

Suvestinė redakcija nuo 2014-09-26 iki 2016-01-29

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

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

**DĖL VARTOTOJŲ IR FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GINČŲ NAGRINĖJIMO
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

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

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo (Žin., 1994, Nr. [99-1957](#); 2001, Nr. [28-890](#); 2011, Nr. [145-6812](#)) 11 straipsnio 3 dalimi ir 47 straipsniu, Lietuvos banko valdyba n u t a r i a:

1. Patvirtinti Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).
2. Patvirtinti Vartotojo kreipimosi formą (pridedama).
3. Pavesti Lietuvos banko Priežiūros tarnybos Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentui nagrinėti ir priimti sprendimus dėl vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų.

VALDYBOS PIRMININKAS

VITAS VASILIAUSKAS

VARTOTOJŲ IR FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS. TAIKYMO SRITIS IR BENDROSIOS NUOSTATOS

I SKIRSNIS. TAIKYMO SRITIS

1. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato civilinių ginčų, kylančių tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių, nurodytų Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo (toliau – Lietuvos banko įstatymas) 47 straipsnio 1 dalyje, nagrinėjimo Lietuvos banke tvarką.

2. Aprašas parengtas atsižvelgus į Europos Komisijos rekomendaciją dėl principų, taikomų neteisminėms institucijoms, nagrinėjančioms vartotojų ginčus (98/257/EK).

3. Kiekvieno finansų rinkos dalyvio interneto tinklalapyje, jeigu finansų rinkos dalyvis tokį turi, privalo būti skiltis „Vartotojų ginčai su finansų rinkos dalyviu“, kurioje turi būti pateikta tiesioginė nuoroda į Lietuvos banko interneto tinklalapio skiltį, skirtą vartotojų ginčams su finansų rinkos dalyviais.

II SKIRSNIS. BENDROSIOS NUOSTATOS

4. Lietuvos bankas nagrinėja vartotojų ir draudimo, finansinių paslaugų ir (arba) papildomų investicinių paslaugų teikėjų ginčus, kylančius iš finansinių ir (arba) papildomų investicinių paslaugų teikimo, taip pat iš draudimo paslaugų sutarties arba susijusius su ja, jeigu šiai sutarčiai taikytina Lietuvos Respublikos teisė. Lietuvos bankas taip pat nagrinėja vartotojų – Lietuvoje įsteigtų kolektyvinio investavimo subjektų, pensijų fondų dalyvių – ir šių subjektų ar fondų valdytojų ginčus, kylančius iš dalyvavimo atitinkamame subjekte arba fonde santykių, taip pat investuotojų ir emitentų, savo jėgomis vykdančių pirminę vertybinių popierių emisiją, ginčus, kylančius iš vertybinių popierių platinimo santykių. Šiame punkte nurodytoms paslaugoms apibūdinti Apraše vartojama sąvoka „finansinės paslaugos“, o šių paslaugų teikėjams – „finansų rinkos dalyviai“.

5. Šiame dokumente vartotoju laikomas fizinis asmuo:

5.1. sudarantis arba sudaręs su finansų rinkos dalyviu finansinių paslaugų sutartį asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti, išskyrus profesionaliuosius klientus;

5.2. apdraustasis, naudos gavėjas, nukentėjęs trečiasis asmuo arba kitas asmuo, jeigu finansinės paslaugos skirtos jų asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti, o finansų rinkos dalyvis, sudarydamas sutartį, žinojo arba privalėjo žinoti apie finansinių paslaugų paskirtį;

5.3. kurio teisės ir pareigos finansų rinkos dalyvio atžvilgiu susijusios su finansinių paslaugų sutartimi, nepaisant to, kad jis nėra finansinių paslaugų sutarties šalis, jeigu esant santykių su finansų rinkos dalyviu šis asmuo nesiekia tikslų, susijusių su verslu arba profesine veikla.

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

7. Lietuvos bankas šiame Apraše nurodytus ginčus nagrinėja neatlygintinai.

8. Apraše nurodyti ginčai nagrinėjami rašytinio proceso tvarka, Lietuvos bankui susirašinėjant su vartotoju ir finansų rinkos dalyviu. Kai rašytinis procesas negali užtikrinti teisingo ir (ar) ekonomiško ginčo išnagrinėjimo, kai būtina išklaudyti vartotojo ir (ar) finansų rinkos dalyvio žodinius paaiškinimus, kai siekiama sudaryti sąlygas ginčą išspręsti taikiai, arba kitais reikiamais atvejais Lietuvos bankas turi teisę nuspręsti ginčą nagrinėti žodinio proceso

tvarka. Apie tokį Lietuvos banko sprendimą vartotojas ir finansų rinkos dalyvis informuojami raštu.

9. Ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti.

10. Vartotojo ginčas su finansų rinkos dalyviu turi būti išnagrinėtas per 2 mėnesius nuo vartotojo kreipimosi, atitinkančio Apraše nustatytus reikalavimus, gavimo Lietuvos banke dienos. Ypatingais atvejais, atsižvelgdamas į ginčo sudėtingumą, Lietuvos bankas turi teisę pratęsti šį terminą, bet ne ilgiau kaip 2 mėnesiai.

11. Vartotojo kreipimasis į Lietuvos banką, laikantis Apraše nustatytų ginčo nagrinėjimo reikalavimų, sustabdo ieškinio senaties terminą.

12. Nagrinėjant ginčą Lietuvos banke vartotojas ir finansų rinkos dalyvis gali būti atstovaujami tinkamai įgalioto atstovo. Vartotojo atstovo įgaliojimas privalo būti pridėtas prie vartotojo kreipimosi. Atstovavimui *mutatis mutandis* taikomos Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso normos, reglamentuojančios atstovavimą.

13. Ginčų nagrinėjimas Lietuvos banke nėra viešas. Ginčų nagrinėjimo medžiaga yra konfidenciali informacija, kuri tretiesiems asmenims gali būti atskleista tik įstatymų nustatyta tvarka. Lietuvos bankas skelbia tik bendro pobūdžio informaciją apie išnagrinėtų ginčų pobūdį, priimtus dėl jų sprendimus ir jų vykdymo būklę.

II SKYRIUS. KREIPIMASIS DĖL GINČO NAGRINĖJIMO

III SKIRSNIS. VARTOTOJO KREIPIMASIS Į FINANSŲ RINKOS DALYVĮ

14. Vartotojas, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo sutartinių arba susijusių santykių teises ar teisėtus interesus, 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.

15. Finansų rinkos dalyvis privalo išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir raštu pateikti vartotojui motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą dėl jo reikalavimo ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai nenumato kitaip.

16. Finansų rinkos dalyvis vartotojų kreipimuisi nagrinėja ir atsakymus teikia neatlygintinai.

IV SKIRSNIS. VARTOTOJO KREIPIMASIS Į LIETUVOS BANKĄ

17. Vartotojas, gavęs neigiamą (vartotojo netenkinantį) finansų rinkos dalyvio atsakymą, turi teisę kreiptis į Lietuvos banką per 3 mėnesius nuo atsakymo gavimo dienos. Jeigu per 30 kalendorinių dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos arba per kituose įstatymuose nustatytą terminą finansų rinkos dalyvis nepateikia jokio atsakymo, vartotojas per 3 mėnesius nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis į Lietuvos banką. Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo kreiptis į Lietuvos banką, nepaisant to, kad pakartotinai yra atlikęs šiame bei Aprašo 14 punkte nurodytus veiksmus.

18. Vartotojas, kreipdamasis į Lietuvos banką, privalo pateikti visus šiame punkte nurodytus dokumentus:

18.1. užpildytą Lietuvos banko patvirtintą vartotojo kreipimosi formą arba kreipimąsi, atitinkantį Aprašo 19, 20 ir 21 punktuose nurodytus reikalavimus;

18.2. vartotojo rašytinio kreipimosi į finansų rinkos dalyvį ir jo priedų kopijas bei prireikus papildomus rašytinius paaiškinimus arba kitus kreipimesi išdėstytas aplinkybes patvirtinančius įrodymus;

18.3. finansų rinkos dalyvio atsakymo vartotojui ir šio atsakymo priedų kopijas (Aprašo 15 punktą).

19. Jeigu vartotojas pateikia ne Lietuvos banko patvirtintos formos kreipimąsi, vartotojo kreipimesi turi būti nurodyta:

19.1. vartotojo vardas ir pavardė, adresas;

19.2. jeigu vartotojas yra atstovaujamas, vartotojo atstovo vardas ir pavardė, adresas;

19.3. finansų rinkos dalyvio, su kuriuo ginčijamasi, pavadinimas;

19.4. informacija apie finansinės paslaugos sutartį, su kuria susijęs vartotojo ir finansų rinkos dalyvio ginčas;

19.5. vartotojo reikalavimas;

19.6. vartotojo reikalavimą pagrindžiančios aplinkybės;

19.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

20. Vartotojo kreipimasis privalo būti užpildytas valstybine kalba.

21. Vartotojo kreipimasis privalo būti pasirašytas vartotojo arba jo atstovo.

22. Gavęs Aprašo 18 punkte nurodytus dokumentus, Lietuvos bankas patikrina, ar nėra aplinkybių, dėl kurių ginčas nenagrinėtinas, ir ar pateiktas vartotojo kreipimasis atitinka jam nustatytus reikalavimus. Kilus abejonių dėl pateiktų dokumentų kopijų tikrumo, Lietuvos bankas turi teisę pareikalauti, kad vartotojas ir (arba) finansų rinkos dalyvis pateiktų dokumentų originalus.

23. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka Apraše nurodytų reikalavimų, Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo vartotojo kreipimosi gavimo Lietuvos banke dienos informuoja vartotoją apie kreipimosi trūkumus ir nustato terminą jiems pašalinti. Jeigu vartotojas pagal Lietuvos banko nurodymus ir per nustatytą terminą pašalina trūkumus, vartotojo kreipimasis laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo kreipimasis. Priešingu atveju vartotojo kreipimasis paliekamas nenagrinėtu. Aiškūs netikslumai nelaikomi kreipimosi trūkumais.

Punkto pakeitimai:

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

24. Aprašo 22 punkto nuostatos taikomos ir vartotojui, pateikusiam Lietuvos banko patvirtintą vartotojo kreipimosi formą.

V SKIRSNIS. GINČO NAGRINĖJIMO LIETUVOS BANKE REIKALAVIMAI

25. Laikoma, kad ginčas nagrinėtinas Lietuvos banke, jeigu yra visos šios sąlygos:

25.1. Lietuvos bankas yra įgaliotas priimti sprendimą dėl kreipimesi nurodyto reikalavimo;

25.2. ginčas kilo dėl finansinės paslaugos sutarties, kuriai taikytina Lietuvos Respublikos teisė, arba yra susijęs su šia finansinės paslaugos sutartimi;

25.3. finansinės paslaugos sutartis sudaryta arba sudaroma su finansų rinkos dalyviu, turinčiu teisę verstis atitinkama finansinių paslaugų veikla Lietuvos Respublikoje;

25.4. pareiškėjas atitinka Aprašo 5 punkte nustatytus reikalavimus (yra vartotojas);

25.5. tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvio nėra sudarytas susitarimas perduoti ginčo sprendimą arbitražui, tarpininkavimo, taikinimo ar kitais alternatyviais ginčų nagrinėjimo būdais;

25.6. ginčas nėra nagrinėjamas (išnagrinėtas) arbitraže, tarpininkavimo, taikymo arba kitu alternatyviu ginčų nagrinėjimo būdu;

25.7. ginčas nėra nagrinėjamas (išnagrinėtas) Lietuvos banke arba teisme;

25.8. vartotojo vardu kreipimąsi pateikė įgaliotas asmuo;

25.9. vartotojas, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką, yra kreipęsis į finansų rinkos dalyvį ir gavęs jo neigiamą (vartotojo netenkinantį) atsakymą arba negavęs jokio atsakymo per 30 dienų nuo kreipimosi dienos arba per kitą įstatymuose nustatytą atsakymo pateikimo terminą;

25.10. nuo neigiamo (vartotojo netenkinančio) finansų rinkos dalyvio atsakymo arba

nuo Aprašo 25.9 punkte nurodyto termino pabaigos yra praėję ne daugiau kaip 3 mėnesiai;

25.11. jeigu vartotojo kreipimasis nėra pateiktas pakartotinai, kaip nustatyta Aprašo 17 punkte.

26. Jeigu yra aplinkybių, dėl kurių ginčas nenagrinėtinas, Lietuvos bankas apie tai motyvuotai informuoja vartotoją, primindamas apie galimybę dėl ginčo nagrinėjimo kreiptis į teismą arba kitą kompetentingą instituciją.

27. Jeigu vartotojas kreipiasi į Lietuvos banką prieš tai dėl ginčo dalyko nesikreipęs į finansų rinkos dalyvį arba jeigu dėl to kreipėsi, bet per Aprašo 15 punkte nustatytą terminą negavo jokio atsakymo, Lietuvos bankas vartotojo kreipimąsi turi teisę per 5 darbo dienas nuo vartotojo kreipimosi gavimo Lietuvos banke dienos persiųsti finansų rinkos dalyviui pasiūlydamas ginčą išspręsti taikiai.

Punkto pakeitimai:

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

28. Jeigu nėra Aprašo 25 punkte nurodytų kliūčių nagrinėti ginčą, Lietuvos bankas informuoja finansų rinkos dalyvį apie vartotojo kreipimąsi ir pareikalauja per Lietuvos banko nustatytą terminą pateikti išsamius rašytinius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus.

III SKYRIUS. GINČO NAGRINĖJIMAS LIETUVOS BANKE

VI SKIRSNIS. INFORMACIJOS TEIKIMAS LIETUVOS BANKUI

29. 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.

30. Vartotojas turi teisę prašyti Lietuvos banko išreikalauti įrodymus iš finansų rinkos dalyvio. Prašyme vartotojas turi nurodyti:

30.1. įrodymą, kurio reikalaujama;

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

30.3. aplinkybes, kurias rašytinis įrodymas gali pagrįsti.

31. Vartotojas turi teisę bet kada, iki Lietuvos banko sprendimo priėmimo, pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus finansų rinkos dalyviui) arba pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus įrodymus arba atsisakyti savo reikalavimo. Jeigu vartotojas atsisako savo reikalavimo, Lietuvos bankas nutraukia pradėtą ginčo nagrinėjimą.

VII SKIRSNIS. GINČO NAGRINĖJIMO LIETUVOS BANKE SUSTABDYMAS

32. Lietuvos bankas privalo sustabdyti ginčo nagrinėjimą:

32.1. kai miršta fizinis asmuo arba pasibaigia juridinis asmuo, kuris buvo ginčo šalis, jeigu atsižvelgus į ginčo teisinius santykius leidžiama perimti teises, arba kai fizinis asmuo, kuris yra ginčo šalis, netenka veiksnumo;

32.2. kai ginčo negalima nagrinėti, kol bus išspręsta civilinė, baudžiamoji arba administracinė byla;

32.3. kai nagrinėjant ginčą, kuriame komerciniam bankui pareikšti turtiniai reikalavimai, Lietuvos bankas paskiria arba yra paskyręs komerciniam bankui laikinąjį administratorių ir ši aplinkybė iš esmės trukdo nagrinėti ginčą;

32.4. kitais įstatymų nustatytais atvejais.

33. Lietuvos bankas turi teisę sustabdyti ginčo nagrinėjimą:

33.1. kai ginčo šalys informuoja Lietuvos banką, kad pateiks papildomų įrodymų arba ginčui nagrinėti reikšmingos informacijos, arba kai Lietuvos bankas kreipiasi į ginčo šalis dėl papildomų įrodymų arba ginčui nagrinėti reikšmingos informacijos pateikimo;

33.2. kitais atvejais, kai Lietuvos bankas pripažįsta, kad ginčo nagrinėjimą sustabdyti

būtina.

VIII SKIRSNIS. GINČO NAGRINĖJIMO LIETUVOS BANKE SUSTABDYMO TERMINAI IR PASEKMĖS

34. Ginčo nagrinėjimo sustabdymo terminai ir pasekmės:

34.1. Aprašo 32.1 punkte nurodytais atvejais ginčo nagrinėjimas sustabdomas, iki paaiškės mirusio fizinio asmens arba pasibaigusio juridinio asmens teisių perėmėjas ar aplinkybės, dėl kurių teisės nebuvo perimtos, arba iki neveiksniam fiziniam asmeniui bus paskirtas atstovas pagal įstatymą;

34.2. Aprašo 32.2 punkte nurodytu atveju – iki įsiteisės teismo sprendimas, nuosprendis, nutartis ar nutarimas arba iki bus priimtas nutarimas byloje, nagrinėjamoje administracine tvarka;

34.3. Aprašo 32.3 punkte nurodytais atvejais – iki komercinio banko laikinojo administratoriaus įgaliojimų pabaigos;

34.4. Aprašo 33.1 punkte nurodytu atveju – iki Lietuvos bankas gaus papildomų įrodymų ir (arba) ginčui nagrinėti reikšmingą informaciją;

34.5. kitais Aprašo 32 ir 33 punktuose nurodytais atvejais – iki bus pašalintos aplinkybės, dėl kurių buvo sustabdytas ginčo nagrinėjimas.

35. Ginčo nagrinėjimo sustabdymo laikotarpiu Lietuvos bankas jokių ginčo nagrinėjimo veiksmų neatlieka.

36. Ginčo nagrinėjimas atnaujinamas išnykus aplinkybėms, dėl kurių jis buvo sustabdytas, ginčo šalių prašymu arba Lietuvos banko iniciatyva. Dėl ginčo nagrinėjimo atnaujinimo priimamas Lietuvos banko sprendimas. Ginčui nagrinėti skirtas terminas atnaujinus ginčo nagrinėjimą pradedamas skaičiuoti iš naujo nuo ginčo nagrinėjimo atnaujinimo dienos.

37. Jeigu ginčo nagrinėjimas buvo sustabdytas Aprašo 32.1 ir 32.2 punktuose nurodytais pagrindais, apie aplinkybes, leidžiančias atnaujinti ginčo nagrinėjimą, Lietuvos banką privalo informuoti ginčo šalys.

IX SKIRSNIS. GINČO NAGRINĖJIMO LIETUVOS BANKE NUTRAUKIMAS

38. Lietuvos bankas nutraukia ginčo nagrinėjimą:

38.1. jeigu paaiškėja Apraše nurodytos aplinkybės, dėl kurių ginčas negali būti nagrinėjamas Lietuvos banke;

38.2. jeigu mirus fiziniam asmeniui arba likvidavus juridinį asmenį, kuris buvo ginčo šalis, atsižvelgus į ginčo teisinius santykius, neleidžiama perimti teises;

38.3. jeigu ginčo nagrinėjimo metu neliko ginčo dalyko;

38.4. jeigu ginčo, kai vartotojas yra pareiškęs tik turtinius reikalavimus, nagrinėjimo metu paaiškėja, kad finansų rinkos dalyviui iškelta bankroto arba restruktūrizavimo byla;

38.5. kitais įstatymų nustatytais atvejais.

39. Ginčo nagrinėjimo nutraukimo tvarka ir pasekmės:

39.1. ginčo nagrinėjimas nutraukiamas Lietuvos banko sprendimu;

39.2. nutraukus ginčo nagrinėjimą, ginčo šalis neleidžiama vėl kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nagrinėjimo.

X SKIRSNIS. LIETUVOS BANKO SPRENDIMAS

40. Lietuvos bankas tarpininkauja, kad ginčo šalys pasiektų abi šalis tenkinantį susitarimą, ir, jeigu galima, pasiūlo galimus šio susitarimo būdus. Jeigu ginčo susitarimu užbaigti nepavyksta, Lietuvos bankas priima sprendimą dėl ginčo esmės.

41. Lietuvos bankas dėl ginčo esmės priima vieną iš šių rekomendacinių sprendimų:

- 41.1. patenkinti vartotojo reikalavimus;
- 41.2. iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus;
- 41.3. atmesti vartotojo reikalavimus.

42. Lietuvos bankas savo sprendimą priima atsižvelgdamas į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes bei vadovaudamasis galiojančia Lietuvos Respublikos teise ir gerąja finansų rinkos patirtimi. Jeigu ginčo šalių paaiškinimų arba pateiktų kitų įrodymų nepakanka ir šalys jų nepateikia per Lietuvos banko nustatytą terminą (Aprašo 32 punktas), Lietuvos bankas sprendimą priima atsižvelgdamas į turimus įrodymus.

43. Lietuvos banko sprendimą sudaro įžanginė, aprašomoji, motyvuojamoji ir rezoliucinė dalys.

44. Apie Lietuvos banko sprendimą vartotojas ir finansų rinkos dalyvis informuojami raštu.

45. Lietuvos bankas turi teisę įpareigoti finansų rinkos dalyvį per Lietuvos banko sprendime nustatytą terminą pateikti atsakymą apie rekomendacinio sprendimo įvykdymą arba neįvykdymą.

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

47. Lietuvos banko sprendimas yra rekomendacinis. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka.

48. Lietuvos banko sprendimas teismui neskundžiamas.

(Vartotojo kreipimosi forma)

VARTOTOJO KREIPIMASIS

.....
(data)

**Lietuvos banko
Priežiūros tarnybos
Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros
departamentui**

I. VARTOTOJAS

Vardas ir pavardė

Adresas (gatvė, namo ir buto Nr., pašto indeksas, miestas)
–
–

Telefonas

Faksas

El. paštas

II. VARTOTOJO ATSTOVAS

Vardas ir pavardė

Adresas (gatvė, namo ir buto Nr., pašto indeksas, miestas)
–
–

Telefonas

Faksas

El. paštas

Pastaba. Jeigu vartotojo vardu kreipiasi įgaliotas atstovas, prie kreipimosi privalo būti pridėtas įgaliojimą patvirtinantis dokumentas.

III. FINANSŲ RINKOS DALYVIO PAVADINIMAS IR BŪSTINĖS ADRESAS

–

IV. FINANSINĖS PASLAUGOS SUTARTIES DUOMENYS

Finansinės paslaugos pavadinimas

Finansinės paslaugos sutarties numeris

Sudarymo data

Pastaba. Šiuos duomenis nurodykite, jeigu juos turite. Taip pat, jeigu turite, pridėkite finansinės paslaugos sutarties kopiją.

V. APLINKYBĖS

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