



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL A. M. G. IR SEESAM INSURANCE AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. birželio 5 d. Nr. 242-226
Vilnius

Lietuvos bankas 2019 m. gegužės 10 d. gavo pareiškėjos A. M. G. (toliau – pareiškėja) patikslintą kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Seesam Insurance SE*, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. vasario 28 d. draudikas ir UAB „Baltic Facility Management“ (toliau – draudėja I) sudarė bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį, (*duomenys neskelbtini*), kuria Bendrosios civilinės atsakomybės draudimo taisyklių Nr. 013 (2018 m. lapkričio 15 d. redakcija) (toliau – Taisyklės) pagrindu buvo apdrausti draudėjos I turtiniai interesai, susiję su civiline atsakomybe prieš trečiuosius asmenis už žalą, padarytą draudėjos I darbuotojų, jiems teikiant pastatų, statinių, įrenginių, kitokių konstrukcijų ir (ar) patalpų priežiūros (eksploatacijos) paslaugas, pagal sudarytas paslaugų teikimo sutartis, adresu: Islandijos pl. 32, Kaunas (PLC „Mega“) (toliau – Draudimo sutartis I).

Tą pačią dieną draudikas ir AB „BALTIC SHOPPING CENTERS“ (toliau – draudėja II) sudarė bendrosios civilinės atsakomybės draudimo sutartį, (*duomenys neskelbtini*), kuria Taisyklių pagrindu buvo apdrausti draudėjos II turtiniai interesai, susiję su civiline atsakomybe prieš trečiuosius asmenis, įskaitant nuomininkus, už žalą, kilusią dėl draudėjos II valdomų ir naudojamų pastatų, statinių, įrenginių ar kitokių konstrukcijų nurodytų draudimo liudijime (tarp jų – esančių adresu: Islandijos pl. 32, Kaunas (PLC „Mega“) sugriuvimo arba dėl kitokių jų trūkumų (toliau – Draudimo sutartis II).

2019 m. sausio 13 d. 13 val. pareiškėja PLC „Mega“ patalpose eidama plytelėmis išklota danga paslydo ir griūdama susilaužė žastikaulį. Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į viešąją įstaigą Kauno klinikinę ligoninę: joje buvo nustatytas žastikaulio lūžis. Pareiškėja dėl padarytos žalos atlyginimo kreipėsi į PLC „Mega“ savininę draudėją II su prašymu atlyginti patirtą žalą, o pastaroji perdavė pareiškėjos pretenziją draudikui, šis pradėjo administruoti žalos bylą.

2019 m. sausio 17 d. viešojoje įstaigoje Kauno klinikinėje ligoninėje pareiškėjai buvo atlikta „kairiojo žastikaulio osteosintezė rakinama plokšte ir sraigtais“.

2019 m. vasario 4 d. raštu draudikas informavo pareiškėją priėmęs sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju, nes nustatė, kad draudėjoms nekyla civilinė atsakomybė dėl pareiškėjos patirtos žalos. Draudiko teigimu, pagal Taisyklių nuostatas įvykis laikomas draudžiamuoju tik tada, jeigu draudėjos yra atsakingos už žalą pagal galiojančius įstatymus, tačiau šiuo atveju nėra civilinės atsakomybės sąlygų, t. y. draudėjos neatliko neteisėtų veiksmų, kurie priežastiniu ryšiu būtų susiję su kilusia žala. Sprendimą draudikas grindė, be kita ko, įvykio vaizdo įrašu, iš kurio, draudiko teigimu, matosi, kad prekybos centre buvo daugiau lankytojų, matosi, kad grindys sausos, be to, prie įėjimo patiestas specialus drėgmę nuo batų sugeriantis kilimas, jokių pašalinių objektų, kurie galėtų lemti dangos slidumą, nėra. Be to, anot draudiko, matosi, kad pareiškėja nugriuvo slystelėjus jos aukštakulnio bato kulniukui. Taip pat nurodė tyrimo metu gavęs švarą prekybos centre užtikrinančios UAB „Valumina“ pranešimą, kuriame nurodyta, kad „įvykio metu nelaimės vietoje valymo darbai nevyko, plytelės nebuvo šlapios“. Be to, draudikas įvertino prekybos centre įrengtų grindų dangos plytelių atitikties deklaraciją, joje patvirtina, kad grindų plytelės tinkamos naudoti patalpose.

Pareiškėja nesutiko su draudiko priimtu sprendimu todėl 2019 m. kovo 13 d. kreipėsi į jį su pretenzija, tačiau 2019 m. kovo 28 d. raštu draudikas pretenziją tenkinti atsisakė: teigė, kad pareiškėja nepateikė jokių įrodymų, kurie leistų daryti išvadą, kad kyla draudėjų civilinė atsakomybė.

Nesutikdama su draudiko sprendimu atsisakyti tenkinti pretenziją, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jos ir draudiko kilusį ginčą. Kreipimesi pareiškėja nurodė PLC „Mega“ patalpose paslydusi, nukritusi ir susilaužiusi žastikaulį. Pareiškėja nurodė, kad draudikas nepagrįstai atsisakė pripažinti įvykį draudžiamuoju: trauma yra rimta, patirta PLC „Mega“ patalpose, o būtent PLC „Mega“ yra atsakinga už klientų saugumą.

Lietuvos banke buvo gautas draudiko atsiliepimas dėl pareiškėjos kreipimesi nurodytų aplinkybių ir reikalavimo pagrįstumo. Draudikas, pasisakydamas dėl priimto sprendimo įvykį pripažinti nedraudžiamuoju pagrįstumo, nurodė atlikęs įvykio aplinkybių tyrimą: peržiūrėjęs įvykio vaizdo įrašą, gavęs paaiškinimus iš valymo paslaugas PLC „Mega“ patalpose atliekančios UAB „Valumina“, įvertinęs draudėjų pateiktą prekybos centre įrengtų grindų dangos plytelių atitikties deklaraciją, pareiškėjos pateiktas avalynės, avėtos per įvykį, nuotraukas. Įvertinus duomenis konstatuota, kad plytelės yra tinkamos naudoti, per įvykį grindinys nebuvo šlapias, tuo metu nevyko jokie valymo darbai (valymo mašina, naudojanti specialias riebalus šalinančias ir dangos slidumą mažinančias priemones, ties įvykio vieta pravažiavo apytiksliai 10 val.), prie įėjimo į prekybos centrą patiesti kilimai, skirti drėgmei sugerti, o pareiškėja parkrito slystelėjus jos batų kulniukui. Draudiko teigimu, pareiškėjos teiginiai, kad danga per įvykį buvo slidi ir nesaugi, nepasitvirtino.

Atsiliepime teigiama, jog siekiant įrodyti faktą, kad draudėjoms dėl padarytos žalos kyla civilinė atsakomybė, būtina įrodyti visas keturias civilinės atsakomybės sąlygas: 1) neteisėtus veiksmus; 2) priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų ir kilusios žalos; 3) kaltę; 4) žalą. Tačiau atlikus tyrimą nebuvo nustatyta, kad draudėjos buvo atlikusios kokius nors neteisėtus veiksmus ar nevykdžiusios kokių nors pareigų ir tai būtų priežastiniu ryšiu susiję su pareiškėjos žala.

Draudikas papildomai paaiškino iš draudėjų gavęs informaciją, jog pareiškėja dėl prekybos centro grindų dangos vertinimo kreipėsi į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (toliau – VVTAT), pastaroji 2019 m. gegužės 6 d. surašė patikrinimo aktą ir jame konstatavo, kad apžiūrėjus prekybos centro grindų dangos plyteles jokių nukrypimų nepastebėta, plytelės analogiškos kitoms tos pačios paskirties plytelėms, „einant jomis kažkokio ypatingo poveikio (slidumo) nesijaučia“. Be to, patikrinimo akte nurodyta, kad pažeidimų nenustatyta, plytelės yra tinkamos vidaus patalpų grindims.

Remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, draudikas nurodė manantis, kad pareiškėjos žala šiuo atveju kilo dėl nelaimingo atsitikimo, kurio nei prognozuoti, nei užkirsti jam kelią draudėjos neturėjo jokios galimybės, ir prašė pareiškėjos reikalavimą įvykį pripažinti draudžiamuoju atmesti kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis 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, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl draudiko sprendimo atsisakyti įvykį pripažinti draudžiamuoju ir mokėti draudimo išmoką, atlyginančią pareiškėjos patirtą žalą, pagrįstumo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo išmoką sumokėti kitai šaliai (draudėjui) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis. Sudarant civilinės atsakomybės draudimo sutartis yra siekiama išvengti neigiamų turtingųjų padarinių, kurie vykdant civilinės atsakomybės prievolę gali kilti draudėją pripažinus asmeniui, atsakingu už padarytą žalą (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2014 m. gegužės 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-311/2014*).

Pagal Taisyklių, kurių pagrindu sudaryta Draudimo sutartis I ir Draudimo sutartis II, 3.1 papunktį, civilinės atsakomybės draudimo objektas yra turiniai interesai, susiję su draudėjų civiline atsakomybe dėl jų padarytos žalos trečiojo fizinio asmens turtui, fizinio asmens sveikatai ar gyvybei, taip pat dėl jų padarytos žalos juridiniam asmeniui. Taisyklių 4.1.5 papunktyje įtvirtinta būtinoji draudžiamojo įvykio sąlyga – draudėjų atsakomybė už padarytą žalą pagal galiojančius įstatymus.

Pažymėtina, kad bendrąsias civilinės atsakomybės atsiradimo sąlygas ir pagrindus nustato Civilinis kodeksas. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas neveikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir nerūpestingai. Civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti šias sąlygas: neteisėtus veiksmus (Civilinio kodekso 6.246 straipsnis), žalą (Civilinio kodekso 6.249 straipsnis), priežastinį ryšį tarp asmens neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos (Civilinio kodekso 6.247 straipsnis) bei kaltę (Civilinio kodekso 6.248 straipsnis).

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėja teigė, jog draudėjos yra atsakingos už pareiškėjos patirtą žalą (žastikaulio lūžį), nes būtent jos yra atsakingos už klientų, besilankančių prekybos centre, saugumą. Siekdamas nugincyti pareiškėjos nurodytas aplinkybes, draudikas teigė nenustatęs, kad prekybos centro grindų danga buvo slidi ar nesaugi. Atvirkščiai, nurodė, kad grindų dangos plytelės atitinka joms taikomus standartus, įvykio metu danga buvo sausa, todėl draudėjos negalėjo užkirsti kelio nelaimingam atsitikimui ir nėra atsakingos už pareiškėjos patirtą žalą. Siekiant objektyviai įvertinti šių ginčo šalių motyvų pagrįstumą, būtina įvertinti, ar draudiko atliktas tyrimas yra pakankamas tam, kad įvykis būtų pripažintas nedraudžiamuoju, t. y. ar draudikas tinkamai įvertino įvykio aplinkybes ir pagrįstai nusprendė, kad priežastinis ryšys tarp draudėjų veiksmų ar neveikimo ir pareiškėjos patirtos žalos neegzistuoja.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad draudikas privalo tirti aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti, dėdamas reikiamas pastangas. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 3 dalies 2 punkte ir 7 dalyje nustatyta draudiko pareiga prieš atsisakant mokėti draudimo išmoką patikrinti visą jam prieinamą informaciją ir įrodyti aplinkybes, atleidžiančias draudiką nuo draudimo išmokos mokėjimo. Draudiko pareiga tirti aplinkybes dedant reikiamas pastangas reiškia, kad jis turi veikti be nepateisinamo delsimo, negali suabsoliutinti iš draudėjo, naudos gavėjo ir (ar) nukentėjusio trečiojo asmens gautos informacijos ir (arba) tik ja apsiriboti, o turi pats, elgdamasis profesionaliai, sąžiningai, apdairiai ir rūpestingai bei vadovaudamasis protingumo kriterijumi, rinkti reikšmingą informaciją, ją tikrinti ir tinkamai iširti reikšmingas aplinkybes, būtinas draudžiamojo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti (*Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. E3K-3-531-701/2016*).

Iš bylos duomenų matyti, kad, gavęs pareiškėjos kreipimąsi su prašymu atlyginti žalą, draudikas atliko žalos administravimo veiksmus ir aiškinosi įvykio aplinkybes, pareiškėjos paslydimo priežastis, prekybos centro grindų dangos plytelių būklę ir kitas aplinkybes, reikšmingas sprendžiant, ar bent viena iš draudėjų įstatymų nustatyta tvarka yra atsakinga už pareiškėjos žalą. Draudikas pateikė vaizdo įrašą, kuriame matomas pareiškėjos nurodytas įvykis. Vaizdo įrašė matyti, kad 2019 m. sausio 13 d. 13 val. 11–12 min. pareiškėja, eidama prekybos centro patalpomis, paslydo ir pargriuvo. Lietuvos bankas sutinka su draudiko teiginiais, kad vaizdo įrašas nesuteikia pagrindo teigti, kad grindų danga buvo slidi ar neprižiūrėta ir kad pareiškėja paslydo būtent dėl šios priežasties. Ant prekybos centro grindinio nėra matomų drėgmės žymių, taip pat nesimato, kad pareiškėja būtų paslydusi užlipusi ant kokio nors pašalinio daikto. Kartu matyti ir tai, kad prie prekybos centro įėjimo yra patiesti kilimai, kurie, kaip teigė draudikas, yra specialūs, skirti drėgmei nuo batų padų sugerti.

Tai, kad patalpos per įvykį nebuvo drėgnos ir buvo saugios vaikščioti, leidžia teigti ir kiti pateikti duomenys. Draudikas pateikė patalpas valančios UAB „Valumina“ 2019 m. sausio 17 d. raštą draudėjai I, jame teigiama, kad bendrovės kokybės vadybininkė, gavusi informaciją apie 2019 m. sausio 13 d. įvykį, ėmėsi aiškintis įvykio priežastis. Rašte nurodyta, kad apie 13 val. nelaimės vietoje valymo darbai nevyko, plytelės nebuvo šlapios. Rašte taip

pat nurodyta, kad „įtakos kojos pakreipimui ir kritimui galimai turėjo tai, kad pareiškėja avėjo batus aukštu kulnu“. Be to, kaip matyti iš pateikto el. laiško kopijos, UAB „Valumina“ draudikui paaiškino grindis (plyteles) plaunanti su specialia plovimo mašina. Bendrovė nurodė, kad tokio pobūdžio valymo darbai buvo baigti apie 12 val., tačiau tą vietą, kurioje pareiškėja paslydo, plovimo mašina valė apie 10 val. Be to, paaiškino, kad valant ryte naudojamos cheminės medžiagos, padedančios pašalinti riebalus.

Kartu pažymėtina ir tai, kad yra pateiktas VVTAT 2019 m. gegužės 6 d. patikrinimo aktas Nr. 1SP-19 (toliau – Aktas), kuriame nurodyta kad 2019 m. balandžio 4 d. VVTAT gavo informaciją „<...> dėl galimai nesaugios grindų dangos, eksploatuojamos PLC „MEGA“, šalia „HM“ parduotuvės“. Kaip nurodyta Akte, pareiškėja prašė ištirti grindų dangos (plytelių) saugumą ir nustatyti, ar danga nėra slidi. Tuo tikslu VVTAT Kaune, Islandijos pl. 32 esančiame prekybos centre atliko akmens masės grindų plytelės patikrą. Akte nurodyta: „Statybos produktų atitiktis ir eksploatacinių savybių pastovumas ir sauga yra reglamentuoti Lietuvos Respublikos statybos įstatyme (toliau – Statybos įstatymas). Saugus statybos produktas yra statybos produktas, atitinkantis reikalavimus, nustatytus Statybos įstatymo 21 straipsnyje. <...> Statybos įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad statybos produktų, turinčių darniąsias technines specifikacijas, gamintojas, importuotojas, platintojas ir įgaliotasis atstovas šiuos statybos produktus pateikia į Lietuvos Respublikos rinką ar teikia jai Reglamento (ES) Nr. 305/2011 nustatyta tvarka. Statybos produktai, turintys darniąsias technines specifikacijas, nurodyti 2018 m. birželio 27 d. Lietuvos Respublikos aplinkos ministro įsakyme Nr. D1-601 „Dėl reglamentuojamų statybos produktų sąrašo patvirtinimo (toliau – Sąrašas). Sąrašo 11.1 eilutėje nurodytos keraminės plytelės, kurių bandymo metodą reglamentuojančio standarto žymuo yra EN 14411:2016 „Keraminės plytelės. Apibrėžtys, klasifikavimas, charakteristikos, eksploatacinių savybių pastovumo vertinimas ir tikrinimas bei ženklavimas“ (toliau – standartas EN 14411), t. y. jeigu keraminės plytelės atitinka šio standarto reikalavimus ir sumontuotos tos, kurios numatytos statinio projekte, jos yra saugios.“

Akte taip pat nurodyta, kad „Lietuvos Respublikos rinkai tiekiami statybos produktai, nurodyti reglamentuojamų statybos produktų sąrašė ir turintys darniąsias technines specifikacijas, turi turėti gamintojo išduotą eksploatacinių savybių deklaraciją, parengtą kaip nustatyta produkto darniojoje techninėje specifikacijoje, vadovaujantis Reglamento (ES) Nr. 305/2011 nustatyta tvarka bei tinkamai paženklintos.“ Kaip nurodoma VVTAT parengtame Akte, per patikrą buvo pateikta plytelių ženklavimo etiketė, atitinkanti nurodytą standartą EN 14411. Taip pat teigiama, kad per patikrą buvo pateikta plytelių gamintojo eksploatacinių savybių deklaracija, kurioje deklaruojama produkto atitiktis EN 14411 standartui. Papildomai nurodyta, kad per apžiūrą plytelių nukrypimų nepastebėta, jos yra analogiškos kitoms tokios pačios paskirties plytelėms, „jomis einant, ypatingo poveikio (slidumo) nesijaučia“. Akte VVTAT nurodė: „Plytelių gamintojas atliko visas prievoles įvertinti keraminių plytelių atitiktį <...> taip kaip nurodyta Techninėje specifikacijoje. Plytelių Eksploatuotojo pateiktas gamintojo eksploatacinių savybių vertinimas atitinka reglamentuojamų statybos produktų sąrašė nurodytą eksploatacinių savybių pastovumo vertinimo ir tikrinimo sistemą bei eksploatuojamo statybos produkto Techninę specifikaciją.“ Galiausiai konstatuota: „Pažeidimų nenustatyta. Plytelės yra tinkamos vidaus patalpų grindims.“ Be to, draudikas pateikė UAB „KESKO SENUKAI LITHUANIA“ 2016 m. rugpjūčio 28 d. atitikties deklaraciją Nr. 82408, kurioje nurodyta, kad keraminės grindų ir sienų plytelės atitinka standarto EN 14411 reikalavimus.

Atsižvelgdamas į bylos duomenis, Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad draudiko atliktas tyrimas yra nepakankamai išsamus, o priimtas sprendimas – nepagrįstas. Atvirkščiai, surinkti duomenys leidžia pagrįstai teigti, kad prekybos centro grindų danga per įvykį buvo sausa, įprastos būklės, ji yra tinkama naudoti ir nebuvo nustatyta, kad yra slidi arba neatitinka teisės aktuose nurodytų techninių reikalavimų.

Lietuvos bankas sutinka su pareiškėjos teiginiu, kad draudėja I ir draudėja II, valdančios ir prižiūrinčios prekybos centrą, turi pasirūpinti tinkama patalpų priežiūra ir klientų saugumu, t. y. atlikti ne tik formalią statinio priežiūrą, bet ir užtikrinti saugią aplinką dėl pastate esančių grindų paviršiaus, tačiau vien tai, kad prekybos centro lankytojas susižaloja draudėjų prižiūrimose ar valdomose patalpose, Lietuvos banko vertinimu, savaime nereiškia, kad draudėjos yra atsakingos už žalą įstatymų nustatyta tvarka ir turi išmokėti draudimo išmoką nukentėjusiam asmeniui pagal Draudimo sutartį I arba Draudimo sutartį II.

Remiantis tuo kas išdėstyta, konstatuotina, kad nėra pagrindo teigti, jog draudėjos nesilaikė bendro pobūdžio pareigos elgtis atidžiai ir rūpestingai ir atliko neteisėtus veiksmus, priešastiniu ryšiu susijusius su pareiškėjos patirta žala. Taigi, konstatuotina, kad, nesant nustatytų visų civilinės atsakomybės sąlygų, draudiko sprendimas pripažinti įvykį nedraudžiamuoju tiek pagal Draudimo sutartį I, tiek pagal Draudimo sutartį II yra pagrįstas, priimtas atlikus pakankamai išsamų tyrimą (Draudimo įstatymo 98 straipsnis), o pareiškėjos reikalavimas pripažinti įvykį draudžiamuoju – atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos A. M. G. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius