

**LIETUVOS BANKO VALDYBOS  
N U T A R I M A S**

**DĖL FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLIŲ  
PATVIRTINIMO**

2013 m. birželio 6 d. Nr. 03-105  
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo (Žin., 1994, Nr. [99-1957](#); 2001, Nr. [28-890](#); 2011, Nr. [145-6812](#)) 42 straipsnio 3 dalies 1 punktu, Lietuvos banko valdyba n u t a r i a:

1. Patvirtinti Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisykles (pridedama).
2. Pakeisti Finansų patarėjo įmonių licencijų išdavimo ir panaikinimo bei veiklos organizavimo ir investicinių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Lietuvos banko valdybos 2012 m. gruodžio 13 d. nutarimu Nr. 03-264 „Dėl Finansų patarėjo įmonių licencijų išdavimo ir panaikinimo bei veiklos organizavimo ir investicinių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2012, Nr. [151-7756](#)):
  - 2.1. išdėstyti 48 punktą taip:  
„48. Finansų patarėjo įmonė privalo vykdyti skundų valdymo procesą Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka.“;
  - 2.2. pripažinti netekusiais galios 49–51 punktus.
3. Pakeisti Valdymo įmonių veiklos organizavimo ir vykdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos banko valdybos 2012 m. liepos 12 d. nutarimu Nr. 03-144 „Dėl Valdymo įmonių veiklos organizavimo ir vykdymo taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2012, Nr. [85-4494](#)):
  - 3.1. išdėstyti 13 punktą taip:  
„13. Valdymo įmonė privalo vykdyti skundų valdymo procesą Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka.“;
  - 3.2. pripažinti netekusiais galios 14–18 punktus.
4. Pakeisti Finansų maklerio įmonių veiklos organizavimo taisykles, patvirtintas Lietuvos banko valdybos 2012 m. liepos 12 d. nutarimu Nr. 03-158 „Dėl Finansų maklerio įmonių veiklos organizavimo taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2012, Nr. [86-4521](#)):
  - 4.1. išdėstyti 35 punktą taip:  
„35. Finansų maklerio įmonė privalo vykdyti skundų valdymo procesą Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka.“;
  - 4.2. pripažinti netekusiais galios 36–38 punktus.
5. Nustatyti, kad šis nutarimas įsigalioja 2013 m. lapkričio 1 d.

VALDYBOS PIRMININKAS

VITAS VASILIAUSKAS

## FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GAUNAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyti reikalavimai, kurių privalo laikytis finansų rinkos dalyviai priimdami, registruodami, nagrinėdami skundus, susijusius su jų teikiamomis paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimdami sprendimus dėl šių skundų.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **finansų rinkos dalyviai:**

2.1.1. bankai ir užsienio valstybių bankų filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje;

2.1.2. draudimo įmonės, užsienio valstybių draudimo įmonių filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje, draudimo brokerių įmonės ir užsienio valstybių nepriklausomų draudimo tarpininkų filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje;

2.1.3. finansų maklerio įmonės ir užsienio valstybių finansų maklerio įmonių filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje;

2.1.4. valdymo įmonės, investicinės bendrovės, pensijų asociacijos ir užsienio valstybių valdymo įmonių filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje;

2.1.5. finansų patarėjo įmonės;

2.1.6. kredito unijos;

2.1.7. Centrinė kredito unija;

2.1.8. mokėjimo įstaigos;

2.1.9. elektroninių pinigų įstaigos ir užsienio valstybių elektroninių pinigų įstaigų filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje;

2.1.10. vartojimo kredito davėjai;

2.1.11. tarpusavio skolinimo platformos operatoriai;

*Papildyta punktu:*

Nr. [03-16](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01780

2.1.12. kredito davėjai;

*Papildyta papunkčiu:*

Nr. [03-185](#), 2016-12-13, paskelbta TAR 2016-12-14, i. k. 2016-28843

2.2. **finansų rinkos dalyvio vadovai** – asmuo arba asmenys, kurie vadovauja finansų rinkos dalyvio veiklai:

2.2.1. administracijos vadovas;

2.2.2. valdybos nariai; arba

2.2.3. stebėtojų tarybos nariai.

