



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO NR. 5D-2026/2.1-668 PRIEŠ LIETUVOS BANKĄ

2026 m.
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Seimo kontrolierė 2026 m. balandžio 20 d. gavo X (toliau – Pareiškėjas) skundą dėl Lietuvos banko veiksmų (neveikimo), teisės aktų nustatytais terminais neišnagrinėjus 2025 m. gruodžio 9 d. Lietuvos bankui pateikto skundo Nr. 2025-/.../ (toliau – Skundas).

2. Pareiškėjas Skunde nurodo, kad:

2.1. Lietuvos bankui 2025 m. gruodžio 9 d. pateikė skundą, bylos Nr. /.../ (toliau – Byla);

2.2. 2026 m. kovo 10 d. buvo informuotas, kad jo skundo bylos nagrinėjimas pratęstas iki 2026 m. balandžio 8 d.;

2.3. „Terminas yra pasibaigęs, nesu gavęs jokio sprendimo, nesu informuotas apie termino pratęsimą ar nagrinėjimo eigą“;

2.4. 2026 m. balandžio 17 d. kreipėsi raštu, skambino, tačiau „atsakymo iki šiol negaunu“.

3. Pareiškėjas prašo: „įvertinti Lietuvos banko neveikimą, skundo vilkinimą, nustatyti ar nebuvo pažeisti teisės aktai, įpareigoti instituciją nedelsiant išnagrinėti mano skundą ir pateikti atsakymą bei informuoti mane apie priimtus sprendimus“ (citatų kalba netaisyta).

TYRIMO IŠVADOS

3. Seimo kontrolierė, gavusi Skundą, 2026 m. balandžio 22 d. raštu Nr. SE-1003 kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama pateikti informaciją, reikalingą Skundo tyrimui.

4. Seimo kontrolierė 2026 m. gegužės 13 d. gavo Lietuvos banko atsakymą Nr. 1D-1314 (pažymos 1 priedo 2 punktas), kuriuo Lietuvos bankas informavo, kad 2025 m. gruodžio 9 d. Pareiškėjo prašymo pagrindu pradėto vartojimo ginčo (bylos Nr. 2025-/.../) nagrinėjimas yra baigtas ir Byloje 2026 m. balandžio 27 d. priimtas sprendimas Nr. 429-138, kuris tą pačią dieną e. sistemoje išsiųstas Pareiškėjui. Taip pat paaiškino priežastis, lėmusias užsitęsusį Bylos nagrinėjimą ir kitas su juo susijusias aplinkybes: nagrinėjimo metu buvo gauti ir įvertinti Pareiškėjo ir draudimo bendrovės pateikti paaiškinimai ir įrodymai, be

to, dėl Lietuvos banko vykdytų taikinimo veiksmų vieną iš ginčo reikalavimų draudimo bendrovė sutiko patenkinti, todėl šioje dalyje ginčo nebeliko. Kitas Pareiškėjo reikalavimas buvo atmestas. Sprendimo motyvai nurodyti jam pateiktame sprendime Nr. 429-138. Lietuvos bankas paaiškino, kad gaunamų prašymų dėl vartojimo ginčų nagrinėjimo bei kitų prašymų ir skundų apimtis pastaruoju metu yra labai padidėjusi, pagal galimybes stengiamasi į juos atsakyti (priimti sprendimus) kuo greičiau.

5. Tyrimui aktualus teisinis reguliavimas, įtvirtintas Konstitucijoje, Seimo kontrolierių įstatyme (toliau – SKĮ), Vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – VTAĮ), Lietuvos banko įstatyme (toliau – LBĮ), Viešojo administravimo įstatyme (toliau – VAĮ), Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėse, patvirtintose 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“ (toliau – LB taisyklės), Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės), Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklėse, patvirtintose Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76 (toliau – Prašymų nagrinėjimo LB taisyklės), pateikiamas pažymos 2 priede, o aktuali Konstitucinio Teismo jurisprudencija ir Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – LVAT) bei Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) praktika pateikiamos 3 priede.

7. Įvertinus Skundo tyrimo metu gautą informaciją dėl jo aplinkybių (pažymos 2 punktas, 1 priedas) ir teisinį reglamentavimą (2 priedas), nustatyta:

7.1. Pareiškėjas nurodo, kad Lietuvos bankas neišnagrinėjo jo prašymo (skundo) pagrindu pradėto vartojimo ginčo Byloje ir teisės aktų nustatytais terminais (įskaitant Bylos nagrinėjimo pratęsimą) nepriėmė sprendimo. Be to, jis negavo informacijos apie tolesnę nagrinėjimo eigą.

7.2. VTAĮ 22 straipsnio 1 dalyje yra nurodytos vartojimo ginčus neteisimine tvarka nagrinėjančios institucijos, tarp jų – Lietuvos bankas (VTAĮ, LBĮ, 2 priedo 3, 4 punktai).

7.3. Pažymėtina, kad Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitų žmogaus teisių ir laisvių pažeidimų viešojo administravimo srityje. Seimo kontrolierių vienas veiklos tikslų – ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinantį žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms (pažymos 2 priedo 2 punktas). Konstitucinis Teismas 2004 m. gruodžio 13 d. nutarime išaiškino, kad Seimo kontrolieriai, pagal Konstitucijos 5 straipsnio 1 dalį, nėra priskiriami nei įstatymų leidžiamajai, nei vykdomajai, nei teisminei valdžiai (pažymos 3 priedo 1 punktas). Be to, Seimo kontrolieriams nepriskirta atlikti vertinimų specialiųjų (specifinių) žinių reikalaujančiose srityse, taip pat jie netiria skundų, kilusių iš civilinių (vartojimo) teisinių santykių, nesprendžia su jais susijusių vartojimo ginčų ir nenustato faktinių aplinkybių buvimo (nebuvimo). Seimo kontrolierius negali atlikti to, ką pagal teisės aktus yra įgalioti atlikti atitinkami viešosios teisės subjektai. Pažymėtina ir tai, kad Seimo kontrolieriai negali įpareigoti viešosios teisės subjekto priimti atitinkamą sprendimą ar jo nepriimti.

Pagal LVAT ir LAT praktiką, pacituotą pažymos 3 priede, viešuoju administravimu nelaikytina tokia institucijos veikla, kaip ginčų nagrinėjimas ikiteismine tvarka. Atsižvelgus į

tai, darytina išvada, kad Lietuvos bankas pagal savo vykdomų funkcijų pobūdį gali veikti tiek kaip viešojo administravimo subjektas, tiek kaip teisės aktuose nustatyta ikiteisminio nagrinėjimo institucija. Nagrinėdamas vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčus (spręsdamas civilinį teisinį ginčą), jis atlieka vartotojų teisių gynimo ir ginčo sprendimo tarpininko funkciją, tačiau šioje srityje neturi viešojo administravimo subjekto įgaliojimų. Taigi, Lietuvos bankas pagal savo vykdomų funkcijų pobūdį gali veikti kaip viešojo administravimo subjektas, o tais atvejais, kai nagrinėja vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčus, jis veikia kaip ikiteisminio nagrinėjimo institucija, o tokia veikla nelaikytina viešuoju administravimu.

7.4. Šiuo atveju svarbu pabrėžti, kad Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad „valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“. Seimo kontrolieriai prižiūri, ar valdžios įstaigos tinkamai vykdo šią pareigą. Vadovaujantis teismų praktika (pažymos 3 priedas), iš šio konstitucinio imperatyvo kildinamas atsakingo valdymo (gero administravimo) principas. Tai – teisinės sistemos pamatinis principas, todėl viešojo sektoriaus subjektai yra saistomi jo reikalavimų. Gero administravimo principas yra labai platus ir, be kita ko, reiškia, kad valdžios įstaigos turi pareigą imtis aktyvių veiksmų, padėti asmenims, reikalus tvarkyti teisingai ir per kuo trumpesnę laiką, elgtis atidžiai, apdairiai ir rūpestingai. Sprendžiant, ar viešosios teisės subjektas elgėsi pakankamai rūpestingai ir atidžiai, turi būti vertinama, kaip tiksliai jis laikėsi jo veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų.

Teismų jurisprudencijoje pabrėžiama valdžios įstaigų pareiga laikytis konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms, teisės viršenybės) bei gero administravimo ir atsakingo valdymo principų (teisėtumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).

7.5. Seimo kontrolierė, turėdama pareigą prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms (pažymos 2 priedo 2 punktas), atsižvelgusi į tyrimo metu nustatytas aplinkybes ir į teisės aktų nuostatas, pacituotas šioje pažymoje, turi teisę teikti siūlymus ar pastabas atitinkamoms institucijoms ir įstaigoms dėl administravimo gerinimo, kad nebūtų pažeidžiamos žmogaus teisės ir laisvės.

