikėjai.
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Darbuotojų informacinės saugos sąmoningumas (siekiant išvengti virusų)</li> <li>2. Antivirusinė programinė įranga.</li> <li>3. Reguliarios atsarginės kopijos</li> <li>4. Atrinkti patikimi IT partneriai</li> <li>5. Periodiniai IT sistemų saugumo auditai (kuriuos atlieka trečioji šalis).</li> </ol>
<b>Kritinis įvykis</b>	<b>DC paslaugų teikėjo paslauga yra nepriimtina arba nepasiekiamą</b>
<b>Pagrindinė informacija</b>	Tuo atveju, jei DC paslaugų teikėjo paslaugos yra nepriimtinos arba neprieinamos, tai gali sukelti labai didelį neigiamą poveikį Bendrovės veiklai, įskaitant visų svarbių duomenų praradimą ir visišką Bendrovės veiklos įšaldymą.
<b>Poveikis verslui</b>	Bendrovė išskaidė savo paslaugas ir naudoja keletą paslaugos tiekėjų, kad minimizuoti įtaką veiklai.
<b>Atsakomybės</b>	IT vadovas yra atsakingas už vadovavimą atkūrimo procesui
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Susisiekiama su Duomenų Centro paslaugų teikėju, vertinama situacija.</li> <li>2. Esant poreikiui, sistemos atstatomos kituose duomenų centruose iš atsarginių kopijų.</li> </ol>
<b>Kiti veiksmai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informuoti Bendrovės darbuotojus ir klientus apie situaciją ir atstatymo laikotarpį.</li> <li>2. Bendrovei susidūrus su poreikiu pakeisti reikšmingą paslaugų teikėją, Lietuvos bankui suteikiama visa reikalinga susijusi informacija.</li> </ol>
<b>Reikalingi resursai</b>	IT paslaugų teikėjai (esami ir galimi nauji).

<b>Prevenciniai veiksmai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuolat prižiūrėti teikiamų paslaugų SLA, stebėti paslaugų teikėjo veikimą ir galimybes, finansinę būklę.</li> <li>2. Sutartyse su IT paslaugų teikėjais turėti pakankamą įspėjimo laikotarpį.</li> <li>3. Įvertinti galimybes ir paruošti alternatyvų planus: <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Dubliuoti esamo sprendimo teikėjus (kai įmanoma);</li> </ol> </li> </ol>
<b>Kritinis įvykis</b>	<b>Kritinio partnerio sutrikimas</b>

<b>Pagrindinė informacija</b>	Scenarijus apima atvejus, kai dėl partnerio sutrikimo, sutrinka vienas ar daugiau NEO finance teikiamų paslaugų.
<b>Poveikis verslui</b>	Paslaugos teikimas automatiniu būdu tampa neįmanomas.
<b>Atsakomybės</b>	IT vadovas yra atsakingas už vadovavimą sutrikimo pašalinimui ir teikiamų paslaugų atkūrimui.
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informuoti Bendrovės vadovą apie situaciją. Priklausomai nuo paslaugų svarbos, Administracijos vadovas turi informuoti Krizių valdymo komitetą.</li> <li>2. IT vadovo veiksmai: <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Įvertinti galimas alternatyvas;</li> <li>2.2. sudaryti galimų naujų paslaugų teikėjų sąrašą ir pateikti tai Bendrovės vadovybei / Krizių valdymo komitetui.</li> <li>2.3. Parengti paslaugų teikimo atkūrimo planą, paskirti atsakingus asmenis, nustatyti terminus.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Kiti veiksmai</b>	Informuoti Bendrovės darbuotojus ir klientus apie situaciją ir atstatymo laikotarpį Sudaryti papildomų prevencinių priemonių planą, siekiant minimizuoti riziką ateityje.
<b>Reikalingi resursai</b>	Vidiniai IT darbuotojai, alternatyvūs tiekėjai
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	Sudaryti iš anksto alternatyvių galimų partnerių sąrašus, peržiūrėti incidentų valdymo priemonių aktualumą, esant būtinybei, atnaujinti tokių priemonių sąrašą.

<b>Kritinis įvykis</b>	<b>Fizinis sutrikimas Neofinance būstinėje</b>
<b>Pagrindinė informacija</b>	Scenarijus apima atvejus, kai įvyksta fizinis įsilaužimas į patalpas, vagystė, gaisras ir kiti riziką keliantys fiziniai įvykiai.
<b>Poveikis verslui</b>	Darbas būstinės patalpose yra neįmanomas arba labai apsunkintas.
<b>Atsakomybės</b>	Administracijos vadovas yra atsakingas už fizinio sutrikimo situacijos valdymą ir sutrikimo pašalinimą.
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	Pranešama atsakingoms institucijoms pagal situaciją, sudaromas situacijos valdymo veiksmų planas, informuojami Bendrovės vadovai ir kt. darbuotojai, informuojamas Krizių valdymo komitetas. Jeigu sutrikimas yra ilgiau nei 1 valanda, visi darbuotojai pradeda darbą iš namų.
<b>Kiti veiksmai</b>	Peržiūrimos prevencinės priemonės, užtikrinamos alternatyvios patalpos veiklai pagal situaciją ir poreikį.
<b>Reikalingi resursai</b>	Finansiniai ir darbuotojai.
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	Visų nustatytų saugos taisyklių peržiūra ir laikymosi užtikrinimas, darbuotojų mokymai.

<b>Kritinis įvykis</b>	<b>Vienos iš licencijų netekimas [KONFIDENCIALU]</b>
<b>Pagrindinė informacija</b>	Scenarijus apima atvejus, kai netenkama pagrindinės veiklos licencijos ir Bendrovė nebegali tęsti visos ar atitinkamos dalies veiklos.
<b>Poveikis verslui</b>	NEO Finance netenka galimybės teikti vienos ar kelių licencijuojamų veiklų.
<b>Atsakomybės</b>	Administracijos vadovas yra atsakingas už situacijos valdymą.
<b>Neatidėliotini veiksmai</b>	Peržiūros teisinės situacijos valdymo priemonės (pvz. Sprendimo apskundimo galimybė, įvertinamas sprendimo įsiteisėjimo momentas); kviečiamas krizių komitetas situacijai įvertinti ir valdyti, sudaromas situacijos valdymo veiksmų planas, priklausomai nuo galimybės tęsti dalį veiklos, paskiriami už veiksmus atsakingi asmenys ir nustatomi terminai; komunikuojama su priežiūros institucija (Lietuvos banku) ir kt. Institucijomis pagal poreikį/ situacijos vertinimą.
<b>Kiti veiksmai</b>	Informuojami darbuotojai, sprendžiami veiklos (dalies) užbaigimo arba tęsimo teisiniai ir kt. Klausimai
<b>Reikalingi resursai</b>	Finansiniai, darbuotojai, galimas konsultacinių išorės paslaugų poreikis
<b>Prevenciniai veiksmai</b>	Atitikties licencijos reikalavimams nuolatinis užtikrinimas, ataskaitos vadovui ir valdybai, atitikties ir kt. rizikų valdymo nuolatinė peržiūra, "keturių akių" principas verslo procesuose, darbuotojų mokymai.

## **7. KRIZIŲ VALDYMAS**

- 7.1. Krizinių situacijų valdymo tikslas – apibrėžti Bendrovės krizių valdymo ir komunikacijos veiksmus, reikalingus nedelsiant reaguoti į krizines situacijas, valdyti Bendrovės reputaciją, taip pat greitai ir efektyviai atkurti Bendrovės procesų funkcionalumą. Krizių valdymas turi būti eskaluojamas, jei Bendrovės veikla negali būti atkurta per 1 darbo dieną (24 valandas), kaip apibrėžta Poveikio verslui analizėje.
- 7.2. Kadangi krizė kelia didelę grėsmę Bendrovės reputacijai ir įsipareigojimams klientams ir kitoms trečiosioms šalims, darbuotojai turi būti pasirengę reaguoti nešvaistydami laiko. Siekiant sumažinti krizės poveikį, parengiamas aiškus komunikacijos planas ir alternatyvus Bendrovės veiklos organizavimas.
- 7.3. Bendrovė parengė šį planą, kad išspręstų neatidėliotinus atsakui į krizę reikalavimus, kai reikia imtis specialių priemonių:
  - (a) saugoti Bendrovės reputaciją / viešąjį įvaizdį;
  - (b) sukurti veiksmingą reagavimo į krizes komandą, įskaitant išorės patarėjus;
  - (c) valdyti tiesioginius pranešimus ir informaciją apie alternatyvios Bendrovės veiklos organizavimą;
  - (d) efektyviai valdyti Bendrovės išteklius krizinėje situacijoje;
  - (e) imtis priemonių, kad kuo greičiau būtų galima atkurti Bendrovės veiklą.
- 7.4. Apie incidentą, kuris sukelia krizę, Verslo procesų savininkas turi pranešti Administracijos vadovui ir Krizių valdymo komitetui.
- 7.5. Krizių valdymo komitetas rengia neatidėliotinus posėdžius krizei įvertinti ir klasifikuoti, bendram reagavimui į krizę valdyti, priimti sprendimą dėl papildomų išteklių gavimo ir patvirtinti komunikacijos planą.
- 7.6. Reagavimo į krizę komandą gali sudaryti viešųjų ryšių agentūra bei tiekėjai, kuriems perduotos vykdyti veiklos funkcijos. Priklausomai nuo krizės tipo, priskiriamos papildomos funkcinės atsakomybės:

**Funkcija**

**Aprašymas / Užduotis**

<b>Saugos</b>	Saugos ekspertizė, priešgaisrinės / darbo apsaugos klausimai
<b>Informacijos sauga</b>	Situacijos poveikio informacijos saugumui vertinimas, Krizių valdymo komiteto konsultavimas, kontaktinis asmuo visais informacijos saugumo klausimais
<b>Technologija</b>	Situacijos poveikio technologijoms vertinimas, Krizių valdymo komiteto konsultavimas, kontaktinis asmuo visais IT klausimais
<b>Finansai</b>	Finansinio poveikio vertinimas, ryšiai su draudimo bendrovėmis, bankais, būtinų finansinių sandorių koordinavimas
<b>Rizika</b>	Rizikos valdymo poveikio vertinimas, bendras Krizių valdymo komiteto sprendimų pasekmių būsimai Bendrovės veiklai įvertinimas
<b>Operacijų</b>	Situacijos poveikio Bendrovės veiklai vertinimas, Krizių valdymo komiteto konsultavimas, kontaktinis asmuo visais veiklos klausimais
<b>Komunikacijos</b>	Trečiųjų šalių atstovai, kurie turėtų būti įtraukti kaip išoriniai patarėjai (t.y. viešųjų ryšių agentūra), yra tiesiogiai atsakingi už incidentų pašalinimą (t.y. IT paslaugų teikėjai)

- 7.7. Krizių valdymo komitetas peržiūrėti paveiktas Bendrovės veiklos sritis, įvertina atsakingų funkcijų pasiūlymus ir patvirtina veiksmų seką.
- 7.8. Pagal krizės tipą turėtų būti priimtas sprendimas dėl alternatyvių Bendrovės veiklos organizavimo būdų (kaip aprašyta 8 dalyje).
- 7.9. Turi būti peržiūrimas visų galimų sudedamųjų dalių, kurios turi būti sprendžiamos krizės metu, sąrašas (klientai, centrinis bankas, akcininkai, darbuotojai, spauda, sandorio šalys ir kt.). Komunikacijos prioritetai būtų tokie:

<b>Kas</b>	<b>Kada</b>	<b>Ką</b>	<b>Kaip</b>
<b>Administracijos vadovas</b>	Nedelsiant	Visas incidentų mastas, paveiktos sritys, tai, kas daroma, galima priežastis, poveikis (kas, kur, kur, kada)	Iniciatyvus kontaktas, reguliarūs instruktažai ir atnaujinimai
<b>Vadyba</b>	Nedelsiant	Visas incidentų mastas, paveiktos sritys, tai, kas daroma, galima priežastis, poveikis (kas, kur, kur, kada)	Iniciatyvus kontaktas, reguliarūs instruktažai ir atnaujinimai
<b>Darbuotojai</b>	Nedelsiant	(Visas) incidentų mastas, paveiktos teritorijos, tai, kas daroma, galima priežastis, poveikis (kas, kur, kur, kada)	Vadovų instruktažas, intranetas, iniciatyvus kontaktas
<b>Centrinis bankas, jei reikia pagal 9.2 dalį</b>	Pagal 9.2 punkte apibrėžtus terminus	Visas incidentų mastas, paveiktos teritorijos, tai, kas daroma, galima priežastis, poveikis (kas, kur, kur, kada)	Iniciatyvus kontaktas, telefono skambutis, apsilankymas
<b>Klientai</b>	Pagal Krizių valdymo	Tikėtinas verslo atnaujinimas, kaip įprasta, poveikis dabartiniam verslui ir saugai, priemonės, kurių imtasi	Interneto svetainė, pardavimo personalas, socialinė
	komiteto sprendimą		žiniasklaida, spauda,

<b>Spauda</b>	Pagal Krizių valdymo komiteto sprendimą	Viešųjų ryšių agentūra vadovauja komunikacijai
---------------	---	--

- 7.10. Padėti Bendrovės darbuotojams sutelkti dėmesį į savo darbą. Jei įmanoma, toliau spręskite visus kasdieninius klausimus ir iššūkius, kurie reikalingi užtikrinti dabartinę ir būsimą gerovę. Bendrovės moralės palaikymas krizės metu visada turėtų būti dėmesys ir prioritetas. Darbuotojai ir jų moralė yra raktas į pasitikėjimo su klientais ir sandorio šalimis palaikymą.
- 7.11. Prevencinės priemonės:
- (a) Bendrovės valdyba ir pagrindiniai darbuotojai turi būti apmokyti ir supažindinti su Bendrovės krizių valdymo procesu.
- (b) Ryšių linijos ir plano veiksmingumas turėtų būti tikrinami bent kartą per metus.

## 8. ALTERNATYVIOS BENDROVĖS VEIKLOS ORGANIZAVIMAS

- 8.1. Tais atvejais, kai veiklos tęstinumas esamose Bendrovės patalpose yra laikinai neįmanomas, tačiau bus atkurtas, situacijai spręsti naudojamos šios priemonės:
- (a) Jeigu veiklos susigrąžinimo laikotarpis yra trumpas, t. y. iki 5 darbo dienų, netikslinga skirti lėšų daliniam ar visiškam operacijų perdavimui į kitą vietą, veikla nebus sustabdyta dėl to, kad dauguma Bendrovės verslui svarbių IT sistemų yra naudojamos kaip "SaaS" ir paslaugų teikėjai, talpinantys jas patikimose "Data Centers". Bendrovės darbuotojai turi galimybių ir jiems nurodyta dirbti nuotoliniu būdu iš namų.
- (b) Tuo atveju, kai esamos patalpos negali būti naudojamos ilgiau kaip 5 darbo dienas, gali būti organizuojamas Bendrovės darbuotojų perkėlimas į kitas patalpas; arba darbas iš namų gali būti pratęstas iki ilgesnio laikotarpio.
- (c) Perkeliant darbuotojus, pirmenybė teikiama darbuotojams, atliekantiems svarbiausias funkcijas. Prireikus perkeliant darbuotojus, darbo vietoje paliekamas vienas atitinkamas funkcijas atliekantis darbuotojas.
- (d) Tam tikrais atvejais nedelsiant sudaromos naujos sutartys dėl būtinų elektroninių ryšių paslaugų, įsigyjamoms darbui reikalingos ryšio priemonės ir kitas inventorių.
- (e) Bendrovės klientams ir priežiūros institucijai – Lietuvos bankui, pranešama apie paslaugų teikimo sąlygų sustabdymą, apribojimą ar pakeitimą (vietą, laiką, terminus).
- 8.2. Jeigu tęstinumo operacijos esamose Bendrovės patalpose yra neįmanomos, situacija sprendžiama trimis etapais:
- (a) I etapas: iki judėjimo į kitas patalpas (žmonės dirba iš namų):
- (i) greita naujų patalpų paieška su telefonu, interneto ryšiu (pvz., laikina biuro patalpų nuomos paslauga);
- (ii) kompiuterių, virtualių serverių ir kitos biuro įrangos, reikalingos II etape paruoštoms darbo vietoms, užsakymas ar nuoma, kuri turi būti pristatyta pirmiausia, kai tik bus surastos patalpos;
- (iii) atkurti duomenys iš atsarginės kopijos;
- (iv) IT verslo subjektų dalyvavimas spartinant Bendrovės veiklos atsigavimą;
- (v) Bendrovės interneto tinklapyje skelbiama Krizių valdymo komiteto patvirtinta informacija, kuri yra aktuali klientams ir visuomenei ir skelbiama internete;



- (vi) Administracijos vadovas koordinuoja veiksmus su Bendrovės valdyba ir teikia Lietuvos bankui informaciją apie nutrauktą Bendrovės veiklą ir jos gaivinimo planus.
- (b) **II etapas:** pirmieji susitarimai, kai randamos atitinkamos patalpos:
  - (i) minimalaus reikalingų darbo vietų skaičiaus parengimas: IT pagalbinis personalas, verslo procesų padaliniai, apskaitos ir rizikos valdymo darbuotojai;
  - (ii) serverių konfigūracija ir duomenų atkūrimas iš atsarginės kopijos esant poreikiui;
  - (iii) telekomunikacijų įrangos prijungimas prie tinklo;
  - (iv) prašymas telekomunikacijų operatoriaus skubiai atkurti internetą, ryšio liniją, sutvarkyti fiksuoto ryšio telefono numerius ir pan.
- (c) **III etapas:** kitos priemonės:
  - (i) Bendrovės duomenų perdavimo tinklų rengimas;
  - (ii) likusių darbo vietų, reikalingų normaliam darbui atkurti, paruošimas.

8.3. Atsakomybė už priemonių, kurioms taikomos plano pastraipos, įgyvendinimą tenka Krizių komitetui.

## **9. SUTRIKIMŲ REGISTRAVIMAS IR ATASKAITŲ TEIKIMAS**

- 9.1. Visi incidentai turi būti registruojami Bendrovės operacinės ar saugumo rizikos įvykių (incidentų) registre. Darbuotojų veiksmai pranešant apie incidentus, atsitiktines ekstremalias situacijas ir krizes, atkuriant veiklos tęstinumą:
- (a) Incidentų atveju – pranešimo veiksmus atlieka proceso savininkas. Apie sutrikimus pranešama visiems IS naudotojams ir IT vadovui;
  - (b) Informaciją apie didelį su mokėjimo paslaugų teikimu susijusį operacinį ar saugumo rizikos incidentą (MOSRI), verslo proceso savininkas turi pateikti Lietuvos bankui ne vėliau kaip per 4 valandas nuo MOSRI pripažinimo dideliu momentu. Informacija apie didelį su mokėjimo paslaugų teikimu nesusijusį operacinį ar saugumo rizikos incidentą (OSRI), verslo proceso savininkas turi pateikti Lietuvos bankui ne vėliau kaip per 4 valandas nuo klasifikavimo kaip svarbus incidentas pagal Pranešimų apie operacinės ir saugumo rizikos incidentus teikimo Lietuvos Bankui taisykles.
  - (c) Apie incidentus, susijusius su informacijos saugumu, turi būti informuotas ISO.
  - (d) Svarbių sutrikimų metu, kai atsigavimas gali užtrukti gana ilgai, Krizių valdymo komitetas koordinuoja Bendrovės darbuotojų, trečiųjų asmenų ir bendrovės klientų eskalavimo veiksmus, kaip nurodyta Krizių valdymo aprašyme.

## **10. VEIKLOS TĘSTINUMO PLANO VERTINIMAS IR NUOLATINIS TOBULINIMAS**

- 10.1. Bendrų incidentų ir krizių valdymo sistemų, scenarijų, procedūrų, įrangos, mokymo ir kompetencijų veiksmingumas peržiūrimas siekiant užtikrinti, kad kintančios aplinkybės (pvz., žmonės, sistemos, procesai, įrenginiai ar įranga) nepakeistų rizikos prioritetų ir nesumažintų sistemos pajėgumų. Peržiūrų rezultatai leidžia įsitikinti veiklos tęstinumo plano veiksmingumu.
- 10.2. Atliekant testavimus, reikėtų įvertinti parengtų scenarijų veiksmingumą / tinkamumą. Turėtų būti stebimos šios priemonės: bendras evakuacijos laikas, įgaliotų reagavimo asmenų veiklos rezultatai, darbuotojų, klientų noras laikytis specifikacijų, bet kokie trūkumai, pvz., užblokuoti evakuacijos keliai, gesintuvų vietos, įrangos poreikis ir kt.

- 10.3. Vertinimo rezultatai turėtų būti dokumentuojami. Trūkumai turi būti aprašyti kuo konkrečiau, o procedūros turi būti peržiūrėtos, kad prireikus būtų įtraukti sisteminiai patobulinimai. Identifikuotų trūkumų šalinimas turi būti reguliariai stebimas.
- 10.4. Bendras verslo tęstinumo planas turėtų būti tikrinamas bent kartą per metus.
- 10.5. Rizikos pareigūnas yra atsakingas už veiklos tęstinumo plano rengimą ir periodinę peržiūrą, taip pat už planų testavimo ir bandymų rezultatų dokumentacijos organizavimą.
- 10.6. Atlikusi testavimus pagal parengtą aprašymą, Krizių valdymo komitetas įvertina testavimą ir pateikia jo rezultatus Valdybai ne vėliau kaip per dvidešimt darbo dienų.

## **11. GALUTINĖS NUOSTATOS**

- 11.1. Planas įsigalioja, kai jį patvirtina Bendrovės valdyba.
- 11.2. Planas tikslinamas atsižvelgiant į teisinio reguliavimo pakeitimus, organizacinius pokyčius, tačiau ne rečiau kaip kartą per metus.
- 11.3. Planas kasmet tikrinamas pagal rizikos scenarijus.
- 11.4. Visi atitinkami Bendrovės darbuotojai supažindinami su Planu.
- 11.5. Bendrovės vadovas yra atsakingas už bendrą plano įgyvendinimą. Plano nuostatos, susijusios su informacinėmis technologijomis, įgyvendinamos ir atitinkamą kontrolę užtikrina IT vadovas, nuostatos, susijusios su informacijos saugumu, įgyvendinamos ir atitinkamą kontrolę užtikrina ISO, su operacine rizika susijusios nuostatos įgyvendinamos, ir atitinkamą kontrolę užtikrina Rizikos pareigūnas.

12. PRIEDAS NR. 1. PAGRINDINĖS BENDROVĖS RIZIKOS.



## Atitikties rizikos



- Reguliacinės atitikties rizika
- Elgsenos su klientais / Klientų apsaugos rizika
- Klientų lėšų apsauga
- Elgsenos su klientais / Duomenų apsaugos rizika

## Operacinė rizika



- Informacinių ir ryšių technologijų (IRT) rizika bei IRT projektų rizika
- Darbuotojų veiksmai / Neteisėti Bendrovės darbuotojų veiksmai
- Išorės veiksniai / Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo rizika
- Darbuotojų veiksmai / Bendrovės darbuotojų klaidos
- Procesų rizika
- Veiklos tęstinumo rizika

## Atitikties rizikos



- Reguliacinės atitikties rizika
- Elgsenos su klientais / Klientų apsaugos rizika
- Klientų lėšų apsauga
- Elgsenos su klientais / Duomenų apsaugos rizika

## Operacinė rizika



- Informacinių ir ryšių technologijų (IRT) rizika bei IRT projektų rizika
- Darbuotojų veiksmai / Neteisėti Bendrovės darbuotojų veiksmai
- Išorės veiksniai / Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo rizika
- Senelių rizika
- Darbuotojų veiksmai / Bendrovės darbuotojų klaidos
- Procesų rizika
- Veiklos tęstinumo rizika
- Elektroninių pinigų sistemos ir serverių saugumo rizika
- Išorės įvykių poveikio rizika
- Elektroninių pinigų sistemos klaidų rizika
- Neteisėta naudojimasis elektroninių pinigų sąskaita, suklastoti duomenų saugumo rizika
- Išorinių paslaugų teikimo sutrikimų rizika
- Turto saugumo pažeidimo rizika
- Su lėšų atgavimu susijusi rizika
- Neteisingo sąskaitų priskyrimo rizika

**13. PRIEDAS NR. 2. KRIZIŲ VALDYMO GRUPĖS NARIŲ STRUKTŪRA IR KONTAKTAI**

Nr.	Pozicija	Vardas,	El. paštas pavadinimas	Telefonas
1	Krizių valdymo komiteto pirmininkas, Administracijos vadovas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
2.	Krizių valdymo komiteto narė, Teisės ir atitikties skyriaus vadovė	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
3	Krizių valdymo komiteto narė, Operacijų valdymo skyriaus vadovė	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
4	Krizių valdymo komiteto narys, Finansų skyriaus vadovas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
5	Krizių valdymo komiteto narys, IT projektų vadovas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
6	Krizių valdymo komiteto narys, Vyriausiasis informacijos saugos pareigūnas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
7	Krizių valdymo komiteto narė, TSPD departamento vadovė	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]

**14. PRIEDAS NR. 3. SAUGUMO IR KITŲ SPECIALIŲJŲ TARNYBŲ BEI INSTITUCIJŲ, APIE KURIUOS TURI BŪTI PRANEŠTA APIE INCIDENTUS, KONTAKTAI**

Nr.	Institucijos pavadinimas	Kontaktai	Tema
1	Lietuvos bankas	Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius Tel.: +370 800 50 500	Pranešimai apie incidentus, dėl kurių sutrikdomos arba nutraukiamos Banko paslaugos

2	Valstybinė duomenų apsauga inspekcija	L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius Tel.: +370 5 271 2804, +370 5 279 1445 El. paštas <a href="mailto:ada@ada.lt">ada@ada.lt</a> .	Pranešimas apie incidentus, susijusius su asmens duomenų saugumo pažeidimais
2	Nacionalinis kibernetinio saugumo centras	Gedimino pr. 40, Vilnius Įmonės kodas 191630942 Tel. +370 706 84116 El. paštas: <a href="mailto:info@nksc.lt">info@nksc.lt</a>  Pranešti apie incidentą galima užpildant specialią formą arba rašant el. Pašto adresu <a href="mailto:cert@nksc.lt">cert@nksc.lt</a> , arba skambinant telefonu 1843.	Pranešimas apie incidentus, įvykusius viešųjų elektroninių ryšių kanaluose ir (arba) informacinėse sistemose
3	Reagavimo į ekstremalias situacijas centras	Tel.: 112	Pranešimas apie pažeidimus /incidentus, susijusius su Bendrovės patalpomis, kitus pažeidimus /incidentus, keliančius grėsmę Bendrovės ir jos patalpų darbuotojams ir klientams (policijai, priešgaisrinei saugos ir gelbėjimo tarnybai, Greitosios medicinos pagalbos tarnybai)

#### 15. PRIEDAS NR. 4. PASLAUGŲ TEIKĖJŲ KONTAKTAI, SVARBIAUSI BENDROVĖS VEIKLOS TĖSTINUMUI

Ne	Tarnyba	Pagrindinio teikėjo pavadinimas	Kontaktai	Atsakingas asmuo
1	Elektros tiekėjas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
2	Ryšių ir nuolatinės srovės paslaugų teikėjas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
3	Biuro patalpų nuomos paslaugos	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
4	Patalpų saugumas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]
5	Mokėjimo sistemos teikėjas	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]	[KONFIDENCIALU]



## 16. PRIEDAS NR. 5. NEO FINANCE“, AB NEMOKUMO VALDYMO SCENARIJUS EKONOMINIO NUOSMUKIO ATVEJU

- 16.1. „NEO Finance“, AB, įmonės kodas 303225546, buveinė A. Vivulskio g. 7, Vilnius (toliau – Bendrovė) likvidumo rizika iš kitų veikos tęstinumo plane nurodytų veiklos rizikų, išsiskiria tuo, kad Bendrovės nemokumo scenarijus gali būti paveiktas išorės veiksnių, kurių atsiradimui tinkamas Bendrovės vykdomos veiklos užtikrinimas gali neturėti reikšmingos įtakos. Atsižvelgiant į tai, Bendrovė parengė Nemokumo valdymo scenarijų ekonominio nuosmukio atveju (toliau – Nemokumo valdymo scenarijus), kuriuo susimuluota ekonominio nuosmukio įtaka Bendrovės veiklai.
- 16.2. Vienas iš pagrindinių veiksnių, kuris gali turėti neigiamos įtakos Bendrovės mokumui, yra galimas ekonominis nuosmukis. Tikėtina, kad ekonominio nuosmukio atveju Bendrovės veiklos apimtys sumažėtų. Didžiausią neigiamą įtaką turėtų tai, kad tarpusavio skolinimo veikloje ypatingai didelę reikšmę turi aktyvių investuotojų ekonominės galimybės finansuoti vartojimo kreditus. Šiame Nemokumo valdymo scenarijuje, kuris parengtas 2024 m. kovo mėnesį, preziumuojama, kad investuotojų galimybės sufinansuoti vartojimo kreditus ekonominio nuosmukio metu sumažėtų dvigubai.

### ĮPLAUKŲ SRAUTO UŽTIKRINIMAS

- 16.3. Bendrovės pasirinktas veiklos modelis, kuris atitinka Vartojimo kredito įstatymo (toliau – VKĮ) keliamus reikalavimus tarpusavio skolinimo platformos operatoriui, pasireiškia tuo, kad Bendrovės didžiausias pajamų šaltinis – tarpininkavimo mokestis iš vartojimo kredito gavėjo (toliau – VKG) gaunamas tik tada, kai VKG faktiškai sumoka mėnesinę vartojimo kredito įmoką. Atsižvelgiant į tai, kad vidutinis vartojimo kredito terminas yra 68 mėnesiai, o ilgiausias terminas yra 120 mėnesių, Bendrovė kas mėnesį mažiausiai 120 mėnesius gaus tarpininkavimo mokesčio pajamas, kurias galima apskaičiuoti pakankamai tiksliai. Svarbu pažymėti, kad VKG sumokėjus mėnesinę įmoką, rizikos negauti šių pajamų nėra, nes šios lėšos yra kaip VKG įsipareigojimas pagal sutartį mokėti mėnesines įmokas iki kredito išmokėjimo pabaigos. **2024 m. kovo mėnesio duomenimis, Bendrovės ateityje gautina tarpininkavimo mokesčio suma viršijo 11,4 mln. EUR.** Atkreiptinas dėmesys, kad ši suma kiekvieną mėnesį didėja.

### NEMOKUMO RIZIKOS IŠVENGIMO VEIKSMAI

- 16.4. Bendrovė yra parengusi pakankamai platų spektrą žemiau išvardintų veiksmų, kurie užtikrintų Bendrovės mokumą net ir esant ekonominio nuosmukio scenarijui.
- (a) Bendrovės administracijos vadovas sušaukia visuotinį akcininkų susirinkimą, kurio metu akcininkams pateikiamas sprendimas didinti įmonės kapitalą, siekiant užtikrinti Bendrovės veiklai reikiamų lėšų pakankamumą. Bendrovės akcininkams padidinus kapitalą, nemokumo rizikos būtų išvengta.
- (b) Bendrovei pritrūkus lėšų veiklai, kreipiamasi į pagrindinį akcininką, su kuriuo sudaryta sutartis dėl finansavimo ir pateikta Priežiūros tarnybai. Akcininkui suteikus papildomą paskolą, nemokumo rizika dingsta.
- (c) Tuo atveju, jeigu Bendrovės akcininkai nesutinka ar negali padidinti kapitalo ir pagrindinis akcininkas, su kuriuo pasirašyta sutartis dėl finansavimo, neturi reikiamų finansinių galimybių suteikti įmonei paskolos esamų vėluojamų finansinių įsipareigojimų padengimui, Bendrovės administracijos vadovas įgyvendina veiklos sąnaudų mažinimo planą (toliau VSMP).

### VEIKLOS SĄNAUDŲ MAŽINIMO PLANAS EKONOMINIO NUOSMUKIO ATVEJU

- 16.5. VSMP tikslas – veikti tokia apimtimi, kad Bendrovės veikla nebūtų nuostolinga, tai yra kiekvieno mėnesio pinigų srautų ataskaita būtų subalansuota.



- 16.6. Atnaujintame VSMP simuliuota ekonominio nuosmukio įtaka Bendrovės veiklai. Daromos pagrindinės prielaidos dėl šių neigiamų išorinių veiksnių: nemokių vartojimo kredito gavėjų skaičiaus augimo, naujų verslo apimčių mažėjimo, teisminių sąnaudų augimo.
- 16.7. Vertinant Bendrovės atsparumą nuosmukiui, atsižvelgiama į nuosmukio pradžioje jau sukauptas gautinas sumas už Bendrovės paslaugas. Šių gautinų sumų apimtys siekia 11,4 mln. EUR.
- 16.8. **Pagrindinės testavimo scenarijaus prielaidos**
- (a) Ekonomikos lėtėjimas prasideda 2024 m. balandžio mėn. Balandžio pradžioje gautinas Bendrovės ateities tarpininkavimo mokestis siekia 11,4 mln. EUR.
- (b) Nors ir norinčių pasiskolinti skaičius nekinta, bet didelė dalis klientų neatitinka kriterijų gauti kreditą, todėl išduodamų vartojimo kreditų apimtys mažėja 30%, esamų klientų mokumas suprastėja ir nemokių klientų skaičius išauga 50%. Išaugus nemokių vartojimo kredito gavėjų skaičiui, teisminiai procesai nėra stabdomi, Bendrovė ir toliau už investuotojus dengia su išieškojimu susijusias išlaidas, kurias vėliau tikisi išieškoti iš vartojimo kredito gavėjų. Išieškojimo veiklos pajamos sumažėja dėl prastos ekonominės situacijos 50%, o išlaidos skirtos skolų išieškojimui išauga 50%.
- (c) Laidavimo įsipareigojimai pagal „Užtikrinimo fondo“ paslaugos sutartis sudarytoms investicijoms pilnai vykdomi, tam naudojamos sukauptos lėšos, suma reikalinga šiems įsipareigojimams vykdyti nėra reikšminga įmonės veikloje.
- (d) Dėl sumažėjusių apimčių mažėja savikaina <sup>1</sup>, kurios pagrindinę dalį sudaro marketingo/reklamos išlaidos.
- (e) Veiklos sąnaudos<sup>2</sup>: optimizuojant kaštus, palaipsniui mažinamas darbuotojų skaičius ir su darbuotojais susijusios išlaidos sumažėja 30%, taip pat 30% mažinamos išlaidos IT tobulinimui.
- (f) Bendrovė kaip vartojimo kredito davėjas išlaiko suteiktų paskolų portfelį, dėl nemokių paskolų augimo, investavimo veiklos pajamos nuosmukio pradžioje sumažėja 50%.

	2024 Q1	2024 Q2	2024 Q3	2024 Q4	2025 Q1	2025 Q2	2025 Q3	2025 Q4	2026 Q1
Pajamos, EUR	1 197 976	1 160 955	1 236 675	1 314 132	1 394 719	1 473 851	1 558 868	1 651 015	1 751 918
Savikaina, EUR	-514 887	-551 934	-625 831	-639 849	-655 283	-661 912	-668 733	-675 751	-682 971
Veiklos sąnaudos, EUR	-561 557	-607 148	-611 844	-613 394	-614 720	-622 838	-613 818	-613 799	-615 079
EBITDA, EUR	240 482	141 823	139 251	201 140	264 966	329 351	416 567	501 715	594 118
Investicinė veikla, EUR	-11 564	-3 263	37 357	42 610	47 716	52 730	58 032	63 633	69 544

- 16.9. Dėl sukaupto 11,4 mln. EUR tarpininkavimo mokesčio, kuris yra atidėtas ateities laikotarpiams, net ir išdavimų apimtims sumažėjus 30% bei 50% išaugus nemokių vartojimo kreditų skaičiui NEO Finance, imdamasi aktyvių veiksmų, išlaikytų teigiamą pinigų srautą ekonominio nuosmukio laikotarpiu ir su prognozuojamomis verslo apimtimis išlaikytų veiklą pelningą. **Pagal šį skaičiavimo modelį Bendrovė per dvejus ekonominio nuosmukio metus sukauptų 1 808 tūkst. EUR ikimokestinio pelno.**

<sup>1</sup> Savikaina susideda iš rinkodaros, duomenų bazių tikrinimo, identifikavimo, SMS siuntimo ir išieškojimo išlaidų. <sup>2</sup> Veiklos sąnaudos susideda iš darbo užmokesčio, IT tobulinimo, nuomos ir komunalinių paslaugų, buhalterinių, audito, mobiliojo ryšio ir interneto sąnaudų, kitų sąnaudų.

- 16.10. Atsižvelgiant į nemokumo rizikos išvengimo veiksmus, įskaitant pagrindinio Akcininko sutartį dėl veiklos finansavimo bei veiklos sąnaudų mažinimo planą, galima teigti, kad Veiklos tęstinumo plane nurodyta Likvidumo rizika yra tik teorinė.

---

## 17. PRIEDAS NR. 6. KLIENTŲ LĖŠŲ JUDĖJIMAS

### INVESTAVIMAS

- 17.1. Lėšų judėjimas investavimo metu schematiškai pavaizduotas Priede Nr. 7.
- 17.2. NEO Finance, AB administruojamoje Tarpusavio skolinimo platformoje "Paskolų klubas" (toliau – Bendrovė) platformoje užsiregistravęs investuotojas, norėdamas pradėti investuoti, turi papildyti savo asmeninę IBAN sąskaitą, atidarytą investuotojo vardu Bendrovėje. Tai jis gali padaryti dviem būdais:
- (a) naudodamasis mokėjimo inicijavimo paslauga, kuri yra teikiama NEO Finance, AB, turinčios Lietuvos banko išduotą elektroninių pinigų įstaigos licenciją Nr. 7, kuri 2018-10-30 Lietuvos banko sprendimu papildyta teise teikti mokėjimo inicijavimo paslaugas;
  - (b) atlikdamas pavedimą iš bet kurioje mokėjimo įstaigoje, veikiančioje SEPA erdvėje, turimos sąskaitos į Bendrovėje investuotojo vardu atidarytą el. pinigų sąskaitą.
- 17.3. Tą akimirką, kai pinigai yra pervedami į investuotojo Bendrovėje turimą IBAN sąskaitą, yra išleidžiami elektroniniai pinigai, o juos apmokantys nominalūs pinigai yra saugomi Lietuvos banke ir banke „Swedbank“, AB. Bendrovė, siekdama sumažinti banko bankroto riziką, „Swedbank“, AB banke saugo ne daugiau kaip 100 000 EUR arba ne daugiau kaip 5 procentus visų klientų saugomų lėšų, atsižvelgiant į mažesnę iš šių dydžių. Bendrovė, būdama licencijuota elektroninių pinigų įstaiga, saugo iš elektroninių pinigų turėtojų (investuotojų) už leistus elektroninius pinigus gautas lėšas atskirdama jas nuo savo įstaigos lėšų ir saugo klientų lėšas atskiroje Lietuvos banke atidarytoje sąskaitoje bei „Swedbank“, AB banke atidarytoje depozitinėje sąskaitoje (toliau – Specialios paskirties sąskaitos). Elektroninių pinigų turėtojų (investuotojų) lėšos, perduotos Bendrovei, yra investuotojų nuosavybė ir į jas negalėtų būti nukreiptas išieškojimas pagal Bendrovės skolas ir kreditorių reikalavimus, jeigu jų atsirastų. Kitaip tariant, investuotojų elektroniniai pinigai nepatenka į ne Specialios paskirties Bendrovės sąskaitas, kuriose laikomos Bendrovės asmeninės lėšos, todėl nei Bendrovė, nei jos kreditoriai negali ir negalėtų turėti pretenzijų į šiuos pinigus.
- 17.4. Investuotojas, turėdamas el. pinigų, gali pradėti juos investuoti arba pasirinkęs automatinį investavimo būdą, kuomet pagal jo pasirinktus kriterijus investavimas vykėtų automatinio būdu, arba pats rinkdamasis, į kuriuos vartojimo kreditus nori investuoti.
- 17.5. Kiekvienas investavimas prasideda nuo el. pinigų rezervacijos. El. pinigai vis dar yra investuotojo sąskaitoje, tačiau pažymėti, kad jie yra rezervuoti atitinkamam vartojimo kreditui ir laukiama, kol pasirinktas kreditas bus pilnai sufinansuotas. Po to, kai pasirinktas kreditas yra sufinansuotas, priklausomai nuo situacijos, vyksta atitinkama procedūra:
- (a) **jei sufinansuotas naujas kreditas ir vartojimo kredito gavėjas jau turi atsidaręs Bendrovėje el. pinigų sąskaitą**, tuomet investuotojo el. pinigų sąskaitoje yra panaikinama rezervuota suma ir sukuriama debetinė investavimo transakcija (atsiranda įrašas, kuriame tai jau atsispindi) bei atitinkamai sumažinamas jo sąskaitos likutis; **ta pačia akimirka** vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitoje sukuriama kreditinė transakcija bei atitinkamai padidinamas jo sąskaitos likutis;
  - (b) **jei sufinansuotas refinansavimo kreditas ir vartojimo kredito gavėjas turi atsidaręs Bendrovėje el. pinigų sąskaitą**, tuomet investuotojo el. pinigų sąskaitoje yra panaikinama rezervuota suma ir sukuriama debetinė investavimo transakcija bei atitinkamai sumažinamas

jo sąskaitos likutis; šiuo atveju el. pinigai nurašomi nuo investuotojo el. pinigų sąskaitos, tačiau nėra iš karto išmokami vartojimo kredito gavėjui (yra laikomi tranzite ne ilgiau nei 72 val. tol, kol vartojimo kredito gavėjas patikslina refinansuojamas sumas). Po refinansuojamos sumos patikslinimo vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitoje sukuriama kreditinė transakcija bei atitinkamai padidinamas sąskaitos likutis;

- (c) **jei sufinansuotas naujas kreditas ar refinansavimo kreditas ir vartojimo kredito gavėjas neturi atsidaręs Bendrovėje el. pinigų sąskaitos**, tuomet investuotojo el. pinigų sąskaitoje yra panaikinama rezervuota suma ir sukuriama debetinė investavimo transakcija bei atitinkamai sumažinamas sąskaitos likutis; šiuo atveju el. pinigai nurašomi nuo investuotojo el. pinigų sąskaitos, tačiau yra laikomi tranzite tol, kol vartojimo kredito gavėjas Bendrovėje atsidaro el. pinigų sąskaitą; po sąskaitos atidarymo vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitoje sukuriama kreditinė transakcija bei atitinkamai padidinamas sąskaitos likutis.
- 17.6. Pažymima, kad netgi tuo atveju, kai el. pinigai yra tranzite, šių pinigų statusas yra „pinigai kelyje“ – pinigai juda iš taško A į tašką B, bet jie jokių būdu teisiškai nepriklauso Bendrovei ir Bendrovė neturi į šias lėšas jokios pretenzijos. Tranzite esančios lėšos priklauso investuotojui, tik šių elektroninių pinigų statusas yra kitoks, tai yra apmokėti elektroniniai pinigai, tačiau rezervuoti, kol pasieks adresatą ir adresatas juos priims.
- 17.7. Jei investuotojų yra daugiau nei vienas, tai vartojimo kredito gavėjui į jo Bendrovėje esančią IBAN sąskaitą įskaitoma jau galutinė agreguota (elektroninių pinigų suma, surinkta iš daugelio investuotojų) elektroninių pinigų suma.
- 17.8. Po to, kai vartojimo kredito gavėjo sąskaitoje atsiranda sufinansuota kredito suma, refinansavimo atveju yra suformuojamas pavedimas kreditoriams; paprasto kredito atveju, vartojimo kredito gavėjas gali suformuoti lėšų pavedimą į pageidaujamą kredito ar mokėjimo įstaigą. Šio pavedimo metu atitinkama pinigų suma yra rezervuojama vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitoje tol, kol sulaukiamas patvirtinimas iš finansų įstaigos, kad pinigai įskaityti į vartojimo kredito gavėjo finansų įstaigos sąskaitą. Po patvirtinimo gavimo vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitoje panaikinama rezervuota suma, sukuriama debetinė transakcija pavedimo sumai ir atitinkamai sumažinamas sąskaitos likutis.

## VARTOJIMO KREDITO GRAŽINIMAS

- 17.9. Lėšų judėjimas schematiškai pavaizduotas Priede Nr. 8.
- 17.10. Vartojimo kredito gražinimo atveju priklausomai nuo situacijos vyksta atitinkama vartojimo kredito įmokos dengimo procedūra:
- (a) **kai mokėtina suma yra mažesnė arba lygi nuliui**, vartojimo kredito įmokos dengimas nevyksta – tai yra jeigu dar nėra suėjęs įmokos mokėjimo terminas, tuomet, net jeigu vartojimo kredito gavėjo sąskaitoje yra lėšų, jos nenurašomos;
- (b) **kai mokėtina suma didesnė už nulį**, tai yra kai suėjo terminas sumokėti įmoką, tuomet vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitoje yra sukuriama debetinė transakcija (atsiranda tai atspindintis įrašas sąskaitos apžvalgoje), atitinkamai sumažinamas sąskaitos likutis ir dengiama kredito įmoka vartojimo kredito gavėjo mokėjimo grafike; tą pačią akimirką Bendrovė sukurta programinė sistema padalina sumokėtą įmoką investuotojams ir atitinkamą jos dalį perveda konkrečiam investuotojui – tai yra investuotojo el. pinigų sąskaitoje sukuriama kreditinė transakcija (atsiranda tai atspindintis įrašas sąskaitos apžvalgoje) bei atitinkamai padidinamas jo sąskaitos likutis;
- (c) **kai yra įsigaliojęs sutarties nutraukimas ir sumokama didesnė suma nei tai dienai susidaręs įsiskolinimas**, vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitoje yra sukuriama debetinė transakcija (atsiranda įrašas sąskaitos apžvalgoje, kuriame tai jau atsispindi), atitinkamai sumažinamas sąskaitos likutis ir dengiamas kreditas; šiuo atveju el. pinigai nurašomi nuo vartojimo kredito gavėjo el. pinigų sąskaitos, tačiau 72 val. yra laikomi tranzite, per kurias vartojimo kredito gavėjas gali paprašyti perskaičiuoti palūkanas;

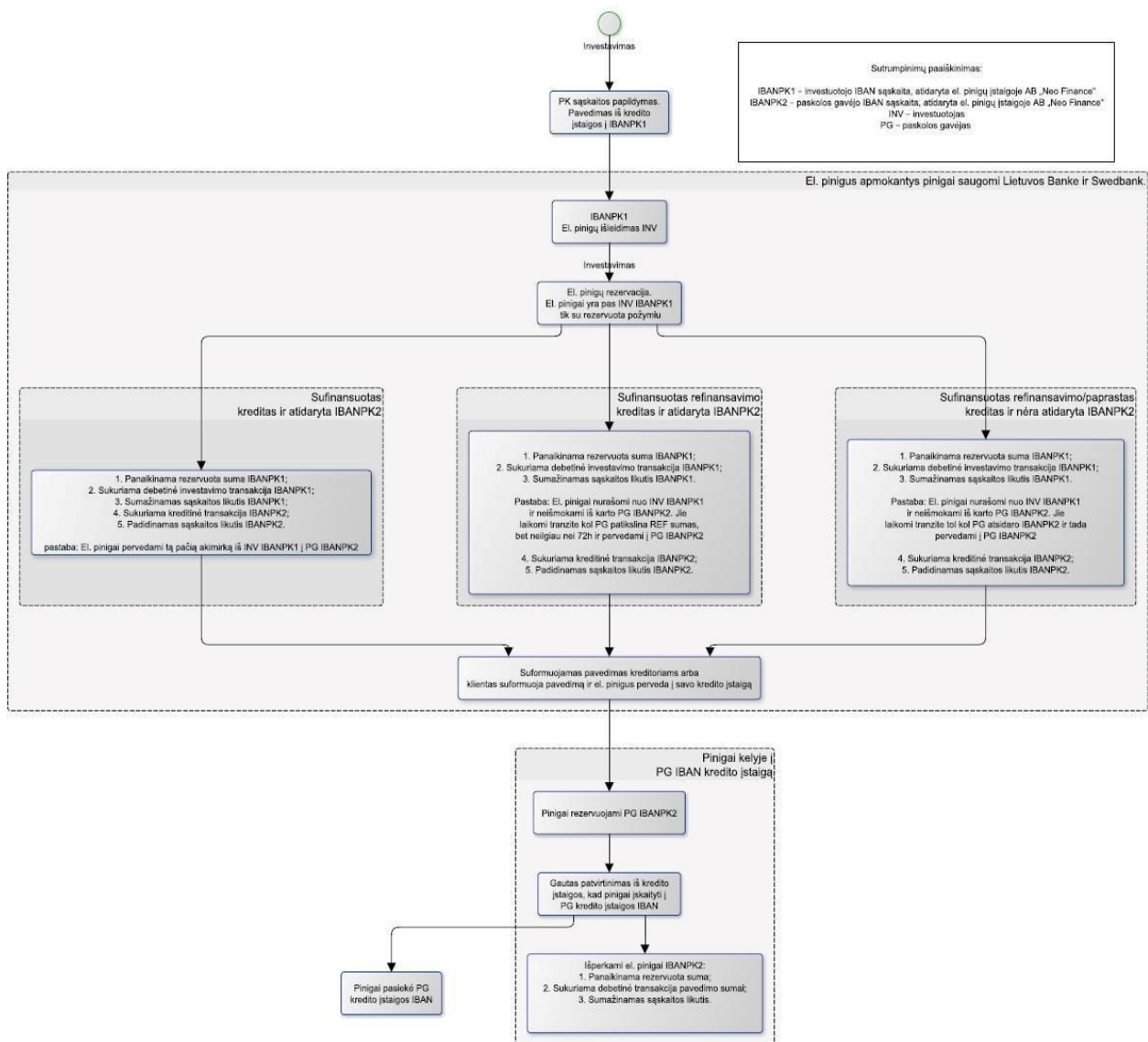
- (i) **jeigu vartojimo kredito gavėjas nepaprašo perskaičiuoti palūkanų**, Bendrovė sukurtoje sistemoje pradeda veikti komanda, kuri dalina sumokėtą įmoką investuotojams ir atitinkamą jos dalį perveda konkrečiam investuotojui – tai yra investuotojo el. pinigų sąskaitoje sukuriama kreditinė transakcija (atsiranda tai atspindintis įrašas sąskaitos apžvalgoje) bei atitinkamai padidinamas sąskaitos likutis;
  - (ii) **jeigu vartojimo kredito gavėjas paprašo perskaičiuoti palūkanas**, tuomet panaikinamas dar nesuėjusių mėnesio įmokų palūkanų apmokėjimas, kuriuo buvo apmokėta vartojimo kredito įmoka; vartojimo kredito gavėjo sąskaitoje sukuriamas kreditinis įrašas tai sumai, kuriai buvo nuimti apmokėjimai ir sukuriamas debetinis įrašas su perskaičiuotų palūkanų sumomis padengiamos perskaičiuotos sumos; tą pačią akimirką Bendrovės sukurta programinė sistema padalina perskaičiuotas sumokėtas įmokas investuotojams ir atitinkamą jų dalį perveda konkrečiam investuotojui – tai yra investuotojo el. pinigų sąskaitoje sukuriama kreditinė transakcija (atsiranda tai atspindintis įrašas sąskaitos apžvalgoje) bei atitinkamai padidinamas sąskaitos likutis.
- 17.11. Pažymima, kad vartojimo kredito grąžinimo atveju (taip pat kaip buvo aprašyta investavimo atveju) el. pinigai jokių momentu nepatenka į ne Specialios paskirties Bendrovės sąskaitas, kuriose laikomos Bendrovės asmeninės lėšos. Net tuo metu, kai el. pinigai yra tranzite, šių pinigų statusas yra „pinigai kelyje“ – pinigai juda iš taško A į tašką B, bet jie jokių būdu teisiškai nepriklauso Bendrovei ir Bendrovė neturi į šias lėšas jokios pretenzijos. Į tranzite esančias lėšas pretenziją gali turėti tik investuotojas. Tai yra apmokėti elektroniniai pinigai, tačiau rezervuoti tol, kol pasieks adresatą ir adresatas juos priims.

## APIBENDRINIMAS

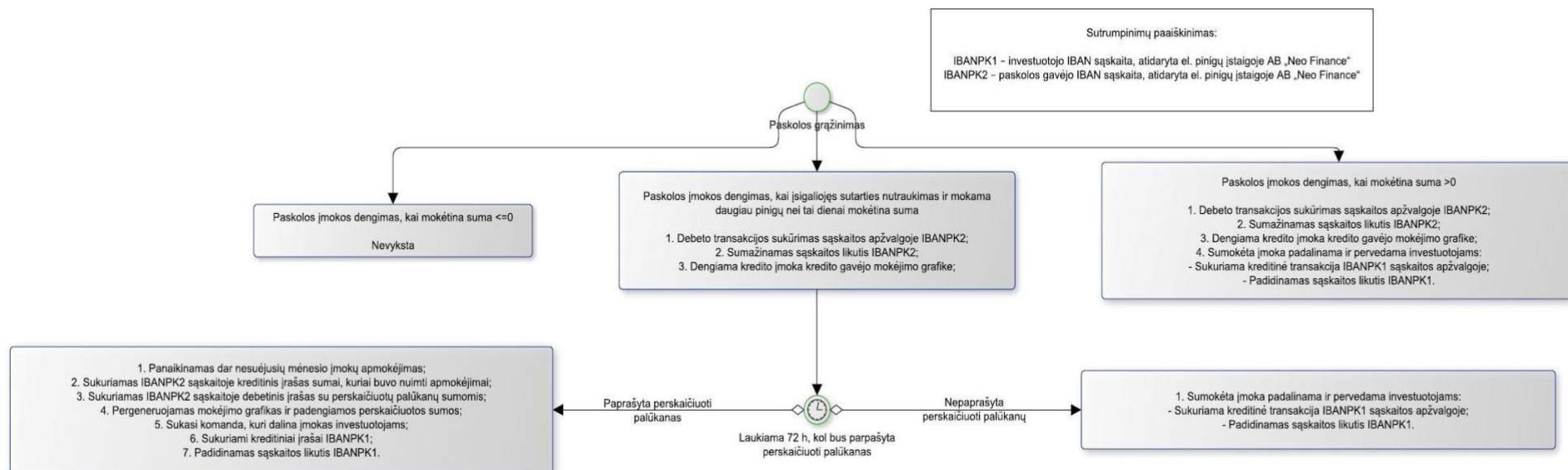
- 17.12. Bendrovė užtikrina investuotojų lėšų judėjimą ir garantuoja, kad nei vienu atveju negali susidaryti situacija, kad investuotojų ar kitų vartotojų lėšos keliautų per ne Specialios paskirties Bendrovės sąskaitas, todėl investuotojai gali jaustis saugiai dėl savo lėšų. Jei Bendrovė susidurtų su mokumo problemomis, jokie kreditoriai ar kitos trečiosios šalys negalėtų kėsintis į investuotojų ir kitų vartotojų saugomas lėšas, tiek kalbant apie sąskaitos likutį, **tiesiogiai apie sugrįžtančias įmokas, periodiškai gaunamas iš vartojimo kredito gavėjų.**
- 17.13. Bendrovė savo klientų (investuotojų ir vartojimo kredito gavėjų, kitų verslo subjektų) lėšas saugo atskiroje Lietuvos banko sąskaitoje ir „Swedbank“, AB depozitinėje sąskaitoje, kaip to reikalauja Elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatymo 25 straipsnio 1 dalies 1 punktą. Tokiu būdu užtikrinama, kad investuotojų ir kitų klientų lėšos niekada nebus liečiamos trečiųjų šalių ar pačios Bendrovės.
- 17.14. Bendrovė užtikrina investuotojų lėšų neliečiamumą per IT sistemos realizaciją. Sistema suprogramuota taip, kad joks darbuotojas negali jokių būdu atlikti pervedimo iš kliento IBAN sąskaitos. Bendrovės darbuotojai negali pasijungti ir prie „Swedbank“, AB ar Lietuvos banke atidarytų Bendrovės klientų lėšų saugojimui skirtų sąskaitų. Mokėjimus inicijuoja tik pats vartotojas, atlikdamas aktyvius veiksmus, pavyzdžiui, atlikdamas mokėjimo nurodymą arba išankstinį nurodymą pagal automatinius investavimo skelbimus.
- 17.15. Bendrovės veiklos laikinam sutrikdymui įtaką padarytų tik vieno banko – „Swedbank“, AB bankrotas.
- 17.16. Svarbu tai, kad Bendrovės vardu atidarytoje depozitinėje sąskaitoje saugoma labai maža dalis investuotojų lėšų, ir ta dalis niekada neviršija 100.000 EUR. Automatizuota IT sistemos kontrolė ir vadovaujantys darbuotojai (finansų vadovas, įmonės vadovas) papildomai peržiūri šios sąskaitos likutį.
- 17.17. „Swedbank“, AB bankui bankrutavus, kreditoriai negalėtų kėsintis į šias klientų lėšas, pinigai įstatymų numatyta tvarka privalo būti nedelsiant grąžinami Bendrovės vartotojams. Bendrovės vadovybė nedelsiant pareikalautų „Swedbank“, AB šias lėšas pervesti į kitą

kredito įstaigą arba į Lietuvos banke jau esamą vartotojų sąskaitą. Bankas tą privalo padaryti, pagal „Swedbank“, AB ir Bendrovės sudarytą sutartį ir joje numatytą lėšų saugojimo tvarką. „Swedbank“, AB šiuo atveju atlieka tik lėšų saugojimo vaidmenį ir šių pinigų savo veikloje naudoti negali. Jei „Swedbank“, AB lėšų pervedimas užtruktų daugiau kaip dvi darbo dienas, Bendrovė pilnai padengtų „Swedbank“, AB sąskaitoje saugomą klientų lėšų sumą iš savo įmonės lėšų, ir, sulaukusi pervedimo iš „Swedbank“, AB šias lėšas susigrąžintų. Galima teigti, kad banko „Swedbank“, AB bankrotas neigiamų pasekmių įmonei nesukeltų arba jos būtų itin mažos reikšmės.

## 18. PRIEDAS NR. 7. LĖŠŲ JUDĖJIMO INVESTAVIMO METU SCHEMA



19. PRIEDAS NR. 8. LĖŠŲ JUDĖJIMO VARTOJIMO KREDITO GRAŽINIMO METU SCHEMA



**20. PRIEDAS NR. 9. RIZIKOS VEIKSNIAI, KURIE GALI TURĖTI ĮTAKOS „NEO FINANCE“,  
AB  
VEIKLAI IR RINKAI**

**RIZIKOS, SUSIJUSIOS SU BENDROVĖS VERSLU IR VEIKLOS SEKTORIUMI**

- 20.1. **Bendrovės finansiniai rezultatai didele dalimi priklauso nuo tarpusavio skolinimo verslo augimo. Jeigu Bendrovei nepavyks užtikrinti tvaraus tarpusavio skolinimo verslo augimo arba ji praras esamų vartojimo kredito gavėjų ir Paskolos davėjų susidomėjimą, tai neigiamai paveiks Bendrovės augimo perspektyvas ir komercines sąlygas.**
- (a) Bendrovės verslo augimas priklauso nuo jos gebėjimo išlaikyti esamus Paskolos davėjus ir vartojimo kredito gavėjus bei į Skolinimo platformą pritraukti naujų vartotojų. Nuo veiklos pradžios 2015 m. gruodžio 9 d. Bendrovė parodė puikius tokios veiklos rezultatus. Be to, išaugo klientų, besinaudojančių Skolinimo platforma daugiau nei vieną kartą, skaičius. Ši veikla lėmė intensyvių suteiktų paskolų kiekio augimą ir atitinkamai nuolat augančias Bendrovės pajamas. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos tarpusavio skolinimo rinkoje Bendrovė turi kelis konkurentus ir klientų perkėlimo išlaidos yra mažos, Bendrovės gebėjimas didinti pajamas priklauso nuo jos gebėjimo suinteresuotiems asmenims teikti aukšto lygio Skolinimo platformos paslaugas. Atsižvelgiant į tai, galima teigti, kad sumažėjęs Paskolos davėjų ir (arba) vartojimo kredito gavėjų pasitenkinimas lemtų pajamų sumažėjimą ir atitinkamą neigiamą poveikį Bendrovės verslui apskritai, įskaitant veiklos rezultatus, finansinę būklę, perspektyvas ar Akcijų kainą.
- 20.2. **Bendrovės teikiama mokėjimo inicijavimo paslauga pasiekė dideles veiklos apimtis, todėl, ženkliai sumažėjus sandorių apimtims teikiant Mokėjimo inicijavimo paslaugą, itin žema pelno marža gali neleisti Bendrovei padengti jos veiklos, administracinių ir kapitalo išlaidų, susijusių su Mokėjimo inicijavimo paslauga.**
- (a) Siekdama padidinti užimamą rinkos dalį, Bendrovė vykdo agresyvią kaštų lyderystės strategiją ir siūlo galimiems klientams Mokėjimo inicijavimo paslaugos sprendimą, kuris kelis kartus sumažina elektroninės prekybos dalyvių išlaidas, susijusias su mokėjimų gavimu per banko sąsają. Taip pat Bendrovė aktyviai plečia ne tik vietinės rinkos dalį, tačiau ir geografiniu lygmeniu, mokėjimo inicijavimo paslaugą teikiant kitose Europos Sąjungos valstybėse. Siūlant klientams mažus mokesčius, kyla rizika, kad Bendrovės išlaidų efektyvumą galima pasiekti tik užtikrinus dideles pardavimo apimtis. Jeigu Bendrovė netaikys masto ekonomikos prieš išėikvodama projektui vykdyti skirtus išteklius, Bendrovė gali būti priversta nutraukti projektą arba skirti papildomo kapitalo projektui tęsti. Tai gali turėti neigiamos įtakos Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei padėčiai, perspektyvoms ar Akcijų kainai.
- 20.3. **Bendrovė įsigijo sutelktinio finansavimo platformą UAB „FinoMark“, todėl Bendrovės finansiniams rezultatams turi įtakos tiek pačios Bendrovės, tiek dukterinės įmonės vykdoma veikla ir veiklos rezultatai. Jeigu sutelktinio finansavimo platformai UAB „FinoMark“ nepavyks pasiekti tvaraus sutelktinio finansavimo verslo augimo ir užimti pakankamos rinkos dalies, tai neigiamai paveiks Bendrovės finansinius rezultatus.**
- (a) UAB „Finomark“ savo paslaugas aktyviai pradėjo teikti tik 2021 m., todėl sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veiklos augimas priklauso nuo jos gebėjimo pritraukti ir išlaikyti investuotojus į verslo paskolas ir verslo subjektus, kuriems reikalingas veiklos finansavimas. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos verslo finansavimo rinkoje yra nemažai konkurentų, o klientų perkėlimo išlaidos yra mažos, UAB „FinoMark“ gebėjimas didinti pajamas priklauso nuo jos gebėjimo suinteresuotiems asmenims teikti aukšto lygio sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus paslaugas. Jeigu UAB

„FinoMark“ nesugebėtų pasiekti didelių ir stabilių veiklos apimčių, Bendrovė galėtų būti priversta nutraukti dukterinės įmonės veiklą arba skirti papildomo kapitalo tolimesniam sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veiklos vykdymui. Tai turėtų neigiamos įtakos Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei padėčiai, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.4. Vienas iš svarbiausių Bendrovės sėkmę lemiančių veiksnių yra technologijos, ir, jeigu Bendrovė atsiliktų nuo technologinių tendencijų ir neįgyvendintų naujų funkcijų ir technologinių pakeitimų savo interneto svetainėse bei Skolinimo platformoje, tai gali neigiamai paveikti Bendrovės augimo perspektyvas ir komercinius rezultatus.**

(a) Bendrovė pripažįsta, kad technologijos yra pagrindinė „FinTech“ sektoriaus sudedamoji dalis ir variklis. Technologijos labai greitai ir žymiai keičiasi, todėl Bendrovė į Skolinimo platformą investuoja daug kapitalo. Nors Skolinimo platforma sukurta pačios Bendrovės ir tai suteikia galimybę ją veiksmingiau ir greičiau tobulinti, negarantuojama, kad šios investicijos pagerins Bendrovės technologijų veiksmingumą ir jos naudotojų patirtį. Be to, žinomi ir (arba) dar nežinomi konkurentai gali sukurti ir rinkai pristatyti technologijas, kurios yra pažangesnės, lengviau naudojamos ir pigesnės, taip padarydami Bendrovės paslaugas ir Skolinimo platformą pasenusiomis. Tokie pokyčiai gali padidinti Bendrovės kapitalo išlaidas siekiant pasivyti naujausią pažangą rinkoje, negarantuojant, kad poziciją rinkoje galima atsikovoti. Netinkamai numačius ar neveiksmingai reaguojant į technologijų plėtrą rinkoje, gali būti neigiamai paveiktas Bendrovės verslas, finansinė būklė, veiklos rezultatai, perspektyvos ar Akcijų kaina.

**20.5. Vartojimo kredito gavėjų mokumas yra esminis Bendrovės finansinės sveikatos veiksnys. Jeigu kreditingumo vertinimo procedūra neveiksminga, tai daro neigiamą įtaką Bendrovės verslui.**

(a) Veiksmingas galimų vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimas yra viena svarbiausių Bendrovės užduočių. Nuo 2019 m. spalio 1 d. įdiegta viena pažangiausių pasaulyje kreditingumo vertinimo metodikų, skirta įvertinti vartojimo kredito gavėjo gebėjimą grąžinti paskolą, paremta dirbtiniu intelektu ir sistemos mokymosi technologija (angl. machine learning). Pagrindinis kreditingumo vertinimo proceso rezultatas yra vartojimo kredito gavėjui suteiktas kredito reitingas. Šiuo metu rizikos skalėje yra 5 rizikos laipsniai: A+, A, B, C ir C-, kur A+ yra mažiausia, o C- – didžiausia įsipareigojimų neįvykdymo rizika. Kiekvieno vartojimo kredito gavėjo kredito reitingą, kuris paskaičiuojamas remiantis dirbtiniu intelektu ir sistemos mokymosi technologija (angl. machine learning), lemia individualus įvairių faktorių derinys, o ne standartinis rodiklių rinkinys, kuriuo būdavo paremtos kreditingumo vertinimo metodikos. Tikimasi, kad kredito reitingas pakankamai išskirs atskirų reitingo grupių kredito riziką. Kredito reitingo vertė turėtų būti vertinama pagal faktinių numatytųjų skirtingų reitingo klasių normų diferenciaciją.

(b) Šiuo metu Bendrovė laiko, kad kredito tvirtinimo procesas yra tinkamas. Jeigu kredito tvirtinimo procesas dėl bet kokios priežasties tampa neveiksmingas, gali atsirasti pradelstų paskolų ir išieškojimo išlaidų. Šie įvykiai gali lemti didesnius nuostolius ir mažesnę paskolų grąžą, todėl jie daro esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.6. Dėl didesnio įsipareigojimų neįvykdymo rodiklio tarp vartojimo kredito gavėjų susikauptų blogos paskolos ir Paskolos davėjai prarastų savo investicijas.**

(a) Jeigu vartojimo kredito gavėjas negrąžina paskolos, Bendrovė garantuoja Paskolos davėjams, kad bus atgauta visa investicija arba jos dalis, atsižvelgiant į įvairius veiksnius, pavyzdžiui, vartojimo kredito gavėjo reitingą ir tai, ar Paskolos davėjas pasirinko „Užtikrinimo fondo“ paslaugą. Tam, kad padengtų šias išlaidas, Bendrovė



savo ruožtu privalo inicijuoti skolos išieškojimo procedūrą naudodamasi skolų išieškojimo paslaugų teikėjų paslaugomis. Jeigu vartojimo kredito gavėjo neįvykdytų įsipareigojimų rodiklis ženkliai padidėja, Bendrovė gali patirti sunkumų valdydama išieškojimo procesą. Be to, dėl šios priežasties gali būti išieškotas „Užtikrinimo fondas“, kurio funkcija – užtikrinti investicijų apsaugą. Dėl šių įvykių gali būti prarastas Paskolos davėjų pasitikėjimas, įskaitant pasitikėjimą pačia Skolinimo platforma. Be to, padidėtų skolų išieškojimo išlaidos, o sėkmingo išieškojimo rodiklis greičiausiai kristų. Šie įvykiai lemtų didesnius nuostolius ir mažesnę paskolų grąžą, todėl darytų esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.7. Bendrovės augimas ir sėkmė aiškiai priklauso nuo jos prekės ženklų žinomumo ir rinkodaros veiklos. Negatyvi reklama arba Bendrovės negebėjimas išlaikyti veiksmingą rinkodaros veiklą gali turėti neigiamos įtakos.**

(a) Bendrovės sėkmė priklauso nuo jos prekės ženklų žinomumo. Tai apima Paskolos davėjų ir gavėjų pasitikėjimą Skolinimo platforma, Bendrovės reputaciją ir tarpusavio skolinimo bei Mokėjimo inicijavimo paslaugų patrauklumą. Šie veiksniai suteikia Bendrovei galimybę į Skolinimo platformą pritraukti vartojimo kredito gavėjų ir Paskolos davėjų, prekybininkų, kurie naudojami Mokėjimo inicijavimo paslauga. Tiesioginė negatyvi Bendrovės tiesioginė ir netiesioginė reklama yra žalinga tarpusavio skolinimo sektoriui ir gali sugriauti suinteresuotų asmenų pasitikėjimą Bendrovės paslaugomis. Šie įvykiai gali sulėtinti augimą, trukdyti Bendrovei išlaikyti esamus klientus ir, atitinkamai, padidinti nuostolius, sumažinti paskolų

grąžą. Tai darytų esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.8. Bendrovė priklauso nuo vadovaujančių darbuotojų ir, nepavykus pastarųjų pritraukti ar išlaikyti, gali būti neigiamai paveikti Bendrovės rezultatai.**

(a) Bendrovė veikia „FinTech“ sektoriuje, kuriame labai svarbi bendroji vadovaujančių ir kitų darbuotojų patirtis ir kompetencija finansų ir informacinių technologijų srityse. Be to, gyvybiškai svarbu sukaupti patirtį konkrečioje Bendrovėje, kuri yra būtina, kad būtų galima nuolatos plėsti Bendrovės kompetencijas, žinias ir patyrimus (angl. *know-how*). Todėl Bendrovė yra labai priklausoma nuo savo gebėjimo išlaikyti vadovaujančius darbuotojus ir, Bendrovės plėtros atveju, ateityje pasamdyti kompetentingų žmonių. Jeigu Bendrovės žmogiškųjų išteklių politikai nepavyks pasiekti iškeltų tikslų ir vienas ar daugiau vadovaujančių darbuotojų, turinčių specifinės patirties, nuspręs nutraukti darbo santykius su Bendrove, o Bendrovė nesugebės pakeisti jo (jų) įgūdžių ir patirties lygiaverčiais įgūdžiais ir patirtimi, tai gali daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.9. Bendrovė gali ateityje nesugebėti užtikrinti kapitalo poreikių arba palankių esamo kapitalo finansavimo sąlygų.**

(a) Bendrovės kapitalo šaltinis, kuriam teikiama pirmenybė, yra nuosavo kapitalo finansavimas. Bendrovės augimui ateityje gali pririnkti papildomų kapitalo investicijų, siekiant padidinti Bendrovės paskolų portfelį, atlikti įsigijimus ar užtikrinti atitiktis teisės aktų reikalavimams ar įgyvendinti kitus nenumatytus verslo veiksmus. Gali būti, kad Bendrovė negalės gauti kapitalo ar skolų finansavimo palankiomis sąlygomis, ir tai trukdys Bendrovei augti ir padarys esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ir Akcijų kainai.

**20.10. Bendrovės intelektinės nuosavybės teisių apsauga gali būti nepakankama, trečiosios šalys gali tvirtinti, kad Bendrovė pažeidžia jų intelektinės nuosavybės teises.**

(a) Bendrovės IT platforma, kuri suteikia Bendrovei galimybę vykdyti svarbiausias operacijas, buvo sukurta ir toliau kuriama įmonės viduje. Todėl Bendrovės sėkmė labai priklauso nuo Bendrovės intelektinės nuosavybės ir jos gebėjimo apsaugoti šias nuosavybės teises ateityje. Siekdama apsaugoti savo prekių ženklus, platformas, autorių teises ir domenų vardus, Bendrovė remiasi galiojančiais norminiais aktais, įskaitant nacionalinius, ES ir tarptautinius įstatymus ir kitus teisės aktus, yra įdiegusi tinkamas vidaus procedūras ir sudariusi susitarimus, apsaugančius bet kokio asmens, vykdžiusio Bendrovės nurodymą, sukurtų produktų intelektinės nuosavybės teises. Vis dėlto, trečiosios šalys gali pažeisti Bendrovės intelektinės nuosavybės ir panašias teises ir priemones, kurias Bendrovė naudoja joms pasaugoti. Be to, trečiosios šalys gali pareikšti ieškinį Bendrovei dėl tariamo jų intelektinės nuosavybės ir panašių teisių pažeidimų. Siekdama tinkamai reaguoti į šias grėsmes, Bendrovė gali būti priversta dalyvauti teisiniuose procesuose ar bylinėtis ir persikirstyti atitinkamus išteklius, reikalingus Bendrovės augimui. Tai gali daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ir Akcijų kainai.

**20.11. Bendrovė turi kelis tiesioginius konkurentus esamoje tarpusavio skolinimo rinkoje, nauji konkurentai gali patekti į rinką ir teikti geresnius produktus ir technologijas, todėl Bendrovė rizikuoja prarasti rinkos dalį.**

(a) Šiuo metu Lietuvos tarpusavio skolinimo rinkoje yra du svarbūs Bendrovės konkurentai. Bendrovės konkurentai teikia skolinimo paslaugas, naudodamiesi tais pačiais verslo modeliais kaip Bendrovė. Šiuo metu Bendrovė yra rinkos lyderė, tačiau negalima atmesti galimybės, kad šie konkurentai gali sutelkti savo išteklius į rinkos dalies didinimą, naudodamiesi veiksmingesne rinkodara ir siūlydami vartojimo kredito gavėjams ir Paskolos davėjams palankesnes sąlygas. Be to, stambios užsienio tarpusavio skolinimo bendrovės galėtų patekti į Lietuvos rinką, turėdamos tikslą įgyti rinkos dalį ar netgi tapti lyderėmis. Padidėjusi konkurencija rinkoje gali lemti mažesnį suteikiamų paskolų skaičių, mažesnę paskolų grąžą, ir daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, finansinei būklei, perspektyvoms ir Akcijų kainai.

**20.12. Rinkos dalyvių konkuravimas su Bendrovės Mokėjimo inicijavimo paslauga.**

(a) Šiuo metu Bendrovė plečia ne tik vietinės rinkos dalį, tačiau ir siekia įeiti į kitų Europos Sąjungos šalių rinkas, teikdama mokėjimus elektroninės prekybos įmonėms, remdamasi kaštų lyderystės strategija. Vis dėlto, jeigu Bendrovė ir kiti smulkūs rinkos dalyviai ims kelti grėsmę stambiems mokėjimų apdorojimo centrams (pavyzdžiui, bankams), bankai gali pradėti taikyti kainos lyderystės strategiją. Be to, bankai pirmiausia naudotų kaštų lyderystės elementus savo gynybinėje strategijoje siekiant išlaikyti rinkos dalį, kuri reikalauja mažiau išteklių nei išteklių kiekis, reikalingas rinkos daliai užgrobti. Be to, tokie stambūs dalyviai lanksčiau dirba su elektroninės prekybos dalyviais, nes svarbų vaidmenį palengvinant rinkos išlaikymo strategiją gali atlikti įvairūs veiksniai (pavyzdžiui, kitos paslaugos, siūlomos elektroninės prekybos verslui, ankstesnio bendradarbiavimo istorija ir prekės ženklo žinomumas). Net išlaikydami tam tikras kainas, kurios viršija Bendrovės lygį, bankai gali sulėtinti Bendrovės rinkos plėtrą. Tai gali daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.13. Naujo Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo patekimo į rinką rizika.**

(a) Remdamasis Mokėjimo paslaugų direktyva (PSD2), didelis bankas gali teikti Mokėjimo inicijavimo paslaugą, siūlydamas patrauklias kainas. Šiuo metu Lietuvoje šią paslaugą jau teikia du didieji bankai. Bankai iš esmės net nėra priversti pasiekti Bendrovės teikiamos Mokėjimo inicijavimo paslaugos kainodaros, nes tai kompensuoja prekės ženklo žinomumas, infrastruktūra, kontaktai ir patirtims. Tai gali daryti Bendrovei didelį konkurencinį spaudimą.

- (b) Vadovaudamasi kaštų lyderystės strategija, Bendrovė mėgina padidinti veiklos mastą prieš pasibaigiant projektui skirtam kapitalui. Tokiomis aplinkybėmis prieš pasiekdama masto ekonomiką, Bendrovė gali apriboti savo išlaidas, reikalingas tyrimams ir klientų aptarnavimui vykdyti. Vis dėlto, didieji bankai, teikdami Mokėjimo inicijavimo paslaugą net ir už didesnę mokesčių, tačiau naudodamiesi savo žiniomis apie rinką, turima klientų baze ir prekinio ženklo žinomumo pranašumu, gali sudaryti rimtą konkurenciją Bendrovės teikiamai mokėjimo inicijavimo paslaugai ir apriboti Bendrovės galimybes įgyti reikiamą rinkos dalį, reikalingą atitinkamam veiklos mastui pasiekti. Tokios pasekmės gali daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.14. Tarpusavio skolinimo rinkos raida nebevyksta ir ji tampa nebeatraukli klientams.**

- (a) Bendrovė veikia tarpusavio skolinimo sektoriuje, kuris konkuruoja su tradicinėmis kredito įstaigomis ir vartojimo kreditų davėjais. Šiuo metu tarpusavio skolinimo sektorius kovoja su konkurencija taikydamas aukštesnį priimtina rizikos lygį ir siūlydamas vartojimo kredito gavėjams palankesnes palūkanų normas. Be to, tarpusavio skolinimo sektorius turi pozityvaus žinomumo pranašumą prieš vartojimo kreditų davėjus, tuo tarpu vartojimo kredito gavėjai nepalankiai vertina dideles palūkanų normas. Vis dėlto, kiti skolinimo rinkos dalyviai gali reaguoti į tarpusavio skolinimo sektoriaus grėsmę, sumažindami savo palūkanų normas, padidindami paslaugų skaitmenizavimą ir pagerindami klientų patirtį ir veiksmingumą. Tokios priemonės gali sumažinti tarpusavio skolinimo platformų pranašumą, apriboti tarpusavio skolinimo sektoriaus ateities perspektyvas ir daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.15. Bendrovės veikloje sistemingai susiduriama su ekonominiu nuosmukiu, kuris daro poveikį palūkanų normos dydžiui ir kintamumui.**

- (a) Bendras ekonomikos nuosmukis gali neigiamai paveikti nedarbo lygį ir infliaciją, padidinti nepastovumą ir daryti neigiamą poveikį aplinkos palūkanų normai. Vartojimo kredito gavėjų įsipareigojimų neįvykdymo rodikliams poveikį gali daryti įvairūs veiksniai, didinantys pradelstų paskolų sumos didėjimą, įskaitant besikeičiantį nedarbo lygį. Pagal blogiausią scenarijų Paskolos davėjai galėtų atsiimti savo investicijas, kad padengtų investicijų nuostolius, kuriuos jie gali patirti kitose srityse. Bendrovė nuolat siekia sumažinti galimą neigiamų sisteminių veiksmų poveikį paskolų portfeliui, pasitelkdama įvairius prognozavimo metodus nuo streso tyrimų (angl. *stress-tests*) iki ekonometrinių modelių, kuriuose remiamasi įvairiomis prielaidomis. Vis dėlto, gali būti, kad Bendrovės pasitelktos priemonės nebus pakankamos, modeliavimas bus netinkamai aiškinamas ir/ar remiamasi netiksliomis prielaidomis. Ekonomikos nuosmukis, dėl kurio susidaro nepalankios ekonomikos sąlygos, gali lemti Bendrovės pelno sumažėjimą ir daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

## **RIZIKOS RŪŠYS, SUSIJUSIOS SU ATITIKTIMI IR REGULIAVIMU**

**20.16. Teisės aktai, reglamentuojantys tarpusavio skolinimo veiklą Lietuvoje, yra gana nauji, trūksta oficialių jų komentarų. Egzistuoja tikimybė, kad šie teisės aktai bus keičiami.**

- (a) Lietuvoje tarpusavio skolinimo reglamentavimas buvo priimtas 2015 m. lapkričio 5 d. Inkorporuojant jį į Vartojimo kredito įstatymą. Tai reiškia, kad teisinė aplinka, reglamentuojanti tarpusavio skolinimo sektorių, yra santykinai nauja. Taip pat verta atkreipti dėmesį, kad iki šiol atliekami pakankamai reikšmingi reguliavimo pakeitimai. Pavyzdžiui, tik 2020 m. gruodžio 23 d. įteisinta, kad per tarpusavio skolinimo platformą gali investuoti ir juridiniai asmenys. Manytina, kad, atsižvelgiant į faktinį

taikymą ir aiškinimą, tarpusavio skolinimo teisinė aplinka gali būti keičiama ir ateityje. Be to, trūksta oficialių komentarų dėl tarpusavio skolinimo veiklos ir kitų gairių, autoritetingos rinkos ir teismų praktikos ar doktrinos dėl tarpusavio skolinimo ir susijusios veiklos taisyklių. Laikui bėgant, gali keistis priežiūros institucijos (tai yra Lietuvos banko) pozicija. Tarpusavio skolinimo paslaugos yra reguliuojama veikla, todėl sektorių reguliuojančios teisės pokyčiai gali daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui. Teisės aktų pakeitimai gali padidinti, o ne sumažinti, reguliavimo našta ir priežiūrą, kartu padidinant Bendrovės išlaidas, sumažinant pelną. Tai gali daryti esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.17. Priimtas Reglamentas „Dėl Europos sutelktinio finansavimo paslaugų verslui teikėjų“ Europos Sąjungoje veikiantiems sutelktinio finansavimo platformos teikėjams suteiks lengvesnę prieigą prie naujų rinkų.**

(a) Nuo 2021 m. lapkričio 10 d. įsigalios Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas Nr. 2020/1503 Dėl Europos sutelktinio finansavimo paslaugų verslui teikėjų, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/1129 ir Direktyva (ES) 2019/1937. Reglamentu nustatyti vienodi veiklos vykdymo reikalavimai suteiks galimybę vienoje narėje licencijuotam sutelktinio finansavimo platformos operatoriui teikti paslaugas kitose Europos Sąjungos šalyse. Tai gali lemti lengvesnę priėjimą prie kitų Europos Sąjungos valstybių investuotojų, patiriant mažesnius operacinius ir atitikties kaštus. Šie reglamentavimo pakeitimai suteiks ne tik didesnes veiklos plėtros galimybes Bendrovės dukterinei įmonei UAB „FinoMark“, tačiau gali dar labiau padidinti konkurencinį spaudimą. Kitose Europos Sąjungos valstybėse įsteigti sutelktinio finansavimo platformos operatoriai galėtų sumažinti galimybes Bendrovės dukterinei įmonei įsitvirtinti rinkoje, tai savo ruožtu galėtų turėti įtakos UAB „FinoMark“ veiklos rezultatams. Bendrovė galėtų būti priversta nutraukti dukterinės įmonės veiklą arba skirti papildomo kapitalo tolimesniam sutelktinio finansavimo platformos operatoriaus veiklos vykdymui. Tai gali turėti neigiamos įtakos Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei padėčiai, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.18. Bendrovė renka ir tvarko didelius asmens duomenų kiekius. Jeigu Bendrovė netvarkys asmens duomenų pagal teisės aktų reikalavimus, Bendrovei gali būti taikomos priežiūros institucijų sankcijos, kurios sugadintų Bendrovės reputaciją.**

(a) ES Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (Reglamentas (ES) 2016/679, toliau – **BDAR**) įsigaliojo 2018 m. gegužės 25 d. BDAR reikalauja, kad Bendrovė visiškai atitiktų visus BDAR numatytus duomenų apsaugos reikalavimus bei principus. Jeigu Bendrovė nesilaikys BDAR reikalavimų, vietos duomenų apsaugos institucija gali taikyti Bendrovei baudą, kurios dydis gali siekti iki 4 proc. Bendrovės pasaulinės metinės grynosios apyvartos arba iki 20 mln. EUR sumos. Jeigu priežiūros institucijos taikytų Bendrovei sankcijas dėl asmens duomenų apsaugos reikalavimų nesilaikymo, pagal geriausią scenarijų Bendrovė galėtų išvengti taikytos nuobaudos. Vis dėlto toks incidentas gali lemti neigiamą reklamą (žr. riziką *Bendrovės augimas ir sėkmė aiškiai priklauso nuo jos prekės ženklo žinomumo ir rinkodaros veiklos. Neigiamas reklama ar Bendrovės negebėjimas išlaikyti veiksmingą rinkodaros veiklą gali turėti neigiamos įtakos*). Pagal blogiausią scenarijų pritaikius BDAR numatytas sankcijas, Bendrovė būtų išstumta iš verslo ir turėtų pradėti nemokumo procedūras.

**20.19. Jeigu Bendrovė prarastų licenciją ar būtų pašalinta iš viešojo vartojimo kredito davėjų ar tarpusavio skolinimo platformos operatorių sąrašo, jos veikla būtų sustabdyta.**

(a) Bendrovės veiklą reguliuoja ir prižiūri Lietuvos bankas. Bendrovė turi elektroninių pinigų įstaigos licenciją ir yra įtraukta į viešąjį vartojimo kredito davėjų sąrašą bei viešąjį tarpusavio skolinimo platformos operatorių sąrašą Lietuvoje. Atsižvelgiant į tai, Bendrovė yra priklausoma nuo įstatymų laikymosi ir Lietuvos banko sprendimų. Tuo atveju, jeigu Bendrovė nesilaikytų įstatymų ir Lietuvos bankas panaikintų licenciją

arba pašalintų Bendrovę iš viešojo vartojimo kredito davėjų ar tarpusavio skolinimo platformos operatorių sąrašo, Bendrovės pagrindinė veikla gali būti nedelsiant sustabdyta. Tai darytų esminį neigiamą poveikį Bendrovės ateities verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.20. Bendrovės dukterinei įmonei UAB „FinoMark“ pažeidus jai taikomus teisės aktus, tai paveiktų ir Bendrovę.**

(a) Bendrovės dukterinė įmonė UAB „FinoMark“ taip pat yra reguliuojama finansų įstaiga, kuri administruoja sutelktinio finansavimo platformą. Sutelktinio finansavimo platformos operatoriui yra keliami aukšti klientų apsaugos, vykdomos veiklos skaidrumo, asmens duomenų apsaugos ir kiti privalomi reikalavimai. Tuo atveju, jeigu UAB „FinoMark“ nesugebėtų vykdyti veiklos visa apimtimi atitinkant keliamus reikalavimus, Bendrovės dukterinei įmonei gali būti paskirta bauda arba kraštutiniu atveju – išbraukimas iš viešojo sutelktinio finansavimo platformų operatorių sąrašo. Tai padarytų neigiamą poveikį Bendrovės reputacijai, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.21. Mokesčių reguliavimo, mokesčių įstatymų aiškinimo ar taikymo pakeitimai gali daryti neigiamą įtaką Bendrovės verslui ir finansinėms sąlygoms.**

(a) Palyginus su kitomis Europos šalimis, šiuo metu pelno mokestis Lietuvoje yra santykinai mažas ir negalima atmesti galimybės, kad jis gali būti didinamas. Tokie nepalankūs mokesčių įstatymų pakeitimai padidintų Bendrovei galiojantį mokesčių tarifą ir gali daryti neigiamą įtaką Bendrovės grynajam pelnui, finansinei padėčiai ir perspektyvoms. 2018 m. Lietuva nustatė mokestinę lengvatą asmeninėms pajamoms, nesiekiančioms 500 eurų, susijusioms su palūkanoms, uždirbtoms investuojant į paskolas per tarpusavio skolinimo platformas. Vis dėlto, jeigu Lietuva priims Bendrovės Paskolos davėjams taikomo gyventojų pajamų mokesčio pakeitimus ir dėl to mokesčių tarifai padidės, bus griežčiau tikrinamos Paskolos davėjų pajamos ar padidės biurokratinė našta, Bendrovė gali prarasti tam tikrą savo Paskolos davėjų dalį. Tai padarytų esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

**20.22. Bendrovė gali pažeisti teisės aktus, reglamentuojančius pinigų plovimą, terorizmą, korupcijos prevenciją ir susilaukti sankcijų.**

(a) Pastaraisiais metais pinigų plovimo prevencijos (toliau – PPP) įstatymų ir kitų teisės aktų įgyvendinimui priežiūros institucijos skyrė daug dėmesio. Ypač daug dėmesio susilaukė Europos finansų įstaigos. PPP reguliavimo aplinka nuolat kinta. Bendrovė patenka į PPP reglamentavimo taikymo sritį. Teikiant mokėjimo inicijavimo paslaugą kitose valstybėse, Bendrovė turi laikytis vietinių teisės aktų, reglamentuojančių pinigų plovimo ir terorizmo finansavimo prevenciją. Bendrovė yra sukūrusi PPP reglamentavimą atitinkančią PPP politiką ir procedūras, jų laikosi, tačiau tokios priemonės suteikia tik tam tikro masto apsaugą. Negalima atmesti galimybės, jog Bendrovė gali pažeisti PPP reglamentavimą, nes Bendrovė gali būti laikoma atsakinga už savo darbuotojų, atstovų ir kitų susijusių asmenų veiksmus. Tokiu atveju Bendrovei gali tekti bylinėtis, patirti administracines sankcijas, susilaukti baudų ir pan. Be to, Bendrovės mokėjimo sistemai kyla pavojus dėl pinigų plovimo, sankcijų vengimo, terorizmo finansavimo, nelegalios prekybos ginklais, narkotikais ir žmonėmis, bankinio sukčiavimo ir panašių tikslų ir su tuo susijusių veiklų, dėl kurių Bendrovę gali tikrinti priežiūros institucijos. Bendrovės darbuotojų klaidos, kurią lėmė žmogiškasis veiksnys, atveju gali būti pradėtas Bendrovės baudžiamasis persekiojimas. Tai darytų esminį neigiamą poveikį Bendrovės verslui, veiklos rezultatams, finansinei būklei, perspektyvoms ar Akcijų kainai.

PATVIRTINTA  
NEO Finance, AB  
Valdybos

## **VEIKLOS NUTRAUKIMO ATVEJŲ (ANGL. *WIND-DOWN*) PLANAS**

**21. [KONFIDENCIALU]**