2.3. **klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuriam finansų rinkos dalyvis teikia finansines, draudimo ir (arba) tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus paslaugas;

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [03-16](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01780

2.4. **pareiškėjas** – dėl finansų rinkos dalyvio teikiamų paslaugų ir (arba) su finansų rinkos dalyviu sudarytų sutarčių skundą pateikęs asmuo, t. y. esamas arba potencialus draudėjas, apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo, kito finansų rinkos dalyvio klientas, potencialus klientas arba jo atstovas;

2.5. **skundas** – finansų rinkos dalyviui raštu pateiktas pareiškėjo kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, susiję su finansų rinkos dalyvio

teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus;

2.6. **skundų nagrinėjimo politika** – dokumentas, kuriame, nesvarbu, koks jo pavadinimas (politika, instrukcija, taisyklės ar kt.), pateikiama informacija apie finansų rinkos dalyvio skundų valdymo procesą;

2.7. **skundų registracijos žurnalas** – žurnalas arba jį atitinkanti kompiuterinė dokumentų registravimo sistema, kurioje registruojami tiesiogiai iš pareiškėjų arba per pašto įstaigas, bet kuriame finansų rinkos dalyvio padalinyje arba skyriuje, taip pat faksu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti pareiškėjų skundai;

2.8. **skundų valdymo procesas** – finansų rinkos dalyvio darbuotojų veiksmai, susiję su skundo gavimu, registravimu, nagrinėjimu, pareiškėjo informavimu ir kt. Skundų valdymo procesas turi būti atskirtas kitų procesų: nuo ieškinių valdymo (nagrinėjimo), taip pat nuo prašymų vykdyti sutarties sąlygas, pateikti informaciją arba išaiškinti tam tikras sąlygas valdymo (nagrinėjimo) procesų;

2.9. **užsienio valstybė** – visos Europos Sąjungai ir Europos ekonominei erdvei priklausančios arba nepriklausančios valstybės, išskyrus Lietuvos Respubliką.

3. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos bankų įstatyme, Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatyme, Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme, Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatyme, Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatyme, Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo įstatyme, Lietuvos Respublikos papildomo savanoriško pensijų kaupimo įstatyme, Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatyme, Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos centrinės kredito unijos įstatyme, Lietuvos Respublikos su nekilnojamuoju turtu susijusio kredito įstatyme ir kituose teisės aktuose.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [03-185](#), 2016-12-13, paskelbta TAR 2016-12-14, i. k. 2016-28843

4. Taisyklių nuostatos netaikomos, kai:

4.1. pareiškėjo skunde nurodyta finansų rinkos dalyvio veikla nereguluojama specialiųjų įstatymų ir neprižiūrima Lietuvos banko; arba

4.2. finansų rinkos dalyvis neatsakingas už pareiškėjo skunde nurodytos veiklos vykdymą.

5. Taisyklių 4.2 punkte nurodytu atveju skundą gavęs finansų rinkos dalyvis privalo atsakyti pareiškėjui, nurodydamas atsisakymo priimti ir nagrinėti skundą priežastis, taip pat, jei įmanoma, nurodydamas pareiškėjui už jo skundo nagrinėjimą atsakingą finansų rinkos dalyvį.

6. Skundus dėl mokėjimo įstaigų tarpininkų, vartojimo kredito tarpininkų, kredito tarpininkų, elektroninių pinigų įstaigų tarpininkų, priklausomų draudimo tarpininkų nagrinėja atitinkamai mokėjimo įstaigos, vartojimo kredito davėjai, kredito davėjai arba tarpusavio skolinimo platformos operatoriai, elektroninių pinigų įstaigos arba užsienio valstybių elektroninių pinigų įstaigų filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje, draudimo įmonės arba užsienio valstybių draudimo įmonių filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje, užtikrindami, kad jų tarpininkai tinkamai vykdys Taisyklių 5 punkte nurodytą reikalavimą.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [03-16](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01780

Nr. [03-185](#), 2016-12-13, paskelbta TAR 2016-12-14, i. k. 2016-28843

6<sup>1</sup>. Taisyklių nuostatos vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms taikomos tiek, kiek jos neprieštaruja kitų teisės aktų nuostatoms, reglamentuojančioms vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrų, kurias vartotojas pradeda prieš pardavėją, paslaugų teikėją, tvarką.

*Papildyta punktu:*

Nr. [03-16](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01780

## **II. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA**

7. Finansų rinkos dalyvis privalo patvirtinti, įgyvendinti ir palaikyti veiksmingą skundų nagrinėjimo politiką, užtikrinančią, kad finansų rinkos dalyvis:

7.1. greitai, sąžiningai, veiksmingai ir tinkamai organizuos pareiškėjų skundų valdymo procesą;

7.2. laikysis skundų nagrinėjimo terminų;

7.3. pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją naudos laikydamasis teisės aktuose nustatytų reikalavimų;

7.4. vengs interesų konfliktų, imsis visų reikalingų priemonių interesų konfliktams nustatyti ir jiems pašalinti;

7.5. paves pareiškėjų skundus nagrinėti darbuotojams, turintiems pakankamai įgūdžių, žinių ir patirties šiai funkcijai vykdyti, suteiks jiems prieigą prie visos skundams nagrinėti reikalingos informacijos;

7.6. priims visus jam pareiškėjų pateiktus skundus (įskaitant, bet neapsiribojant pateiktais per tinkamai įgaliotą trečiąjį asmenį) ir Taisyklių 12, 13 punktuose nustatyta tvarka informuos pareiškėją apie nemokamą skundų nagrinėjimo procesą;

7.7. tinkamai ir organizuotai registruos, saugos gautus skundus ir informaciją apie priemones, kurių buvo imtasi skundui išspręsti;

7.8. stebės, kad skundų valdymo procesas būtų veiksmingas, o prireikus būtų atnaujinamas;

7.9. sukurs, palaikys ir naudos vidaus informavimo sistemą, užtikrinančią veiksmingą skundų valdymo procesą.

8. Skundų nagrinėjimo politiką tvirtina finansų rinkos dalyvio vadovai. Skundų nagrinėjimo politika gali būti sudėtinė finansų rinkos dalyvio bendros klientų aptarnavimo politikos dalis.

9. Finansų rinkos dalyvio vadovai atsako už skundų nagrinėjimo politikos įgyvendinimą, periodišką tikrinimą ir politikos veiksmingumo vertinimą, imasi tinkamų priemonių rastiems trūkumams ištaisyti. Skundų nagrinėjimo politikoje nustatytų reikalavimų vykdymas ir informacijos pateikimas, kaip tai numatyta Taisyklių 21.5 punkte, gali būti pavestas finansų rinkos dalyvio darbuotojui arba padaliniui.

10. Su skundų nagrinėjimo politika turi būti supažindinami visi finansų rinkos dalyvio darbuotojai, kuriems ji gali būti aktuali.

11. Finansų rinkos dalyvis privalo užtikrinti veiksmingą skundų valdymo proceso kontrolę.

## **III. VISUOMENEI IR PAREIŠKĖJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA**

12. Informaciją apie skundų valdymo procesą finansų rinkos dalyvis privalo viešai skelbti interneto svetainėje, jei finansų rinkos dalyvis neturi interneto svetainės, – kitais visuomenei lengvai prieinamais būdais (lankstinukuose, informaciniuose lapeliuose, sutartyse su klientais ir kt.).

13. Finansų rinkos dalyvis pareiškėjo prašymu privalo jam raštu pateikti Taisyklių 12 punkte nurodytą informaciją ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu.

14. Finansų rinkos dalyvio viešai skelbiama ir pareiškėjams teikiama Taisyklių 12 punkte nurodyta informacija turi būti aiški, tiksli, aktuali ir turi apimti:

14.1. informaciją, kurią pareiškėjas turi nurodyti skunde;

14.2. asmens arba padalinio, kuriam turi būti pateikiamas skundas, kontaktinius duomenis;

14.3. terminą, per kurį finansų rinkos dalyvis turi išnagrinėti skundą;

14.4. informaciją apie pareiškėjo galimybę kreiptis su skundu į kompetentingą skundų nagrinėjimo instituciją.

## **IV. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

15. Skundų nagrinėjimo politika turi vadovautis visi finansų rinkos dalyvio darbuotojai, dalyvaujantys skundų valdymo procese.

