

# Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo eiga



## 1 žingsnis

Vartotojas, ketinantis dėl kilusio ginčo kreiptis į Lietuvos banką, pirmiausia privalo raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą.

## 2 žingsnis

Finansų rinkos dalyvis vartotojui turi atsakyti per 30 kalendorinių dienų nuo vartotojo kreipimosi.



## 3 žingsnis

Vartotojas, gavęs jo netenkinantį finansų rinkos dalyvio atsakymą arba per 30 kalendorinių dienų negavęs jokio atsakymo, turi teisę per 3 mėnesius kreiptis į Lietuvos banką. Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo kreiptis dar kartą.



Į Lietuvos banką kreipiamasi raštu užpildžius Vartotojo kreipimosi formą arba pateikus kreipimosi, atitinkančio Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo 19 punkto reikalavimus, originalą.



## 4 žingsnis

Jei gautas vartotojo kreipimasis yra nagrinėtinas Lietuvos banke, Lietuvos bankas informuoja finansų rinkos dalyvį apie vartotojo kreipimąsi ir pareikalauja pateikti išsamius rašytinius paaiškinimus bei juos pagrindžiančius įrodymus per Lietuvos banko nustatytą terminą.



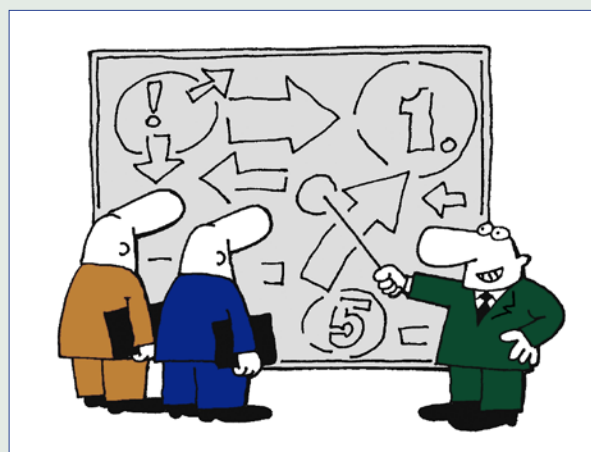
## 5 žingsnis

Lietuvos bankas tarpininkauja, kad ginčo šalys pasiektų abi šalis tenkinantį susitarimą. Jei ginčo užbaigti susitarimu nepavyksta, Lietuvos bankas priima sprendimą dėl ginčo esmės.



## 6 žingsnis

Lietuvos bankas, išnagrinėjęs abiejų ginčo šalių pateiktą informaciją, priima vieną iš rekomendacinių sprendimų.



Patenkinti vartotojo reikalavimus



Iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus



Atmesti vartotojo reikalavimus



## SVARBU ŽINOTI!

Lietuvos banko sprendimas yra rekomendacinis. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis nepraranda teisės dėl ginčo išsprendimo kreiptis į teismą.

