



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. G. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. lapkričio 13 d. Nr. 242-457
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. G. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Nustatyta:

2017 m. birželio 2 d. pareiškėjas su banku sudarė Lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui išduota bekontaktė auksinė kredito kortelė (toliau – Kortelė), kredito limito sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita), Kortelės galiojimo terminas – iki 2020 m. birželio 30 d.

2019 m. kovo 15 d. pareiškėjas pranešime bankui nurodė, kad 14 val. 21 min. gavo banko SMS žinutę, kuria buvo informuotas apie įtartiną, pasinaudojant kortele atliekamą operaciją – 21,99 Eur mokėjimą lėšų gavėjui „Google Play“ (toliau – Gavėjas). Interneto banke patikrinęs savo sąskaitą, pareiškėjas pamatė, kad pirmieji įtartinai mokėjimai Gavėjui prasidėjo 2019 m. kovo 4 d. ir buvo vykdomi iki 2019 m. kovo 15 d. Minėtu laikotarpiu buvo atliekamos ir didesnės operacijos negu ta, apie kurią pareiškėją informavo bankas (bendra suma – 650 Eur). Minėtos lėšos dar yra rezervuotos pareiškėjo sąskaitoje. Pareiškėjas banko pasiteiravo, dėl kokių priežasčių bankas neinformavo pareiškėjo apie įtartinas operacijas anksčiau. Pareiškėjas reikalavo sustabdyti šiuos mokėjimus ir apsaugoti pareiškėjo pinigines lėšas.

Bankas 2019 m. kovo 19 d. pranešimu pareiškėją informavo, kad Kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) Gavėjo svetainėje yra registruota nuo 2018 m. rugpjūčio 2 d. Po minėtos datos buvo ir daugiau užklausų nurašyti lėšas, tačiau jos buvo atmetamos dėl nepakankamo likučio Sąskaitoje. Kadangi atsiskaitymo vieta pareiškėjui yra žinoma, o Kortelė yra registruota jos sistemoje, bankas rekomendavo pareiškėjui prisijungti prie „Google“ paskyros ir patikrinti mokėjimų ir užsakymų istoriją arba kreiptis į atsiskaitymo vietos svetainę prižiūrinčius konsultantus. Bankas priminė, kad mokėjimai Gavėjui buvo atlikti ir anksčiau, naudojantis kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (2016 m gegužės ir rugpjūčio mėnesiais buvo įsigyti žaidimai „Android“ įrenginiui). Nepavykus išsiaiškinti mokėjimų paskirties, bankas pasiūlė kreiptis į jį, kartu pateikiant susirašinėjimą su paslaugos teikėju iki 2019 m. balandžio 10 d.

Pareiškėjas 2019 m. kovo 19 d. pranešime banko pasiteiravo, dėl kokių priežasčių bankas be sąskaitos savininko patvirtinimo vykdo Gavėjo inicijuotus mokėjimus, o apie juos praneša tik po kelių mėnesių. Pareiškėjas teigė visus mokėjimus tvirtinantis mobiliuoju parašu. Darant prielaidą, kad vaikas neatsiklausęs paėmė tėvo kortelę ir suvedė duomenis, tai reiškia, kad bet kokia internetinė parduotuvė gali nuskaityti norimą pinigų sumą kiek nori kartų ir banko apsaugos sistemos nesuveikia. Pareiškėjas informavo, kad dėl susiklosčiusios padėties kreipsis į Gavėją, nors bankui tai padaryti būtų paprasčiau. Pareiškėjas nurodė, kad ne tik pats patyrė turtinę žalą, tačiau psichologinę traumą patyrė ir pareiškėjo vaikas, nes iššvaistė didelę pinigų sumą to nežinodamas.

2019 m. balandžio 8 d. raštu bankas pareiškėją informavo, kad nuolat vykdo automatinį operacijų monitoringą. 2019 m. kovo 15 d. bankui kilo įtarimų dėl kelių operacijų, atliktų naudojantis pareiškėjo Kortele ir skirtų Gavėjui. Bankas nedelsdamas apribojo galimybes atsiskaityti Kortele ir apie tai informavo pareiškėją SMS žinute. Kriterijai, kuriais remiantis vertinamos mokėjimo operacijos, yra banko komercinė paslaptis. Tą pačią dieną, pareiškėjui paskambinus telefonu, Kortelė buvo užblokuota, vėliau pareiškėjas pateikė ir žinutę interneto banke dėl atliktų mokėjimo neautorizuotų operacijų, skirtų Gavėjui. Įvertinus

aplinkybę, kad pareiškėjas mokėjimus Gavėjo paskyroje atliko ir anksčiau, vertinti, kad operacijos neautorizuotos, nėra pagrindo. Spręsti dėl galimybės ginčyti nurodytas operacijas ir susigrąžinti pinigines lėšas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka bankas galėtų tik tada, jei pareiškėjas bankui iki 2019 m. balandžio 25 d. pateiktų prašomą informaciją – motyvuotą kreipimąsi į „Google“ paskyros administratorių ir (ar) iš jo gautą atsakymą. Bankas nurodė, kad, įvykdžius operaciją kredito kortele, lėšos kredito limitu sąskaitoje pirmiausia yra rezervuojamos, iki bus gautas iš gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo patvirtinimas, t. y. pranešimas, kad operacijos suma jau nurašyta iš banko korespondentinės sąskaitos. Bankas niekam jokių lėšų neperveda, o operacijos sumą iš mokėtojo sąskaitos nuskaičiuoja tik tada, kai ją iš banko sąskaitos jau būna nuskaičiavęs gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, todėl sustabdyti operacijos mokėjimo kortele lėšų nurašymo nėra net teorinės galimybės. Kai pareiškėjas kreipėsi į banką ir buvo blokuota Kortelė, visų operacijų sumos jau buvo nurašytos iš banko korespondentinės sąskaitos, todėl bankas turėjo pagrindą nurašyti lėšas iš pareiškėjo Sąskaitos. Nesant pagrindo manyti, kad operacijos yra neautorizuotos, pareiškėjas yra atsakingas už Kortelę inicijuotas operacijas.

Pareiškėjas 2019 m. balandžio 11 d. bankui pateikė nukopijuotą Gavėjui adresuoto 2019 m. balandžio 11 d. elektroninio laiško tekstą¹. Pareiškėjas paprašė banko imtis veiksmų, siekiant susigrąžinti nuskaitytas lėšas pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatytą tvarką.

Bankas 2019 m. balandžio 12 d. pranešimu pareiškėją informavo, kad pareiškėjo pretenzijos netenkino. Vadovaujantis Sutartimi, kortelės duomenys turi būti saugomi ir niekam neatskleidžiami. Jeigu tretieji asmenys (artimieji, šeimos nariai ar kiti asmenys) turėjo galimybę panaudoti pareiškėjo duomenis pirkiniams arba paslaugoms užsakyti, tai nutiko dėl didelio neatsargumo neišsaugojus mokėjimo kortelės duomenų, mokėjimai laikomi atlikti su kliento sutikimu, tad patirta žala tenka kortelės savininkui.

Pareiškėjas 2019 m. balandžio 17 d. banko paprašė paaiškinti, dėl kokių priežasčių: 1) SMS žinutę dėl įtartinios operacijos pareiškėjas gavo tik 2019 m. kovo 15 d., kai buvo bandoma nuskaityti 21,99 Eur, nors buvo ankstesnių, didesnių mokėjimų; 2) kokio dydžio operacijos, atliekamos be sąskaitos savininko patvirtinimo, laikomos įtartinomis; 3) kodėl bankas atsisako kreiptis dėl pinigų susigrąžinimo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatytą tvarką.

Bankas 2019 m. balandžio 25 d. raštu pakartotinai pareiškėjui nurodė, kad kriterijai, kuriais remiantis vertinamos mokėjimo operacijos, yra banko komercinė paslaptis. Bankas autorizuotos operacijos mokėjimo kortele atveju gali atstovauti kliento interesams tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka su sąlyga, kad užsakytos paslaugos ar prekės klientas negavo ir nepavyko ginčo išspręsti su paslaugos teikėju tiesiogiai. Šiuo atveju, pareiškėjui pateikus papildomus duomenis, tapo akivaizdu, kad nėra galimybės operacijų ginčyti dėl to, kad jos nebuvo autorizuotos ar paslaugos nebuvo suteiktos.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad jo vaikas daugiau negu prieš metus internetinėje parduotuvėje įgijo mobiliąją žaidimo programėlę, mokėjimas atliktas, pasinaudojant mobiliuoju parašu. Daugiau negu po metų minėta internetinė parduotuvė, pareiškėjo vaikui žaidžiant, pradėjo nuskaičiuoti pinigines lėšas iš pareiškėjo Sąskaitos. Bankas pareiškėją informavo apie įtartiną operaciją tik po daugelio kitų ankstesnių operacijų, po to, kai iš pareiškėjo sąskaitos nurašyta 650 Eur suma. Tinkamo paaiškinimo, dėl kokių priežasčių bankas informavo tik apie vieną iš daugelio operacijų, pareiškėjas taip ir negavo. Pareiškėjo nuomone, bankas tinkamai neįvykdė pareigos apsaugoti klientų pinigus. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui atlyginti pareiškėjo prarastas lėšas – 650 Eur.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas teigė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkantis. Bankas nurodė, kad ginčas kilo dėl mokėjimo operacijų, atliktų naudojantis su pareiškėjo vardu atidaryta Sąskaita susieta bekontakto kredito kortele „MasterCard Gold“. Bankas informavo, kad 2019 metais Gavėjo elektroninėje parduotuvėje pavienės mokėjimo operacijos buvo inicijuotos 2019 m. sausio 9 d. (3,99 Eur),

¹ „Noriu jus informuoti kad iš mano sąskaitos Nr. (duomenys neskelbiami) laikotarpiu nuo 2019.03.04 iki 2019.03.15 d. per „Google play“ buvo nuskaityta apie 650 Eur. suma už įvairius internetinių žaidimų papildymus be mano kaip sąskaitos savininko sutikimo ir patvirtinimo. Tai nesuprasdamas padarė mano vaikas be mano leidimo. Prašau grąžinti nuskaitytus pinigus į mano aukščiau nurodytą sąskaitą, priešingu atveju būsiu priverstas kreiptis į savo banką kad jis kitais teisiniais būdais susigrąžintų iš mano sąskaitos nuskaitytus pinigus. Dėkoju už supratimą, ir tikiuosi greito pinigų grąžinimo.“

2019 m. sausio 28 d. (12,99 Eur), 2019 m. vasario 24 d. (10,99 Eur). Nuo 2019 m. vasario 27 d. iki 2019 m. kovo 15 d. visa Kortele inicijuotų Gavėjui skirtų mokėjimų suma – 653,32 Eur. Paskutinė sėkminga operacija Kortele Gavėjo naudai inicijuota 2019 m. kovo 15 d. 14:17:57 val. (suma – 21,99 Eur). Iš Sąskaitos vėliau dar viena 16,99 Eur suma nurašyta tik todėl, kad vėliau pagal gavimo eiliškumą buvo gautas finansinis operacijos patvirtinimas, mokėjimo operacija faktiškai inicijuota anksčiau, 13:04:18 val.

Banko automatinei monitoringo sistemai užfiksavus tam tikrų požymių visumą dėl Kortele atliktų operacijų, skirtų Gavėjui, bankas nedelsdamas apribojo galimybę atsiskaityti Kortele ir apie tai Klientą informavo SMS žinute. Tą pačią dieną 18:30:24 val. pareiškėjo prašymu Kortelė buvo užblokuota, o 23:14:34 val. pareiškėjas kreipėsi į banką ir interneto banko žinute. Pareiškėjas nurodė, kad pirmieji įtartini mokėjimai prasidėjo 2019 m. kovo 4 d., nors, banko teigimu, tai buvo faktinė lėšų nurašymo iš Sąskaitos po atidėjimo nemokamam kredito laikotarpiui data.

Vykdydamas banko rekomendaciją, pareiškėjas 2019 m. balandžio 11 d. persiuntė bankui tos pačios dienos kreipimąsi į Gavėją. Daugiau jokios informacijos apie susirašinėjimą su Gavėju bankas nėra gavęs, todėl negali nurodyti, ar tai pirmas pareiškėjo kreipimasis į Gavėją ir dėl kokių priežasčių Gavėjas savo iniciatyva grąžino į Sąskaitą dalį operacijų, kurių lėšas bankas įskaitė 2019 m. balandžio 1 d. (bendra grąžinta suma – 110,63 Eur).

Bankas pažymėjo, kad net už tretiesiems asmenims nepilnamečio asmens iki 14 metų sukeltus nuostolius atsakingi jo tėvai (Civilinio kodekso 6.275 str. 1 dalis). Pareiškėjas prašyme patvirtino, kad jo nepilnametis vaikas žaidė internetinius žaidimus ir įsigydavo jų papildymus bei atnaujinimus Gavėjo elektroninėje parduotuvėje. Sutikimą operacijoms pareiškėjas davė 2018 m. rugpjūčio 2 d., registruodamas Kortelę Gavėjo paskyroje, nes tuo pačiu sutiko su Gavėjo pateiktomis naudojimosi elektronine parduotuve sąlygomis. Gavėjas paslaugų teikimo sąlygas pateikia ne tik anglų, bet ir lietuvių kalba. Jei pareiškėjas neskyrė reikiamo dėmesio susipažinti, siekdamas priimti jo interesus geriausiai atitinkantį sprendimą, tai nei bankas, nei Gavėjas už tai nėra atsakingi.

Bankas pažymėjo, kad Gavėjo paskyroje viešai pateikiamose naudojimosi Gavėjo teikiamomis paslaugomis sąlygose yra nurodyta išsami informacija apie tėvų kontrolės nustatymo funkciją, kuri sudaro galimybes kontroliuoti įsigyjamų žaidimų bei programų turinį, taip pat informacija apie „Google Play“ išlaidų biudžeto nustatymą, taip pat funkciją, kurią įjungus galima užtikrinti, kad kiekvienai iš įsigyjamų prekių ir paslaugų apmokėti būtų reikalaujamas slaptažodis arba papildomas autentifikavimas.

Bankas nurodė, kad operacijos negali būti laikomos neautorizuotomis pareiškėjo, nes Kortelė ar jos duomenys nebuvo prarasti be pareiškėjo žinios. Pareiškėjui buvo prieinamos visos galimybės savarankiškai stebėti Sąskaitos išrašą interneto banke, taip pat gauti pranešimus apie kiekvieną įvykdytą operaciją banko išmaniojoje programėlėje.

Banko manymu, pareiškėjo nurodytos aplinkybės nesuteikia bankui pagrindo ginčyti Gavėjui skirtų operacijų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka.

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, 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų, ginčas tarp šalių kilo dėl piniginių lėšų nurašymo iš pareiškėjo banko sąskaitos pagrįstumo ir banko atsakomybės už šias operacijas.

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, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimu susijusius klausimus reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Taikomo Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Mokėtojas ir jo

mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos. Sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją arba kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti duodamas per gavėją arba mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją.

Sutarties 8.5 papunktyje nustatyta, kad tam tikrais atvejais naudotojas kortele pateikiamą nurodymą atlikti operaciją gali patvirtinti, pateikdamas kortelės duomenis (pvz.: vardas ir pavardė ar pavadinimas, kortelės numeris, jos galiojimo terminas, CVV2 ar CVC2 kodas (skaitmenys kitoje kortelės pusėje) arba naudotojui nustatytu eiliškumu atliekant tam tikrus veiksmus (pvz.: kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos atsiskaitymo vietose. Visais šiame punkte numatytais būdais pateiktas nurodymas atlikti operaciją laikomas tinkamai patvirtintu naudotojo, toks patvirtinimas laikomas turinčiu tokią pat teisinę galią, kaip naudotojo parašas, ir kredito gavėjas bei naudotojas neturi teisės ginčyti banko įvykdytos operacijos, jei nurodymas buvo pateiktas šiame punkte nustatytu būdu. Analogiška nuostata įtvirtinta ir banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Mokėjimo sąlygos), susipažinimą su kuriomis pareiškėjas patvirtino pasirašydamas Sutartį, 3.3.1 papunktyje.

Sutarties 8.4 papunktyje nustatyta, kad nurodymai bankui atlikti operacijas, pateikti panaudojant naudotojui suteiktas patvirtinimo priemones ir (arba) patvirtinti naudotojo parašu, laikomi pateiktais naudotojo ir galioja kaip paties kredito gavėjo pateikti nurodymai, išskyrus atvejus, kai kredito gavėjas ar naudotojas įrodo, kad nurodymą bankui pateikė asmuo, kurio santykiai su kredito gavėju ar naudotoju suteikė jam galimybę pasinaudoti autentiškumo patvirtinimo procedūra. Bankui įrodžius, kad toks asmuo autentiškumo patvirtinimo procedūra pasinaudojo dėl kredito gavėjo ar naudotojo kaltės, nurodymai atlikti operacijas laikomi pateiktais ir galioja kaip paties kredito gavėjo pateikti nurodymai.

Bankas nurodė, kad, norint vykdyti Gavėjui skirtas mokėjimo operacijas, būtina susieti mokėjimo kortelės duomenis su „Google“ paskyra. Tai padarius, atliekant pirkimus, papildomai mokėjimo kortelės duomenų suvesti nebereikia. Nėra ginčo, kad Kortelė buvo registruota Gavėjo paskyroje, pasinaudojant Kortele ir anksčiau pareiškėjui išduotomis kortelėmis buvo perkami internetiniai žaidimai ir jų atnaujinimai. Pareiškėjas ankstesnių mokėjimo operacijų Gavėjui neginčija. Taigi, pareiškėjo Kortelės duomenys buvo pateikti Gavėjui mokėjimams atlikti ir vėlesnių pirkimų metu naudojami mokėjimo nurodymams inicijuoti, neprašant papildomų duomenų. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų darytina išvada, kad minėtu būdu pateiktos vykdyti ir pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos.

Kaip minėta, Sutarties šalys susitarė dėl mokėjimo operacijos patvirtinimo ir sutikimo su ja, pateikiant Kortelės duomenis. Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma neautorizuota, jeigu nėra mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Įvertinus ginčo aplinkybes, matyti, kad bankas neturėjo pagrindo atsisakyti vykdyti nuo 2019 m. vasario 27 d. iki 2019 m. kovo 15 d. inicijuotų Gavėjui skirtų mokėjimo operacijų, kurių bendra suma – 653,32 Eur, nes jas pagrįstai vertino kaip autorizuotas pareiškėjo.

Pareiškėjas neginčija, kad žaidimus, pasinaudodamas Gavėjui pateiktais Kortelės duomenimis, įsigijo pareiškėjo nepilnametis vaikas. Taigi, nors neneigia, kad neužtikrino savo duomenų apsaugos, pareiškėjas teigia banką esant atsakingą už netinkamą operacijų monitoringą ir tai, kad nebuvo laiku apie jas informuotas.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje yra nustatytos bendros mokėjimo paslaugų vartotojo pareigos, susijusios su jam išduotos mokėjimo priemonės naudojimu, tarp kurių yra numatyta ir pareiga mokėjimo paslaugų vartotojui gavus mokėjimo priemonę imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis). Analogiška pareiga numatyta ir Mokėjimo sąlygų 7.1.2 papunktyje. Pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatyme bei Mokėjimo sąlygose nustatytų pareigų saugoti personalizuotus mokėjimo priemonės duomenis.

Taikomo Mokėjimų įstatymo 17 straipsnio, reglamentuojančio informacijos apie atskiras mokėjimo operacijas mokėtojui teikimą, 1 dalyje nustatyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, nurašęs atskiros mokėjimo operacijos sumą iš mokėtojo sąskaitos arba, kai mokėtojas nenaudoja mokėjimo sąskaitos, gavęs mokėjimo nurodymą, nedelsdamas raštu

popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną pateikia mokėtoji su jo suteiktomis paslaugomis susijusius duomenis (arba sudaro galimybę bendrojoje sutartyje numatytu, lengvai prieinamu būdu su šiais duomenimis susipažinti). Pareiškėjas susirašinėjime su banku nurodė, kad apie visas ginčijamas operacijas sužinojo, naudodamasis interneto banko paslauga, patikrinęs Sąskaitos duomenis. Taigi, informacija apie operacijas pareiškėjui buvo suteikta. Nėra jokio pagrindo teigti, kad bankas privalėjo dar papildomai kitais būdais informuoti pareiškėją apie pasinaudojant Kortele vykdomas operacijas. Kartu pažymėtina, kad šiuo atveju būtent dėl papildomai banko taikomų monitoringo metodų pareiškėjas buvo informuotas apie galimai įtartinas operacijas, nedelsiant apribota galimybė vykdyti jas toliau, taip užkirstas kelias galimiems dar didesniems nuostoliams. Atkreiptinas dėmesys, kad Gavėjas gražino dalį pervestų lėšų, gavęs pareiškėjo kreipimąsi, parengtą atsižvelgiant į banko rekomendacijas.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas pagrįstai vykdė pareiškėjo ginčijamas operacijas, tinkamai veikė, kilus įtarimų dėl dalies operacijų, teikė informaciją, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 pareiškėjo V. G. 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