16. Valdydami skundus finansų rinkos dalyvio darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo principais.

17. Finansų rinkos dalyvis privalo užtikrinti, kad gauti skundai bus registruojami registracijos žurnale. Skundai registruojami finansų rinkos dalyvio nustatyta tvarka.

18. Skundų registracijos žurnale turi būti šie skundą patvirtinantys duomenys:

18.1. pareiškėjo vardas ir pavardė arba pavadinimas;

18.2. skunde nurodytas pareiškėjo adresas;

18.3. skundo gavimo data ir būdas;

18.4. skundo esmė (trumpas turinys);

18.5. skundžiamos finansų rinkos dalyvio paslaugos arba produktai, jų rūšys;

18.6. atsakymo pareiškėjui pateikimo data;

18.7. galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

19. Finansų rinkos dalyvis privalo užtikrinti, kad:

19.1. bus renkami ir vertinami visi su nagrinėjamu skundu susiję dokumentai ir duomenys;

19.2. su pareiškėju bus bendraujama aiškiai ir suprantamai;

19.3. pareiškėjo skundas bus išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, finansų rinkos dalyvio įgaliotas asmuo privalo apie tai pranešti pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui pateiktas atsakymas;

19.4. pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, bus išdėstomi atsisakymo tenkinti skundą motyvai, nurodomos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais;

19.5. pareiškėjui visada bus atsakyta raštu.

20. Finansų rinkos dalyvis privalo saugoti pareiškėjų skundus, su jų nagrinėjimu susijusią medžiagą, dokumentą, kuriame nurodytas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas, ir pareiškėjui pateiktą atsakymą ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo pareiškėjui pateikimo dienos.

## **V. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS**

21. Siekdamas nustatyti savo trūkumus ir potencialią teisinę arba operacinę riziką, finansų rinkos dalyvis privalo nuolat vertinti skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu finansų rinkos dalyvis privalo:

21.1. rinkti informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga arba produktu, atlikti šios informacijos analizę, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį, taip pat nustatyti priežasčių šalinimo prioritetus;

21.2. įvertinti, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų arba produktų atsiradimą;

21.3. įvertinti, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustatyti jų šalinimo būdus;

21.4. jei reikia, pašalinti nustatytas esmines skundų atsiradimo priežastis;

21.5. užtikrinti, kad informacija apie pasikartojančias arba sistemines skundų atsiradimo priežastis reguliariai būtų pateikiama finansų rinkos dalyvio vadovams, kad jie galėtų veiksmingai vykdyti savo funkcijas.

22. Finansų rinkos dalyvis privalo ne trumpiau kaip 3 metus saugoti informaciją apie vadovų sprendimus dėl skundų pagrindų nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

## **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

23. Taisyklių 2.1.1–2.1.4 papunkčiuose nurodyti finansų rinkos dalyviai (išskyrus draudimo brokerių įmones ir užsienio valstybių nepriklausomų draudimo tarpininkų filialus, įsteigtus Lietuvos Respublikoje) privalo ne vėliau kaip per 2 mėnesius, pasibaigus kalendoriniams metams, elektroninėmis priemonėmis pateikti Lietuvos bankui:

23.1. informaciją apie gautus skundus dėl draudimo produktų (1 priedas), dėl finansinių priemonių (2 priedas) ir (arba) dėl banko teikiamų paslaugų (3 priedas);

23.2. informaciją apie finansų rinkos dalyvio gautų skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą, atliktą remiantis Taisyklių 21 punktu. Ši informacija apima priimtus (planuojamus) sprendimus dėl skundų pagrindu nustatytų veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, taip pat finansų rinkos dalyvio vadovams teiktos medžiagos apie Taisyklių 21.5 papunkčio pagrindu per ataskaitinį laikotarpį atliktą gautų skundų analizę kopiją. Jeigu atlikus skundų nagrinėjimo rezultatų vertinimą nebuvo nustatyta veiklos trūkumų, turi būti pateiktas apie tai informuojantis pranešimas.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [03-126](#), 2016-09-06, paskelbta TAR 2016-09-14, i. k. 2016-23580

24. Finansų rinkos dalyviai privalo kaupti ir Lietuvos banko prašymu pateikti informaciją apie gautų skundų skaičių, išskaidytą pagal pateikimo priežastis ir nagrinėjimo rezultatus (gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų).

25. Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

---

## DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL DRAUDIMO PRODUKTŲ

### 1. Duomenys apie finansų rinkos dalyvį

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Juridinio asmens<br>pavadinimas |  |
|---------------------------------|--|

### 2. Ataskaitinis laikotarpis

\_\_\_\_\_ m.

### 3. Bendras gautų skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, vnt.

### 4. Per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų dėl draudimo produktų struktūra

| Eil.<br>Nr. | Draudimo produktai                                                                                     | Gauta<br>skundų,<br>vnt. | Atsiimta<br>skundų,<br>vnt. | Išnagrinėta<br>skundų,<br>vnt. | Patenkinta<br>skundų,<br>vnt. | Iš dalies<br>patenkinta<br>skundų, vnt. |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|
| 1.          | Gyvybės draudimas, iš viso                                                                             |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.1.        | Gyvybės draudimas, susijęs<br>su investiciniais fondais<br>(kai investavimo rizika<br>tenka draudėjui) |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.2.        | Gyvybės draudimas (kiek<br>nenumatyta 1.1 punkte)                                                      |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.2.1.      | Draudimas mirties atvejui                                                                              |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.2.2.      | Draudimas išgyvenimo<br>atvejui su dalyvavimu pelne                                                    |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.2.3.      | Draudimas išgyvenimo<br>atvejui be dalyvavimo<br>pelne                                                 |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.2.4.      | Anuitetai su dalyvavimu<br>pelne                                                                       |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.2.5.      | Anuitetai be dalyvavimo<br>pelne                                                                       |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 1.2.6.      | Kita                                                                                                   |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.          | Ne gyvybės draudimas, iš<br>viso                                                                       |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.1.        | Bendrosios civilinės<br>atsakomybės draudimas                                                          |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.2.        | Sveikatos draudimas                                                                                    |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.3.        | Kredito draudimas                                                                                      |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.4.        | Laidavimo draudimas                                                                                    |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.5.        | Transporto priemonių<br>valdytojų civilinės<br>atsakomybės privalomasis<br>draudimas                   |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.6.        | Sausumos transporto<br>priemonių, išskyrus<br>geležinkelio transporto<br>priemonės, draudimas          |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.7.        | Turto draudimas                                                                                        |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.8.        | Kelionių draudimas                                                                                     |                          |                             |                                |                               |                                         |
| 2.9.        | Kita                                                                                                   |                          |                             |                                |                               |                                         |
| IŠ VISO     |                                                                                                        |                          |                             |                                |                               |                                         |

**5. Finansų rinkos dalyvio per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų pateikimo priežastys**

| Eil. Nr. | Finansų rinkos dalyvio gautų skundų pateikimo priežastis              | Gauta skundų, vnt. | Išnagrinėta skundų, vnt. | Patenkinta skundų, vnt. | Iš dalies patenkinta skundų, vnt. |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 1.       | Pardavimo procesas                                                    |                    |                          |                         |                                   |
| 2.       | Žalos administravimas                                                 |                    |                          |                         |                                   |
| 3.       | Draudimo sutarties sąlygos                                            |                    |                          |                         |                                   |
| 4.       | Draudimo įmokos, sutarčiai taikomi atskaitymai, komisinis atlyginimas |                    |                          |                         |                                   |
| 5.       | Draudimo sutarties vykdymas                                           |                    |                          |                         |                                   |
| 6.       | Kita priežastis (nurodyti)                                            |                    |                          |                         |                                   |
| IŠ VISO  |                                                                       |                    |                          |                         |                                   |

---

(pareigos)

---

(parašas)

---

(vardas ir pavardė)

---

## DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL FINANSINIŲ PRIEMONIŲ

### 1. Duomenys apie finansų rinkos dalyvį

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Juridinio asmens<br>pavadinimas |  |
|---------------------------------|--|

### 2. Ataskaitinis laikotarpis

\_\_\_\_\_ m.

### 3. Bendras gautų skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, vnt.

\_\_\_\_\_

### 4. Per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų dėl finansinių priemonių ir pensijų fondų vienetų struktūra

| Eil.<br>nr. | Finansinės priemonės                                                                                      | Gauta<br>skundų, vnt. | Išnagrinėta<br>skundų, vnt. | Patenkinta<br>skundų, vnt. | Iš dalies<br>patenkinta<br>skundų, vnt. |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| 1.          | Akcijos (išskyrus struktūrinius vertybinius popierius)                                                    |                       |                             |                            |                                         |
| 2.          | Skolos vertybiniai popieriai                                                                              |                       |                             |                            |                                         |
| 3.          | Turtu padengti vertybiniai popieriai arba panašios skolos priemonės                                       |                       |                             |                            |                                         |
| 4.          | Varantai (įskaitant neužtikrintus varantus)                                                               |                       |                             |                            |                                         |
| 5.          | Struktūriniai vertybiniai popieriai (išskyrus produktus su kapitalo garantija)                            |                       |                             |                            |                                         |
| 6.          | Struktūriniai vertybiniai popieriai su kapitalo garantija                                                 |                       |                             |                            |                                         |
| 7.          | Pinigų rinkos priemonės                                                                                   |                       |                             |                            |                                         |
| 8.          | Pensijų fondų vienetai                                                                                    |                       |                             |                            |                                         |
| 9.          | Kolektyvinio investavimo subjekto vienetai (išskyrus struktūrizuotus fondus)                              |                       |                             |                            |                                         |
| 10.         | Struktūrizuoti fondai                                                                                     |                       |                             |                            |                                         |
| 11.         | Pasirinkimo, ateities, apsigėrimo, išankstiniai palūkanų normos sandoriai ir kiti išvestiniai susitarimai |                       |                             |                            |                                         |
| 12.         | Kredito rizikos perkėlimo išvestinės priemonės                                                            |                       |                             |                            |                                         |
| 13.         | Finansiniai susitarimai dėl skirtumų                                                                      |                       |                             |                            |                                         |
| 14.         | Kita                                                                                                      |                       |                             |                            |                                         |
| IŠ VISO     |                                                                                                           |                       |                             |                            | “                                       |

Punkto pakeitimai:

Nr. [03-126](#), 2016-09-06, paskelbta TAR 2016-09-14, i. k. 2016-23580

### 5. Finansų rinkos dalyvio per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų pateikimo priežastys

| Eil.<br>Nr. | Finansų rinkos dalyvio gautų skundų<br>pateikimo priežastis                                | Gauta<br>skundų,<br>vnt. | Išnagrinėta<br>skundų,<br>vnt. | Patenkinta<br>skundų,<br>vnt. | Iš dalies<br>patenkinta<br>skundų,<br>vnt. |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|
| 1.          | Su viena arba keliomis finansinėmis priemonėmis susijusių pavedimų priėmimas ir perdavimas |                          |                                |                               |                                            |
| 2.          | Pavedimų vykdymas klientų sąskaita                                                         |                          |                                |                               |                                            |
| 3.          | Sandorių sudarymas savo sąskaita                                                           |                          |                                |                               |                                            |

| Eil. Nr. | Finansų rinkos dalyvio gautų skundų pateikimo priežastis                            | Gauta skundų, vnt. | Išnagrinėta skundų, vnt. | Patenkinta skundų, vnt. | Iš dalies patenkinta skundų, vnt. |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| 4.       | Finansinių priemonių portfelio valdymas                                             |                    |                          |                         |                                   |
| 5.       | Investavimo rekomendacijų teikimas (pvz., netinkama rekomendacija)                  |                    |                          |                         |                                   |
| 6.       | Finansinių priemonių pasirašymas ir (arba) platinimas įsipareigojant jas išplatinti |                    |                          |                         |                                   |
| 7.       | Finansinių priemonių platinimas be įsipareigojimo jas išplatinti                    |                    |                          |                         |                                   |
| 8.       | Daugiašalės prekybos sistemos administravimas                                       |                    |                          |                         |                                   |
| 9.       | Informacijos atskleidimas klientui (pvz., netiksli informacija)                     |                    |                          |                         |                                   |
| 10.      | Sąlygos ir ginčijamos sumos (atskaitymai)                                           |                    |                          |                         |                                   |
| 11.      | Bendrieji skundai (pvz., turto saugojimas)                                          |                    |                          |                         |                                   |
| 12.      | Interesų konfliktas                                                                 |                    |                          |                         |                                   |
| 13.      | Nelicencijuotų paslaugų siūlymas arba vykdymas                                      |                    |                          |                         |                                   |
| 14.      | Kita                                                                                |                    |                          |                         |                                   |
| IŠ VISO  |                                                                                     |                    |                          |                         |                                   |

\_\_\_\_\_  
(pareigos)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_

## DUOMENYS APIE GAUTUS SKUNDUS DĖL BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ

### 1. Duomenys apie finansų rinkos dalyvį

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Juridinio asmens<br>pavadinimas |  |
|---------------------------------|--|

### 2. Ataskaitinis laikotarpis

|          |
|----------|
| _____ m. |
|----------|

### 3. Bendras gautų skundų skaičius per ataskaitinį laikotarpį, vnt.

|  |
|--|
|  |
|--|

### 4. Per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų dėl banko teikiamų paslaugų struktūra

| Eil.<br>nr. | Teikiamos paslaugos    | Gauta<br>skundų, vnt. | Išnagrinėta<br>skundų, vnt. | Patenkinta<br>skundų, vnt. | Iš dalies<br>patenkinta<br>skundų, vnt. |
|-------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| 1.          | Banko sąskaitos        |                       |                             |                            |                                         |
| 2.          | Būsto paskolos         |                       |                             |                            |                                         |
| 3.          | Vartojimo kreditai     |                       |                             |                            |                                         |
| 4.          | Taupymo produktai      |                       |                             |                            |                                         |
| 5.          | Mokėjimo kortelės      |                       |                             |                            |                                         |
| 6.          | Mokėjimo paslaugos     |                       |                             |                            |                                         |
| 7.          | Elektroninės paslaugos |                       |                             |                            |                                         |
| 8.          | Kita                   |                       |                             |                            |                                         |
| IŠ VISO     |                        |                       |                             |                            |                                         |

### 5. Finansų rinkos dalyvio per ataskaitinį laikotarpį gautų skundų pateikimo priežastys

| Eil.<br>nr. | Finansų rinkos dalyvio gautų skundų<br>pateikimo priežastis                                                                            | Gauta<br>skundų, vnt. | Išnagrinėta<br>skundų, vnt. | Patenkinta<br>skundų, vnt. | Iš dalies<br>patenkinta<br>skundų, vnt. |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| 1.          | Banko sistemų techninės ar programavimo<br>klaidos                                                                                     |                       |                             |                            |                                         |
| 2.          | Bankomatų veikla                                                                                                                       |                       |                             |                            |                                         |
| 3.          | Žmogiškasis faktorius (darbuotojų klaidos,<br>jų neteisėti veiksmai ir pan.)                                                           |                       |                             |                            |                                         |
| 4.          | Banko sąskaitoms taikomi įkainiai,<br>mokesčiai                                                                                        |                       |                             |                            |                                         |
| 5.          | Mokėjimo paslaugoms taikomi įkainiai,<br>mokesčiai, baudos, palūkanos                                                                  |                       |                             |                            |                                         |
| 6.          | Kitoms banko paslaugoms (išskyrus 4 ir 5<br>eilutėse nurodytas banko paslaugas)<br>taikomi įkainiai, mokesčiai, baudos ir<br>palūkanos |                       |                             |                            |                                         |
| 7.          | Banko produktų (paslaugų) kokybė                                                                                                       |                       |                             |                            |                                         |
| 8.          | Neautorizuotos mokėjimo operacijos                                                                                                     |                       |                             |                            |                                         |
| 9.          | Trečiosios šalies klaidos                                                                                                              |                       |                             |                            |                                         |
| 10.         | Kita                                                                                                                                   |                       |                             |                            |                                         |

|         |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|
| IŠ VISO |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|

\_\_\_\_\_  
(pareigos)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

Papildyta priedu:

Nr. [03-126](#), 2016-09-06, paskelbta TAR 2016-09-14, i. k. 2016-23580

#### **Pakeitimai:**

1.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-16](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01780

Dėl Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-126](#), 2016-09-06, paskelbta TAR 2016-09-14, i. k. 2016-23580

Dėl Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-185](#), 2016-12-13, paskelbta TAR 2016-12-14, i. k. 2016-28843

Dėl Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimo Nr. 03-105 „Dėl Finansų rinkos dalyvių gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo