



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO NR. 5D-2026/2.18-1256 PRIŠ LIETUVOS BANKĄ

2026-10-26 Nr. PA-143
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Seimo kontrolierius 2026 m. liepos 27 d. gavo X (toliau – Pareiškėjas) skundą dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai nepagrįstai vilkinant Pareiškėjo 2025 m. spalio 7 d. pateikto prašymo (toliau – Prašymas) dėl vartotojų ginčo su „Revolut Bank“, UAB, nagrinėjimą ne teismo tvarka, neteikiant informacijos apie nagrinėjimo eigą ir galimai nesilaikant teisės aktuose nustatytų reikalavimų (toliau – Skundas).

2. Pareiškėjas Skunde nurodo:

2.1. 2025 m. spalio 7 d. Lietuvos bankui pateikė Prašymą dėl vartojimo ginčo su „Revolut Bank“, UAB, sprendimo ne teismo tvarka.

2.2. Lietuvos bankas 2025 m. gruodžio 12 d. patvirtino Prašymo gavimą, tačiau Pareiškėjui ilgą laiką nepateikė sprendimo ir informacijos apie Prašymo nagrinėjimo eigą. Į vėlesnius jo pakartotinius kreipimusis buvo atsakoma tik automatiniais pranešimais arba neatsakoma.

2.3. Pareiškėjo vertinimu, Lietuvos bankas nesilaikė teisės aktuose nustatytų terminų, o jo neveikimas laikytinas biurokratizmu. Pareiškėjas prašo ištirti Lietuvos banko veiksmus (neveikimą), įvertinti terminų laikymąsi ir pateikti rekomendacijas dėl tinkamo institucijos pareigų vykdymo. Išsami Skunde nurodyta informacija pateikta 1 priede.

TYRIMO IŠVADOS

3. Seimo kontrolierius, atsižvelgęs į pirmiau nurodytas aplinkybes, 2026 m. liepos 29 d. raštu Nr. SE-1957 kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas pateikti Skundo tyrimui reikalingą informaciją, dokumentus ir paaiškinimus dėl Pareiškėjo prašymo gavimo, nagrinėjimo eigos, terminų, Pareiškėjo informavimo, priimtų sprendimų ir priemonių, kurių ketinama imtis (2 priedas).

4. Tyrimo metu 2026 m. rugsėjo 1 d. Lietuvos bankas pateikė 2026 m. rugpjūčio 31 d. atsakymą Nr. 2026/S12-4149 ir jį pagrindžiančius dokumentus. Išsami tyrimo metu gauta informacija nurodyta 2 priede.

5. Tyrimui reikšmingi teisės aktai: Konstitucija, Seimo kontrolierių įstatymas (toliau – SKĮ), Vartotojų teisių apsaugos įstatymas (toliau – VTAĮ), Lietuvos banko įstatymas, Viešojo administravimo įstatymas (toliau – VAĮ), Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio

sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės, patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės), Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklės, patvirtintos Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76 (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės), ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875. Tyrimui reikšmingos šių teisės aktų nuostatos pateiktos 3 priede, o tyrimui reikšminga teismų praktika – 4 priede.

6. Pažymėtina, kad Seimo kontrolierius šiuo tyrimu nevertina Pareiškėjo ir „Revolut Bank“, UAB, civilinio ginčo esmės, mokėjimo operacijų teisėtumo, prekybininkų kategorijų kodavimo ar Pareiškėjo reikalaujamo nuostolių atlyginimo pagrįstumo. Šių klausimų sprendimas priskirtas Lietuvos bankui, kaip vartojimo ginčų neteisminio sprendimo institucijai, ir bendrosios kompetencijos teismui. Tyrimo dalykas yra Lietuvos banko, kaip valdžios įstaigos, pareigos tinkamai tarnauti žmonėms vykdymas: ar Prašymas buvo laiku identifiukuotas, perduotas kompetentingam padaliniui, ar procedūriniai sprendimai priimti ir pateikti nustatytais terminais, taip pat ar Pareiškėjas buvo tinkamai informuojamas apie Prašymo nagrinėjimo eigą.

7. Atsižvelgiant į tyrimo metu surinktą informaciją, teisinį reguliavimą ir teismų praktiką, išskirtinos šios tyrimo dalys:

7.1. dėl Prašymo nagrinėjimo terminų;

7.2. dėl informacijos apie Prašymo nagrinėjimą teikimo.

Dėl Prašymo nagrinėjimo terminų

8. Pareiškėjas 2025 m. spalio 7 d. pateikė Lietuvos bankui Prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą su „Revolut Bank“, UAB, kuris Lietuvos banke gautas ir užregistruotas 2025 m. spalio 8 d. Lietuvos bankas 2025 m. gruodžio 12 d. Pareiškėjui patvirtino, kad jo kreipimasis gautas ir išsamiai nagrinėjamas, tačiau dėl Prašymo sąsajų su ankstesniais Pareiškėjo kreipimais buvo netinkamai priskirtas ir nebuvo laiku perduotas atsakingam Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriui.

Pagal Ginčų nagrinėjimo taisyklių 24 ir 26 punktus prašymo priėmimo klausimas ir motyvuotas sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti išspręsti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ir kitų reikalingų dokumentų gavimo. Sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą per 3 darbo dienas išsiunčiamas vartotojui (27 punktas), o priėmus ginčą nagrinėti per 3 darbo dienas vartotojui pranešama apie pradėtą procedūrą (29 punktas). VTAĮ 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkte ir Ginčų nagrinėjimo taisyklių 51 punkte nustatyta, kad ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl jo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo teisės aktuose nurodytus reikalavimus atitinkančių dokumentų gavimo. Dėl pagrįstų priežasčių šis terminas gali būti motyvuotai pratęstas ne ilgiau kaip 30 dienų, apie tai pranešant ginčo šalims. Lietuvos bankas nenurodė, kad 2025 m. spalio 8 d. gauti Pareiškėjo dokumentai neatitiko Ginčų nagrinėjimo taisyklių 14–16 punktų reikalavimų ar kad pagal šių taisyklių 17 punktą Pareiškėjui buvo nustatytas terminas trūkumams pašalinti. Taip pat nepateikta duomenų apie Prašymo dalyko ar pagrindo pakeitimą, dėl kurio pagal Ginčų nagrinėjimo taisyklių 52 punktą nagrinėjimo terminas turėtų būti skaičiuojamas iš naujo, arba apie teisėtą procedūros sustabdymą. Jeigu dėl pagrįstų priežasčių ginčas negali būti

išnagrinėtas per 90 dienų ir Lietuvos bankas pasinaudoja teise pratęsti šį terminą, jis turi priimti motyvuotą sprendimą pratęsti terminą ne ilgiau kaip 30 dienų ir apie tai pranešti ginčo šalims. Tyrimo metu, taip pat ir po Seimo kontrolieriaus kreipimosi, Lietuvos bankas nepateikė duomenų, kad toks sprendimas būtų priimtas ir apie jį būtų pranešta Pareiškėjui. Todėl pagal tyrimo medžiagą laikytina, kad nagrinėjimo terminas nebuvo pratęstas teisės aktų nustatyta tvarka. Vien papildomų finansų rinkos dalyvio paaiškinimų laukimas nepanaikina pareigos priimti sprendimą pratęsti terminą ir nepateisina neribotos ginčo nagrinėjimo trukmės.

9. Tyrimo metu Lietuvos bankas nenurodė, kad būtų prašęs Pareiškėjo pašalinti Prašymo trūkumus ir teisėtai sustabdęs procedūrą, todėl darytina išvada, kad Pareiškėjas pateikė visus reikalavimus atitinkantį Prašymą ir nuo jo užregistravimo dienos turėjo būti pradedami skaičiuoti procedūriniai terminai. Lietuvos bankas pripažino dokumento priskyrimo klaidą ir tai, kad sprendimai dėl dalies ginčo atsisakymo ir likusios dalies nagrinėjimo iš esmės Pareiškėjui buvo pateikti tik 2026 m. rugpjūčio 28 d., t. y. praėjus daugiau kaip dešimčiai mėnesių nuo Prašymo gavimo Lietuvos banke ir jau pradėjus Seimo kontrolieriaus tyrimą. Lietuvos bankas nepateikė duomenų, leidžiančių atskirai nustatyti šių procedūrinių sprendimų priėmimo datas. Tačiau jo paties pripažintas pavėluotas sprendimų pateikimas ir netinkamas Prašymo priskyrimas atsakingam skyriui rodo, kad nebuvo užtikrintas Ginčų nagrinėjimo taisyklėse nustatytų procedūrų ir terminų laikymasis. Lietuvos banko atsakymo Seimo kontrolieriui pateikimo metu sprendimas dėl priimtos iš esmės nagrinėti ginčo dalies dar nebuvo priimtas.

Lietuvos banko paaiškinimas, kad atsisakymo nagrinėti dalį ginčo pagrindas egzistavo dar iki Prašymo pateikimo ir kad administravimo trukmė nepakeitė šios dalies teisinio vertinimo, nepaneigia pareigos procedūrinį sprendimą priimti ir apie jį informuoti vartotoją teisės aktuose nustatytais terminais. Laiku nepateiktas sprendimas Pareiškėjui neleido žinoti savo procesinės padėties ir tinkamai bei laiku spręsti dėl tolesnių teisių gynimo būdų.

Atkreiptinas dėmesys ir į Lietuvos banko 2025 m. gruodžio 12 d. Pareiškėjui pateiktą informaciją, kad jo kreipimasis yra gautas ir išsamiai nagrinėjamas. Toks pranešimas galėjo pagrįstai suformuoti Pareiškėjui lūkestį, kad Prašymas yra tinkamai priskirtas atsakingam padaliniui ir kad dėl jo atliekami Ginčų nagrinėjimo taisyklėse nustatyti procesiniai veiksmai. Vėliau paaiškėjusi aplinkybė, jog Prašymas faktiškai nebuvo tinkamai paskirtas Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriui, rodo ne tik terminų nesilaikymą, bet ir nepakankamą Lietuvos banko vidinės informacijos patikimumo bei bylų kontrolės užtikrinimą.

Institucijai informavus asmenį, kad jo prašymas išsamiai nagrinėjamas, tačiau faktiškai neužtikrinus tinkamo prašymo perdavimo ir procedūros pradžios, asmuo paliekamas teisinio neapibrėžtumo situacijoje. Tai ypač reikšminga vartojimo ginče, kuriame procedūriniai terminai yra tiesiogiai susiję su galimybe laiku pasirinkti alternatyvų teisių gynimo būdą ir išsaugoti ginčui reikšmingus įrodymus.

10. Lietuvos bankas paaiškino, kad klaidą lėmė Prašymo sąsajos su ankstesniais Pareiškėjo kreipimais, techninė ir žmogiškoji klaida bei reikšmingai išaugęs kreipimų skaičius. Įvertintina tai, kad Lietuvos bankas pripažino klaidą, Pareiškėjo atsiprašė, pateikė procedūrinius sprendimus ir peržiūrėjo vidinius procesus. Vis dėlto institucijos darbo krūvis, vidaus administravimo ar dokumentų paskirstymo trūkumai negali paneigti imperatyvių teisės aktuose nustatytų terminų ir pareigos organizuoti darbą taip, kad asmenų kreipimaisi

būtų identifikuojami, tinkamai priskiriami, kontroliuojami ir išnagrinėjami laiku. Konstitucinio Teismo praktikoje pabrėžiama pareiga žmonių reikalus spręsti nevilkinant ir tinkamai įgyvendinti suteiktus įgaliojimus (4 priedo 1.1 ir 1.2 papunkčiai). Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje rūpestingumas siejamas su teisės aktų laikymusi (4 priedo 2.2 papunktis). Šiuo atveju netinkamas dokumento priskyrimas ir pavėluotai nustatyta klaida rodo, kad Lietuvos bankas neužtikrino šių pareigų vykdymo. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktikoje taip pat pabrėžiama institucijų pareigą laikytis konstitucinių ir gero administravimo principų (4 priedo 2.1 papunktis). Lietuvos banko nurodytos vidinės klaidos ir darbo krūvis šios pareigos nepanaikina.

Šiuo atveju apie procedūrinius sprendimus Pareiškėjui pranešta tik po daugiau kaip dešimties mėnesių. Lietuvos bankui nepateikus duomenų, paneigiančių 2025 m. spalio 8 d. kaip reikalavimus atitinkančio Prašymo gavimo datą, nuo jos skaičiuotinas ir 90 dienų ginčo nagrinėjimo terminas. Tyrimo medžiagoje nėra duomenų apie teisėtą procedūros sustabdymą, nagrinėjimo termino skaičiavimą iš naujo ar motyvuoto sprendimo pratęsti terminą priėmimą ir ginčo šalių informavimą. Taigi pagal tyrimo metu surinktus duomenis Prašymo nagrinėjimo procesas tęsiasi daugiau kaip vienus metus, o 90 dienų ginčo nagrinėjimo terminas yra praleistas. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktikoje išaiškinta, kad procedūriniai terminai skirti neleisti užtęsti proceso, o jų pažeidimas neatleidžia institucijos nuo pareigos priimti sprendimą (4 priedo 2.4 papunktis). Nustatytas delsimas ir nagrinėjimo termino nepratęsimas nustatyta tvarka neatitiko VTAĮ 22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punkto, Ginčų nagrinėjimo taisyklių 24, 26, 27, 29 ir 51 punktų reikalavimų bei gero administravimo principo. Aplinkybė, kad vėlavimą lėmė techninė ir žmogiškoji klaida, nepaneigia nustatyto pažeidimo. SKĮ 2 straipsnio 1 dalyje biurokratizmas siejamas ir su netinkamu valdymu bei blogu teisės aktų vykdymu. Lietuvos banko pripažintos Prašymo priskyrimo ir terminų kontrolės klaidos vertintinos kaip netinkamas administravimas, pažeidęs Pareiškėjo teisę į jo kreipimosi nagrinėjimą laiku. Įvertinus tyrimo metu nustatytas aplinkybes, darytina išdava, kad Skundo dalis dėl Prašymo nagrinėjimo terminų nesilaikymo pripažintina pagrįsta.

Dėl informacijos apie Prašymo nagrinėjimą teikimo

11. Pareiškėjas, nesulaukdamas sprendimo ir konkrečios informacijos apie Prašymo nagrinėjimo eigą, į Lietuvos banką kreipėsi pakartotinai. Lietuvos bankas patvirtino, kad po 2025 m. gruodžio 12 d. atsakymo gavo Pareiškėjo 2026 m. liepos 8 d. ir du 2026 m. liepos 27 d. elektroninius laiškus. Šių laiškų gavimas buvo patvirtintas automatiniais pranešimais, tačiau individualūs atsakymai nepateikti. Esminiai klausimai, Lietuvos banko teigimu, atliepti tik 2026 m. rugpjūčio 28 d.

Automatinis pranešimas, kuriuo tik patvirtinamas elektroninio laiško gavimas, nelaikytinas atsakymu į Pareiškėjo prašymą pateikti konkrečią informaciją apie bylos eigą, priimtus sprendimus ir numatomus terminus. Į 2026 m. liepos 8 d. kreipimąsi iš esmės atsakyta tik 2026 m. rugpjūčio 28 d., praėjus daugiau nei 20 darbo dienų. Į du 2026 m. liepos 27 d. kreipimusis atskiri atsakymai nebuvo pateikti; Lietuvos banko teigimu, juose kelti esminiai klausimai atliepti rugpjūčio 28 d. rašte (2 priedo 1.8 papunktis).

Skundo medžiagoje taip pat pateikta informacija apie ankstesnius Pareiškėjo 2025 m. lapkričio 8 ir 17 d. kreipimusis dėl Prašymo registravimo ir papildomos informacijos poreikio. Nors 2025 m. gruodžio 12 d. Lietuvos bankas galiausiai patvirtino Prašymo gavimą,

šis atsakymas pateiktas praėjus daugiau kaip mėnesiui nuo pirmojo pakartotinio kreipimosi. Vėlesnis beveik aštuonių mėnesių laikotarpis be jokio individualizuoto pranešimo dar labiau sustiprino Pareiškėjo pagrįstą neapibrėžtumą.

Pareiškėjas turi teisę gauti aktualią ir konkrečią informaciją apie Prašymo nagrinėjimo būklę. Prašymų nagrinėjimo taisyklių 6 punkte nustatyta pareiga vadovautis, be kita ko, turinio viršenybės prieš formą, išsamumo ir tikslumo principais. Pagal šių taisyklių 45 punktą prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo, o pagal 48 punktą dėl objektyvių priežasčių šis terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų, apie tai per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo raštu pranešant asmeniui ir nurodant pratęsimo priežastis. Šie reikalavimai taikytini Pareiškėjo kreipimuisi dėl informacijos teikimo nagrinėjimui; paties vartojimo ginčo nagrinėjimo terminus nustato specialusis reguliavimas, aptartas šios pažymos 8 punkte. Lietuvos banko automatiniai laiškų gavimo patvirtinimai nesuteikė Pareiškėjui informacijos apie jo Prašymo nagrinėjimo eigą, delsimo priežastis ir tolesnių veiksmų terminus.

Gero administravimo principas reikalauja ne tik priimti sprendimus per nustatytus terminus, bet ir aktyviai, rūpestingai bei aiškiai informuoti asmenį apie jo kreipimosi nagrinėjimą, ypač kai institucija pati nustato, kad byla dėl vidinės klaidos nebuvo tinkamai administruojama. Pareiškėjas neturėjo būti verčiamas daug kartų kreiptis tuo pačiu klausimu vien tam, kad sužinotų, ar jo Prašymo nagrinėjimas buvo tinkamai pradėtas ir kokioje stadijoje jis yra. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktikoje pabrėžiama pareiga veikti aktyviai ir rūpestingai, o jo 2023 m. balandžio 26 d. nutartyje administracinėje byloje Nr. eA-261-575/2023 – asmens teisė į kreipimosi išnagrinėjimą ir atsakymą nustatyta tvarka. Šių reikalavimų neatitiko vien automatiniais patvirtinimais apsiribojęs Lietuvos banko bendravimas su Pareiškėju.

12. Lietuvos bankas į Pareiškėjo 2026 m. liepos 8 d. kreipimąsi iš esmės atsakė tik 2026 m. rugpjūčio 28 d., praleidęs Prašymų nagrinėjimo taisyklių 45 punkte nustatytą terminą; duomenų apie termino pratęsimą ir Pareiškėjo informavimą pagal šių taisyklių 48 punktą nepateikta. Į 2026 m. liepos 27 d. kreipimuisi atskiri atsakymai taip pat nepateikti, o juose kelti klausimai, Lietuvos banko teigimu, atliepi bendrame rugpjūčio 28 d. rašte. Įvertinus ilgą informacijos neteikimo laikotarpį, pakartotinius Pareiškėjo kreipimuisi ir pavėluotą atsakymą, darytina išvada, kad Pareiškėjui nebuvo užtikrinta teisė laiku gauti konkrečią informaciją apie jo Prašymo nagrinėjimą, todėl ši Skundo dalis pripažintina pagrįsta.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAI

13. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia X Skundo dalį dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su Pareiškėjo 2025 m. spalio 7 d. prašymo įvertinimu, procedūrinių sprendimų priėmimu ir vartojimo ginčo nagrinėjimo terminais, pripažinti pagrįsta.

14. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia X Skundo dalį dėl Lietuvos banko pareigūnų veiksmų (neveikimo), susijusių su informacijos apie Prašymo nagrinėjimo eigą neteikimu, pripažinti pagrįsta.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

15. Vadovaudamasis Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Seimo kontrolierius Lietuvos banko valdybos pirmininkui rekomenduoja:

15.1. užtikrinti, kad Pareiškėjo vartojimo ginčo dalis būtų išnagrinėta kuo operatyviau, apie ginčo nagrinėjimo rezultatą informuoti Pareiškėją ir Seimo kontrolierių;

15.2. įvertinti, ar Lietuvos banke įdiegtos prašymų registravimo, priskyrimo atsakingiems padaliniams, bylų periodinės peržiūros ir terminų kontrolės priemonės yra pakankamos, ir prireikus imtis papildomų teisinių, organizacinių bei techninių priemonių, kad vartotojų prašymai dėl ginčų nagrinėjimo būtų tinkamai identifikuojami, perduodami kompetentingiems tarnautojams, o procedūriniai sprendimai priimami ir išsiunčiami teisės aktuose nustatytais terminais;

15.3. užtikrinti, kad, užsitęsus konkretaus vartojimo ginčo nagrinėjimui ar paaiškėjus jo administravimo klaidai, vartotojui savo iniciatyva būtų operatyviai pateikiama aiški, individualizuota informacija apie nagrinėjimo stadiją, atliktus ir numatomus veiksmus, termino pratęsimą ar kitas reikšmingas aplinkybes, o į vartotojo pakartotinius kreipimusis būtų atsakoma iš esmės, laikantis teisės aktuose nustatytos prašymų nagrinėjimo tvarkos ir 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 Pareiškėją ir Seimo kontrolierių (rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus ir juos pagrindžiančius dokumentus Seimo kontrolieriui pateikti per E. pristatymo informacinę sistemą arba el. p. ombuds@lrski.lt).

Seimo kontrolierius

Aleksandr Radčenko

SKUNDE PATEIKTA INFORMACIJA

Seimo kontrolieriui pateiktame Pareiškėjo Skunde nurodyta (čia ir toliau pateikiamas citatų vertimas iš anglų kalbos):

1. Pareiškėjas nurodo, kad 2025 m. rugpjūčio 26 d. pateikė pirminį kreipimąsi dėl „Revolut Bank“, UAB, o 2025 m. spalio 7 d., gavęs banko galutinį atsakymą, pateikė „oficialų prašymą dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo Lietuvos bankui“. Lietuvos banke kreipimuisi suteiktas Nr. 2025-02463.

2. Pareiškėjo teigimu, 2025 m. gruodžio 12 d. Lietuvos bankas patvirtino, kad jo kreipimasis „sėkmingai gautas ir nuodugnai nagrinėjamas“, tačiau po šio pranešimo jis ilgą laiką negavo esminės informacijos apie nagrinėjimo eigą.

3. Pareiškėjas nurodo, kad dėl Prašymo registravimo ir nagrinėjimo eigos pakartotinai kreipėsi 2025 m. lapkričio 8 ir 17 d. bei 2026 m. liepos 7 ir 25 d. (Lietuvos banko duomenimis, pastarieji laiškai gauti liepos 8 ir 27 d.). Skunde teigiama, kad, „nepaisant pakartotinių paklausimų“, nebuvo gauta „prasmingos informacijos apie pažangą“ ir „aiškaus bylos užbaigimo termino“.

4. Pareiškėjas pažymi, kad Skundo pateikimo metu nuo Prašymo pateikimo buvo praėję apie devynis su puse mėnesio. Jis nurodo, kad negavo „galutinio sprendimo“, „aiškaus dabartinės procedūros stadijos paaiškinimo“, „pranešimo apie konkretų termino pratęsimą ir patikslintą terminą“ ar „pagrįstos numatomos užbaigimo datos“.

5. Pareiškėjas teigia, kad ginčas susijęs su „maždaug 18 417,24 Eur finansiniais nuostoliais“ ir kad užsitęsęs neapibrėžtumas sukėlė jam finansinių ir emocinių sunkumų. Jo teigimu, sprendimo bei informacijos stoka trukdė apsispręsti dėl kitų teisių gynimo būdų.

6. Pareiškėjas prašo ištirti Lietuvos banko veiksmus (neveikimą), įvertinti, ar užsitęsęs prašymo nagrinėjimas ir nepakankamas informavimas atitiko gero viešojo administravimo principus bei teisės aktų reikalavimus, rekomenduoti Lietuvos bankui be nepagrįsto delsimo užbaigti nagrinėjimą, pateikti motyvuotą rašytinį sprendimą ir imtis priemonių, kad panašiose situacijose pareiškėjai laiku gautų su konkrečia byla susijusią informaciją.

TYRIMO METU GAUTA INFORMACIJA

1. Iš Lietuvos banko Skundo tyrimui pateiktų dokumentų nustatyta:

1.1. Pareiškėjo 2025 m. spalio 7 d. prašymas dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke gautas ir užregistruotas 2025 m. spalio 8 d. Lietuvos bankas nurodė, kad pirminiame etape šis prašymas buvo vertinamas Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių pagrindu;

1.2. Lietuvos banko teigimu, atsakingiems tarnautojams papildomai įvertinus Prašyme nurodytas aplinkybes ir nustačius, kad jis galėtų būti vertinamas Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių kontekste, Prašymas buvo perduotas Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriui;

1.3. iki 2025 m. spalio 8 d. Lietuvos banke buvo gauta ankstesnių Pareiškėjo kreipimųsi. Dėl sąsajų su jais 2025 m. spalio 8 d. gautas Prašymas iš pradžių buvo suprastas kaip ankstesnius kreipimuisis papildantis dokumentas ir priskirtas prie vienos iš anksčiau suformuotų bylų;

1.4. Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriui įvertinus Prašymą ir kitus Lietuvos banko turimus duomenis, nustatyta, kad dėl dalies mokėjimo operacijų, atliktų laikotarpiu nuo 2023 m. sausio mėn. iki 2025 m. gegužės 9 d., yra Ginčų nagrinėjimo taisyklių 25.5 papunktyje nustatytas pagrindas atsisakyti nagrinėti ginčą, nes Pareiškėjas praleido Ginčų nagrinėjimo taisyklių 9 punkte nustatytą trijų mėnesių terminą raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį dėl to paties ginčo dalyko. Lietuvos bankas pažymėjo, kad, Pareiškėjo pateiktais duomenimis, į „Revolut Bank“, UAB, su pretenzija dėl šių operacijų jis kreipėsi tik 2025 m. rugpjūčio 12 d.;

1.5. dėl likusios Prašyme nurodytų mokėjimo operacijų dalies, atliktos laikotarpiu nuo 2025 m. liepos 12 d. iki 2025 m. rugpjūčio 27 d., Lietuvos bankas pradėjo vartojimo ginčo nagrinėjimo ne teismo tvarka procedūrą. Lietuvos banko atsakymo Seimo kontrolieriui pateikimo metu šios ginčo dalies nagrinėjimas dar vyko ir buvo laukiama finansų rinkos dalyvio papildomų paaiškinimų;

1.6. Lietuvos bankas pripažino, kad dėl techninės ir žmogiškosios klaidos Pareiškėjas apie sprendimą atsisakyti nagrinėti dalį ginčo ir apie sprendimą likusią ginčo dalį nagrinėti iš esmės nebuvo informuotas laiku. Lietuvos banko teigimu, dėl Prašymo sąsajų su ankstesniais kreipimais jis nebuvo tinkamai paskirtas atsakingam padaliniui, o tai nebuvo laiku pastebėta;

1.7. sprendimai dėl atsisakymo nagrinėti dalį ginčo ir dėl likusios dalies nagrinėjimo iš esmės Pareiškėjui elektroniniu paštu pateikti 2026 m. rugpjūčio 28 d. Atsakingas Lietuvos banko tarnautojas atsiprašė Pareiškėjo dėl vėlavimo;

1.8. laikotarpiu nuo Lietuvos banko 2025 m. gruodžio 12 d. atsakymo iki atsakymo Seimo kontrolieriui pateikimo Lietuvos bankas gavo tris Pareiškėjo elektroninius laiškus – vieną 2026 m. liepos 8 d. ir du 2026 m. liepos 27 d. Jų gavimas buvo patvirtintas automatiniais pranešimais, tačiau atskiri atsakymai nepateikti. Lietuvos bankas nurodė, kad esminiai šiuose laiškuose kelti klausimai atliepti 2026 m. rugpjūčio 28 d. rašte;

1.9. Lietuvos bankas paaiškino, kad pastaraisiais metais reikšmingai išaugo ir toliau auga gaunamų prašymų, paklausimų ir kitų kreipimųsi skaičius. Šis darbo krūvis apsunkina operatyvų vidinių bylų peržiūrų atlikimą ir gali lemti pavienių klaidų vėlesnį nustatymą;

1.10. paaiškėjus klaidoms, Lietuvos banke buvo peržiūrėti atitinkami prašymų, paklausimų ir atsakymų administravimo procesai bei imtasi papildomų organizacinių ir praktinių priemonių panašių klaidų pasikartojimo rizikai valdyti. Lietuvos bankas nurodė dėsiantis pastangas, kad priimta nagrinėti ginčo dalis būtų išnagrinėta kuo operatyviau;

1.11. Lietuvos bankas pabrėžė, kad pavėluotas Prašymo administravimas neturėjo įtakos sprendimo atsisakyti nagrinėti ginčo dalį rezultatui, nes atsisakymo pagrindas buvo susiformavęs dar iki Prašymo gavimo Lietuvos banke. Banko nuomone, net ir visus administravimo veiksmus atlikus laiku, teisinis šios ginčo dalies vertinimas būtų buvęs toks pats;

1.12. kartu Lietuvos bankas nurodė, kad jo tarnautojai ir padaliniai periodiškai peržiūri administruojamas bylas, siekdami įsitikinti, ar pareiškėjams pateikti visi jiems skirti sprendimai ir atsakymai. Vis dėlto dėl didelio darbo krūvio tokios vidinės peržiūros ne visada atliekamos operatyviai, todėl pavienės klaidos gali būti nustatytos vėliau, negu turėtų;

1.13. Lietuvos bankas paaiškino, kad sprendimas dėl ginčo dalies, kuri priimta nagrinėti iš esmės, Pareiškėjui bus pateiktas per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo, o pats ginčas, gavus finansų rinkos dalyvio paaiškinimus, bus nagrinėjamas dedant pastangas jį užbaigti kuo operatyviau.

TYRIMUI REIKŠMINGOS TEISĖS AKTŲ NUOSTATOS

1. Konstitucija ir įstatymai:

1.1. Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalis: „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

1.2. Seimo kontrolierių įstatymo:

2 straipsnio 1 dalis: „Biurokratizmas apibrėžiamas kaip 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; biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai.“

3 straipsnis: „Vienas iš Seimo kontrolierių veiklos tikslų yra ginti žmogaus teisę į gerą viešąjį administravimą, užtikrinantį žmogaus teises ir laisves, ir prižiūrėti, ar valdžios įstaigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms.“

1.3. Vartotojų teisių apsaugos įstatymo:

22 straipsnio 1 dalies 2 punktas: „Lietuvos bankas yra vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėjanti institucija, nagrinėjanti vartojimo ginčus dėl finansinių paslaugų ir kitus Lietuvos banko įstatyme nurodytus vartojimo ginčus.“

22⁵ straipsnio 1 dalies 5 punktas: „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 VTAĮ 23 straipsnio 3 dalyje nurodytus dokumentus; dėl pagrįstų priežasčių terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 30 dienų, apie pratęsimą pranešant ginčo šalims.“

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

25 straipsnio 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.“

1.4. Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 9 dalis: „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo tvarką reglamentuoja VTAĮ ir Lietuvos banko patvirtintos vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklės.“

1.5. Viešojo administravimo įstatymo:

3 straipsnis: „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi, be kita ko, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir išsamumo principais.“

10 straipsnio 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; kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą sprendimas negali būti priimtas, terminą galima pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų, apie tai per 5 darbo dienas raštu pranešant asmeniui ir nurodant pratęsimo priežastis.“

2. Kiti teisės aktai:

2.1. Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23:

9 punktas: „Vartotojas, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką pirmiausia turi raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą; į finansų rinkos dalyvį turi būti kreipiamasi ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.“

25.5 papunktis: „Lietuvos bankas atsisako nagrinėti ginčą, jeigu vartotojas kreipėsi pasibaigus Taisyklėse nustatytam terminui arba prieš tai nesikreipė su pretenzija į finansų rinkos dalyvį Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.“

26 punktas : „Lietuvos banko motyvuotas sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo vartotojo prašymo nagrinėti ginčą ir kitų nustatytus reikalavimus atitinkančių dokumentų gavimo.“

27 punktas: „Lietuvos banko sprendimas atsisakyti nagrinėti ginčą per 3 darbo dienas išsiunčiamas vartotojui.“

29 punktas: „Lietuvos bankas, priėmęs nagrinėti ginčą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčia vartotojui pranešimą, kad pradėta vartojimo ginčo neteisminio sprendimo procedūra, ir pateikia Taisyklėse nustatytą informaciją apie vartotojo procesines teises.“

44 punktas: „Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų.“

51 punktas: Ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas dėl ginčo esmės priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo reikalavimus atitinkančių dokumentų gavimo; dėl pagrįstų priežasčių šis terminas gali būti motyvuotai pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 dienų, apie tai pranešant ginčo šalims.“

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

2.2. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76:

6 punktas: „Tarnautojai, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą, pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, išsamumo ir tikslumo principais.“

45 punktas: „Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Lietuvos banke dienos.“

2.3. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, 32 punktas: „Prašymai ir skundai, išskyrus tuos, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per VAĮ 10 straipsnio 4 dalyje nustatytus terminus.“

TYRIMUI REIKŠMINGA TEISMŲ PRAKTIKA

1. Konstitucinio Teismo praktika:

1.1. Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas byloje Nr. 51/01-26/02-19/03-22/03-26/03-27/03:

„Valstybės tarnybos sistemos, valdžios įstaigų darbas turi būti organizuotas taip, kad į valdžios įstaigas, valstybės tarnautojus kreipėsi žmonės nepatirtų savivalės, piktnaudžiavimo, biurokratizmo, kad jų reikalai būtų nagrinėjami ir sprendžiami nevilkinant.“

1.2. Konstitucinio Teismo 2018 m. balandžio 12 d. nutarimas Nr. KT6-N4/2018 byloje Nr. 14/2017:

„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).“

2. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktika:

2.1. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2012 m. kovo 1 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A502-1605/2012:

„Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999 m. gegužės 11 d., 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimai, 2004 m. lapkričio 5 d. išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005 m. gegužės 31 d. nutartis administracinėje byloje Nr. A10-655/2005). [...] Tai reiškia, jog kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

2.2. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. kovo 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-154/2008:

„Viešąjį administravimą vykdančių subjektų veikloje bendroji pareiga elgtis rūpestingai ir atidžiai negali būti priešpastatoma pareigai laikytis šią veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų ir juos vykdyti. Ar viešosios teisės subjektas elgėsi pakankamai rūpestingai ir atidžiai, turi būti vertinama pagal tai, kaip tiksliai jis laikėsi jo veiklą reglamentuojančių įstatymų reikalavimų.“

2.3. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 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 (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2018 m. rugsėjo 18 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-651-624/2018).“

2.4. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2013 m. spalio 8 d. sprendimas administracinėje byloje Nr. A602-1189/2013:

„[...] tokie terminai yra skirti užtikrinti, kad administracinis procesas nebūtų pernelyg užtęsiamas, o viešojo administravimo subjektai įvykdytų jiems pavestą kompetenciją. Minėtų terminų pažeidimas nedaro administracinio sprendimo negaliojančiu ar neatleidžia viešojo administravimo subjektą nuo pareigos priimti administracinį sprendimą [...].“