

KUO LIETUVOS BANKAS GALI JUMS PADĖTI?

Lietuvos bankas nešališkai nagrinėja vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčus, kylančius iš paskolų, indėlių, draudimo, investavimo ir kitų finansinių paslaugų sutarčių.

Galite kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, jei:

- ✓ esate fizinis asmuo, besinaudojantis tam tikra finansine paslauga, kuri Jums buvo suteikta siekiant patenkinti asmeninius, šeimos ar namų ūkio poreikius;
- ✓ manote, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė Jūsų, kaip finansinių paslaugų vartotojo, teises ar teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jais susijusių santykių.

Lietuvos bankas vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčus **nagrinėja nemokamai**.



1

PER 3 MĖN. KREIPIMASIS

1 ŽINGSNIS

Prieš kreipdamasis dėl ginčo nagrinėjimo į Lietuvos banką, raštu turite kreiptis į finansinių paslaugų teikėją, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Į finansinių paslaugų teikėją turite kreiptis ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kai sužinojote apie savo teisių pažeidimą.

Gavęs kreipimąsi, finansinių paslaugų teikėjas Jums turi atsakyti per 14 dienų.

Kaip kreiptis dėl ginčo nagrinėjimo?

KREIPIMASIS PER 1 METUS



PROBLEMA IŠSPRĘSTA

SPRENDIMAS
4

PER 90 DIENŲ

4 ŽINGSNIS

Įvertinęs pateiktą informaciją, Lietuvos bankas per 90 dienų priima vieną iš šių rekomendacinių sprendimų:

- Jūsų reikalavimą patenkinti;
- Jūsų reikalavimą patenkinti iš dalies;
- Jūsų reikalavimą atmesti.

Esant sudėtingam atvejui, nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar 30 dienų.

2 ŽINGSNIS

Jei finansinių paslaugų teikėjo atsakymas Jūsų netenkina arba per 14 dienų negavote jokie atsakymo, turite teisę per 1 metus kreiptis į Lietuvos banką. Praleidus šį terminą, dėl to paties ginčo kreiptis negalima.



Į TEISMĄ

Teismo sprendimas privalomas

⚠ BŪTINA ŽINOTI: Jūs turite teisę kreiptis į Lietuvos banką arba tiesiogiai į teismą.



Į LIETUVOS BANKĄ

Lietuvos banko sprendimas rekomendacinis, nemokamas

3 ŽINGSNIS

Gavęs Jūsų kreipimąsi, Lietuvos bankas per 5 darbo dienas įvertina, ar ginčas yra nagrinėtinas Lietuvos banke, ir per 3 darbo dienas Jus informuoja.



⚠ SVARBU: Ginčo šalys išsaugo teisę, Lietuvos bankui priėmus sprendimą, dėl ginčo nagrinėjimo kreiptis į teismą.

KAIP PATEIKTI KREIPIMĄSI Į LIETUVOS BANKĄ?

Kreipimasi galima pateikti trimis būdais:

- ✓ per elektroninį ginčų nagrinėjimo įrankį „Elektroniniai valdžios vartai“ (www.epaslaugos.lt);
- ✓ valstybine lietuvių kalba užpildant Vartotojo kreipimosi formą (www.lb.lt, sk. „Vartotojų apsauga“);
- ✓ galima pateikti laisvos formos kreipimasi. Parašę laisvos formos kreipimasi, dokumentus atneškite arba registruotu laišku siųskite šiuo adresu:



Lietuvos bankas
Priežiūros tarnyba
Žirmūnų g. 151
LT-09128 Vilnius
Lietuva


TEIKIANT KREIPIMĄSI TURI BŪTI NURODYTA:

- ✓ Jūsų vardas ir pavardė, adresas. Jeigu esate atstovaujamas, turi būti nurodytas Jūsų atstovo vardas ir pavardė, adresas;
- ✓ finansinių paslaugų teikėjo, su kuriuo ginčijamasi, pavadinimas;
- ✓ informacija apie finansinės paslaugos sutartį, su kuria yra susijęs Jūsų ir finansinių paslaugų teikėjo ginčas;
- ✓ konkretus reikalavimas, pvz.:

Prašau, kad _____ išmokėtų _____

Prašau, kad _____ pripažintų _____

- ✓ reikalavimą pagrindžiančios aplinkybės;
- ✓ pridedamų dokumentų sąrašas;
- ✓ kreipimasis turi būti pasirašytas Jūsų arba Jūsų atstovo.

 **BŪTINA ŽINOTI:** Prie kreipimosi formos būtina pridėti kreipimosi į finansinių paslaugų teikėją ir jo priedų kopijas, finansinių paslaugų teikėjo atsakymo ir jo priedų (jei buvo pateikti) kopijas.



LIETUVOS BANKAS GINČO SU FINANSINIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJU **NENAGRINĖJA**, JEI:

- ginčas kilo ne dėl finansinės paslaugos;
- Lietuvos bankas nėra įgaliotas priimti sprendimą dėl besikreipiančio ginčo dalyvio nurodyto reikalavimo;
- ginčas jau yra nagrinėjamas (išnagrinėtas) Lietuvos banko, teismo, arbitražo ar kito vartotojų ginčų ne-teisminio sprendimo subjekto;
- vartotojas praleido kreipimosi į Lietuvos banką terminą arba kreipėsi prieš tai nesikreipęs į finansų rinkos dalyvį;
- vartotojo vardu kreipiasi tinkamo įgaliojimo neturintis asmuo;
- ginčo suma mažesnė nei 10 eurų, išskyrus atvejus, kai ginčas galės turėti reikšmės kuriant naują praktiką arba yra kitų svarbių aplinkybių;
- yra susidaręs kitas atvejis, nurodytas Vartotojų teisių apsaugos įstatyme bei Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo taisyklėse.

Manote, kad pažeistos Jūsų teisės, o ginčo su finansinių paslaugų teikėju išspręsti nepavyksta?



**Kreipkitės į
Lietuvos banką**

Daugiau informacijos:
www.lb.lt, sk. „Vartotojų apsauga“, www.pinigubite.lt