



## VARTOTOJŲ GINČAI

Vadovaujantis Lietuvos banko patvirtintu „Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašu“, vartotojas, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, kylančius iš sutartinių arba susijusių santykių, privalo raštu kreiptis į konkretų finansų rinkos dalyvį, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą.

Vartotojas, manantis, kad jo teisės buvo pažeistos, pirmiausia turėtų kreiptis į jį aptarnaujantį RATO kredito unijos darbuotoją. Jeigu darbuotojo atsakymas vartotojo netenkina, jis turi teisę pateikti RATO kredito unijai raštišką skundą. Vartotojas, norintis pateikti skundą RATO kredito unijai, tai gali atlikti keliais būdais:

1. *Atsiųsti skundą elektroniniu paštu adresu [info@rato.lt](mailto:info@rato.lt).*
2. *Atsiųsti skundą paštu (J. Jasinskio 14A, Vilnius 01112)*
3. *Pateikti skundą raštu atvykus į RATO kredito unijos buveinę adresu J. Jasinskio 14A, Vilnius (su RATO kredito unijos darbo laiku galite susipažinti [www.rato.lt](http://www.rato.lt)).*

RATO kredito unija, gavusi tokį vartotojo skundą, privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir raštu pateikti vartotojui motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą dėl jo reikalavimo ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos.

Vartotojas, negavęs atsakymo iš finansų rinkos dalyvio per nustatytą terminą arba gavęs atsakymą, kuris jo netenkina, šis turi teisę kreiptis į Lietuvos banką, kaip neteisminių sprendimų procedūros subjektą, per 3 mėnesius nuo atsakymo gavimo dienos. Daugiau informacijos apie ginčų nagrinėjimą Lietuvos banke galite rasti Lietuvos banko interneto svetainėje: [www.lb.lt](http://www.lb.lt)

Vartotojas taip pat visais atvejais savo pažeistas teises gali ginti teisės aktų nustatyta tvarka teisme.