8. Vadovaujantis VTAĮ, LBĮ ir LB taisyklėse nustatytais reikalavimais, Lietuvos bankas, prašymo nagrinėti vartojimo ginčą pagrindu pradėjęs vartojimo ginčo nagrinėjimo procedūrą, ginčą ne teismo tvarka turi išnagrinėti ir dėl ginčo esmės priimti sprendimą ne vėliau kaip per 90 dienų. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, Lietuvos bankas gali šį terminą pratęsti ne ilgiau negu 30 dienų, apie jo pratęsimą pranešdamas ginčo šalims. Be to, Lietuvos bankas turi imtis priemonių ginčo šalims sutaukyti ir siekti, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką (2 priedo 3, 4, 6 punktai).

Pažymėtina, kad teisės aktuose nustatyti imperatyvūs Lietuvos banko sprendimų priėmimo terminai yra skirti užtikrinti asmenų teisę į klausimų išsprendimą per kuo trumpiausią laiką, neatidėliojant, kad procesas nebūtų pernelyg ilgai užtęsiamas (2 priedo 2 punktas). Todėl asmenys, besikreipiantys į Lietuvos banką, turi pagrįstą lūkestį, kad jų klausimai bus išspręsti per kuo trumpiausią laiką, neviršijant įstatymuose nustatytų terminų.

Teisėtų lūkesčių apsauga, teisinis tikrumas ir teisinis saugumas yra neatsiejami teisinės valstybės principo elementai, o jų neužtikrinus, nebūtų užtikrintas asmens pasitikėjimas valstybe ir teise.

8.1. Tyrimo metu nustatyta, kad, gavęs Pareiškėjo 2025 m. gruodžio 9 d. prašymą (skundą), Lietuvos bankas pradėjo vartojimo ginčo tarp Pareiškėjo ir draudimo bendrovės nagrinėjimo procedūrą. Ginčas turėjo būti išnagrinėtas ir sprendimas Byloje priimtas iki 2026 m. kovo 9 d., o pratęsus nagrinėjimo terminą ir apie tai pranešus ginčo šalims – iki balandžio 9 d. Lietuvos bankas 2026 m. kovo 10 d. informavo Pareiškėją, kad jo inicijuoto vartojimo ginčo (Bylos) nagrinėjimo terminas pratęsiamas iki 2026 m. balandžio 8 d. (2.2 punktas, 1 priedo 2.2, 2.9 punktai). Kaip paaiškino Lietuvos bankas, bylos nagrinėjimo metu buvo gauti ir įvertinti Pareiškėjo ir draudimo bendrovės pateikti paaiškinimai ir įrodymai, taip pat, kaip numatyta VTAĮ 25 straipsnio 6 dalyje, buvo imtasi priemonių ginčo šalims sutaikinti. Pažymėtina, kad dėl Lietuvos banko vykdytų taikinimo veiksmų vieną iš ginčo reikalavimų draudimo bendrovė sutiko patenkinti, todėl šioje dalyje ginčo nebeliko, o kitas Pareiškėjo reikalavimas buvo atmestas. Sprendimas Byloje priimtas 2026 m. balandžio 27 d., t. y. praėjus 12 darbo dienų po teisės aktuose nustatyto maksimalaus vartojimo ginčų nagrinėjimo termino pabaigos. Sprendimas tą pačią dieną e. sistemoje išsiųstas Pareiškėjui (1 priedo 2.4 punktas).

Kaip ne kartą pažymėjo KT ir LVAT, visos valstybės institucijos yra saistomos konstitucinio atsakingo valdymo (gero administravimo) principo, kuriuo įgyvendinama Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta nuostata, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, taigi, jos turi tinkamai įgyvendinti joms Konstitucijos ir įstatymų suteiktus įgaliojimus (3 priedo 1, 2 punktai).

Lietuvos bankas paaiškino, kad pastaruoju metu itin padidėjęs nagrinėjamų vartojimo ginčų skaičius daro tiesioginį poveikį jo vykdomoms funkcijoms. Bylos išnagrinėjimo vėlavimą lėmė būtent itin išaugęs gautų kreipimųsi skaičius. Siekdamas suvaldyti šių aplinkybių poveikį ginčų nagrinėjimo terminams, Lietuvos bankas nuolat peržiūri darbo organizavimo procesus, siekia juos efektyvinti ir įgyvendina kitus organizacinius ir praktinius sprendimus (2 priedo 2.6, 2.7 punktai).

Pažymėtina, kad, įvertinus Lietuvos banko paaiškinimus dėl objektyvių priežasčių, dėl kurių Pareiškėjo skundas (Byla) nebuvo išnagrinėtas teisės aktuose nustatytais terminais, bei taikytas priemonės, skirtas efektyviau vykdyti bankui priskirtas funkcijas, darytina išvada, kad sprendimo nepriėmimą per nustatytus terminus lėmė objektyvios priežastys. Todėl, nors toks uždelsimas ir neatitiko teisės aktų reikalavimų, jis neturi tyčinio vilkinimo (biurokratizmo) požymių.

8.2. Pareiškėjas Skunde nurodė, kad, Lietuvos bankui neišnagrinėjus Bylos iki 2026 m. balandžio 8 d. (iki pratęsto bylos nagrinėjimo termino pabaigos) ir nepateikus Pareiškėjui daugiau informacijos, dėl Bylos nagrinėjimo eigos ir sprendimo jis 2026 m. balandžio 17 d. kreipėsi į Lietuvos banką raštu, skambino, tačiau iki Skundo pateikimo Seimo kontrolierei dienos (2026 m. balandžio 20 d.) atsakymo negavo (2.4 punktas).

Vadovaujantis VAĮ, Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis ir Prašymų nagrinėjimo LB taisyklėmis (2 priedo 3, 7, 8 punktai), sprendimus dėl skundų ir prašymų (išskyrus prašymus dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo) Lietuvos bankas turi priimti ir asmeniui atsakyti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Atsakymai į elektronines užklausas bendro pobūdžio klausimais paprastai pateikiami per 5 darbo dienas nuo užklausos gavimo dienos. Pažymėtina, kad į prašymus ar skundus, pateiktus žodžiu, turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną. Jeigu to padaryti negalima, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

Tyrimo metu nustatyta, kad Pareiškėjas 2026 m. balandžio 17 d. žodžiu (telefonu) ir raštu (elektroniniu laišku) kreipėsi į Lietuvos banką dėl paaiškinimų apie Bylos nagrinėjimo eigą ir sprendimą. Kadangi Pareiškėjas tuo pačiu klausimu kreipėsi ir raštu (el. paštu), jam buvo atsakyta raštu (2026 m. balandžio 22 d. el. paštu), t. y. nepažeidžiant teisės aktuose nustatytų terminų. Šiuo atsakymu buvo atsiprašyta Pareiškėjo dėl vėlavimo priimti sprendimą Byloje, paaiškinta, kodėl užtruko Bylos nagrinėjimas, ir informuota, kad stengiamasi sprendimą Byloje priimti kuo greičiau (2 priedo 2.9, 2.10 punktai). Kaip minėta, sprendimas priimtas 2026 m. balandžio 27 d. ir tą pačią dieną pateiktas Pareiškėjui.

9. Apibendrinus tai, kas išdėstyta pirmiau, pažymėtina, kad šio tyrimo metu Byla buvo baigta nagrinėti ir 2026 m. balandžio 27 d. buvo priimtas sprendimas, kuris tą pačią dieną buvo išsiųstas Pareiškėjui, t. y. Skundo dalykas išnyko. Pažymėtina ir tai, kad sprendimo Byloje priėmimo vėlavimas buvo nežymus (12 darbo dienų), nulemtas objektyvių aplinkybių ir neturėjo tyčinio vilkinimo (biurokratizmo) požymių. Be to, Lietuvos bankas ėmėsi priemonių, siekdamas užtikrinti efektyvesnį jam priskirtų funkcijų vykdymą. Į papildomą Pareiškėjo kreipimąsi el. paštu atsakyta laiku.

Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes ir vadovaujantis SKĮ 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu ir 3 dalimi, Pareiškėjo Skundo tyrimas nutraukiamas.

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

10. Vadovaudamasi Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Seimo kontrolierė nusprendžia

X skundo dėl Lietuvos banko veiksmų (neveikimo), kai teisės aktų nustatytais terminais nebuvo išnagrinėtas 2025 m. gruodžio 9 d. pateiktas skundas dėl vartojimo ginčo (Byla) Nr. 2025-/.../, tyrimą nutraukti.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJA

11. Vadovaudamasi Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Seimo kontrolierė **Lietuvos banko valdybos pirmininkui** rekomenduoja atkreipti dėmesį į pareigą laikytis VTAĮ ir LBĮ nustatytų vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka terminų.

Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad informacija apie siūlymų (rekomendacijų) išnagrinėjimą Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją), **bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus prašoma informuoti **Seimo kontrolierę** (rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus ir juos pagrindžiančius dokumentus Seimo kontrolieri pateikti el. p. ombuds@lrski.lt arba per E. pristatymo informacinę sistemą).

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė

GAUTA INFORMACIJA

1. Pareiškėjas su Skundu susijusių papildomų dokumentų nepateikė:

2. Seimo kontrolierė 2026 m. gegužės 13 d. gavo Lietuvos banko 2026 m. gegužės 12 d. raštą Nr. 2026/512-2329 (reg. Nr. 1D-1314), kuriame nurodyta:

2.1. „Pareiškėjas X (toliau – pareiškėjas) į Lietuvos banką kreipėsi, pateikdamas prašymą nagrinėti ginčą, per elektroninę vartojimo ginčų nagrinėjimo sistemą (EPGIS; www.lb.lt/gincu-sistema). Prašymas Lietuvos banke gautas ir užregistruotas automatizuotai IS PROTAS 2025 m. gruodžio 9 d. Nr. G 2025/(34.72-3403)-PR-7951.

2025 m. gruodžio 9 d. prašymo Nr. G2025/(34.72-3403)-PR-7951 pagrindu Lietuvos banke pradėtas vartojimo ginčo nagrinėjimas iš esmės pagal Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintas 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.“

2.2. „Apie vartojimo ginčo nagrinėjimo termino pratęsimą iki 2026 m. balandžio 8 d. pareiškėjas buvo informuotas Lietuvos banko 2026 m. kovo 10 d. raštu/sprendimu Nr. S2026/(34.72.E-3403)-PR-921 „Dėl ginčo nagrinėjimo termino pratęsimo (ginčo byla Nr. 2025-/.../)" per e. sistemą.

Pažymėtina, kad tuo atveju, kai Lietuvos banko dokumentai vartotojui teikiami per e. sistemą, vartotojas papildomai gauna automatinį pranešimą el. paštu apie tai, kad e. sistemoje yra jam pateiktų naujų dokumentų. Dokumentų vizavimas, pasirašymas ir išsiuntimas vyksta per IS PROTAS.“

2.3. „Pareiškėjas į Lietuvos banką kreipėsi 2026 m. balandžio 17 d. nemokamos informacinės linijos numeriu, norėdamas gauti informaciją apie 2025 m. gruodžio 9 d. pateikto prašymo nagrinėjimo eigą. Pareiškėjas telefoninio pokalbio metu buvo informuotas, kad informacija apie pareiškėjo išsakytą informacijos poreikį bus perduota atsakingam Lietuvos banko tarnautojui ir pareiškėjo paprašyta palaukti atsakymo iš atsakingo Lietuvos banko tarnautojo.

Tą pačią dieną pareiškėjas Lietuvos bankui el. paštu prieziura@lb.lt pateikė paklausimą, kuriame nurodė, kad negavo Lietuvos banko atsakymo iki nustatyto termino pabaigos ir paprašė patikslinti, kas vyksta. Paklausimas buvo užregistruotas IS PROTAS Nr. G 2026/(34.72-3403)-PR-3969 ir perduotas atsakingam Lietuvos banko tarnautojui.

Lietuvos banko atsakingas tarnautojas, reaguodamas į pareiškėjo 2026 m. balandžio 17 d. pateiktą paklausimą, 2026 m. balandžio 22 d. el. paštu pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame atsiprašė, kad atsakymo pareiškėjui tenka laukti ilgiau nei planuota, taip pat informavo apie laikinai padidėjusį gaunamų kreipimųsi skaičių ir dėl to galimus vėlavimus, bei nurodė, kad Lietuvos bankas deda pastangas išnagrinėti ginčą kuo greičiau. Šis atsakymas pareiškėjui buvo pateiktas bendra tvarka, pagal Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisykles (45, 65, 66 punktai). Pareiškėjas atsakymo į jam 2026 m. balandžio 22 d. pateiktą Lietuvos banko atsakingo tarnautojo el. laišką nepateikė.

Daugiau užklausų/skundų/pretenzijų iš pareiškėjo Lietuvos bankas negavo.“

2.4. „Vartojimo ginčas, pradėtas nagrinėti pagal pareiškėjo 2025 m. gruodžio 9 d. pateiktą prašymą Nr. G 2025/(34.72-3403)-PR-7951, yra išnagrinėtas – 2026 m. balandžio 27 d. buvo priimtas Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamento direktoriaus sprendimas Nr. 429-138 dėl ginčo esmės. Apie Lietuvos banko priimtą sprendimą pareiškėjas tą pačią dieną informuotas Lietuvos banko raštu Nr. S 2026/(34.72.E-3403)-PR-1823, patektu pareiškėjui per e. sistemą (kartu su sprendimu Nr. 429-138).

Ginčo nagrinėjimo metu buvo gauti ir įvertinti pareiškėjo ir draudimo bendrovės „Balcia Insurance SE“ Lietuvos filialo pateikti paaiškinimai ir įrodymai, be to, dėl Lietuvos banko vykdytų taikinimo veiksmų, vieną iš ginčo reikalavimų draudimo bendrovė sutiko patenkinti (nusprendė išmokėti 180 Eur draudimo išmoką pareiškėjui), todėl šioje dalyje ginčo nebeliko. Kitas pareiškėjo reikalavimas buvo atmestas. Sprendimo motyvai nurodyti pareiškėjui pateiktame sprendime Nr. 429-138.“

2.5. „Lietuvos bankas informacijos apie tai, kad pareiškėjas dėl kokių nors Lietuvos banko priimtų sprendimų būtų kreipęsis į teismą, neturi (2026 m. gegužės 6 d. duomenimis). Kartu pažymėtina, kad Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas.“

2.6. „Pastaruoju metu Lietuvos bankas gauna ženkliai daugiau, nei įprasta, prašymų nagrinėti vartojimo ginčus ir nagrinėja daug daugiau ginčų. Pavyzdžiui, 2024 metais buvo gauti 747, 2025 metais – 1220, o per šių metų keturis mėnesius (2026 m. gegužės 6 d. duomenimis) – jau 839 prašymai nagrinėti ginčus. Atitinkamai, 2024 metais buvo priimti 228, 2025 metais – 305, o per šių metų pirmus keturis mėnesius (2026 m. gegužės 6 d. duomenimis), jau yra priimti 136 sprendimai dėl ginčo esmės ir nagrinėjimo stadijoje yra dar 320 nagrinėjimo iš esmės procedūrų, kurios turėtų būti užbaigtos per maksimalų 120 dienų terminą, t. y. per kiek daugiau nei pirmąjį metų trečdalį iš viso užbaigtos arba vykdomos 456 ginčo nagrinėjimo iš esmės procedūros. Lietuvos banko Teisės ir licencijavimo departamento Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus tarnautojai vienu metu ne tik vertina jau pradėtų nagrinėti ginčų medžiagą, komunikuoja su pareiškėjais ir finansų rinkos dalyviais, renka papildomus įrodymus, siekia taikaus ginčo sprendimo, bet ir vertina naujus kreipimusis, rengia procedūrinius sprendimus ir kt.

Reikšmingai pakitęs ir toliau sparčiai augantis vartojimo ginčų srautas turi tiesioginį poveikį Lietuvos banko galimybei pavestas funkcijas vykdyti įprasta apimtimi ir tempu, kartu išlaikant vykdomos funkcijos kokybę. Aptariamo ginčo išnagrinėjimo vėlavimas buvo nulemtas būtent itin išaugusio kreipimųsi kiekiu.“

2.7. „Lietuvos banke, siekiant suvaldyti aplinkybių įtaką ginčų nagrinėjimo terminui, nuolat peržiūrimi darbo organizavimo procesai ir siekiama juos efektyvinti, daromi kiti organizaciniai ir praktiniai sprendimai. Tačiau tam, kad taikomos priemonės duotų apčiuopiamą rezultatą ir leistų stabilizuoti procesų eigą, objektyviai reikalingas papildomas laikas.

2.8. „Apgailestaujame, kad ginčo nagrinėjimas Lietuvos banke užtruko ir buvo tam tikras vėlavimas, tačiau pažymėtina, kad atsakingas Lietuvos banko tarnautojas dėl šio vėlavimo atsiprašė pareiškėjo ir informavo pareiškėją apie tikėtiną sprendimo priėmimo laiką.“

2.9. Pridėta Lietuvos banko Pareiškėjo prašymo dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo bylos informacinės sistemos informacija, iš kurios nustatyta: „Prašymo data 2025-12-09 Nr. 2025-/.../“, „sprendžiamas priimtinumas 2025-12-10“; „ginčo nagrinėjimas 2025-12-23“; „pratęstas 2026-03-10“; „priimtas sprendimas 2026-04-27“.

2.10. Pareiškėjo 2026 m. balandžio 17 d. el. laiškas Lietuvos bankui: „Byla buvo pratęsta iki balandžio 8 dienos, iš jūsų nieko negavau nors jau balandžio 17 d. Gal galėtumėte patikslinti, kad vyksta. Ačiū.“

Lietuvos banko darbuotojo 2026 m. balandžio 22 d. atsakymas e. paštu Pareiškėjui: „Dėl išaugusių kreipimųsi skaičiaus šiuo metu gali pasitaikyti vėlavimų, tačiau dedame visas pastangas, kad Jūsų ginčas būtų išnagrinėtas kuo greičiau. Tikimės, kad sprendimą galėsime pateikti dar šią savaitę. Dar kartą atsiprašome ir dėkojame už supratingumą.“

TYRIMUI REIKŠMINGOS TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

Nacionalinės teisės aktai:

1. *Konstitucijos 5 straipsnis*: „[...] Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

2. *Seimo kontrolierių įstatymo* (toliau – SKĮ):

2 *straipsnio „Pagrindinės šio įstatymo sąvokos“ 1 dalis*: „Biurokratizmas – tokia pareigūno veika, kai vietoj reikalų sprendimo iš esmės laikomasi nereikalingų ar išgalvotų formalumų, nepagrįstai atsisakoma spręsti pareigūno kompetencijai priklausančius klausimus, vilkinama priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas bei kitaip blogai ar netinkamai valdoma (atsisakoma informuoti asmenį apie jo teises, sąmoningai pateikiamas klaidinantis ar netinkamas patarimas ir t. t.). Biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai. [...]“

3 *straipsnis „Seimo kontrolierių veiklos tikslai“*: „Seimo kontrolierių veiklos tikslai: 1) ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinantį žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms; [...]“

12 *straipsnio „Seimo kontrolierių tiriami skundai“ 1 dalis*: „Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. [...]“

3. *Vartotojų teisių apsaugos įstatymo* (toliau – VTAĮ):

22 *straipsnio „Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos“*:

1 *dalis*: „Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos): [...] 2) Lietuvos bankas – vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų ir kitus Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatyme nurodytus vartojimo ginčus; [...]“

22⁵ *straipsnio „Reikalavimai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūroms“ 1 dalis*: „Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros turi atitikti šiuos reikalavimus: [...] 5) vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo to laiko, kai vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gavo šio įstatymo 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių per šį terminą vartojimo ginčas negali būti išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas gali šį terminą pratęsti, tačiau ne ilgiau negu 30 dienų. Ginčo šalims turi būti pranešta apie šio termino pratęsimą.“

25 *straipsnio „Ginčų nagrinėjimas“*:

6 *dalis*: „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija išsiaiškina ginčo esmę, ištiria turimus įrodymus ir imasi priemonių ginčo šalims sutaukyti.“

10 *dalis*: „Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija imasi priemonių, kad ginčo šalys nepiktnaudžiautų savo teisėmis ir nevilkintų ginčo nagrinėjimo, ir siekia, kad ginčas būtų tinkamai išspręstas per įmanomai trumpiausią laiką.“

4. *Lietuvos banko įstatymo* (toliau – LBĮ):

47 *straipsnio „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimas ne teismo tvarka“*

9 *dalis*: „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo tvarką

reglamentuoja Lietuvos Respublikos *vardotojų teisių apsaugos įstatymas* ir Lietuvos banko patvirtintos *vardotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės*."

5. *Viešojo administravimo įstatymo* (toliau – VAĮ):

10 straipsnio „Administracinių sprendimų priėmimas“ 4 dalis: „Viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena.“

11 straipsnio „Prašymų ir skundų administraciniam sprendimui priimti pateikimas ir nagrinėjimas“ 1 dalis: „Asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles.“

6. *Vardotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23* (toliau – LB Taisyklės):

51 punktas: „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.“

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

7. *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875* (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės):

18 punktas: „Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, institucijoje gali būti neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. [...] Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu institucija sudaro galimybę, priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.“

8. *Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76* (toliau – Prašymų nagrinėjimo LB taisyklės):

39 punktas: „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.“

45 punktas: „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.“

66 punktas: „Atsakymai į elektronines užklausas dėl bendro pobūdžio informacijos paprastai pateikiami per 5 darbo dienas nuo užklausos gavimo dienos, išskyrus užklausas, pagal kompetenciją skirtas Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros, Bankų ir draudimo priežiūros, Teisės ir licencijavimo departamentams.“

86 punktas: „Asmenims, skambinantiems bendraisiais Lietuvos banko telefono numeriais: +370 526 80 029, +370 612 69 200, +370 800 50 500, +370 525 12 763 pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, taip pat ir pietų pertraukos metu, atsiliepia AOS tarnautojai. Tarnautojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, turi: [...] 86.6. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus; [...] 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; [...]“

TYRIMUI REIKŠMINGA TEISMŲ PRAKTIKA

1. Konstitucinio Teismo praktika:

2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas „Dėl kai kurių teisės aktų, kuriais reguliuojami valstybės tarnybos ir su ja susiję santykiai, atitikties Lietuvos Respublikos Konstitucijai ir įstatymams“: „Konstitucijoje yra nurodytos ir kitos valstybės institucijos, kurios pagal Konstitucijos 5 straipsnio 1 dalį nėra priskiriamos nei įstatymų leidžiamajai, nei vykdomajai, nei teisminei valdžiai. Antai pagal Konstituciją tokios institucijos ir / arba pareigūnai yra Seimo kontrolieriai (Konstitucijos 73 straipsnio 1 dalis) [...]“

„Konstitucinis Teismas savo nutarimuose ne kartą yra konstatavęs, kad Konstitucijoje įtvirtintas teisinės valstybės principas, be kitų reikalavimų, suponuoja ir tai, kad turi būti užtikrintos žmogaus teisės ir laisvės, kad visos valstybės valdžią įgyvendinančios ir kitos valstybės ir savivaldybių institucijos, visi pareigūnai turi veikti remdamiesi teise [...]. Neatsiejami teisinės valstybės principo elementai yra teisėtų lūkesčių apsauga, teisinis tikrumas ir teisinis saugumas. [...]. Neužtikrinus teisėtų lūkesčių apsaugos, teisinio tikrumo ir teisinio saugumo, nebūtų užtikrintas asmens pasitikėjimas valstybe ir teise. [...]“

2018 m. balandžio 12 d. nutarimas Nr. KT6-N4/2018: „Kaip ne kartą yra konstatavęs Konstitucinis Teismas, Konstitucijoje įtvirtintas atsakingo valdymo principas suponuoja tai, kad visos valstybės institucijos ir pareigūnai turi vykdyti savo funkcijas vadovaudamiesi Konstitucija, teise, veikdami Tautos ir Lietuvos valstybės interesais, taip pat turi tinkamai įgyvendinti jiems Konstitucijos ir įstatymų suteiktus įgaliojimus (*inter alia* 2015 m. lapkričio 19 d., 2016 m. liepos 8 d., 2018 m. kovo 2 d. nutarimai). Pažymėtina, kad konstitucinis atsakingo valdymo principas, aiškinamas kartu su Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtintu valdžios įstaigų tarnavimo žmonėms imperatyvu [...] (2016 m. liepos 8 d. nutarimas).“

2. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktika (toliau – LVAT):

LVAT praktika, taikant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo normas, LVAT biuletenis Nr. 30: „Atsižvelgęs į Viešojo administravimo įstatymo 2 straipsnio 1 dalies ir Administracinių bylų teisenos įstatymo 2 straipsnio 1 dalies nuostatas, LVAT yra pripažinęs, kad viešuoju administravimu nelaikytinos tokios veiklos, kaip: [...] Ginčų nagrinėjimas ikiteismine tvarka“; „Tarnyba pagal savo vykdomų funkcijų pobūdį gali veikti tiek kaip viešojo administravimo, tiek kaip teisės aktuose nustatyta ikiteisminio nagrinėjimo institucija.“

2012 m. kovo 1 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-1605/2012: „Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Konstitucinio Teismo 1999-05-11, 2004-12-13 nutarimai, 2004-11-05 išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (LVAT 2005-05-31 nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005). [...] kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, [...] ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

2013 m. spalio 8 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. A602-1189-13/2013: „[...] terminai yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg užtęsimas, o

viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją. Minėtų terminų pažeidimas [...] neatleidžia viešojo administravimo subjektą nuo pareigos priimti administracinį sprendimą [...].“

2023 m. balandžio 26 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eA-261-575/2023: „Pagal esamą administracinių teismų praktiką, asmuo, nepriklausomai nuo dokumento, kuriuo kreipiasi į viešojo administravimo subjektą, pobūdžio (skundas, pareiškimas, prašymas), turi teisę, kad šis kreipimasis būtų išnagrinėtas ir į jį būtų atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka (LVAT 2018 m. rugsėjo 18 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-651-624/2018).“

3. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika:

2008 m. kovo 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-154/2008: „Ar viešosios teisės subjektas elgėsi pakankamai rūpestingai ir atidžiai, turi būti vertinama pagal tai, kaip tiksliai jis laikėsi jo veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų.“

2013 m. liepos 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2013: „Pažymėtina, kad Tarnyba, nagrinėdama vartotojų ir pardavėjų ar paslaugų teikėjų ginčus, atlieka vartotojų teisių gynimo ir ginčo sprendimo tarpininko funkciją, tačiau šioje srityje neturi viešojo administravimo subjekto įgaliojimų [...].“