

Suvestinė redakcija nuo 2024-05-01

Nutarimas paskelbtas: Žin. 2012, Nr. [16-745](#), i. k. 112505ANUTA00003-23

Nauja redakcija nuo 2016-01-30:

Nr. [03-11](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01773

LIETUVOS BANKO VALDYBA

NUTARIMAS

DĖL VARTOTOJŲ IR FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS LIETUVOS BANKE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2012 m. sausio 26 d. Nr. 03-23

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 11 straipsnio 3 dalimi ir 47 straipsnio 6 dalimi, Lietuvos banko valdyba **n u t a r i a**:

1. Patvirtinti Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisykles (pridedama).

2. Pavesti Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros tarnybos Teisės ir licencijavimo departamentui nagrinėti ir priimti sprendimus dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų.

Punkto pakeitimai:

Nr. [03-151](#), 2020-10-22, paskelbta TAR 2020-10-26, i. k. 2020-22210

VALDYBOS PIRMININKAS

VITAS VASILIAUSKAS

PATVIRTINTA

Lietuvos banko valdybos

2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23

(Lietuvos banko valdybos 2024 m. vasario 28 d.
nutarimo Nr. 03-28 redakcija)

VARTOTOJŲ IR FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GINČŲ NETEISMINIO SPRENDIMO PROCEDŪROS LIETUVOS BANKE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnyje nurodytų ginčų, kylančių tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių, neteisminio sprendimo procedūra ir tvarka Lietuvos banke.

2. Taisyklės taikomos ir tarptautiniams vartojimo ginčams, pagal Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalies nuostatas nagrinėtiems Lietuvos banke.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos banko įstatyme, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatyme.

4. Lietuvos bankas nagrinėja Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnyje nurodytus vartotojų ginčus su finansų rinkos dalyviais, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo.

5. Teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo turi tik vartotojas.

6. Lietuvos bankas Taisyklėse nurodytus ginčus nagrinėja neatlygintinai.

7. Visi finansų rinkos dalyviai privalo aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu finansų rinkos dalyvio padalinyje ir interneto svetainėje, jeigu tokią turi, informuoti apie Lietuvos bankui priskirtą kompetenciją spręsti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo, taip pat nurodyti Lietuvos banko adresą ir nuorodą į Lietuvos banko interneto svetainę.

8. Taisyklių 7 punkte nurodyta informacija turi būti pateikta ir finansų rinkos dalyvio sutarčių standartinėse sąlygose, jeigu jos taikomos.

II SKYRIUS KREIPIMASIS DĖL GINČO NAGRINĖJIMO

PIRMASIS SKIRSNIS VARTOTOJO KREIPIMASIS Į FINANSŲ RINKOS DALYVĮ

9. Vartotojas, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo teises arba teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jomis susijusių santykių, ir ketinantis dėl kilusio ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką privalo raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą (toliau – pretenzija). Vartotojas privalo kreiptis į finansų rinkos dalyvį su pretenzija ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą.

10. Finansų rinkos dalyvis privalo išnagrinėti pretenziją ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo pretenzijos gavimo dienos pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą dėl vartotojo keliamų reikalavimų raštu popieriuje ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė vartotojas ir finansų rinkos dalyvis. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių

finansų rinkos dalyvis negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 darbo dienų, jis turi išsiųsti negalutinį atsakymą, aiškiai nurodęs atsakymo į pretenziją vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio vartotojas gaus galutinį atsakymą. Bet kuriuo atveju galutinio atsakymo pateikimo terminas neturi viršyti 35 darbo dienų nuo pretenzijos gavimo dienos. Finansų rinkos dalyvis pretenzijas nagrinėja neatlygintinai.

11. Kai finansų rinkos dalyvis netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, finansų rinkos dalyvio atsakyme turi būti pateikta informacija apie tai, kad per vienus metus nuo pretenzijos pateikimo finansų rinkos dalyviui dienos vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo, taip pat nuorodos į Lietuvos banko elektroninę vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą ir Lietuvos banko interneto svetainę.

ANTRASIS SKIRSNIS

VARTOTOJO KREIPIMASIS Į LIETUVOS BANKĄ

12. Vartotojas, kurio netenkina finansų rinkos dalyvio atsakymas į pretenziją arba kuris negavo finansų rinkos dalyvio atsakymo į pretenziją per Taisyklių 10 punkte nustatytą terminą, turi teisę pateikti Lietuvos bankui prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, kad būtų apgintos pažeistos arba ginčijamos jo teisės arba teisėti interesai.

13. Vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu arba elektroniniu būdu per vienus metus nuo pretenzijos pateikimo finansų rinkos dalyviui dienos. Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo finansų rinkos dalyviui) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis vartotojas grindžia reikalavimą), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra atlikęs Taisyklių šiame ir 9 punktuose nurodytus veiksmus.

14. Vartotojas, kreipdamasis į Lietuvos banką, privalo pateikti visus šiuos dokumentus:

14.1. užpildytą Lietuvos banko interneto svetainėje skelbiamą vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą formą arba prašymą, atitinkantį Taisyklių 15 punkte nustatytus reikalavimus. Prašymą pasirašo pareiškėjas arba jo atstovas. Prašymą teikiant elektroniniu būdu, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateiktas per Lietuvos banko elektroninę vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą. Elektroniniu būdu prašymas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį, atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos arba Lietuvos banko naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

14.2. finansų rinkos dalyvio atsakymo į pretenziją kopiją, o jeigu finansų rinkos dalyvio atsakymas per Taisyklių 10 punkte nustatytą terminą negautas, – vartotojo kreipimosi į finansų rinkos dalyvį su pretenzija kopiją;

14.3. vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją;

14.4. prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas;

14.5. paprastą rašytinį įgaliojimą ar kitus atstovavimą patvirtinančius dokumentus, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje.

15. Vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:

15.1. vartotojo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, jeigu turi;

15.2. finansų rinkos dalyvio, dėl kurio veiksmų (neveikimo) pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas, buveinės adresas;

15.3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas;

15.4. ginčo aplinkybės;

15.5. vartotojo reikalavimas;

15.6. informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprendžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Taisyklių 57 punktą, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties

ginčo ir ar nėra priimtas Lietuvos banko arba kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo;

15.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

16. Vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą ir jo priedai Lietuvos bankui turi būti pateikti lietuvių arba anglų kalba.

17. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka Taisyklių 14, 15 ir (ar) 16 punktuose nustatytų reikalavimų, Lietuvos bankas nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti.

18. Asmeniui sutinkant, kreipimosi trūkumų šalinimas gali būti atliekamas naudojantis garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, *mutatis mutandis* vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“, 73 punkte nustatyta tvarka.

19. Jeigu vartotojas pagal Lietuvos banko nurodymus ir per nustatytą terminą pašalina trūkumus, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas Taisyklių 14, 15 ir 16 punktuose nustatytus reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis. Priešingu atveju, vadovaudamasis Taisyklių 25.6 papunkčiu, Lietuvos bankas atsisako nagrinėti ginčą.

20. Vartotojo kreipimasis į Lietuvos banką sustabdo ieškinio senaties terminą Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka. Ieškinio senaties terminas sustabdomas nuo dienos, kurią vartotojas pateikia Lietuvos bankui visus Taisyklių 14 punkte nurodytus dokumentus, iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo dienos.

TREČIASIS SKIRSNIS

VARTOTOJO PRAŠYMO NAGRINĖTI VARTOJIMO GINČĄ PRIĖMIMAS

21. Gavęs Taisyklių 14 punkte nurodytus dokumentus, Lietuvos bankas patikrina, ar pateiktas vartotojo prašymas nagrinėti vartojimo ginčą atitinka Taisyklių 14, 15 ir 16 punktuose nustatytus reikalavimus ir ar nėra aplinkybių, dėl kurių ginčą atsisakoma nagrinėti.

