



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

SPRENDIMAS

DĖL K. J. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO

2019 m. vasario 6 d. Nr. 242-54

Vilnius

Lietuvos bankas gavo K. J. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. spalio 9 d. pareiškėja banko bankomate Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – bankomatas Nr. 1) ir bankomate Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – bankomatas Nr. 2), esančiuose adresu: (*duomenys neskelbiami*), naudodamasi banko debeto mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) atliko grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operacijas.

Pareiškėja kreipėsi į banką, nurodydama, kad, naudodamasi bankomatu Nr. 1, atliko grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operaciją – įmokėjo 700 Eur (į bankomatą įdėti keturi 50 Eur banknotai ir penki 100 Eur banknotai). Pareiškėjos teigimu, penki 100 Eur banknotai pareiškėjai buvo gražinti, į pareiškėjos sąskaitą buvo įskaityta 100 Eur suma, o likusi 100 Eur suma (du 50 Eur banknotai) nebuvo nei įskaityta į pareiškėjos sąskaitą, nei gražinta pareiškėjai. Pareiškėja prašė banko gražinti 100 Eur.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos prašymą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kadangi bankomatas Nr. 1 į pareiškėjos sąskaitą neįskaitė įdėtų 100 Eur ir minėtų pinigų negražino, ji kreipėsi į banko darbuotoją, pastaroji pasiūlė operacijas tęsti prie kito bankomato ir pateikti pretenziją dėl įvykusios klaidos. Pareiškėjos teigimu, naudojantis bankomatu Nr. 2, jai pavyko atlikti pinigų (500 Eur) įmokėjimo į banko sąskaitą operacijas. Pareiškėja teigia, kad, atsakydamas į pateiktą pretenziją, bankas nurodė, kad du 50 Eur banknotai pareiškėjai buvo gražinti kaip neatpažintos kupiūros, nors, pareiškėjos teigimu, jai buvo gražintos penkios 100 Eur kupiūros. Pareiškėjos teigimu, aplinkybė, kad į bankomatą buvo įdėti 9 banknotai, banko darbuotoja telefonu patvirtino 2018 m. spalio 30 d. Taip pat, pareiškėjos teigimu, ji tik 2–3 kartus tikrinosi savo banko sąskaitos likutį, nors bankas teigė, kad ji tai darė net 8 kartus.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimais. Banko teigimu, jo pateiktas banko savitarnos zonoje darytas vaizdo įrašas patvirtina, jog, priėjusi prie bankomato Nr. 1, pareiškėja išsitraukė pluoštą banknotų, juos tik vos praskleidė, bet detaliam neperskaičiavo. Banko teigimu, pareiškėja, įdėjusi į bankomatą Nr. 1 mokėjimo kortelę, pirmiausia patikrino savo sąskaitos likutį ir neperskaičiavusi į bankomatą Nr. 1 įdėjo banknotų pluoštą (įmokėjimas Nr. 1). Bankomatas Nr. 1 gražino pareiškėjai penkis vienetus neatpažintų banknotų. Pareiškėja paėmė gražintus banknotus ir tik tuomet juos perskaičiavo. Bankomate Nr. 1 likę du 50 Eur banknotai buvo suskaičiuoti ir pareiškėja patvirtino, kad pageidauja juos įmokėti į su mokėjimo kortele susietą sąskaitą. Banko teigimu, pareiškėja kelis kartus tikrino sąskaitos balansą, tuomet pakartotinai bandė įmokėti neatpažintus banknotus (įmokėjimas Nr. 2), tačiau nesėkmingai, ir galiausiai šią operaciją pareiškėja nutraukė. Bandant įmokėti banknotus į pareiškėjos sąskaitą joks banknotas nebuvo sulaikytas. Po minėtos operacijos pareiškėja dar kartą patikrino sąskaitos

likutį ir perėjo prie bankomato Nr. 2. Bankas pažymėjo, kad po pareiškėjos operacijų bankomate Nr. 1 atsirado dviem, o ne keturiais, daugiau 50 Eur nominalo banknotų. Naudodamasi bankomatu Nr. 2, pareiškėja įmokėjo į su mokėjimo kortele susietą sąskaitą 500 Eur.

Bankas pateikė duomenis, patvirtinančius, kad 2018 m. spalio 10 d. buvo atlikta bankomato Nr. 1 inkasacija. Bankas informavo, kad 2018 m. spalio 10 d. atliekant inkasaciją bankomate Nr. 1 nustatytas 160 Eur perteklius. Bankas pateikė bankomato Nr. 1 inkasavimo istoriją, kurioje užfiksuotos visos nuo 2018 m. spalio 2 d. (kasečių įdėjimo data) iki spalio 10 d. (inkasacijos data) bankomate Nr. 1 klaidingai atliktos operacijos. Banko teigimu, inkasavimo istorija formuojama programiniu būdu ir remiantis ja, atliekamas bankomato pertekliaus nagrinėjimas. Bankas teigia nustatęs, kad bankomate Nr. 1 susidaręs perteklius nėra susijęs su pareiškėjos mokėjimo kortele.

Bankas nurodė, kad bendraujant su pareiškėja buvo padarytos kelios rašymo apsirikimo klaidos. Banko teigimu, jo darbuotoja, 2018 m. spalio 25 d. interneto banko žinute atsakydama į pareiškėjos 2018 m. spalio 9 d. kreipimąsi, dėl netyčinės klaidos neteisingai nurodė gražintų neatpažintų banknotų skaičių, t. y. vietoje įskaitytų banknotų skaičiaus nurodė tą skaičių kaip gražintų neatpažintų banknotų („įdėta: Pirmajame bankomate: 1) 100 Eur (2 kupiūros 50 Eur) ir gražintos dvi neatpažintos kupiūros.“). Banko teigimu, pastebėjus klaidą, pareiškėjai pateikta informacija buvo patikslinta, nurodant, kad naudojantis bankomatu Nr. 1 buvo gražinti penki banknotai ir į pareiškėjos sąskaitą įskaityta 100 Eur suma. Kita rašymo apsirikimo klaida buvo padaryta 2018 m. lapkričio 5 d. interneto banko žinutėje, kurioje nurodyta, kad pareiškėja vykdė ne pinigų įmokėjimo, o išėmimo operaciją. Taip pat bankas patikslino, kad prieš kiekvieną pinigų įmokėjimo operaciją bankas inicijuoja sąskaitos likučio tikrinimą. Toks tikrinimas atliekamas, siekiant sumažinti sulaikytų bankomate banknotų kiekį. Bankas pripažino, kad šiuo atveju pareiškėja inicijavo tik dvi likučio tikrinimo operacijas bankomate Nr. 1 ir bankomate Nr. 2. Bankas apgailestauja, kad ši informacija nebuvo paaiškinta iš karto, nes kilo nesusipratimas nurodant, kad sąskaitos likutį pareiškėja tikrino daug kartų. Bankas nurodė, kad minėtos akivaizdžios rašymo klaidos nekeičia objektyviais duomenimis pagrįstos faktinės padėties. Banko teigimu, į bankomatą Nr. 1 banknotus pareiškėja įdėjo prieš tai pati jų neperskaičiavusi, todėl labiausiai tikėtina, kad pareiškėjos pasigesti banknotai net nebuvo tuo metu ištraukti ir įdėti į bankomatą Nr. 1, o pareiškėja sąžiningai klysta.

Kadangi pareiškėja tvirtino, kad banko darbuotoja 2018 m. spalio 30 d. telefonu nurodė, kad į bankomatą Nr. 1 pareiškėja įdėjo devynis banknotus, bankas pateikė minėto pokalbio garso įrašą. Įrašė girdėti, kaip banko darbuotoja pripažįsta, jog anksčiau per klaidą buvo nurodyta, kad gražinti du banknotai, nes, turimais duomenimis, pareiškėjai gražinti penki banknotai. Girdėti, kaip pareiškėja nurodo nesutinkanti, kad į bankomatą įdėjo septynis banknotus, teigia įdėjusi devynis, banko darbuotoja nurodo, kad dar kartą patikrins šią informaciją.

Bankas pažymėjo, kad, spręsdamas panašaus pobūdžio ginčus, vadovaujasi mokėjimo kortelių aptarnavimo sistemose užfiksuotais duomenimis ir inkasavimo duomenimis. Banko teigimu, visos operacijos kortele, taip pat ir netipiniai atvejai, kaip ryšio, elektros energijos tiekimo sutrikimai, banknotų rinkimo, transportavimo bankomatų viduje ar išdavimo strigimai, išduotų grynujų pinigų nepaėmimas, įdėtų banknotų gražinimas, nekokybiškų banknotų aptikimas, atiduotos mokėjimo kortelės nepaėmimas ir įtraukimas ir kitos priežastys, yra fiksuojami bankomate esančiais davikliais ir įrašomi banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose, t. y. naudojant patvariąją laikmeną, kurioje laikomą informaciją galima atkurti nepakitusia. Bankas nurodė, kad nebuvo užfiksuotų bankomato Nr. 1 veiklos sutrikimų, kai juo naudojosi pareiškėja, be to, kai ji perėjo nuo bankomato Nr. 1 prie bankomato Nr. 2, bankomatu Nr. 1 naudojosi kitas asmuo ir bankomatas veikė tinkamai.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar bankui kyla pareiga pareiškėjai gražinti 100 Eur, kurie, pareiškėjos teigimu, buvo įmokėti į bankomatą Nr. 1, tačiau neįskaityti į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, ir negražinti pareiškėjai.

Pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, grynujų pinigų išėmimo ir įmokėjimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Atsižvelgiant į Mokėjimo įstatymo 37 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynujų pinigų įmokėjimo į bankomatą operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Banko teigimu, jo pateiktame vaizdo įrašė užfiksuota, kaip pareiškėja prie bankomato Nr. 1 atlieka pinigų įmokėjimo operacijas. Pateiktame vaizdo įrašė matyti, kad moteris, prieš į bankomatą įdėdama banknotus, jų neperskaičiuoja. Įrašė matyti, kad banknotai (ar jų dalis) juos įdėjusiai moteriai yra gražinami, tuomet moteris juos išskleidžia ir perskaičiuoja. Iš vaizdo įrašo nėra galimybės tiksliai nustatyti, kiek ir kokio nominalo banknotų yra gražinama. Vėliau minėta moteris spaudo bankomato mygtukus, dar kartą deda į bankomatą banknotą ar banknotus (iš įrašo aiškiai nematyti), banknotas (banknotai) moteriai yra gražinami, ji juos paima, spaudo bankomato mygtukus ir nueina nuo bankomato. Po kurio laiko anksčiau operacijas vykdžiusi moteris grįžta prie bankomato su kita moterimi, į bankomatą įdėdama kortelė, spaudomi mygtukai, vėliau operacijas atlikusi moteris nueina ir atsistoja prie kito šalia bankomato esančio įrenginio, o antroji moteris nueina į kitą pusę. Taigi, darytina išvada, kad iš vaizdo įrašo nėra galimybės nustatyti, kiek ir kokio nominalo banknotų buvo įdėta į bankomatą Nr. 1 ir kiek gražinta pareiškėjai. Kita vertus, minėtas vaizdo įrašas patvirtina, kad pareiškėja, prieš įdėdama banknotus į bankomatą Nr. 1 (įmokėjimas Nr. 1), jų neperskaičiavo.

Lietuvos bankui bankas pateikė 2018 m. spalio 9 d. mokėjimo kortelės autorizavimo istoriją (toliau – autorizavimo istorija). Joje nurodytos tokios bankomate Nr. 1 mokėjimo kortele atliktos operacijos: 09:05:11 banko inicijuotas sąskaitos likučio tikrinimas; 09:06:24 100 Eur grynujų pinigų įmokėjimas – įskaityta; 09:06:56 banko inicijuotas sąskaitos likučio tikrinimas; 09:09:08 pareiškėjos inicijuotas sąskaitos likučio tikrinimas. Taip pat iš autorizavimo istorijos matyti, kad, naudodamasi bankomatu Nr. 2, pareiškėja į su mokėjimo kortele susietą sąskaitą sėkmingai įmokėjo 500 Eur ir po to pasitikrino savo sąskaitos likutį.

Bankas taip pat pateikė bankomato Nr. 1 elektroninio darbo žurnalo duomenis. Pateiktais duomenimis, pareiškėjai į bankomatą Nr. 1 įdėjus mokėjimo kortelę, surinkus PIN kodą ir bankui automatiškai patikrinus pareiškėjos sąskaitos likutį, buvo atliekami tokie veiksmai: (įmokėjimas Nr. 1): 09:05:16 grynujų pinigų įmokėjimo operacija pradėta, 09:05:51 neatpažinti banknotai gražinami (užfiksuoti įdėtų banknotų nominalai – du banknotai po 50 Eur ir penki neatpažinti banknotai), 09:05:51 pinigai įdėti sėkmingai (užfiksuoti įdėtų banknotų nominalai – du po 50 Eur ir penki neatpažinti banknotai); 09:06:23 suskaičiuota galutinė suma (du banknotai po 50 Eur), 09:06:24 suskaičiuota suma patvirtinta, 09:06:36 operacija patvirtinta (atpažinti du 50 Eur banknotai ir penki neatpažinti banknotai), 09:06:45 suskaičiuota suma įskaityta į sąskaitą, operacijos pabaiga (mokėjimo kortelės gražinimas). Pateiktame bankomato Nr. 1 elektroniniame darbo žurnale yra užfiksuoti duomenys apie banknotų skaičių. Lyginant bankomato Nr. 1 skaitiklio duomenis prieš įmokėjimą Nr. 1 ir po jo (į pareiškėjos sąskaitą įskaičius suskaičiuotą sumą), matyti, kad bankomate

Nr. 1 pasikeitė tik atpažintų 50 Eur banknotų skaičius– jis padidėjo 2 vienetais. Kitų nominalų ir neatpažintų banknotų skaičius išliko nepakitęs.

Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjai dar kartą į bankomatą Nr. 1 įdėjus mokėjimo kortelę ir suvedus PIN kodą, buvo atliekami tokie veiksmai (įmokėjimas Nr. 2): 09:07:01 grynųjų pinigų įmokėjimo operacija pradėta; 09:07:30 neatpažinti banknotai gražinami, pinigai įdėti sėkmingai; 09:07:37 pakartotinai įdėti banknotai; 09:07:49 operacija atšaukiama „Cancel“, 09:07:53 operacija nutraukta; 09:07:55 banknotai neįdėti, operacija patvirtinta. Pateikti duomenys rodo, kad 09:09:08 buvo atliekamas sąskaitos likučio tikrinimas; 09:09:19 sąskaitos likučio tikrinimas atliktas, čekis išspausdintas, operacijos pabaiga. Pateikti duomenys patvirtina, kad atliekant įmokėjimą Nr. 1, buvo užfiksuotas 7 banknotų įdėjimas į bankomatą, iš kurių du (po 50 Eur) buvo įskaityti į pareiškėjos sąskaitą, o penki neatpažinti banknotai gražinti pareiškėjai. Įmokėjimas Nr. 2 nebuvo sėkmingas, įdėti banknotai gražinti pareiškėjai, ginčo dėl to nėra.

Iš banko pateiktos bankomato Nr. 1 inkasavimo istorijos, kurioje užfiksuotos nuo 2018 m. spalio 2 d. iki spalio 10 d. buvusios klaidos bankomate Nr. 1, matyti, kad pareiškėjos mokėjimo kortelės numerio tarp nurodytų numerių nėra, klaidų 2018 m. spalio 9 d. (kai, pareiškėjos teigimu, buvo atliekamos ginčui aktualios operacijos) užfiksuota nebuvo.

Nagrinėjamu atveju bankas, vertindamas pareiškėjos pretenziją, patikrino bankomato Nr. 1 elektroninio darbo žurnalą, jame užfiksuota, kad pareiškėja į bankomatą Nr. 1 įdėjo penkis neatpažintus banknotus ir du 50 Eur banknotus (įmokėjimas Nr. 1). Du 50 Eur banknotai buvo įskaityti į pareiškėjos sąskaitą. Aplinkybės, kad jai gražinti penki (100 Eur nominalo) banknotai, neginčija ir pati pareiškėja. Banko teigimu, sutrikimų, pareiškėjai naudojantis bankomatu Nr. 1, nebuvo užfiksuota, minėtą aplinkybę patvirtina banko pateiktas bankomato Nr. 1 elektroninis darbo žurnalas. Bankas, atlikęs bankomato Nr. 1 inkasaciją ir nustatęs 160 Eur perteklių, ištyrė minėto pertekliaus priežastis ir nustatė, kad jis nėra susijęs su pareiškėjos kortele. Visos piniginės operacijos, grynųjų pinigų įmokėjimas fiksuojami automatiškai, duomenys tikrinami inkasuojant. Banko turima informacija, duomenų apie 2018 m. spalio 9 d. bankomate Nr. 1 neįskaitytus ir negražintus, su pareiškėjos mokėjimo kortele susijusius du 50 Eur banknotus bankas nenustatė. Bankas taip pat įvertino vaizdo įrašą, kuriame matyti, kaip pareiškėja atlieka ginčui aktualias operacijas – iš įrašo matyti, kad banknotų pluoštą pareiškėja į bankomatą Nr. 1 įdeda neperskaičiavusi įdedamų banknotų. Vaizdo įrašas patvirtina, kad pareiškėja galėjo sąžiningai klysti, vertindama į bankomatą Nr. 1 įdėtų banknotų skaičių. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, ir pagrįstai šį reikalavimą atmetė.

Kaip minėta, 2018 m. spalio 25 d. interneto banko žinute atsakydamas į pareiškėjos 2018 m. spalio 9 d. kreipimąsi bankas nurodė, kad į bankomatą Nr. 1 įmokėta 100 Eur (du 50 Eur banknotai) ir gražinti du neatpažinti banknotai. Vėliau (2018 m. spalio 30 d. ir 2018 m. lapkričio 5 d.) ši informacija buvo patikslinta, nurodant kad įskaityta 100 Eur suma, o gražinti penki neatpažinti banknotai. Nėra ginčo, kad pareiškėjai bankomatas Nr. 1 gražino penkis neatpažintus banknotus. Banko teigimu, neteisingas gražintų banknotų skaičius buvo nurodytas dėl žmogiškosios klaidos, pastebėjus klaidą, ji buvo ištaisyta. Banko darbuotojos pareiškėjai nurodytas į bankomatą Nr. 1 įdėtų banknotų skaičius, kuris neatitinka nei banko nurodyto, nei pačios pareiškėjos nurodyto banknotų skaičiaus, laikytinas akivaizdžia klaida. Pažymėtina, kad bankui, kaip savo srities profesionalui, keliami aukščiausi atidumo, rūpestingumo reikalavimai ir netikslios informacijos teikimas klientui su minėtais reikalavimais visiškai nesuderinimas. Kita vertus, banko pateiktais duomenimis, nėra užfiksuota, kad naudojantis pareiškėjos mokėjimo kortele bankomate Nr. 1 buvo įtraukti, tačiau neįskaityti ir negražinti du 50 Eur banknotai, taip pat nebuvo užfiksuotų bankomato Nr. 1 veiklos sutrikimų, kai pareiškėja vykdė grynųjų pinigų įmokėjimo operacijas. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad banko darbuotojos pareiškėjai pateikta informacija (kurią bankas įvardijo kaip klaidingą) laikytina paneigiančia banko pateiktų pirminių duomenų teisingumą.

Taigi, banko pateikti duomenys laikytini pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2018 m. spalio 9 d. pareiškėja atlikdama įmokėjimą Nr. 1 į bankomatą Nr. 1 įdėjo ne devynis, o

septynis banknotus (du 50 Eur banknotus, kurie buvo įskaityti į su pareiškėjos mokėjimo kortele susijusią sąskaitą, ir penkis 100 Eur banknotus, kurie pareiškėjai buvo gražinti kaip neatpažinti). Bankas tinkamai įvykdė Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatytą pareigą įrodyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos (įmokėjimo Nr. 1) nepaveikė techniniai trikdžiai ar kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Atsižvelgiant į pateiktų duomenų visumą, pareiškėjos keliamas reikalavimas rekomenduoti bankui gražinti 100 Eur atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos 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 K. J. 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