



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2021-11-04 Nr. 429-402
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Nustatyta:

2021 m. vasario 16 d. 19:58:49 val. (Lietuvos laku) panaudojant pareiškėjui banko išduotą mokėjimo kortelę iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo inicijuota 859,36 Eur mokėjimo operacija gavėjui *disscart.com*, *Shanchai* (toliau – mokėjimo operacija). Pritaikius 22,77 Eur mokesį iš pareiškėjo banko sąskaitos iš viso buvo nurašyta 882,12 Eur suma. Mokėjimo operacija buvo inicijuota prekybininko platformoje suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelės savininko vardą, pavardę, mokėjimo kortelės numerį, CVV kodą), suvedus interneto banko prisijungimo duomenis – interneto banko naudotojo ID kodą ir pareiškėjo naudojamos atpažinimo priemonės – mobiliojo parašo – sPIN1 kodą, kuris buvo atsiųstas į pareiškėjo mobiliojo telefono numerį *duomenys neskelbiami*. Mokėjimo operacija (gavėjo laiku) buvo įvykdyta 2021 m. vasario 17 d. 01:58:49 val.

2021 m. birželio 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, teigdamas, kad mokėjimo operacijos neatliko ir nieko neįgaliojo jos atlikti. Bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta ne tik suvedant mokėjimo kortelės duomenis, bet ir papildomai mokėjimo operaciją patvirtinant 3D būdu: suvedant pareiškėjo banko naudotojo ID kodą ir pareiškėjo naudojamos atpažinimo priemonės – mobiliojo parašo – sPIN1 kodą, todėl bankas neturi pagrindo grąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijos lėšų.

Pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti vartojimo ginčą. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė 2021 m. vasario 17 d. nedavęs sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją gavėjui. Pareiškėjas teigia, kad mokėjimo operaciją, kurios neautorizavo, pastebėjo tik 2021 m. birželio 2 d. ir iš karto dėl jos kreipėsi į banką. Pareiškėjas paaiškino, kad niekada nesilankė prekybininko (gavėjo) *disscart.com* puslapyje ir niekada nieko jame nepirko. Pareiškėjas teigė, kad buvo prisijungęs prie savo interneto banko tą pačią dieną, t. y. 2021 m. vasario 17 d., tačiau kitu laiku – 20:15 val., mokėjimo operacija buvo įvykdyta 01:58:49 val. Pareiškėjas pakartotojo, kad mokėjimo operacijos netvirtino ir nedavė sutikimo ją įvykdyti.

Pareiškėjo nuomone, tai, kad, banko pareiškėjui pateiktais duomenimis, mokėjimo operacija buvo patvirtinta ne tik suvedant mokėjimo kortelės duomenis, bet ir papildomai suvedant pareiškėjo banko naudotojo ID kodą ir pareiškėjo naudojamos atpažinimo priemonės – mobiliojo parašo – sPIN1 kodą, neatitinka realybės, nes pareiškėjas neinicijavo mokėjimo operacijos prekybininkui *disscart.com*. Pareiškėjas paaiškino, kad banko pateiktoje informacijoje pastebėjo reikšmingų neatitikimų: „Išraše matoma, jog mokėjimas prekybininkui vykdomas naktį 2021 m. vasario 17 d. 01:58 val., tuo tarpu aš prie savo bankininkystės kitais reikalais prisijungiau tik 2021 m. vasario 17 d. 20:15 t. y. po beveik 19 valandų.“ Pareiškėjas teigia, kad bankas nepateikė konkrečių duomenų, įrodančių, kad pareiškėjas tvirtino mokėjimo operaciją mobiliuoju parašu. Pareiškėjas teigė, kad bankas jam turi grąžinti jo neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė nesutinkantis tenkinti pareiškėjo reikalavimo, nes banko sistemų duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta suvedant pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtinant 3D būdu: papildomai suvedant

pareiškėjo banko naudotojo ID kodą ir pareiškėjo naudojamos atpažinimo priemonės – mobiliojo parašo – sPIN1 kodą, kuris pareiškėjui buvo išsiųstas jo bankui nurodytu telefono numeriu *duomenys neskelbiami*.

Bankas atkreipė dėmesį, kad mokėjimo operacija inicijuota Lietuvos laiku 2021 m. vasario 16 d. 19:58:49 val., o atlikta gavėjo laiku 2021 m. vasario 17 d. 01:58:49 val. Banko sistemose yra užfiksuota, kad pareiškėjas prie interneto banko prisijungė 2021 m. vasario 16 d. 19:58 val., pareiškėjas neginčijo, kad 2021 m. vasario 16 d. 19:58 val. jungėsi prie savo interneto banko paskyros. Bankas paaiškino, kad iš mokėjimo operacijos metu užfiksuoto IP adreso *duomenys neskelbiami* buvo fiksuoti ir kiti tiek prieš atliekant mokėjimo operaciją, tiek po to prisijungimai prie pareiškėjo interneto banko, to pareiškėjas neginčijo, o priešingai, patvirtino, kad pats iš šio IP adreso buvo prisijungęs prie savo interneto banko.

Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas į banką dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos kreipėsi tik 2021 m. birželio 2 d., t. y. praėjus keturiems mėnesiams po mokėjimo operacijos, nors bankui teigė, kad 2021 m. vasario 17 d. 20:15 val. buvo prisijungęs prie savo interneto banko ir nepastebėjo nurašytos mokėjimo operacijos sumos. Banko bendrųjų paslaugų taisyklių 1 priedo 8 skyriuje nurodyta, kad „su informacija apie mokėjimo sąskaitoje atliktas mokėjimo operacijas privalote susipažinti ne rečiau kaip 1 (vienas) kartą per mėnesį, kad galėtumėte pastebėti neautorizuotas ar netinkamai atliktas mokėjimo operacijas ir laiku mums apie tai pranešti. Jeigu dėl nuo mūsų nepriklausančių priežasčių nesusipažinote su savo mokėjimo sąskaitos išrašu ir laiku nepranešėte mums apie neautorizuotas ir netinkamai atliktas operacijas, mes už jas nesame atsakingi.“

Papildomai bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas tik teigia mokėjimo operacijos neatlikęs ir nieko neįgaliojęs jos atlikti, tačiau nepateikia jokių paaiškinimų apie galimus trečiųjų asmenų neteisėtus veiksmus, lėmusius pareiškėjo ginčijamą mokėjimo operaciją. Be to, pareiškėjas, dėl, jo teigimu, neteisėtai iš jo banko sąskaitos panaudojant mokėjimo kortelę atliktos mokėjimo operacijos nesikreipė ir į teisėsaugos institucijas, kita vertus, jis neginčijo ir kitų 3D būdu, naudojantis mobiliuoju parašu, susietu su tuo pačiu mobiliuoju įrenginiu ir telefono numeriu, į kurį siunčiami sPIN kodai, patvirtintų operacijų.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas teigia, kad nuostolius, susijusius su pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija, turi prisiimti pats pareiškėjas, o pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindus priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui pareiškėjo mokėjimo kortele atliktos 882,12 Eur mokėjimo operacijos (toliau – ginčijama mokėjimo operacija), kuriai pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, sumą.

Pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją ir nieko neįgaliojęs ją atlikti, todėl tvirtina, kad bankas turi grąžinti pareiškėjui šios mokėjimo operacijos sumą. Bankas teigia, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota prekybininko platformoje suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelės savininko vardą, pavardę, mokėjimo kortelės numerį, CVV kodą), suvedus tik pareiškėjui žinomus interneto banko prisijungimo duomenis – interneto banko naudotojo ID kodą ir pareiškėjo naudojamos atpažinimo priemonės – mobiliojo parašo – sPIN1 kodą, kuris buvo atsiųstas į pareiškėjo mobiliojo telefono numerį *duomenys neskelbiami* Bankas teigia, kad pareiškėjas nenurodė jokių aplinkybių, patvirtinančių, kad tretieji asmenys pasisavino pareiškėjo mokėjimo priemonę ir be pareiškėjo žinios ir sutikimo inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, taigi, bankas pagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją, nesi ji buvo patvirtinta banko ir pareiškėjo sutartu būdu.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota ir ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (redakcija, galiojanti nuo 2020 m. spalio 1 d.).

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko ir pareiškėjo sudarytos sutarties 2 priedo 11 skyriuje pareiškėjas ir bankas buvo sutarę, kad mokėtojas duoda sutikimą bankui įvykdyti mokėjimo operaciją kortele, jeigu: „pateikia mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu; atsiskaito elektroninės prekybos ar paslaugų vietose ir įveda mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVC kodą“.

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis nustato banko ir pareiškėjo tarpusavio santykius, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelės duomenys, PIN kodo slaptažodis, prisijungimo prie banko ID yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai – mokėjimo kortelės duomenys buvo pateikti prekybininkui, o mokėjimo operacija patvirtinta saugesnio autentifikavimo 3D būdu (nagrinėjamu atveju panaudota prisijungimo prie banko ID bei atpažinimo priemonė – mobilusis parašas), laikytini sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelės duomenis ir kai prekybininkas yra sudaręs galimybę mokėjimo operaciją papildomai patvirtinti 3D būdu.

Pareiškėjas Lietuvos bankui paaiškino, kad nebuvo praradęs nei savo mokėjimo kortelės duomenų, nei savo banko naudotojo ID ir niekam nebuvo jų perdavęs. Pareiškėjas teigė, kad niekas kitas, išskyrus jį patį, negalėjo turėti ir žinoti šių duomenų, be to, jis negavo SMS žinutės su sPIN 1 kodu ir nedavė sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis iš sistemų, patvirtinančius, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija kortele buvo inicijuota 2021 m. vasario 16 d. 19:58:49 val., mokėjimo kortele atsiskaitant internetu, prekybininko interneto puslapyje suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad 2021 m. vasario 16 d. 19:58:28 val. buvo prisijungta prie pareiškėjo banko sąskaitos panaudojant mobiliąjį parašą, susietą su pareiškėjo asmens kodu ir pareiškėjo bankui nurodytu telefono numeriu *duomenys neskelbiami* 2021 m. vasario 16 d. 19:58:39 val. buvo sėkmingai patvirtintas pareiškėjo prisijungimas panaudojant mobiliojo parašo atpažinimo priemonę. Telefono numeris, kuris buvo susietas su pareiškėjo mobiliuoju parašu *duomenys neskelbiami* buvo toks pats, kurį pildydamas kliento anketą pareiškėjas bankui nurodė kaip savo kontaktinį telefono numerį.

Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota iš IP adreso *duomenys neskelbiami* Pareiškėjas Lietuvos bankui pateikė prisijungimo prie savo banko sąskaitos išrašą, kuriame matyti, kad iš to paties IP adreso *duomenys neskelbiami* prie pareiškėjo banko sąskaitos buvo jungtasi ir iki atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją (2021 m. vasario 16 d. 14:05 val.), ir ją inicijuojant (2021 m. vasario 16 d. 19:58 val.), ir po to (2021 m. vasario 17 d. 20:15 val., 2021 m. vasario 28 d. 14:02 val.).

Pareiškėjas Lietuvos bankui patvirtino, kad prie savo interneto banko 2021 m. vasario 16 d. 19:58 val. jungėsi pats. Pareiškėjas taip pat neginčijo, kad ir kitais pirmiau minėtais laikais iš IP adreso *duomenys neskelbiami* prie savo interneto banko jungėsi pats. Pareiškėjas Lietuvos bankui patikslino, kad neginčija aplinkybės, kad 2021 m. vasario 16 d. 19:58 val. prie savo interneto banko jungėsi pats, tačiau neigė, kad pats jungėsi prie interneto banko 2021 m. vasario 17 d. 01:58:49 val. ir inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją.

Kaip ir buvo minėta, iš turimų duomenų matyti, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota būtent tada, kai pareiškėjas neginčija pats jungęsis prie interneto banko 2021 m. vasario 16 d. 19:58:49 val. iš IP adreso *duomenys neskelbiami* Bankas pabrėžė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo laikas – 2021 m. vasario 16 d. 19:58:49 val. – yra Lietuvos

laikas, o 2021 m. vasario 17 d. 01:58:49 val. yra ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo data ir laikas prekybininko laiku. Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, prekybininkas, kuriam ir buvo pervestos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos, yra Šanchajuje. Tarp Lietuvos ir Šanchajaus yra 5 valandų laiko skirtumas, jis atitinka ginčijamos mokėjimo operacijos laiką Lietuvos laiku ir prekybininko laiku.

Taigi, turimi duomenys leidžia teigti, kad 2021 m. vasario 17 d. 01:58:49 val. prekybininko šalies laiku įvykdyta mokėjimo operacija yra ta pati pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija, kuri buvo inicijuota 2021 m. vasario 16 d. 19:58:49 val. prisijungus prie pareiškėjo interneto banko iš IP adreso *duomenys neskelbiami* iš kurio pareiškėjas pats nurodė prisijungęs prie savo interneto banko 2021 m. vasario 16 d. 19:58 val.

Tačiau, nors pareiškėjas pripažįsta, kad 2021 m. vasario 16 d. 19:58 val. pats jungėsi prie savo interneto banko iš IP adreso *duomenys neskelbiami* jis neigia davęs sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas taip ir nepaaiškino, kaip be jo žinios ir sutikimo, pačiam pareiškėjui prisijungus prie savo interneto banko, galėjo būti inicijuota pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija. Kaip ir buvo minėta, pareiškėjas neigia praradęs ar kam nors atskleidęs savo mokėjimo kortelės ir prisijungimo prie interneto banko duomenis ir teigia, kad minėti duomenys buvo žinomi tik pačiam pareiškėjui. Vadinasi, niekas kitas be pareiškėjo žinios ir sutikimo negalėjo naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Pareiškėjas taip pat neigia savo telefono numeriu gavęs SMS žinutę su SPIN 1 kodu. Vis dėlto banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad 2021 m. vasario 16 d. 19:58:39 val. prie pareiškėjo interneto banko buvo prisijungta panaudojant mobilųjį parašą, kuris buvo susietas su pareiškėjo bankui kliento anketoje nurodytu telefono numeriu *duomenys neskelbiami*

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjas bankui apie, jo teigimu, neautorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją pranešė tik 2021 m. birželio 2 d. praėjus net keturiems mėnesiams po ginčijamos mokėjimo operacijos, nors, Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas prie savo interneto banko iš to paties IP adreso, iš kurio ir buvo inicijuota pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija, jungėsi 2021 m. vasario 17 d. 20:15 val. Banko bendrųjų paslaugų taisyklių 1 priedo 8 skyriuje nustatyta, kad mokėtojas su informacija apie mokėjimo sąskaitoje atliktas mokėjimo operacijas privalo susipažinti ne rečiau kaip vieną kartą per mėnesį, kad galėtų pastebėti neautorizuotas ar netinkamai atliktas mokėjimo operacijas ir laiku apie jas pranešti bankui. Pareiškėjas teigia, kad 2021 m. vasario 17 d. 20:15 val. prisijungęs prie savo interneto banko nepastebėjo jo banko sąskaitoje atliktos neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos, todėl į banką ir nesikreipė.

Įvertinus pareiškėjo paaiškinimus apie ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybes bei surinktus duomenis iš banko sistemų, darytina išvada, kad tam, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir sutikimo būtų galėję inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, jiems turėjo būti žinomi ne tik pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, bet ir pareiškėjo prisijungimo prie banko naudotojo ID bei mobiliojo parašo SPIN kodas, susietas su pareiškėjo bankui nurodytu telefono numeriu. Pareiškėjas neigia praradęs ar kam nors atskleidęs tiek savo mokėjimo kortelės duomenis, tiek prisijungimo prie banko naudotojo ID. Pareiškėjas neigia savo telefono numeriu gavęs SMS žinutę su SPIN 1 kodu, tačiau neneigia, kad 2021 m. vasario 16 d. 19:58 val. prie savo interneto banko jungėsi pats iš to paties IP adreso, iš kurio 2021 m. vasario 16 d. 19:58:49 val. buvo inicijuota pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija. Pareiškėjas nepateikė paaiškinimų, kaip, jam pačiam prisijungus prie savo interneto banko iš to paties IP adreso, iš kurio ir buvo inicijuota ginčijama mokėjimo operacija, ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo metu galėjo be pareiškėjo žinios ir sutikimo būti įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija. Pareiškėjas dėl ginčijamos mokėjimo operacijos nesikreipė ir į policiją. Jokių duomenų apie neteisėtus trečiųjų asmenų veiksmus, dėl kurių be pareiškėjo žinios ir sutikimo galėjo būti inicijuota ginčijama mokėjimo operacija, ginčo byloje nėra. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo vertinti pareiškėjo kaltės formos, t. y. vertinti, ar pareiškėjas mokėjimo priemonę prarado tyčia, ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Ginčo byloje turimi duomenys leidžia daryti prielaidą, kad labiau tikėtina, kad ginčijamą mokėjimo operaciją inicijavo pats pareiškėjas, o ne tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir (arba) sutikimo.

Kaip ir buvo minėta, pareiškėjui teigiant, kad jis neprarado mokėjimo kortelės, niekam neatskleidė jos duomenų ir niekam neatskleidė savo prisijungimo prie banko naudotojo ID, tačiau pripažįstant, kad iki atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją ir po to jis pats jungėsi prie savo interneto banko iš to paties IP adreso, iš kurio ir buvo inicijuota ginčijama mokėjimo

operacija, taip pat atsižvelgiant į tai, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta pareiškėjo ir banko sutartyje sutarta tvarka, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjo mokėjimo priemonę ir tik vienam pareiškėjui žinomą jo prisijungimo prie banko naudotojo ID kodą bei jo telefono numeriu gautą SPIN 1 kodą ir taip įgiję galimybę inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją pasinaudojant pareiškėjo mokėjimo kortele, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija gali būti laikoma neautorizuota. Atitinkamai darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijos, kuri buvo patvirtinta banko ir pareiškėjo sutartyje sutarta tvarka ir banko tinkamai įvykdyta, lėšas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 882,12 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 X.X. 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

Arūnas Raišutis