22. Jeigu kyla abejonų dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, Lietuvos bankas turi teisę pareikalauti, kad vartotojas ir (ar) finansų rinkos dalyvis pateiktų dokumentų originalus.

23. Vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą Lietuvos bankas išsprendžia priimdamas rezoliuciją. Tai laikoma vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros pradžia.

24. Lietuvos bankas vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą priėmimo klausimą turi išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų Taisyklių 14 punkte nurodytų dokumentų gavimo.

KETVIRTASIS SKIRSNIS

ATSISAKYMAS NAGRINĖTI GINČĄ

25. Lietuvos bankas atsisako nagrinėti ginčą šiais atvejais:

25.1. vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto ginčo nagrinėjimas nepriskirtas Lietuvos banko kompetencijai. Kai taikytina, Lietuvos bankas perduoda vartotojo prašymą kitai Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalyje nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša vartotojui;

25.2. ginčą tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėja kitas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, teismas arba arbitražas;

25.3. yra įsiteisėjęs teismo ar arbitražo sprendimas arba yra įsigaliojęs Lietuvos banko ar kito vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu arba sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą;

25.4. ginčo šalys sudarė susitarimą dėl ginčo perdavimo spręsti kitam vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektui, įrašytam į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektų sąrašą pagal Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 29² straipsnį, po to, kai kilo šis ginčas;

25.5. vartotojas kreipėsi į Lietuvos banką pasibaigus Taisyklių 13 punkte nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė su pretenzija į finansų rinkos dalyvį Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka;

25.6. vartotojo kreipimasis neatitinka Taisyklių 14, 15 ir (ar) 16 punktuose nustatytų reikalavimų ir trūkumai nepašalinami per Lietuvos banko nustatytą terminą;

25.7. ginčo suma yra mažesnė negu 20 Eur, išskyrus atvejus, kai ginčas turi reikšmės formuojant naują vartotojų teisių apsaugos praktiką ir (ar) yra sistemiškai svarbus finansinių paslaugų teikimo praktikai, ir (ar) yra kitų svarbių aplinkybių;

25.8. vartotojo reikalavimai yra akivaizdžiai nepagrįsti.

26. Lietuvos banko motyvuotas sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti vartojimo ginčą ir kitų Taisyklių 14 punkte nurodytų dokumentų gavimo.

27. Lietuvos banko sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą per 3 darbo dienas išsiunčiamas vartotojui.

28. Jeigu Lietuvos bankas atsisako nagrinėti ginčą tuo pagrindu, kad vartotojas prieš kreipdamasis į Lietuvos banką nesikreipė su pretenzija į finansų rinkos dalyvį Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka, Lietuvos bankas vartotojo kreipimąsi per 3 darbo dienas nuo Lietuvos banko sprendimo atsisakyti nagrinėti ginčą Lietuvos banke dienos persiunčia finansų rinkos dalyviui pasiūlydamas ginčą išspręsti taikiai. Lietuvos bankas informuoja apie tai vartotoją, išsiųsdamas vartotojui Lietuvos banko sprendimą atsisakyti nagrinėti ginčą.

III SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMAS LIETUVOS BANKE

PIRMASIS SKIRSNIS PASIRENGIMAS NAGRINĖTI GINČĄ

29. Lietuvos bankas, priėmęs nagrinėti ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą, kad Lietuvos banke buvo pradėta vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūra. Pranešime vartotojas taip pat informuojamas, kad:

29.1. jis turi teisę atsisakyti savo reikalavimų ir nutraukti vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūrą iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo;

29.2. jis turi teisę turėti atstovą, tačiau neprivalo būti atstovaujamas advokato arba kito asmens;

29.3. jis turi teisę apsvarstyti taikaus susitarimo sąlygas per protingą terminą, jeigu ketinama ginčą išspręsti taikiai susitarimu;

29.4. jis turi teisę prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka pagal Taisyklių 43 punkto nuostatas;

29.5. jo dalyvavimas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroje neužkerta galimybės ginti savo teises arba teisėtus interesus teisme;

29.6. jeigu jis nesutinka su Lietuvos banko sprendimu dėl ginčo esmės, jis turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti ginčą iš esmės;

29.7. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas;

29.8. jeigu finansų rinkos dalyvis nevykdytų dėl ginčo esmės priimto Lietuvos banko sprendimo, informaciją apie tokį nevykdymą Lietuvos bankas paskelbs savo interneto svetainėje.

30. Lietuvos bankas, priėmęs nagrinėti ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia finansų rinkos dalyviui, dėl kurio veiksmų (neveikimo) yra pateiktas vartotojo reikalavimas, pranešimą, kad gavo vartotojo prašymą nagrinėti ginčą, šio prašymo ir jo priedų kopijas ir kad ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos reikia raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir visus pagrindžiančius dokumentus. Pranešime finansų rinkos dalyvis taip pat informuojamas, kad jis turi teisę turėti atstovą, tačiau neprivalo būti atstovaujamas advokato arba kito asmens.

31. Lietuvos bankas turi teisę atsisakyti priimti įrodymus, prašymus, paaiškinimus arba kitą informaciją, jeigu ji galėjo būti pateikta anksčiau, o jos vėlesnis pateikimas užvilkins ginčo nagrinėjimą.

32. Matydamas, kad ginčui nagrinėti reikia papildomų ginčo šalių paaiškinimų ir (arba) kitų įrodymų, Lietuvos bankas paprašo, kad vartotojas ir (arba) finansų rinkos dalyvis pateiktų šiuos įrodymus, ir nustato terminą, per kurį jie turi būti pateikti. Ginčo šaliai sutinkant, papildomų paaiškinimų ir (arba) kitų įrodymų rinkimas gali būti atliekamas naudojantis garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, kaip nustatyta Taisyklių 18 punkte.

33. Vartotojas turi teisę prašyti Lietuvos banko, kad jis išreikalautų iš finansų rinkos dalyvio įrodymus. Prašyme vartotojas turi nurodyti:

33.1. įrodymą, kurio reikalaujama;

33.2. pagrindą, kuriuo remiantis manoma, kad šį įrodymą turi finansų rinkos dalyvis;

33.3. aplinkybes, kurias rašytinis įrodymas gali pagrįsti.

34. Lietuvos bankas gali kreiptis į valstybės ar savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuri yra atsakinga už su ginču susijusią vartojimo sritį, prašydamas per nustatytą ne trumpesnę negu 20 dienų terminą pateikti išvadą dėl vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto reikalavimo ir (ar) finansų rinkos dalyvio pateiktų paaiškinimų.

ANTRASIS SKIRSNIS GINČO ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

35. Ginčo šalys vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūros metu turi teisę:

35.1. teikti Lietuvos bankui įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, teikti paaiškinimus ir argumentus, prieštarauti kitos ginčo šalies prašymams ir argumentams, užduoti klausimus, pateikti prašymus;

35.2. prašyti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka;

35.3. Taisyklių nustatyta tvarka susipažinti su bylos medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ar kita įstatymų saugoma paslaptis arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, daryti išrašus, nuorašus, kopijas;

35.4. Taisyklių 38 punkto nustatyta tvarka pateikti skundą bendrosios kompetencijos teismui dėl Lietuvos banko priimtų procedūrinių sprendimų;

35.5. patvarioje laikmenoje gauti Lietuvos banko priimtą motyvuotą sprendimą, kuriuo ginčas išnagrinėjamas iš esmės;

35.6. ginčo šalys, nemokančios lietuvių kalbos, savo iniciatyva ir sąskaita turi teisę kviesti į Lietuvos banko posėdį vertėją;

35.7. savo iniciatyva ir sąskaita inicijuoti ekspertizę arba kitą tyrimą;

35.8. naudotis kitomis teisėmis, kurias suteikia Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Lietuvos banko įstatymas ir Taisyklės.

36. Iki Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo vartotojas turi teisę pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus ar jų dalį finansų rinkos dalyviui) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujų įrodymų arba atsisakyti savo reikalavimo.

37. Ginčo šalys privalo naudotis savo teisėmis sąžiningai ir nevilkinti ginčo nagrinėjimo. Lietuvos bankas imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktinaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.

38. Nagrinėjant ginčą priimti Lietuvos banko procedūriniai sprendimai, įskaitant ir sprendimus atsisakyti nagrinėti ginčą, sustabdyti arba nutraukti ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui. Bendrosios kompetencijos teismui panaikinus Lietuvos banko priimtą procedūrinį sprendimą, Taisyklių 51 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo teismo sprendimo įsiteisėjimo dienos.

39. Ginčo šalys, pateikdamos dokumentus Lietuvos bankui nurodo, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės arba kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas.

40. Lietuvos bankas gali nepripažinti ginčo šalių nurodytos informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos banko įstatymo, Lietuvos Respublikos bankų įstatymo, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo arba kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų numatyta, kad tokia informacija nėra laikoma konfidencialia. Jeigu Lietuvos bankas atsisako pripažinti ginčo šalies nurodytą informaciją konfidencialia, apie tai jis per 5 darbo dienas informuoja informaciją pateikusią ginčo šalį.

41. Ginčo šalys, norėdamos susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, išskyrus konfidencialią informaciją, turi pateikti Lietuvos bankui laisvos formos prašymą, asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir įgaliojimą, patvirtinantį asmens teisę atstovauti ginčo šaliai. Susipažįstantis su ginčo nagrinėjimo medžiaga asmuo privalo elgtis rūpestingai ir atsargiai, jam draudžiama išsinešti medžiagą iš susipažinti skirtos patalpos, perduoti medžiagą neįgaliotiems susipažinti asmenims, lankstyti lapus, rašyti pastabas, braukti, plėšyti arba kitaip gadinti ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus. Susipažinęs su ginčo nagrinėjimo medžiaga, asmuo ją grąžina atsakingajam Lietuvos banko tarnautojui, turinčiam patikrinti, ar grąžinta medžiaga tvarkinga.

TREČIASIS SKIRSNIS GINČO NAGRINĖJIMAS

42. Lietuvos bankas, pasirengęs nagrinėti ginčą, jį paprastai nagrinėja rašytinės procedūros tvarka pagal ginčo šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Ginčą nagrinėjant rašytinės procedūros tvarka, ginčo šalys nekviečiamos ir ginčas nagrinėjamas joms nedalyvaujant.

43. Lietuvos bankas bet kurios ginčo šalies prašymu arba savo iniciatyva turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka. Vienos arba abiejų ginčo šalių prašymas ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka Lietuvos bankui nėra įpareigojantis. Lietuvos bankas turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinės procedūros tvarka, kai būtina išklausti ginčo šalių paaiškinimus žodžiu arba kitais atvejais, kai ginčas gali būti geriau išnagrinėtas žodinės procedūros tvarka.

44. Ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti.

45. Lietuvos bankas pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir finansų rinkos dalyviui suteikti ir siūlo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, Lietuvos banko nuomone, dėl konkrečių ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusių aplinkybių taikus susitarimas įmanomas. Jeigu pasiekti takaus susitarimo nepavyksta, Lietuvos bankas priima sprendimą dėl ginčo esmės. Jeigu vartotojas ir finansų rinkos dalyvis ginčą užbaigia taikiai susitarimu arba finansų rinkos dalyvis patenkina vartotojo reikalavimus, ginčo nagrinėjimas nutraukiamas.

46. Nagrinėjant ginčą žodinės procedūros tvarka, ginčo šalims arba jų įgaliotiems atstovams turi būti ne vėliau kaip prieš 7 dienas registruotu laišku pranešta apie posėdžio, kuriame nagrinėjamas ginčas, vietą, datą ir laiką. Jeigu ginčo šalis (šalys) neatvyksta į posėdį, Lietuvos bankas turi teisę priimti sprendimą jai (joms) nedalyvaujant. Ginčo nagrinėjimas žodinės procedūros tvarka gali būti atidėtas, jeigu negalima nagrinėti ginčo be į posėdį neatvykusios ginčo šalies arba kai būtina išreikalauti naujų įrodymų ir kitais atvejais. Atidedant ginčo nagrinėjimą, paskiriama kito ginčo nagrinėjimo posėdžio data ir laikas ir apie tai paskelbiama ginčo šalims, o nedalyvavusiems posėdyje asmenims išsiunčiamas pranešimas. Kai ginčo nagrinėjimas atidedamas dėl to, kad būtina išreikalauti naujų įrodymų, nustatomas jų pateikimo terminas.

47. Ginčai žodinės procedūros tvarka nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai Lietuvos banko sprendimu būtina apsaugoti valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ar kitas įstatymų saugomas paslaptis arba užtikrinti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo

neliečiamumą. Asmenys, Taisyklių 46 punkto nustatyta tvarka neinformuoti apie posėdį, kuriame nagrinėjamas ginčas, tačiau norintys jame dalyvauti, ne vėliau kaip prieš 2 darbo dienas apie tai privalo informuoti Lietuvos banką.

48. Lietuvos banko posėdžiuose, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, ginčo šalys ir kiti nagrinėjant ginčą dalyvaujantys asmenys turi laikytis posėdžio pirmininko nustatytos posėdžio tvarkos. Lietuvos bankas išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių ginčo šalims sutaukyti.

49. Lietuvos banko posėdžiai, kuriuose ginčai nagrinėjami žodinės procedūros tvarka, yra protokoluojami ir daromas posėdžio garso įrašas. Ginčo šalims ir kitiems asmenims draudžiama posėdžio metu filmuoti, fotografuoti, daryti garso ir vaizdo įrašus, naudoti kitas technines priemones be Lietuvos banko sutikimo.

50. Ginčo šalys privalo raštu informuoti Lietuvos banką, jeigu ginčo nagrinėjimo metu keistųsi jų kontaktiniai duomenys. Nesant informacijos apie ginčo šalies kontaktinių duomenų pasikeitimą, pranešimai siunčiami paskutiniais Lietuvos bankui žinomais kontaktiniais duomenimis arba buveinės adresu ir laikoma, kad ginčo šalis buvo laiku ir tinkamai informuota.

51. Ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai Lietuvos bankas gavo Taisyklių 14, 15 ir 16 punktuose nustatytus reikalavimus atitinkančius dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, Lietuvos bankas gali motyvuotai šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.

52. Jeigu vartotojas nusprendžia pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus ar jų dalį finansų rinkos dalyviui) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), Taisyklių 51 punkte nustatytas terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo pakeisto kreipimosi Lietuvos banke gavimo dienos.

KETVIRTASIS SKIRSNIS

GINČO NAGRINĖJIMO SUSTABDYMAS

53. Lietuvos bankas sustabdo ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

53.1. pasibaigia juridinis asmuo arba miršta fizinis asmuo, kuris buvo ginčo šalis. Šiuo atveju ginčo nagrinėjimas sustabdomas, kol bus perimtos pasibaigusios arba mirusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių šios teisės ir pareigos nebuvo perimtos. Jeigu įmanoma atskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia arba mirusia ginčo šalimi, Lietuvos bankas atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia arba mirusia ginčo šalimi;

53.2. teismas nagrinėja bylą, kurios neišnagrinėjus negalima išnagrinėti ginčo;

53.3. yra pagrindo manyti, kad vartojimo sutarties sąlygos, kurios turi būti taikomos nagrinėjant ginčą, yra nesąžiningos, ir sprendžiama dėl vartojimo sutarties sąlygų nesąžiningumo arba atliekama kita administracinė procedūra, kurios nebaigus negalima išnagrinėti ginčo;

53.4. abiejų ginčo šalių prašymu, kai vykdomas jų taikinimas. Šiuo atveju ginčo nagrinėjimas sustabdomas ne daugiau kaip 60 dienų;

53.5. atliekama ekspertizė arba kiti tyrimai, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo.

54. Lietuvos banko sprendimas sustabdyti ginčo nagrinėjimą per 3 darbo dienas išsiunčiamas ginčo šalims. Ginčo nagrinėjimo sustabdymo laikotarpiu Lietuvos bankas jokių ginčo nagrinėjimo veiksmų neatlieka.

55. Ginčo nagrinėjimas atnaujinamas išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas, ginčo šalių prašymu arba Lietuvos banko iniciatyva. Lietuvos banko sprendimas atnaujinti ginčo nagrinėjimą per 3 darbo dienas išsiunčiamas ginčo šalims. Ginčui nagrinėti skirtas terminas, nurodytas Taisyklių 51 punkte, atnaujinus ginčo nagrinėjimą pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo ginčo nagrinėjimo atnaujinimo dienos.

56. Jeigu ginčo nagrinėjimas buvo sustabdytas Taisyklių 53.1, 53.2 ir 53.4 papunkčiuose nurodytais pagrindais, apie aplinkybes, leidžiančias atnaujinti ginčo nagrinėjimą, Lietuvos banką privalo informuoti ginčo šalys.

PENKTASIS SKIRSNIS

GINČO NAGRINĖJIMO NUTRAUKIMAS

57. Lietuvos bankas nutraukia ginčo nagrinėjimą šiais atvejais:

57.1. ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba finansų rinkos dalyvis patenkina vartotojo reikalavimus;

57.2. vartotojas neteikia ginčui nagrinėti reikalingų paaiškinimų arba kitaip trukdo nagrinėti ginčą;

57.3. viena iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipiasi į bendrosios kompetencijos teismą;

57.4. paaiškėja Taisyklių 25.1–25.4 ar 25.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės arba paaiškėja, kad ginčas nėra vartojimo ginčas;

57.5. vartotojas atsisako savo reikalavimų;

57.6. dėl objektyvių aplinkybių neįmanoma išnagrinėti ginčo ir priimti sprendimo.

58. Lietuvos banko sprendimas nutraukti ginčo nagrinėjimą per 3 darbo dienas išsiunčiamas ginčo šalims. Nutraukus ginčo nagrinėjimą, vartotojas neturi teisės vėl kreiptis į Lietuvos banką dėl tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu kilusio ginčo nagrinėjimo.

IV SKYRIUS

LIETUVOS BANKO SPRENDIMAS DĖL GINČO ESMĖS

59. Lietuvos bankas, išnagrinėjęs ginčą, priima vieną iš šių sprendimų dėl ginčo esmės:

59.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;

59.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;

59.3. atmesti vartotojo reikalavimus.

60. Lietuvos bankas sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdamas į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais. Jeigu ginčo šalių paaiškinimų arba pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir šalys jų nepateikia per Lietuvos banko nustatytą terminą, Lietuvos bankas sprendimą priima atsižvelgdamas į turimus įrodymus.

61. Lietuvos banko sprendime dėl ginčo esmės privalo būti nurodyta:

61.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

61.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas;

61.3. sprendimą priimti Lietuvos banko teisės aktais įgalioto asmens pareigos, vardas ir pavardė, ginčo šalys. Jeigu ginčas buvo nagrinėjamas žodinės procedūros tvarka, nurodomas ir posėdžio sekretorius, kiti nagrinėjant ginčą posėdyje dalyvavę asmenys;

61.4. ginčo esmė;

61.5. ginčo šalių ir kitų nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

61.6. įrodymų vertinimas;

61.7. įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, nuostatos, kiti teisiniai argumentai;

61.8. vienas iš Taisyklių 59 punkte nurodytų sprendimų;

61.9. sprendimo teisinė galia;

61.10. ginčo šalių teisė kreiptis į teismą dėl to paties ginčo dalyko ir informacija, kad kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu;

61.11. ginčo šalių pareiga pranešti Lietuvos bankui, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės, taip pat finansų rinkos dalyvio pareiga per

nustatytą terminą pranešti Lietuvos bankui apie sprendimo įvykdymą arba neįvykdymą, kai priimamas šių Taisyklių 59.1 ar 59.2 papunktyje nurodytas sprendimas.

62. Priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės, Lietuvos bankas sprendžia:

62.1. dėl vartotojo reikalavimų pagrįstumo ir, esant poreikiui, nustato ne ilgesnį negu 6 mėnesių reikalavimų įgyvendinimo terminą;

62.2. dėl vartotojo reikalaujamų patirtų išlaidų, susijusių su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra (įrodymų surinkimo išlaidų, įskaitant būtinas ekspertizės ar kitas tyrimų, advokato ar advokato padėjėjo paslaugų ir vertimo išlaidas), atlyginimo proporcingai patenkintų vartotojo reikalavimų daliai. Lietuvos bankas nesprenžia finansų rinkos dalyvio patirtų išlaidų atlyginimo klausimo.

63. Priimdamas sprendimą dėl ginčo esmės Lietuvos bankas turi teisę ginčo šalių prašymu arba savo iniciatyva sprendime nustatyti, kad visas sprendimas arba jo dalis yra nevieši, kai reikia apsaugoti fizinio asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, taip pat jeigu yra pagrindo manyti, kad bus atskleista valstybės, tarnybos, profesinė, banko, komercinė arba kita įstatymų saugoma paslaptis.

64. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas.

65. Lietuvos bankas gali savo iniciatyva ar ginčo šalių prašymu ištaisyti savo sprendime rašymo apsirikimus ar aiškias aritmetines klaidas, kurių ištaisyimas nekeičia sprendimo esmės. Ištaisymų klausimas sprendžiamas rašytinės procedūros tvarka. Lietuvos banko sprendimas dėl klaidos ištaisymo per 3 darbo dienas išsiunčiamas ginčo šalims.

66. Lietuvos bankas viešai skelbia informaciją apie neįvykdytus Lietuvos banko sprendimus.

67. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo priėmimo išsiunčiamas ginčo šalims.

68. Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra viešas ir per 7 dienas nuo priėmimo dienos skelbiamas Lietuvos banko interneto svetainėje nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos, valstybės, tarnybos, komercinės, banko, profesinės ir kitų įstatymų saugomų paslapčių apsaugos reikalavimų, taip pat vartotojo teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą.

Pakeitimai:

1.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-166](#), 2014-09-23, paskelbta TAR 2014-09-25, i. k. 2014-12867

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-11](#), 2016-01-28, paskelbta TAR 2016-01-29, i. k. 2016-01773

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-141](#), 2018-07-25, paskelbta TAR 2018-07-25, i. k. 2018-12383

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

4.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-151](#), 2020-10-22, paskelbta TAR 2020-10-26, i. k. 2020-22210

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

5.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-202](#), 2020-12-23, paskelbta TAR 2020-12-23, i. k. 2020-28465

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

6.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-223](#), 2021-12-21, paskelbta TAR 2021-12-23, i. k. 2021-26724

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

7.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-28](#), 2024-02-28, paskelbta TAR 2024-03-01, i. k. 2024-03920

Dėl Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo