



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

**SPRENDIMAS
DĖL J. S. IR BANKO SWEDBANK, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. balandžio 18 d. Nr. 242-165
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi dėl banko *Swedbank*, AB, (toliau – Bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

Bankas 2014 m. kovo 27 d. su pareiškėja sudarė Debeto mokėjimo kortelės sutartį dėl lustinės debeto mokėjimo kortelės *Maestro* Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė Nr. 1) išdavimo prie pareiškėjos vardu atidarytos banko sąskaitos. Pareiškėja 2017 m. gruodžio 28 d. 08:31:28 val., pasinaudodama Banko interneto banko paslauga, blokavo Kortelę Nr. 1 bei pateikė Bankui prašymą nutraukti Kortelės Nr. 1 sutartį.

2017 m. gruodžio 28 d. pareiškėja, pasinaudodama Banko interneto banko paslauga, su Banku sudarė Debeto mokėjimo kortelės sutartį dėl lustinės bekontaktės mokėjimo kortelės *Debit Mastercard* Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė Nr. 2) išdavimo (toliau – Sutartis).

2018 m. vasario 12 d. 17:46 val. (Lietuvos laiku) Las Palmas mieste pareiškėja atsiskaitė Kortele Nr. 2 už prekes (20,20 Eur) gavėjui *Artesana Cactus Las Palmas Express*. Ši mokėjimo operacija buvo įvykdyta ją patvirtinus PIN kodu. Įvykdžius šią operaciją, buvo pavogta pareiškėjos pinigine kartu su Kortele Nr. 2 ir internetinės bankininkystės kodų kortele.

Tą pačią dieną 18:26:45 val. (Lietuvos laiku) užfiksuotas nesėkmingas bandymas panaudoti Kortelę Nr. 1 autorizuojant 200 Eur grynujų pinigų išėmimo operaciją. Minėtos operacijos metu Kortelė Nr. 1 negaliojo ir Banko informacinė sistema pateikė į aptarnavimo vietą atsakymą „200 kodas – sulaikyti kortelę“; 18:27:35 val. (Lietuvos laiku) panaudojant Kortelę Nr. 2 ir iš pirmo karto teisingai suvedus PIN kodo slaptažodį, buvo įvykdyta 200 Eur grynujų pinigų išdavimo operacija; 18:29:45 val. (Lietuvos laiku) pasinaudojant pareiškėjos Kortele Nr. 2, suvedus PIN kodo slaptažodį, buvo įvykdyta 100 Eur grynujų pinigų išdavimo operacija; 18:41:52 val. (Lietuvos laiku) pasinaudojant pareiškėjos Kortele Nr. 2, suvedus PIN kodo slaptažodį, buvo įvykdyta 40 Eur grynujų pinigų išdavimo operacija; 18:42:18 val. (Lietuvos laiku) pasinaudojant pareiškėjos Kortele Nr. 2, suvedus PIN kodo slaptažodį, buvo įvykdyta 20 Eur grynujų pinigų išdavimo operacija.

18:48:53 val. pareiškėja telefonu kreipėsi į Banką su prašymu blokuoti Kortelę Nr. 2. Pareiškėjos Kortelę Nr. 2 Bankas blokavo 18:50:12 val., t. y. per 1 minutę ir 19 sekundžių nuo pokalbio pradžios. Užblokavus Kortelę Nr. 2, 21:52:44 val. (Lietuvos laiku) pasinaudojant Kortele Nr. 2, buvo mėginama įvykdyti 200 Eur grynujų pinigų išdavimo operaciją, tačiau operacija nebuvo įvykdyta, nes Bankas buvo užblokavęs Kortelę Nr. 2 ir ši kortelė buvo sulaikyta.

Visos grynujų pinigų išdavimo operacijos, kurių, pareiškėjos teigimu, ji neautorizavo, sudaro 360 Eur, už operacijas pritaikyti Banko paslaugų ir operacijų įkainiai sudaro 12,70 Eur bei 3,74 Eur papildomas mokestis, pritaikytas kito mokėjimo paslaugų teikėjo už grynujų pinigų išdavimą iš jam priklausančio bankomato (2 x 1,87 Eur). Bendra pareiškėjos patirtų nuostolių suma sudaro 376,44 Eur. Bankas, gavęs informaciją iš mokėjimo paslaugų teikėjų, kuriems

priklauso grynųjų pinigų išdavimo automatai (kuriuose įvykdytos mokėjimo operacijos), kad mokėjimo operacijų suma nurašyta iš Banko korespondento sąskaitų, atitinkama suma pirmą darbo dieną, po tokios informacijos gavimo (2018 m. vasario 14 d.), iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašė atitinkamas pinigų sumas. 2018 m. vasario 14 d. pareiškėjos banko sąskaitoje nepakako lėšų visai 376,44 Eur sumai nurašyti, todėl 12,15 Eur suma buvo nuo pareiškėjos banko sąskaitos nurašyta 2018 m. vasario 26 d. Pagal Sąskaitai taikomus Banko paslaugų ir operacijų įkainius už viršytą leistiną sąskaitos likutį buvo apskaičiuotos 36 proc. metinės palūkanos, todėl 2018 m. vasario 26 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytos 0,12 Eur palūkanos už viršytą sąskaitos likutį. Pareiškėja kreipėsi į Banką, prašydama grąžinti iš jos banko sąskaitos nurašytas 376,44 Eur pinigines lėšas. Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjos reikalavimo, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad Las Palmas mieste 2018 m. vasario 12 d. buvo pavogta jos piniginė kartu su bekontakte banko Kortele Nr. 2 bei internetinės bankininkystės kodų kortele. Pareiškėja, pastebėjusi vagystę, kreipėsi į Banką dėl kortelės blokavimo. Pareiškėja teigia, kad vienintelė jos autorizuota mokėjimo operacija buvo 20,20 Eur mokėjimas, atliktas Kortele Nr. 2 atsiskaitant už prekes parduotuvėje *Artesana Kactus*. Pareiškėja nurodė, kad į Banką dėl Kortelės Nr. 2 blokavimo kreipėsi praėjus vienai valandai po atsiskaitymo šioje parduotuvėje laiko. Per šį laiką iš pareiškėjos Banko sąskaitos buvo nurašyta 376,44 Eur. Pareiškėjos teigimu, visos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos be PIN kodo, nes PIN kodas buvo žinomas tik vienai pareiškėjai, ji jo niekam nebuvo atskleidusi, niekur jo nebuvo užsirašiusi. Be to, pareiškėja atsiskaitė su bekontakte mokėjimo kortele, kuria vykdant mokėjimą iki 25 Eur PIN kodo vesti nereikia. Pareiškėja teigia nesuprantanti, kaip galima iš bankomato išimti tokias sumas, kaip 21,87 arba 41,87 Eur, kurios buvo nurašytos iš jos banko sąskaitos, nes bankomatas tokių sumų neišduoda. Pareiškėjos teigimu, Banko bekontaktės mokėjimo kortelės nėra saugios, nes ją praradus pinigines lėšas gali nuskaityti bet kas. Pareiškėja kėlė reikalavimą Bankui rekomenduoti atlyginti 376,44 Eur nuostolį, patirtą dėl pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų.

Bankas pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nurodė, kad pareiškėja pažeidė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 26 straipsnyje nustatytas mokėjimo paslaugų vartotojo pareigas, nes nesiėmė visų įmanomų veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugos požymiai, ir nesilaikė visų Banko nurodytų mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų. Bankas teigia, kad, jeigu pareiškėja būtų laikiusis Banko teikiamų rekomendacijų vedamą PIN kodą pridengti ranka, pareiškėja galėjo išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų. Banko teigimu, tretieji asmenys įgijo galimybę sužinoti kortelės Nr. 2 PIN kodą tik todėl, kad pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo nesilaikė naudojimosi mokėjimo kortele reglamentuojančių sąlygų.

Bankas, atsakydamas į pareiškėjos argumentus, kad bankomatai neišduoda nelygių sumų (21,87 ar 41,87 Eur), paaiškino, kad 1,87 Eur yra fiksuota grynųjų pinigų išdavimo mokesčio suma. Su grynųjų pinigų išdavimo mokesčiu sutiko asmenys, vykdydami 20 ir 40 Eur grynųjų pinigų iš bankomato išdavimo operacijas, todėl iš Banko korespondentinės sąskaitos mokėjimo paslaugų teikėjai nurašė 21,87 bei 41,87 Eur sumas, o Bankas jas nurašė iš pareiškėjos banko sąskaitos.

Bankas, atsakydamas į pareiškėjos pretenzijoje pateiktą argumentą, kad atsiskaitant bekontakte Kortele Nr. 2 įvesti PIN kodo iki 25 Eur sumos nereikia ir kad ši aplinkybė patvirtina, jog atsiskaitant bekontakte Kortele Nr. 2 parduotuvėje už prekes PIN kodo slaptažodžio įvesti nereikėjo, todėl ir negalėjo jo nužiūrėti tretieji asmenys, paaiškino, kad, atsiskaitant parduotuvėje *Artesana Kactus* Kortele Nr. 2, už prekes 20,20 Eur mokėjimo operacija buvo autorizuota įvedus PIN kodo slaptažodį. Praėjus 40 minučių nuo šios operacijos atlikimo laiko buvo pradėtos vykdyti pareiškėjos neautorizuotos mokėjimo operacijos pasinaudojant Kortele Nr. 2 bei suvedus PIN kodo slaptažodį. Bankas paaiškino, kad atsiskaitant bekontakte debeto mokėjimo kortele taikomo operacijos limito dydis bekontaktei operacijai gali būti nustatomas kiekvienoje šalyje skirtingas. Bekontaktėmis kortelėmis atsiskaitymų maksimalaus limito dydis priklauso nuo kortelę aptarnaujančio mokėjimo paslaugų teikėjo techninių galimybių. Bankas paaiškino, kad iš surinktų

duomenų yra nustatyta, kad pareiškėja, mokėdama už prekes parduotuvėje *Artesana Kactus*, 20,20 Eur mokėjimo operaciją patvirtino PIN kodo slaptažodžiu, todėl pareiškėjos teiginys, kad ji PIN kodo slaptažodžio atsiskaitydama parduotuvėje *Artesana Kactus* neįvedė, neatitinka tikrovės.

Bankas taip pat pabrėžė užtikrinęs, kad Kortelei Nr. 2 taikomo PIN kodo slaptažodžio nesužinotų niekas kitas, nes pareiškėjai PIN kodo slaptažodis buvo parodytas tik vieno prisijungimo prie interneto banko sesijos metu taikant griežtą pareiškėjos tapatybės nustatymo procedūrą. Šią aplinkybę patvirtino ir pati pareiškėja savo 2018 m. vasario 28 d. skunde ir jos neginčija. Bankas teigia pareiškėjai pateikęs visas rekomendacijas, būtinas saugiam naudojimuisi Kortele Nr. 2. Banko teigimu, jo surinkti duomenys įrodo, kad pareiškėja nevykdė pareigos elgtis apdairiai ir rūpestingai ir savo veiksmais dėl didelio nerūpestingumo sudarė sąlygas sužinoti renkama Kortelės Nr. 2 PIN kodo slaptažodį, nes rinkdama jį galimai nepridengė skaičių mygtukų ranka. Bankas paaiškino, kad nežinant Kortelės Nr. 2 PIN kodo slaptažodžio neįmanoma atlikti grynąjų pinigų išdavimo operacijų. Banko surinkti duomenys įrodo, kad buvo naudojama originali Kortelė Nr. 2 ir visų pareiškėjos ginčijamų mokėjimų operacijų atvejais PIN kodo slaptažodis įvestas teisingai iš pirmo karto. Pareiškėja patvirtino, kad Kortelę Nr. 2 prarado, kai ją pasisavino tretieji asmenys. Bankas remiasi Sutarties 11.3 papunkčiu, kuriame nustatyta, kad kortelės naudotojas atsako už PIN kodo slaptažodžiu patvirtintas mokėjimo operacijas, nes PIN kodo slaptažodį tretieji asmenys galėjo sužinoti tik dėl pareiškėjos didelio nerūpestingumo. Banko nuomone, iš visų surinktų duomenų, labiausiai tikėtina, kad PIN kodo slaptažodis buvo trečiųjų asmenų nužiūrėtas pareiškėjai jį vedant parduotuvėje atsiskaitant už prekes. Šiuo atveju, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalimi, visi dėl neautorizuotų operacijų atsiradę nuostoliai tenka pareiškėjai ir Bankas neturi pareigos jų kompensuoti. Atsižvelgdamas į tai, Bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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.

Pareiškėjos ir Banko ginčas kilo dėl Banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, atliktų galimai tretiesiems asmenims pasinaudojus pareiškėjos vardu išduota Kortele Nr. 2.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo pobūdį, pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Mokėjimų įstatymas. Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalyje įtvirtintos mokėjimo paslaugų vartotojo pareigos: naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas (žr. 1 punktą), o sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba nurodytam subjektui (žr. 2 punktą). Pagal minėto straipsnio 2 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai.

Mokėjimų įstatymo 27 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintos mokėjimo paslaugų teikėjo, išduodančio mokėjimo priemonę, pareigos: užtikrinti, kad be mokėjimo priemonės vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, tos priemonės personalizuotais saugumo požymiais negalėtų naudotis kiti asmenys; nesiųsti neužsakytos mokėjimo priemonės, išskyrus atvejus, kai mokėjimo paslaugų vartotojui anksčiau išduota mokėjimo priemonė turi būti pakeista; užtikrinti, kad visada būtų prieinamos tinkamos priemonės, kuriomis naudodamasis mokėjimo paslaugų vartotojas galėtų pateikti šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą ar

pareikalauti, kad mokėjimo priemonės blokavimas būtų panaikintas, kai nebelieka blokavimo priežasčių; užkirsti kelią naudotis mokėjimo priemone, kai mokėjimo paslaugų vartotojas pateikė pranešimą šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatyta tvarka.

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kurios pagal šalių sudarytos Sutarties 1 punktą yra sudedamoji minėtos Sutarties dalis, 7 punkte yra įtvirtintos mokėjimo paslaugų vartotojo pareigos, susijusios su mokėjimo priemonėmis. Pagal minėtų sąlygų 7.1.1.1 papunktį, klientas turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje sutartyje ir (arba) paslaugos sąlygose, o 7.1.2 papunktyje įtvirtinta, kad klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų veiksmų (įskaitant nurodytus paslaugos sąlygose ir atitinkamoje sutartyje), kad būtų apsaugoti gautos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai. Šiose sąlygose įtvirtintos pareigos yra analogiškos įtvirtintosioms Mokėjimų įstatymo 26 straipsnyje. Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.3 papunktyje įtvirtinta, kad kliento iniciatyva sąskaita ir (arba) mokėjimo priemonė blokuojama, jei klientas raštu ar kitu sutartyje ir (arba) paslaugos sąlygose numatytu būdu pateikia Bankui atitinkamą prašymą arba sąlygų 7.1.1.2 papunktyje nurodytą pranešimą. Debeto mokėjimo kortelių sutarties sąlygų 7.1 papunktyje įtvirtinta, kad, gavęs kortelę, naudotojas privalo iš karto imtis visų veiksmų, kad apsaugotų gautos kortelės personalizuotus saugumo požymius (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones). Naudotojas privalo naudotis kortele laikydamasis Sutarties ir mokėjimo sąlygų nuostatų bei kitų Banko nustatytų kortelės naudojimo sąlygų. Tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik naudotojui (išskyrus kai kuriuos kortelės duomenis, kurie gali būti reikalingi klientui, norinčiam aktyvinti kortelę, tačiau ir tada naudotojui skirtos kortelės PIN kodas gali būti žinomas tik naudotojui). Naudotojas privalo tapatybės patvirtinimo priemones išiminti ir laikyti paslapyje bei rūpestingai saugoti (atskirai saugoti kortelės PIN kodą nuo pačios kortelės, ant kortelės ar ant kartu su ja laikomų daiktų nerašyti kortelės PIN kodo, įsiminus PIN kodą nedelsiant sunaikinti PIN kodo voką ir pan.). Minėtų sąlygų 7.2 papunktyje nustatyta, kad iškilus grėsmei (įtarus ar sužinojus), kad kortelės PIN kodą gali sužinoti (ar sužinojo) tretieji asmenys arba dėl kitų priežasčių kortele ir (arba) jos personalizuotais saugumo požymiais naudotojo vardu gali pasinaudoti (ar pasinaudojo) tretieji asmenys, taip pat naudotojui praradus Kortelę (kortelė pametama, pavagiama ar kitu būdu kitam asmeniui ją užvaldžius ar dėl kitų priežasčių naudotojas negali jos valdyti), naudotojas privalo nedelsdamas pateikti Bankui prašymą blokuoti kortelę. Taip pat Sutarties 11.3 papunktyje nustatyta, kad klientas visiškai atsako už visas naudotojo kortele atliktas operacijas, patvirtintas panaudojant naudotojui suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones.

Bankas savo atsakymuose pareiškėjai nurodė, kad mokėjimai buvo atlikti panaudojant mokėjimo kortelės lusto duomenis ir įvedus pareiškėjai Banko suteiktą PIN kodą. Pareiškėja teigia, kad mokėjimo operacijos negalėjo būti patvirtintos PIN kodu, nes PIN kodo ji niekam neatskleidė. Vertinant šių pareiškėjos teiginių pagrįstumą ginčo byloje esančių duomenų kontekste, pažymėtina, kad Bankas pateikė duomenis, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos PIN kodu ir visais kartais PIN kodas buvo suvestas teisingai iš pirmo karto, t. y. vedant PIN kodą nė karto nebuvo suklysta. Taigi, įvertinus faktą, kad PIN kodas buvo žinomas tik pačiai pareiškėjai, vertintina, kad pareiškėja pati neišsaugojo PIN kodo.

Pareiškėjos teigimu, Banko išduotos bekontaktės kortelės nėra saugios, o Bankas neužtikrino pareiškėjos teisės saugiai naudotis savo pinginėmis lėšomis. Pareiškėjos teigimu, Bankui tenka nuostolių, susijusių su jo vykdoma mokėjimo kortelių išleidimo į apyvartą ir operacijų jomis atlikimo rizika. Tačiau pažymėtina, kad šiuo atveju nuostoliai atsirado ne dėl Banko veiksmų atliekant mokėjimo kortelės išleidimo į apyvartą veiksmus ar mokėjimo operacijas (kurios buvo tinkamai autorizuotos), o dėl to, kad buvo neišsaugotas tik pareiškėjai žinomas mokėjimo kortelės PIN kodas. Kaip minėta, pagal Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 2 dalį, pareiškėja turėjo pareigą imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo kortelės personalizuoti saugumo požymiai, be to, pagal Sutarties nuostatas, klientas visiškai atsako už visas naudotojo kortele atliktas operacijas, patvirtintas panaudojant naudotojui suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones.

Pati pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad „buvo pavogta piniginė su grynaisiais pinigais ir bekontakte mokėjimo kortele bei internetinės bankininkystės kodų kortele“. Paskutinis pareiškėjos atsiskaitymas kortele, kurio ji neginčija, buvo atliktas įvedus PIN kodą, o praėjus 40 minučių po šios mokėjimo operacijos atlikimo buvo pradėtos vykdyti pareiškėjos ginčijamos grynųjų pinigų išdavimo operacijos, kurios buvo patvirtintos PIN kodu. Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes laikytina, kad pareiškėja pati neišsaugojo PIN kodo ir netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose bei Debeto mokėjimo kortelių sutarties sąlygose įtvirtintas pareigas. Bankas neturėjo pareigos prisiimti dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo atsiradusių nuostolių, nes Bankas negali vykdyti paties mokėjimo kortelės turėtojo pareigų ir išsaugoti vien tik jam žinomą PIN kodą. Pagal Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalį, mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu mokėtojas juos patyrė veikdamas nesažiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 26 straipsnyje numatytų pareigų.

Taip pat pažymėtina, kad iš ginčo bylos duomenų nėra pagrindo teigti, kad Bankas būtų nevykdęs savo pareigos nedelsiant blokuoti mokėjimo kortelę, kad ja negalėtų pasinaudoti kiti asmenys, nes Bankas nedelsdamas, t. y. per 1 minutę ir 19 sekundžių nuo pareiškėjos kreipimosi į Banką momento, blokavo pareiškėjos Kortelę Nr. 2. Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad po to, kai pareiškėja pateikė Bankui pranešimą apie prarastą Kortelę Nr. 2, nė viena mokėjimo operacija nebuvo įvykdyta.

Nustačius, kad nei Mokėjimų įstatymas, nei šalių sudaryta Sutartis nenumato Banko atsakomybės už tinkamai autorizuotas ir įvykdytas mokėjimo operacijas, ir nepasitvirtinus pareiškėjos argumentams dėl Banko išduotos mokėjimo kortelės nesaugumo, patirta žala tenka pačiai pareiškėjai, o jos reikalavimas dėl 376,44 Eur žalos atlyginimo yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) „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 J. S. 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