

Suvestinė redakcija nuo 2021-01-01 iki 2021-10-31

Nutarimas paskelbtas: TAR 2014-05-12, i. k. 2014-05285

Nauja redakcija nuo 2017-05-04:

Nr. [03-74](#), 2017-04-28, paskelbta TAR 2017-05-03, i. k. 2017-07295

LIETUVOS BANKO VALDYBA

NUTARIMAS

DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BANKE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2014 m. gegužės 8 d. Nr. 03-76
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 11 straipsnio 1 dalies 7 punktu, Lietuvos banko valdyba **n u t a r i a**:

Patvirtinti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisykles (pridedama).

Valdybos pirmininkas

Vitas Vasiliauskas

PATVIRTINTA
Lietuvos banko valdybos
2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76
(Lietuvos banko valdybos 2020 m. gruodžio
23 d. nutarimo Nr. 03-201 redakcija)

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BANKE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta fizinį ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų teikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke tvarka.

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Lietuvos banką, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Lietuvos banko veiklos pagerėjimą arba trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Lietuvos banko tarnautojų (toliau – tarnautojai) piktnaudžiavimą arba neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir kt.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Lietuvos banką, aptarnavimą telefonu, prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą, atsakymų rengimą ir perdavimą asmenims;

3.2. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta LB nuomonė apie asmens nusiskundimus, pasiūlymus ar pageidavimus;

3.3. **asmens duomenys** – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybę nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas); fizinis asmuo, kurio tapatybę galima nustatyti, yra asmuo, kurio tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti, visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius;

3.4. **asmens duomenų saugumo incidentas** – asmens duomenų tvarkymo pažeidimas, dėl kurio netyčia arba neteisėtai sunaikinami, prarandami, pakeičiami, be leidimo atskleidžiami persiųsti, saugomi arba kitaip tvarkomi asmens duomenys arba prie jų be leidimo gaunama prieiga;

3.5. **bendras oficialus Lietuvos banko el. pašto adresas** – bendrai naudojamas ir centralizuotai administruojamas el. pašto adresas, skirtas asmenims aptarnauti (jų el. paštu siunčiamiems prašymams gauti) – info@lb.lt;

3.6. **bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Lietuvos banko veiklą, funkcijas ir teikiamas paslaugas, juos reglamentuojančių teisės aktų nuostatos, jų taikymo išaiškinimai, kita bendro pobūdžio informacija, kurioje nėra tiesiogiai ar netiesiogiai pateikiami jokie konkretaus asmens duomenys (įskaitant asmens duomenis) ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokia konkrečia asmeniu;

3.7. **elektroninė / internetinė forma** – Lietuvos banko interneto svetainėje esanti elektroninė forma, kurią užpildžius galima pateikti užklausą, prašymą arba skundą;

3.8. **E. siuntų pristatymo sistema** – Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema, kurios nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 914 „Dėl Nacionalinės elektroninių siuntų

pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo“, o paslaugos teikiamos pagal Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2016 m. vasario 3 d. įsakymu Nr. 3-44(1.5 E) „Dėl Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisyklių patvirtinimo“. Ši sistema yra viena iš integruotų informacinių sistemų, todėl jei taisyklėse nėra specialiųjų normų, jai galioja visos nuostatos, reguliuojančios prašymų ir atsakymų (sprendimų) pateikimą, kitokių asmenų aptarnavimą per integruotas informacines sistemas;

3.9. **Deltagon** – saugaus apsikeitimo informacija su trečiosiomis šalimis sistema, integruota su Lietuvos banko el. pašto sistema;

3.10. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Lietuvos banką prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

3.11. **rašytinės užklauskos, prašymai arba skundai** – užklauskos, prašymai arba skundai, atsiųsti Lietuvos bankui paštu, el. ryšio priemonėmis arba tiesiogiai pateikti raštu Lietuvos banke;

3.12. **skundas** – rašytinis asmens kreipimasis į Lietuvos banką, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo arba kito asmens teisės arba teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

3.13. **specializuotos paskirties el. pašto dėžutė** – el. pašto dėžutė, sukurta susirašinėti vykdant specializuotą veiklą;

3.14. **užklausa** – asmens kreipimasis į Lietuvos banką dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, nereikalaujantis asmens identifikavimo.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – Viešojo administravimo įstatymas) vartojamas sąvokas.

5. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6. Nagrinėdami prašymus ir skundus, tarnautojai privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą (sprendžiant dėl Lietuvos bankui pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, efektyvumo, išsamumo bei tikslumo principais.

7. Fizinį asmenų ir jų vardu veikiančių atstovų prašymai neleisti sudaryti vartojimo kredito sutarčių, prašymai pakeisti šiuos prašymus ir juos atšaukti, taip pat Lietuvos bankui pateikti teismo sprendimai uždrausti asmeniui sudaryti vartojimo kredito sutartis ir teismo sprendimai panaikinti draudimą sudaryti vartojimo kredito sutartis nagrinėjami remiantis Prašymo neleisti sudaryti vartojimo kredito sutarčių pateikimo ir įrašymo į Asmenų, dėl kurių yra pateikti prašymai neleisti jiems sudaryti vartojimo kredito sutarčių, sąrašą ir išbraukimo iš jo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2016 m. spalio 13 d. nutarimu Nr. 03-145 „Dėl Prašymo neleisti sudaryti vartojimo kredito sutarčių pateikimo ir įrašymo į Asmenų, dėl kurių yra pateikti prašymai neleisti jiems sudaryti vartojimo kredito sutarčių, sąrašą ir išbraukimo iš jo taisyklių patvirtinimo“.

8. Pranešimai apie finansų rinkos dalyvių, nurodytų Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje, ir kitų asmenų galimai padarytus arba ketinamus padaryti finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus nagrinėjami Pranešimų apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus pateikimo ir jų tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos banko valdybos 2016 m. lapkričio 29 d. nutarimu Nr. 03-167 „Dėl Pranešimų apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus pateikimo ir jų tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

9. Vartotojų prašymai nagrinėti vartojimo ginčą, kylantį tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių, nurodytų Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalyje, taip pat ginčą, priskirtą Lietuvos banko kompetencijai kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose, neteisminio sprendimo procedūros nagrinėjamos remiantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros

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

10. Prašymai išduoti Lietuvos banko prižiūrimiems finansų rinkos dalyviams, nurodytiems Lietuvos banko įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje, jų veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose numatytas licencijas, leidimus, sutikimus, pritarimus, neprieštaravimus arba atlikti kitus veiksmus nagrinėjami remiantis Bendrosiomis Lietuvos banko prižiūrimų finansų rinkos dalyvių prašymų išduoti leidimus pateikimo, nagrinėjimo ir leidimų išdavimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2004 m. gegužės 6 d. nutarimu Nr. 58 „Dėl Bendrųjų Lietuvos banko prižiūrimų finansų rinkos dalyvių prašymų išduoti leidimus pateikimo, nagrinėjimo ir leidimų išdavimų taisyklių patvirtinimo“.

11. Prašymai pateikti Paskolų rizikos duomenų bazės duomenis apie save nagrinėjami remiantis Paskolų rizikos duomenų bazės tvarkymo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2018 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 03-65 „Dėl Paskolų rizikos duomenų bazės tvarkymo taisyklių patvirtinimo“.

12. Skundai dėl Lietuvos banko arba tarnautojų veiksmų, neveikimo arba sprendimų, dėl kurių galimai pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

13. Pranešimai apie pažeidimus nagrinėjami ir asmenų, teikiančių informaciją apie pažeidimą, apsaugos priemonės užtikrinamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymu, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais pranešėjų apsaugą, ir Informacijos apie pažeidimus teikimo ir tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos banko valdybos 2019 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 03-125 „Dėl Informacijos apie pažeidimus teikimo ir tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašo patvirtinimo“.

14. Prašymai dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo nagrinėjami remiantis Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos banke tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos banko valdybos 2018 m. gegužės 24 d. nutarimu Nr. 03-86 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos banke tvarkos aprašo patvirtinimo“, ta apimtimi, kiek nėra taikomos Taisyklės.

15. Asmuo, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo teises arba teisėtus interesus, susijusius su teikiamomis finansinėmis paslaugomis, prieš kreipdamasis su skundu į Lietuvos banką pirmiausia privalo raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nurodydamas jam savo reikalavimus. Jeigu per finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytą terminą atsakymas asmeniui nepateikiamas arba atsisakoma tenkinti jo reikalavimą, asmuo turi teisę kreiptis į Lietuvos banką.

16. Asmeniui neteikiami asmens duomenys apie kitus asmenis, banko paslaptį arba kita pagal įstatymus saugoma informacija, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Lietuvos bankas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo bei kitų taikytinų teisės aktų nuostatas. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos banke tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos banko valdybos 2018 m. gegužės 24 d. nutarimu Nr. 03-86 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos banke tvarkos aprašo patvirtinimo“, ir Lietuvos banko bendrųjų asmens duomenų tvarkymo nuostatais, patvirtintais Lietuvos banko valdybos pirmininko 2018 m. liepos 20 d. įsakymu Nr. V 2018/(1.7.E-260603)-02-113 „Dėl Lietuvos banko bendrųjų asmens duomenų tvarkymo nuostatų patvirtinimo“, ir kitais teisės aktais.

17. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės).

18. Nagrinėjant prašymus ir skundus Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo subjektuose taisyklės taikomos tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų

nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir Taisyklės. Nagrinėjant atskirų rūšių prašymus ir skundus ir su jais susijusius klausimus Taisyklės yra taikomos tiek, kiek jų nereguliuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, UŽKLAUSŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

19. Prašymai, skundai ir užklausos gali būti teikiami:

19.1. raštu:

19.1.1. el. paštu info@lb.lt;

19.1.2. užpildant elektroninę formą Lietuvos banko interneto svetainėje tam skirtoje paskyroje;

19.1.3. siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą;

19.1.4. siunčiant paštu adresu: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius;

19.1.5. įdedant į Lietuvos banko korespondencijai skirtą dėžę adresu: Totorių g. 4 Vilnius, darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val.;

19.1.6. tiesiogiai atvykus į Lietuvos banką adresu: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, priimami Taisyklių 18.2.2 papunktyje nustatyta tvarka;

19.2. žodžiu:

19.2.1. telefonais: (8 5) 268 0029, +370 668 77 101, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., taip pat ir pietų pertraukos metu, o antradieniais – ir nuo 17.00 iki 19.00 val.;

19.2.2. tiesiogiai atvykus į Lietuvos banką – priimami Lietuvos banko vidaus telefonais: 029, 045 arba pakvietus Lietuvos banko Organizacijos tarnybos Paslaugų administravimo departamento Dokumentų ir informacijos valdymo skyriaus atsakingą tarnautoją (toliau – DIVS tarnautojas), pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, taip pat ir pietų pertraukos metu, o antradieniais – ir nuo 17.00 iki 19.00 val.

20. Lietuvos banke priimami tik tokie žodiniai prašymai ir užklausos, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Lietuvos banką, kitų asmenų arba Lietuvos banko teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą ar užklausą raštu.

21. Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

22. Pasiteirauti dėl prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Lietuvos banke galima telefonais: (8 5) 268 0029, +370 668 77 101, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, taip pat ir pietų pertraukos metu, o antradieniais – ir nuo 17.00 iki 19.00 val.

23. Matomose vietose prie įėjimų į Lietuvos banko patalpas (Totorių g. 4, Gedimino pr. 6, Vilnius, ir Maironio g. 25, Kaunas), taip pat Lietuvos banko interneto svetainėje www.lb.lt skelbiama informacija:

23.1. prašymų ir skundų priėmimo vieta ir laikas;

23.2. tarnautojų, atsakingų už tiesiogiai atvykusių pateikti prašymą arba skundą asmenų aptarnavimą, kontaktiniai duomenys;

23.3. apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybės.

24. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Lietuvos banke nėra tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Lietuvos banką turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas).

25. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu

nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

26. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

26.1. parašyti įskaitomai;

26.2. asmens pasirašyti;

26.3. turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), atstovo vardas ir pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.) (jeigu kreipiasi juridinis asmuo).

27. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ir skundas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima:

27.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

27.2. atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos arba kitomis Lietuvos banko naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

27.3. pasirašyti jį kvalifikuotu elektroniniu parašu arba jis turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

28. Specializuotų el. pašto dėžučių administratoriai ir Lietuvos banko tarnautojai savo Lietuvos banko el. paštu gautus prašymus, užklausas arba skundus nedelsdami persiunčia Lietuvos banko el. paštu info@lb.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą arba užklausą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitę.

29. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens prašymas ir skundas Lietuvos bankui gali būti pateiktas pagal Taisyklių 1 priede nustatytą prašymo / skundo formą, o jeigu skundas teikiamas dėl finansų rinkos dalyvio veiksmų, – pagal Taisyklių 2 priede nustatytą skundo formą.

30. Lietuvos bankui teikiamuose skunduose, taip pat kitu pavadinimu Lietuvos bankui pateikiamuose raštuose, jeigu pagal kreipimosi turinį šiuos raštus galima kvalifikuoti kaip skundus, nurodoma:

30.1. institucijos, kuriai skundas paduodamas, pavadinimas;

30.2. asmens vardas ir pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), atstovo vardas ir pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.) (jeigu kreipiasi juridinis asmuo);

30.3. fizinio asmens vardas ir pavardė, pareigos arba juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinė, jeigu žinoma, kurio veiksmai arba neveikimas skundžiami;

30.4. trečiųjų suinteresuotų asmenų vardai ir pavardės, gyvenamoji vieta (jeigu fiziniai asmenys) ir (arba) pavadinimai, kodai, buveinės adresai (jeigu juridiniai asmenys), jeigu žinoma;

30.5. konkretus skundžiamas veiksmas, neveikimas arba sprendimas, jo įvykdymo (priėmimo) data;

30.6. faktinės aplinkybės, kuriomis asmuo grindžia savo reikalavimą, ir jas patvirtinantys dokumentai;

30.7. skundžiamu veiksmu, neveikimu arba sprendimu pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai;

30.8. skundžiamų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui data;

30.9. asmens reikalavimas;

30.10. kai skundas teikiamas dėl finansų rinkos dalyvio veiksmų, turi būti pridedama finansų rinkos dalyvio atsakymo į asmens kreipimąsi kopija, o jeigu finansų rinkos dalyvio atsakymas per finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų nustatytą terminą negautas, asmens kreipimosi į finansų rinkos dalyvį kopija;

30.11. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);

30.12. skundo surašymo vieta ir data.

31. Prašymą arba skundą Lietuvos bankui pateikiantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Lietuvos banką atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Lietuvos bankui Taisyklėse nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą arba skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Lietuvos bankas pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

32. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

33. Prašymų, užklausų ir skundų formas Lietuvos bankas skelbia savo interneto svetainėje.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR UŽKLAUSŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

34. Už prašymų, užklausų ir skundų priėmimą Lietuvos banko nustatyta tvarka yra atsakingi DIVS tarnautojai.

35. Prašymai ir skundai, pateikti raštu ir elektroninėmis priemonėmis, registruojami ir tvarkomi laikantis tvarkos, nustatytos Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėse, patvirtintose Lietuvos banko valdybos pirmininko 2013 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. V 2013/(1.7-260402)-02-228 „Dėl Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės), Lietuvos banko dokumentų valdymo Nestruktūrizuotų duomenų saugyklos ir grupinio darbo sistemoje ir elektroninių dokumentų valdymo taisyklėse, patvirtintose Lietuvos banko valdybos pirmininko 2017 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. V 2017/(1.7-260603)-02-29 (toliau – Lietuvos banko elektroninių dokumentų valdymo taisyklės), ir Lietuvos banke gautų dokumentų, susijusių su asmenų prašymais, pranešimais, skundais arba prašymais nagrinėti vartojimo ginčus, registravimo ir paskirstymo proceso apraše, patvirtintame Lietuvos banko valdybos pirmininko 2016 m. rugpjūčio 4 d. įsakymu Nr. V 2016/(1.7-260603)-02-133 „Dėl Lietuvos banke gautų dokumentų, susijusių su asmenų prašymais, pranešimais, skundais arba prašymais nagrinėti vartojimo ginčus, registravimo ir paskirstymo proceso aprašo patvirtinimo“.

36. Priėmus prašymą arba skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas arba skundas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos Lietuvos banke asmens nurodytu adresu arba el. paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčiama prašymo arba skundo gavimo faktą patvirtinanti spaudu pažymėta prašymo arba skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo arba skundo priėmimo Lietuvos banke data ir registracijos numeris, prireikus – kita informacija.

37. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Taisyklių 27.3 papunktyje, 26, 29, 31, 32 punktuose nustatytų reikalavimų, priimami ir registruojami Taisyklėse nustatyta tvarka.

38. Neregistruojami Lietuvos bankui pateikti prašymai ir skundai, neatitinkantys Taisyklių 27.1 ir 27.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų. Neregistruoti prašymai ir skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami.

39. Žodiniai prašymai ir užklausos, į kuriuos galima atsakyti tą pačią dieną, Lietuvos banke neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus ir užklausas negalima atsakyti tą pačią dieną, asmenims pasiūloma prašymą ir užklausą išdėstyti raštu.

40. Neregistruojamos užklausos dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, pateiktos elektroninėmis priemonėmis, į kurias galima atsakyti tą pačią dieną.

41. Neregistruojami prašymai ir užklausos persiunčiami pagal kompetenciją struktūrinių padalinių tarnautojams atsakymams pateikti.

42. Užregistruotus prašymus ir skundus DIVS atsakingas tarnautojas teisės aktuose nustatyta tvarka perduoda pagal kompetenciją Lietuvos banko valdybos pirmininkui, Valdybos

nariams, struktūrinių padalinių vadovams arba jų įgaliotiems tarnautojams rezoliucijoms rašyti. Apie skundus dėl įvykusio ar galimo asmens duomenų saugumo incidento Lietuvos banke turi būti nedelsiant informuojamas ir Lietuvos banko duomenų apsaugos pareigūnas. Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas parašo rezoliucijas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos ir paskiria kuratorius, vykdytojus ir su gautais dokumentais susijusias užduotis.

43. Jeigu nesant pagrįstų priežasčių per 1 darbo dieną nuo prašymo arba skundo gavimo dienos Lietuvos banko struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas negrąžina prašymo arba skundo Lietuvos banko valdybos pirmininkui arba Valdybos nariui, kuris buvo parašęs rezoliuciją dėl prašymo arba skundo užduoties vykdymo pavedimo šiam struktūrinio padalinio vadovui, arba negrąžina DIVS atsakingam tarnautojui, kuris užregistravo prašymą arba skundą, laikoma, kad šis struktūrinis padalinys patvirtino, kad atsakymo į prašymą arba skundą rengimas yra šio struktūrinio padalinio kompetencija.

IV SKYRIUS

RAŠYTINIŲ UŽKLAUSŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

44. Tarnautojai, atsakingi už rašytinio prašymo arba skundo nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).

45. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Lietuvos banke dienos. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo arba skundo gavimo dienos.

46. Jeigu prašymui arba skundui išnagrinėti būtina informacija, kurią privalo pateikti prašymą arba skundą atsiuntęs asmuo, ir Lietuvos bankas tokių duomenų pats gauti negali (netaikoma Taisyklių 15 punkto atveju), per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo užregistravimo dienos Lietuvos bankas kreipiasi į asmenį raštu arba asmeniui sutinkant garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis prašydamas pateikti būtiną informaciją ir praneša, kad prašymo arba skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta būtina informacija. Jeigu per Lietuvos banko nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, būtina informacija negaunama, prašymas arba skundas nenagrinėjamas ir per 3 darbo dienas dokumentų originalai grąžinami asmeniui (Lietuvos bankas pasilieka kopijas), ir nurodoma grąžinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Lietuvos bankui nagrinėjant prašymą arba skundą bet kada prašyti, kad prašymą arba skundą pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju, iki bus pateikta papildoma informacija, prašymo arba skundo nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

47. Jeigu Lietuvos bankas, pagal Taisyklių 46 punktą, kreipėsi į asmenį garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, turi būti laikomasi Taisyklių 73 punkte nustatytos tvarkos.

48. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 45 punkte, Lietuvos bankas turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus 2 darbo dienoms iki Taisyklių 45 punkte nustatyto termino pabaigos, Lietuvos bankas išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas arba skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys.

49. Jeigu prašymas arba skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos prašymui arba skundui išnagrinėti (Taisyklių 46 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą arba skundą per Lietuvos banko nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas arba skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

50. Lietuvos bankas, pagal gautą skundą nustatęs galimą viešojo intereso pažeidimą ir tai, kad pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją Lietuvos bankui nesuteikta teisė imtis priemonių

dėl jo gynimo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo galimo viešojo intereso pažeidimo nustatymo dienos persiunčia visą su skundu susijusią medžiagą prokuratūrai arba kitai kompetentingai institucijai (Lietuvos bankas pasilieka kopiją), prašydamas įstatymuose nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą, ir per 2 darbo dienas praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

51. Anglų kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Lietuvos banku sudarytomis sutartimis prašymą arba skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo arba skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių arba anglų kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas Lietuvos bankui pateikia prašymą arba skundą Lietuvos bankui teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę parašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nusprendžia kitaip. Jeigu nevalstybine kalba parašytas prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

52. Lietuvos banke prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Lietuvos banko kompetenciją. Jeigu Lietuvos bankas nėra įgaliotas spręsti jam pateiktame prašyme arba skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos šis prašymas arba skundas persiunčiamas kompetentingai institucijai (Lietuvos bankas pasilieka kopiją) ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį.

53. Jeigu Lietuvos bankas nėra įgaliotas spręsti jam pateiktame prašyme arba skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą arba skundą nagrinėti pagal kompetenciją, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“ ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.

54. Prašymas arba skundas, pateiktas nesilaikant Taisyklių 26.1 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjamas ir per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos grąžinamas asmeniui (Lietuvos bankas pasilieka kopiją), nurodant grąžinimo priežastis ir šio sprendimo apskundimo tvarką, išskyrus atvejus, kai asmens kontaktiniai duomenys nenurodyti arba neįskaitomi.

55. Kai atstovaujamo asmens vardu į Lietuvos banką kreipiasi asmens atstovas, tačiau prie jo prašymo arba skundo nepridėtas atstovavimą patvirtinantis dokumentas arba šis dokumentas neatitinka Taisyklių 31 punkte nustatyto reikalavimo arba kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, prašymas arba skundas nenagrinėjamas, jeigu pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę parašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nenusprendžia kitaip. Apie sprendimą jo nenagrinėti asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos, paaiškinant prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką, išskyrus atvejus, kai nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų. Jeigu prašymas ir skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

56. Prašymai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas arba kurie pateikti nesilaikant Taisyklių 29 punkte nustatytų reikalavimų, ir skundai, kurių turinys nesuprantamas, kuriuose nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kuriuose kreipiamasi dėl tarnautojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų tarnautojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, arba kurie pateikti nesilaikant Taisyklių 30 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę parašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nusprendžia kitaip. Jeigu prašymas ir skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo

dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

57. Skundas, pateiktas nesilaikant Taisyklių 15 punkto reikalavimų, nenagrinėjamas ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Lietuvos banke dienos persiunčia skundą finansų rinkos dalyviui, kurio veiksmai skundžiami, ir apie tai informuoja asmenį. Tokiu atveju Taisyklių 46 punktas netaikomas.

58. Prašymai ir skundai, su kuriais tas pats asmuo per vienus metus kreipėsi į Lietuvos banką tuo pačiu klausimu, kurį Lietuvos bankas jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, yra laikomi pakartotiniais ir nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo arba skundo pagrindą, arba nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Lietuvos banko atsakymo pagrįstumu. Pakartotiniais laikomi ir nenagrinėjami ir tokie asmenų prašymai ir skundai, dėl kurių asmuo jau yra gavęs Lietuvos banko vardu parengtą vieno struktūrinio padalinio atsakymą, bet tas pats asmuo kreipiasi į kitą Lietuvos banko struktūrinį padalinį, Lietuvos banko valdybą, Valdybos pirmininką arba Valdybos narį su tuo pačiu klausimu ir nenurodo naujų aplinkybių, sudarančių prašymo arba skundo pagrindą, arba nepateikia papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Lietuvos banko atsakymo pagrįstumu. Jeigu pakartotinis prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

59. Prašymai, užklausa ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Lietuvos banke registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame Taisyklių punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo arba skundo nenagrinėjimo priima pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę parašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas. Jeigu prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos informuojamas tokį prašymą arba skundą pateikęs asmuo. Lietuvos banko valdybos pirmininko arba jo įgalioto tarnautojo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms. Asmenys, teikiantys užklausas, prašymus, skundus privalo sąžiningai naudotis jiems suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti.

60. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Lietuvos bankui dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, toks skundas nenagrinėjamas, išskyrus atvejus, kai skundas pateiktas dėl įvykusio ar galimo asmens duomenų saugumo incidento Lietuvos banke, nebent nuo skundo ar jo dalyje nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo pateikimo praėjo daugiau kaip 2 metai ir jeigu pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę parašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nenusprendžia kitaip. Jeigu skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Lietuvos banke dienos praneša asmeniui, kodėl skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

61. Draudžiama atsisakyti nagrinėti prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio tarnautojo. Tarnautojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Lietuvos banke atvejais juos turi būti pavedama nagrinėti kitiems tarnautojams.

62. Draudžiama perduoti skundą nagrinėti Lietuvos banko struktūriniui padaliniui, kai skundžiami šio padalinio veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai, arba perduoti Lietuvos banko tarnautojui, kurio veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai yra skundžiami.

63. Nagrinėjant prašymus ir skundus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų, banko paslaptį sudarančios ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

64. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo arba skundo nagrinėjimas ir atsakymas į prašymą arba skundą turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti Lietuvos bankui prašymą susipažinti su prašymo arba skundo ir jo priedų, taip pat atsakymo į prašymą arba skundą turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų, banko paslaptį sudarančia arba kita pagal įstatymus saugoma informacija. Ši nuostata netrukdo persiųsti asmens skundo su asmens duomenimis finansų rinkos dalyviui, kurio veiksmai skundžiami, kaip nustatyta Taisyklių 57 punkte.

65. Prašymus ir užklausas dėl bendro pobūdžio informacijos, gautus per specializuotas ir bendro naudojimo el. pašto dėžutes, taip pat užpildžius elektroninę formą Lietuvos banko interneto svetainėje, nagrinėja kompetentingo padalinio atsakingas tarnautojas.

66. Atsakymai į elektronines užklausas dėl bendro pobūdžio informacijos paprastai pateikiami per 5 darbo dienas nuo užklauso gavimo dienos, išskyrus pagal kompetenciją Finansų rinkos priežiūros tarnybai skirtas užklausas.

67. Atsakymai į elektronines užklausas saugomi 180 dienų nuo atsakymo pateikimo dienos el. pašto dėžutėje.

68. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas, laikomi anoniminiais. Anoniminiai prašymai ir skundai Lietuvos banke registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai tai yra pagrįsta dėl viešojo intereso gynimo. Sprendimą dėl anoniminių prašymų ir skundų nagrinėjimo priima pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę parašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas. Jeigu anoniminis prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į UŽKLAUSAS, PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR SIUNTIMAS ASMENIMS

69. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Lietuvos banko pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo arba skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo arba skundo turinį, ar kt.

70. Į užklausas, prašymus ir skundus atsakoma valstybine arba anglų kalba. Į prašymą arba skundą gali būti atsakoma ir kitomis užsienio kalbomis, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Lietuvos banku sudarytomis sutartimis prašymą arba skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija, taip pat tais atvejais, kai Taisyklėse yra numatyta nagrinėti nevalstybine kalba parengtus prašymus ir skundus.

71. Atsakymus į rašytinius prašymus ir skundus pasirašo Lietuvos banko struktūrinio padalinio vadovas pagal teisės aktuose jo kompetencijai priskirtus klausimus arba kitas įgaliotas asmuo, jeigu dokumento rezoliucijoje nenurodyta arba pats struktūrinio padalinio vadovas ar įgaliotas asmuo nemano, kad pagal atsakymo svarbą jį turėtų pasirašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas arba įgaliotas Valdybos narys.

72. Kai asmuo pateikia prašymą ar skundą elektroninėmis priemonėmis, paštu arba atvykęs tiesiai į Lietuvos banką ir nenurodo pageidaujamo atsakymo gavimo būdo, Lietuvos bankas turi teisę pats pasirinkti atsakymo pateikimo asmeniui būdą. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami saugiais apsaugos informacija kanalais: per E. siuntų pristatymo sistemą, per *Deltagon* sistemą arba siunčiant registruotąją pašto siuntą.

73. Asmeniui sutinkant, atsakymas į prašymą, skundą arba užklausą gali būti pateiktas garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Prieš teikdamas atsakymą nurodytu būdu, Lietuvos banko tarnautojas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą ir pavardę, pareigas), turi gauti asmens sutikimą dėl atsakymo pateikimo žodžiu ir dėl pokalbio fiksavimo garso nuotolinio

perdavimo ir įrašymo priemonėmis, taip pat pateikti informaciją apie šių duomenų tvarkymą Lietuvos banke, vadovautis kitomis Taisyklių VI skyriaus nuostatomis. Asmeniui sutikus, pradedamas pokalbio fiksavimas.

74. Rašytiniai ir elektroniniai Lietuvos banko atsakymai į prašymus arba skundus registruojami Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėse nustatyta tvarka.

75. Atsakymus į elektronines užklausas dėl bendro pobūdžio informacijos pateikimo rengia kompetentingo padalinio tarnautojas, suderinęs atsakymą su struktūrinio padalinio vadovu.

76. Elektroninius atsakymus į užklausas ir prašymus išsiunčia el. ryšio priemonėmis pats rengėjas arba struktūrinio padalinio registratorius, nurodydami rengėjo kontaktus.

77. Ne pagal kompetenciją gautos užklausos persiunčiamos el. pašto adresu info@lb.lt. DIVS atsakingi tarnautojai pasirūpina užklausų tolesniu paskirstymu.

78. Atsakant į užklausas, gautas iš el. pašto dėžutės info@lb.lt, siunčiant atsakymą pareiškėjui, kopiją reikia pridėti info@lb.lt.

79. Lietuvos bankas, pateikęs atsakymą į asmens prašymą arba skundą, vėliau pastebėjęs pateiktame atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, savo iniciatyva ištaiso pastebėtas klaidas ir išsiunčia pakartotinai pakoreguotą atsakymą asmeniui.

80. Lietuvos bankas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą arba skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

81. Lietuvos bankas, gavęs pagrįstą rašytinį asmens prašymą pateikti Lietuvos banko parengto atsakymo į jo prašymą arba skundą patvirtintą kopiją, ją asmeniui išduoda ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo išduoti kopiją gavimo Lietuvos banke dienos tik tada, jeigu Lietuvos banko atsakymas į jo prašymą arba skundą yra išsaugotas.

82. Jeigu asmuo nesutinka su Lietuvos banko atsakymu į jo prašymą arba skundą arba jeigu per nustatytą prašymo arba skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nebuvo išsiųstas, jis turi teisę paduoti skundą Lietuvos bankui Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatyme nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka. Asmuo taip pat gali Lietuvos bankui pateikti skundą dėl Lietuvos banko tarnautojų veiksmų arba neveikimo – tokį skundą Lietuvos bankas nagrinėja vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatyme nustatytais administracinės procedūros reikalavimais. Dėl Lietuvos banko tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo arba kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatyme nustatyta tvarka.

83. Lietuvos banko atsakyme, kuriame nurodomos atsakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą arba skundą priežastys, Lietuvos banko pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis, ir Lietuvos banko atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymais saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli Lietuvos banko atsakymo arba pranešimo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

84. Jeigu Taisyklių 83 punkte nurodyti atsakymai asmeniui teikiami garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, tiksli Lietuvos banko atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas, asmeniui nurodomi žodžiu kartu nurodant ir tvarką, kaip asmuo gali gauti tokio žodžiu pateikto atsakymo garso įrašą.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

85. Asmenis, atvykusių į Lietuvos banką, aptarnaujantis tarnautojas turi kurti vienodai teigiamus ir pagarbius santykius su visais asmenimis, laikydamasis šių asmenų aptarnavimo reikalavimų:

85.1. būti vienodai pagarbiu pasisveikinant su visais į jį besikreipiančiais asmenimis;

85.2. turi prisistatyti nurodymas savo pareigas, vardą ir pavardę;

85.3. bendraudamas su asmeniu tarnautojas turi išlaikyti ramų toną, vartoti pagarbius kreipinius, vengti ironijos, nepašiepti asmens, nerodyti susierzinimo, blogos nuotaikos ar abejingumo, nebendrauti įsakmiu tonu;

85.4. turi suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją, esant būtinybei, nukreipti pas kompetentingą tarnautoją;

85.5. pagal galimybes nurodyti asmeniui klausimus sprendžiančios įstaigos pavadinimą, kontaktinius duomenis, jei pokalbio metu išsiaiškinama, kad asmeniui rūpimo klausimo sprendimas priklauso ne Lietuvos banko kompetencijai;

85.6. nevartoti aptarnaujamą asmenį galimai žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais;

85.7. išklausyti asmenį jo nepertraukdamas, esant būtinybei pasitikslinti, apibendrinti ir (ar) pakartoti asmens poreikius ir gauti pritarimą, kad asmuo suprastas teisingai;

85.8. siūlyti asmeniui palankius sprendimus, jei tokie yra galimi, informuoti apie naujienas, kurios asmeniui gali būti naudingos;

85.9. nutraukti asmenį galima tik tais atvejais, kai jis kalba ilgai, neaiškiai ir neriškiai;

85.10. atsisveikinti mandagiai, rodyti pagarbą asmeniui;

85.11. visus asmenis aptarnauti eilės tvarka.

86. Asmenims, skambinantiesiems bendraisiais Lietuvos banko telefono numeriais: (8 5) 268 0029, +370 668 77 101, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, taip pat ir pietų pertraukos metu, atsiliepia DIVS tarnautojai. Tarnautojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, turi:

86.1. užtikrinti pasiekiamumą darbo valandomis;

86.2. prisistatyti (pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę);

86.3. išklausyti asmenį ir kalbėti mandagiai;

86.4. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;

86.5. suprantamai paaiškinti, ar Lietuvos bankas kompetentingas nagrinėti asmens prašymą;

86.6. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

86.7. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

86.8. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Lietuvos bankas nekompetentingas nagrinėti asmens prašymą;

86.9. jeigu negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo prašyme pateiktą klausimą, arba telefono skambutį peradresuoti kompetentingam tarnautojui ir nurodyti kito tarnautojo kontaktinius duomenis telefonu arba kita ryšių priemone, arba informuoti asmenį apie galimybę Lietuvos bankui pateikti prašymą raštu;

86.10. baigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

87. Jei asmenys telefonu kreipiasi į kitus Lietuvos banko tarnautojus, ketindami sužinoti su Lietuvos banko veikla susijusią informaciją, Lietuvos banko tarnautojai, aptarnaudami asmenis telefonu, privalo suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.

88. Į telefono skambutį Lietuvos banko tarnautojas turi stengtis atsilipti iki trečio signalo.

89. Teikdamas informaciją telefonu, tarnautojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai asmuo nesupranta valstybinės kalbos, tarnautojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba, jei tokia kalba jis gali bendrauti.

90. Atsisveikindamas tarnautojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją.

91. Atsiliepdamas į telefono skambutį, tarnautojas turi:

91.1. pasakyti Lietuvos banko padalinio pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę, pasisveikinti;

91.2. atidžiai išklaudyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai;

91.3. kvalifikuotai suteikti asmeniui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu. Tais atvejais, kai tarnautojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, jis turi pateikti asmeniui trumpą informaciją apie kompetentingą spręsti tokius klausimus Lietuvos banko tarnautoją ir pateikti jo telefono numerį ar el. pašto adresą.

92. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, tarnautojas turėtų palaukti, kol asmuo paskambins iš naujo.

93. Tais atvejais, kai asmuo skambino norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pastabą, tarnautojas turi padėkoti asmeniui už pareikštą pastabą, papildomai informuoti asmenį, kad jis gali parašyti tokio pobūdžio informacinį raštą ir pateikti jį Lietuvos bankui (atsiųsti paštu arba elektroninėmis priemonėmis).

94. Tarnautojas turi įsitikinti, kad asmuo gavo visą jį dominančią informaciją. Baigiantis pokalbiui, pasiteirauti, ar atsakyta į visus asmens klausimus.

95. Jeigu žodžiu arba telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį tarnautoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

96. Asmenų aptarnavimą el. pašto adresu info@lb.lt atlieka DIVS tarnautojai. Kitais specializuotais ir bendrosios paskirties el. pašto adresais aptarnavimą atlieka Lietuvos banko struktūrinių padalinių atsakingi tarnautojai.

97. Rašydamas asmenims atsakymus į gautas užklausas el. paštu skiltyje „Tema“ tarnautojas turi tiksliai nurodyti laiško temą ir išlaikyti tokią el. laiško struktūrą:

97.1. pasisveikinti, sklandžiai pateikti informaciją, įvardyti veiksmus, kurių tikisi iš asmens;

97.2. pasiūlyti, esant klausimų, kreiptis papildomai;

97.3. atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą ir pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

98. Tarnautojas, el. paštu gavęs kitam Lietuvos banko tarnautojui skirtą užklausą, turi ją persiųsti el. pašto adresu info@lb.lt tolesniam paskirstymui.

VII SKYRIUS

ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS DĖL BENDRŲJŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR UŽKLAUSŲ NAGRINĖJIMO

99. Asmenų, pateikusių Lietuvos bankui skundą, prašymą ar užklausą, jų atstovų, skundžiamų asmenų, kitų skunde / prašyme ar užklausoje nurodytų duomenų subjektų asmens duomenys tvarkomi asmenų informavimo, skundų, prašymų ar užklausų nagrinėjimo, viešųjų paslaugų teikimo ir funkcijų įgyvendinimo tikslu, kiek atitinkamų asmens duomenų tvarkymas nėra reglamentuojamas kituose taikytinuose Lietuvos banko teisės aktuose, atsižvelgiant į pateikto skundo, prašymo ar užklausos specifiką.

100. Lietuvos bankas nagrinėdamas skundus, prašymus ar užklausas tvarko šiuos asmens duomenis: vardas ir pavardė, adresas, kiti kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), pareigos, parašas, gyvenamoji vieta, skunde, prašyme ar užklausoje bei teikiamuose prieduose nurodyti kiti asmens duomenys (įskaitant ir duomenis, susijusius su asmens sveikata, banko sąskaitos numeris, darbovietė ir kt.), skundo, prašymo ar užklausos nagrinėjimo metu gautoje informacijoje nurodyti asmens duomenys ir kiti asmens duomenys, kuriuos Lietuvos bankas turi tvarkyti siekdamas Taisyklių 99 punkte nurodyto tikslo.

101. Taisyklių 100 punkte nurodytus asmens duomenis LB renka / gauna tik teisės aktų nustatyta tvarka tiesiogiai iš duomenų subjektų, skundus, prašymus ar pranešimus pateikiančių asmenų, jų atstovų, e. siuntų pristatymo sistemos valdytojo, finansų rinkos dalyvių, duomenų bazių, registų ir informacinių sistemų, kitų asmenų.

102. Dokumentai ir įrašai, kuriuose yra asmens duomenys, tvarkomi, įtraukiami į apskaitą vadovaujantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“, reikalavimais ir saugomi vadovaujantis Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklėje, patvirtintoje Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“, nurodytais terminais, kurie kiekvienais metais tvirtinami Lietuvos banko dokumentacijos plane. Pasibaigus atitinkamam terminui, asmens duomenys neatkuriamai sunaikinami.

103. Prieiga prie asmens duomenų suteikiama tik tiems tarnautojams, kuriems tokie duomenys yra reikalingi darbo funkcijoms vykdyti, prašymams, skundams ar užklausoms nagrinėti ir atlikti kokybės vertinimus. Su asmens duomenimis, kurie reikalingi funkcijoms atlikti, turi teisę susipažinti ir kitaip juos tvarkyti Lietuvos banko tarnautojai tik vadovaudamiesi principu „būtina žinoti“.

104. Asmens duomenys, išvardyti taisyklių 100 punkte, tvarkomi automatizuotu ir neautomatizuotu būdu.

105. Lietuvos bankas (juridinio asmens kodas 188607684, adresas: Gedimino pr. 6, 01103 Vilnius) yra Taisyklių 100 punkte nurodytų asmens duomenų valdytojas ir juos tvarko vadovaudamasis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas, toliau – Reglamentas) 6 straipsnio 1 dalies e punktu ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsniu. Specialių kategorijų asmens duomenys (pvz., sveikatos duomenys) tvarkomi vadovaujantis Reglamento 9 straipsnio 2 dalies g punktu. Duomenys apie apkaltinamuosius nuosprendžius ir nusikalstamas veikas tvarkomi vadovaujantis ir Reglamento 10 straipsniu.

106. Daugiau informacijos apie Lietuvos banko tvarkomus asmens duomenis ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimą asmuo gali rasti Lietuvos banko interneto svetainėje <https://www.lb.lt/lt/asmens-duomenu-apsauga>.

107. Taisyklių 100 punkte nurodyti asmens duomenys gali būti teikiami prižiūrimiems finansų rinkos dalyviams ar kitiems su skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimu susijusiems asmenims, jeigu to reikia skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimui. Kitiems asmenims tokie duomenys teikiami tik tais atvejais, kai to pagrįstai prašo duomenų subjektas arba tokius duomenis teikti Lietuvos banką įpareigoja, suteikia teisę įstatymai ar kiti teisės aktai.

108. Lietuvos bankas, tvarkydamas asmens duomenis, gali pasitelkti informacinių technologijų ar susijusias paslaugas teikiančius duomenų tvarkytojus, kitų duomenų tvarkytojų Lietuvos bankas nepasitelkia.

109. Automatiniu būdu Lietuvos bankas tvarko asmens duomenis dokumentų valdymo ir kitose informacinėse sistemose (toliau – IS).

110. IS nustatytos administracinės, techninės, programinės ir kitos priemonės, apsaugančios sistemas duomenis nuo sunaikinimo, neteisėto pakeitimo, naudojimo ar atskleidimo, kaip tai numatyta Lietuvos banko teisės aktuose, reglamentuojančiuose priemones, užtikrinančias Lietuvos banko turto ir informacijos apsaugą.

111. Prisijungti prie IS galima iš uždaro tinklo arba per saugų ryšio kanalą. Prisijungiant internetu, identifikuojamas naudojamas įrenginys, autentifikuojamas asmuo, tinklo srautas šifruojamas ir filtruojamas.

112. Saugos incidentai, įskaitant asmens duomenų saugumo incidentus, valdomi vadovaujantis Lietuvos banko valdybos pirmininko 2019 m. vasario 26 d. įsakymu Nr. V-2019/(1.7.E-260603)-02-23 „Dėl Lietuvos banko saugos incidentų valdymo procesų aprašo patvirtinimo“.

VIII SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

113. Lietuvos bankas užtikrina galimybę asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybę, siekdamas nustatyti:

- 113.1. ar asmenys yra pakankamai informuoti apie Lietuvos banko darbo laiką;
- 113.2. ar asmenims patogus Lietuvos banke nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 113.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
- 113.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami Lietuvos banke;
- 113.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į prašymą arba skundą;
- 113.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą prašymą arba skundą;
- 113.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Lietuvos bankas ėmėsi nagrinėdamas jų prašymą arba skundą;

113.8. kitus Lietuvos bankui rūpimus klausimus, susijusius su prašymų ir skundų nagrinėjimu bei asmenų aptarnavimu.

114. Prie įėjimų į Lietuvos banko patalpas (Totorių g. 4, Gedimino pr. 6 ir Žalgirio g. 90, Vilnius, ir Maironio g. 25, Kaunas) turi būti laikoma asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys anonimiškai gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Lietuvos banke kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus. Asmenys savo nuomonę nurodytais klausimais gali pateikti anonimiškai ir elektroniniu būdu Lietuvos banko interneto svetainės tam skirtoje paskyroje.

115. Lietuvos bankas reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus bei elektroniniu būdu gautas asmenų nuomones apie prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybę.

116. Lietuvos bankas kasmet atlieka prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybės vertinimą pagal pasirinktus kriterijus, pavyzdžiui:

116.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

116.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

116.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Lietuvos banką skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba skundą arba juos aptarnavusį Lietuvos banko tarnautoją;

116.4. ar išsamiai atsakyta į prašymą arba skundą.

117. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybei gerinti.

118. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybės vertinimo rezultatai pateikiami struktūriniams padaliniais ir kartą per metus skelbiami Lietuvos banko interneto svetainėje.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių
1 priedas

(asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas / kodas¹)

(adresas ir kiti kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.)

(atstovo vardas ir pavardė, pareigos²) ir atstovavimo pagrindas, jeigu skundą pateikia asmens atstovas³)

Lietuvos bankui

PRAŠYMAS / SKUNDAS

(data)

(sudarymo vieta)

Pridedamų dokumentų sąrašas:

1.
2.

¹ Nurodyti, jeigu skundą/prašymą teikia juridinis asmuo.

² Jeigu juridinio asmens atstovavimas grindžiamas pareigomis.

³ Jeigu skundą/prašymą pateikia pareiškėjo atstovas, kartu turi būti pridedamas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas.

Patvirtinu, kad visa mano pateikta informacija yra tiksli ir teisinga.

.....

.....

(parašas)

(vardas ir pavardė)

Svarbu

* Jeigu Jūs esate **vartotojas** ir Jūs kreipiatės į Lietuvos banką dėl tarp Jūsų ir finansų rinkos dalyvio **sudarytos sutarties sąlygų nesilaikymo**, Jūs turėtumėte teikti prašymą nagrinėti **vartojimo ginčą** pagal Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ patvirtintas taisykles. Informaciją rasite čia: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.

* Jeigu norite **pranešti apie pažeidimą, kad būtų apsaugotas viešasis interesas**, ypač tada, kai jus su finansų rinkos dalyviu ar kita įstaiga sieja ar siejo tarnybos ar darbo santykiai arba sutartiniai santykiai (konsultavimo, rangos ir pan.), **ir tokiu pranešimu nesiekiate individualaus ginčo nagrinėjimo ar kitaip apginti Jūsų ar kito asmens interesus**, tokį pranešimą Jūs turėtumėte teikti pagal Lietuvos banko valdybos 2016 m. lapkričio 29 d. nutarimu Nr. 03-167 „Dėl Pranešimų apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus pateikimo ir jų tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtintas taisykles. Pranešimo formą rasite čia: <https://www.lb.lt/lt/pranesimai-apie-finansu-rinka-reguliuojanciu-teises-aktu-pazeidimus>.

(asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas / kodas⁴)

(adresas, telefono numeris, el. pašto adresas)

(atstovas ir atstovavimo pagrindas, jeigu skundą pateikia asmens atstovas⁵)

Lietuvos banko
Finansų rinkos priežiūros tarnybai

SKUNDAS DĖL FINANSŲ RINKOS DALYVIO VEIKSMŲ

.....
(data, vieta)

☒ – žymėjimo pavyzdys

I. Subjektas ⁶ , kurio veiksmai skundžiami	
Pavadinimas / vardas ir pavardė	
Adresas (buveinė)	

⁴ Nurodyti, jeigu skundą teikia juridinis asmuo.

⁵ Jeigu skundą pateikia pareiškėjo atstovas, kartu turi būti pridedamas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas.

⁶ Lietuvos banko prižiūrimų rinkos dalyvių sąrašą rasite čia <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinku-dalyviai>.

Kreipimosi raštu į finansų rinkos dalyvį data	
Ar gautas ir kada gautas finansų rinkos dalyvio atsakymas	☐ TAIP, DATA ☐ NE
Ar per vienus metus buvote kreipęsis į Lietuvos banką tuo pačiu klausimu, kurį Lietuvos bankas jau išnagrinėjo ir pateikė Jums atsakymą ⁷ ?	☐ TAIP ☐ NE

II. Skundžiami subjekto veiksmui ir reikalavimai

Nurodykite, su kokiomis finansinėmis paslaugomis yra susiję skundžiami veiksmai (gali būti keli variantai):

- | | |
|--|---|
| ☐ Mokėjimo paslaugos (pvz., banko sąskaita, mokėjimo operacijos, mokėjimo kortelės)
☐ Kreditavimo paslaugos (pvz., būsto kreditas, vartojimo kreditas, tarpusavio skolinimas)
☐ Gyvybės draudimas
☐ Ne gyvybės draudimas (pvz., turto draudimas, bendrosios civilinės atsakomybės draudimas, draudimas nuo nelaimingų atsitikimų) | ☐ Pensijų kaupimas
☐ Indėlis (pvz., terminuotas, iki pareikalavimo)
☐ Investicinės paslaugos (pvz., investavimo rekomendacijų teikimas, finansinių priemonių portfelio valdymas);
☐ Sutelktinis finansavimas
☐ Kitos finansinės paslaugos (įrašykite)..... |
|--|---|

Išdėstykite pažeidimo esmę ir su pažeidimu susijusią informaciją, nurodydami:

- skundžiamo pažeidimo paaiškėjimo Jums **data**;
- konkretų skundžiamą **veiksmą arba neveikimą**;
- **faktines aplinkybes**, kuriomis grindžiate savo reikalavimą;
- kokias **Jūsų teises** arba teisėtus interesus **pažeidžia** skundžiamas veiksmas, neveikimas arba sprendimas;
- **Jūsų reikalavimus** (pvz., įvertinti finansų rinkos dalyvio veiksmų teisėtumą, įpareigoti finansų rinkos dalyvį pašalinti teisės aktų pažeidimą).

[illegible]

⁷ Tokie skundai yra laikomi pakartotiniais ir nenagrinėjami, jei nenurodomos naujos aplinkybės arba nepateikiami nauji argumentai.

III. Pridedami dokumentai

Prie skundo pridēkite Jūsu turimus dokumentus, patvirtinančius nurodytas faktines aplinkybes, bei kitų turimų su skundu susijusių ir galimo pažeidimo esmę patvirtinančių dokumentų kopijas.

Būtina pridėti finansų rinkos dalyvio atsakymo į Jūsų kreipimąsi kopiją, o jeigu finansų rinkos dalyvio atsakymas per finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytą terminą negautas, – Jūsų kreipimosi į finansų rinkos dalyvį kopiją.

Priedamų dokumentų sąrašas:

3.
4.
5.
6.

.....
(parašas) (vards ir pavardē)

Pakeitimai:

1.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-101](#), 2016-07-28, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21139

Dėl Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimo Nr. 03-76 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-147](#), 2016-10-13, paskelbta TAR 2016-10-17, i. k. 2016-25209

Dėl Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimo Nr. 03-76 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-168](#), 2016-11-29, paskelbta TAR 2016-11-30, i. k. 2016-27837

Dėl Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimo Nr. 03-76 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ papildymo

4.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-74](#), 2017-04-28, paskelbta TAR 2017-05-03, i. k. 2017-07295

Dėl Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimo Nr. 03-76 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

5.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-201](#), 2020-12-23, paskelbta TAR 2020-12-23, i. k. 2020-28464

Dėl Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimo Nr. 03-76 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo