



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2022 m. gruodžio 8 d. Nr. 429-622  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Laikotarpiu nuo 2022 m. balandžio 16 d. iki 2022 m. balandžio 27 d., panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės *Visa Debit (duomenys neskelbtini)* (toliau – Mokėjimo kortelė) duomenis, buvo atlikta 21 mokėjimo operacija, kurių bendra suma – 2 990,87 Eur (toliau – Operacijos).

2022 m. balandžio 28 d. pareiškėjas kreipėsi į banką telefonu ir pranešė apie įvykdytas Operacijas Mokėjimo kortele, kartu informavo, kad šių Operacijų neatpažįsta, t. y. jų neatliko. Pokalbio metu pareiškėjo Mokėjimo kortelė buvo užblokuota, o pareiškėjas informuotas, kad turi užpildyti paraiškas interneto banke tam, kad būtų išnagrinėtos ginčytinų Operacijų vykdymo aplinkybės.

2022 m. balandžio 28 d. ir gegužės 2 d. pareiškėjas pateikė prašymus bankui išnagrinėti Operacijų vykdymo aplinkybes ir gražinti jų lėšas pareiškėjui.

2022 m. gegužės 10 d. laišku interneto banke bankas pateikė atsakymą pareiškėjui. Atsakyme buvo nurodyta, kad, tyrimo metu nustatytais duomenimis, ginčijamos Operacijos buvo atliktos su *Apple Pay* mokėjimo priemone (toliau – Skaitmeninė pinigine). Pareiškėjo Mokėjimo kortelė su Skaitmenine pinigine buvo susieta suvedus 6 skaitmenų kontrolinį kodą, kuris banko buvo išsiųstas į pareiškėjo nurodytą telefono numerį, todėl bankas šių Operacijų ginčyti negali. Dėl galimo sukčiavimo atvejo bankas rekomendavo pareiškėjui kreiptis į teisėsaugos institucijas.

Laikotarpiu nuo 2022 m. balandžio 9 d. iki 2022 m. gegužės 1 d., gavus patvirtinimus iš prekių (paslaugų) tiekėjų bankų apie įvykdytas Operacijas, lėšos iš pareiškėjo Mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos. Vienos iš Operacijų, atliktos 2022 m. balandžio 18 d., gavėjas *Hotel at Booking.com AmsterdamNLD*, suma – 273,28 Eur, lėšų gražinimas 2022 m. balandžio 22 d. inicijuotas prekių (paslaugų) tiekėjo. 2022 m. balandžio 26 d. šios Operacijos gražinta suma įskaityta į pareiškėjo Mokėjimo kortelės sąskaitą.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negražinti ir (ar) nekompensuoti jam ginčijamų Operacijų lėšų. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad, pamatęs Mokėjimo kortelės sąskaitoje įvykdytas Operacijas, kurių pats neatliko, nedelsdamas, t. y. 2022 m. balandžio 28 d., pranešė apie tai bankui ir užblokavo savo Mokėjimo kortelę. Pareiškėjo teigimu, nors viena iš Operacijų sumų (298,49 Eur) buvo dar tik rezervuota, ji jau po pranešimo apie Operacijas ir po Mokėjimo kortelės užblokavimo buvo nurašyta iš Mokėjimo kortelės sąskaitos.

Pareiškėjas nurodo domėjęsis banko interneto svetainėje siūloma Skaitmeninės piniginės paslauga, tačiau pačiam pareiškėjui Skaitmeninės piniginės savo mobiliajame įrenginyje įsidiegti nepavyko. Pareiškėjas taip pat neigia gavęs banko žinutę su vienkartinio saugos kodu, kad galėtų Mokėjimo kortelę susieti su Skaitmenine pinigine. Pareiškėjas mano, kad banko siūloma Skaitmeninės piniginės paslauga yra nesaugi.

Bankas, pareiškėjo vertinimu, taip pat nesinėmė reikiamų veiksmų, kad ginčijamos Operacijos, kurių lėšos pervestos į gavėjų sąskaitas kitose valstybėse, būtų sustabdytos. Pareiškėjas mano, kad „<...> bankas nesugebėjo apsaugoti mano sąskaitos nuo įsilaužimo, ir

nenori tai pripažinti, arba tai yra paprasčiausia klaida, žmogus naudojosi savo mokėjimo priemone, o nurašymai ėjo iš mano sąskaitos." Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui ginčijamų Operacijų sumas.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad, siekiant pareiškėjo Mokėjimo kortelę susieti su Skaitmenine pinigine, buvo būtina suvesti šios Mokėjimo kortelės duomenis (tarp jų ir Mokėjimo kortelės saugos kodą CVV) bei teisingą saugos kodą, kuris buvo banko išsiųstas SMS žinute pareiškėjo bankui nurodytu telefono numeriu.

Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas ginčija atliktas Operacijas su Skaitmenine pinigine bei tvirtina, kad jų nevykdė, o ginčijamos Operacijos galėjo būti atliktos trečiųjų asmenų, bankas mano, kad tokiu atveju pareiškėjas kitiems asmenims turėjo perduoti (atskleisti) savo Mokėjimo kortelės duomenis ir banko siųstą unikalų kodą. Toks elgesys, banko vertinimu, rodytų itin neatsargų pareiškėjo elgesį bei neįvykdytą pareigą saugoti personalizuotus savo mokėjimo priemonės duomenis.

Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytas aplinkybes, bankas mano, kad nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo, ir prašo atmesti jį kaip nepagrįstą.

#### 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 (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atskirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padaryto Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui jo Mokėjimo kortelę, panaudojant *Apple Pay* (Skaitmeninės piniginės) mokėjimo metodą, atliktų Operacijų, kurių vertė – 2 990,87 Eur ir kurioms atlikti pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, sumą.

Pareiškėjas neigia autorizavęs Operacijas ir (ar) pridėjęs savo Mokėjimo kortelę prie Skaitmeninės piniginės bei tvirtina, kad lėšos iš jo Mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad banko siūloma Skaitmeninės piniginės paslauga yra nesaugi, todėl tretieji asmenys galėjo panaudoti pareiškėjo Mokėjimo kortelės duomenis Operacijoms įvykdyti be pareiškėjo sutikimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad Operacijos Mokėjimo kortelę buvo įvykdytos dėl pareiškėjo itin neatsargių veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys, dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę savo įrenginiu inicijuoti Operacijas pareiškėjo Mokėjimo kortelės sąskaitoje.

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.

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).

Šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Operacijos buvo atliktos trečiųjų asmenų, jiems sužinojus (pasisavinus) pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus savo valdomame įrenginyje pridėti pareiškėjo Mokėjimo kortelę prie Skaitmeninės piniginės, kuria pasinaudojant vėliau inicijuotos ir įvykdytos pačios Operacijos. Taigi, bankas atsiliepime pareiškėjo nurodytas aplinkybės, kad Operacijos nėra paties pareiškėjo autorizuotos, o pareiškėjo Mokėjimo kortelę prie Skaitmeninės piniginės sistemos naujame įrenginyje pridėjo ne pareiškėjas, o tretieji asmenys, atsiliepime neginčija.

Vadinasi, Operacijų inicijavimas ir patvirtinimas šiuo atveju neatitiko paties pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Todėl nagrinėdamas šį ginčą

Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacijos, atliktos nesant pareiškėjo valios ir jam net nežinant apie Operacijų inicijavimo aplinkybę iki pat jų įvykdymo bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins ar: 1) bankas turi pareigą gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui ginčijamų Operacijų sumas; 2) bankas tinkamai reagavo į pareiškėjo pranešimą apie neteisėtą jo mokėjimo priemonės panaudojimą ir pagrįstai įvykdė ginčijamas Operacijas; 3) pareiškėjo nuostolius galėjo lemti tai, kad bankas nesiėmė veiksmų ir priemonių sustabdyti ginčijamas Operacijas, o banko teikiamos paslaugos nėra saugios.*

*1. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į Operacijų sumos gražinimą.*

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalis nustato, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad „mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su įvykdytomis Operacijomis, ir ar galėtų pareiškėjo atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos Kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių pareiškėjo Mokėjimo kortelė

buvo pridėta prie Skaitmeninės piniginės, iš kurios vėliau įvykdytos ir pačios ginčijamos Operacijos, vertintini kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijų pareiškėjas patyrė dėl savo itin neatsargių veiksmų, t. y. pareiškėjas turėjo perduoti (atskleisti) tretiesiems asmenims savo Mokėjimo kortelės duomenis bei vienkartinį banko pareiškėjui jo nurodytu telefono numeriu siųstą saugos kodą. Tokiais veiksmais, banko vertinimu, pareiškėjas suteikė leidimą tretiesiems asmenims pridėti jo Mokėjimo kortelę prie trečiųjų asmenų faktiškai valdomame įrenginyje įdiegto Skaitmeninės piniginės atsiskaitymo būdo ir kartu tokiais veiksmais pareiškėjas suteikė galimybę tretiesiems asmenims Mokėjimo kortelės sąskaitoje vykdyti mokėjimo operacijas Mokėjimo kortele pareiškėjo vardu.

Vertinamų aplinkybių kontekste visų pirma būtina pažymėti, kad, remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia, arba būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų Operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tuo atveju, jei būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir taip įgalindamas trečiuosius asmenis panaudoti šiuos duomenis pareiškėjo Mokėjimo kortelei prie Skaitmeninės piniginės, tikėtina, trečiųjų asmenų valdomame mobiliajame įrenginyje pridėti, o vėliau ir inicijuoti Operacijas, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų - naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Remiantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Mokėjimo sąlygos), kurios yra neatskiriama visų banko ir klientų sudarytų sutarčių dalis, 7.2.5. papunkčiu pareiškėjas įsipareigoja saugoti savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis: „laikyti paslapyje visus Kortelės ar Skaitmeninės piniginės, su kuria susieta Kortelė, duomenis (informaciją nurodytą ant kortelės)“, o tų pačių sąlygų 9.2 papunktis įtvirtina kliento, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigą: „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis.“

Taigi, pirmiau aptartos Mokėjimo sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, kuris privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Remiantis pareiškėjo kreipimesi bei papildomuose paaiškinimuose pateiktais duomenimis, pareiškėjas kelios dienas prieš Operacijų įvykdymą domėjęsis banko interneto svetainėje siūloma Skaitmeninės piniginės paslauga, tačiau pačiam pareiškėjui Mokėjimo kortelės prie Skaitmeninės piniginės pridėti savo mobiliajame įrenginyje nepavyko. Pareiškėjas taip pat neigia gavęs banko žinutę su vienkartinio saugos kodu Mokėjimo kortelei susieti su Skaitmenine pinigine ir nepripažįsta kam nors atskleidęs ar kur nors suvedęs savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis. Pareiškėjo teigimu, jo Mokėjimo kortelės duomenys buvo neteisėtai nusavinti, kai šiuos duomenis pareiškėjas suvedė bandydamas savo mobiliajame įrenginyje įsidiegti Skaitmeninės piniginės atsiskaitymo būdą pagal banko interneto puslapyje [Apple Pay jau čia! | Luminor](#) pateiktą nuorodą.

Vis dėlto, kaip paaiškino bankas atsiliepime, banko klientai, pageidaujantys naudotis Skaitmeninės piniginės atsiskaitymo būdu, turi atidaryti „Wallet“ programėlę savo „Apple“ išmaniajame įrenginyje, nuskenuoti mokėjimo kortelę arba įvesti jos duomenis (kortelės numeris, galiojimo data, CVV/CVC kodas), žinomus tik pačiam klientui, sutikti su banko Bendrosiomis taisyklėmis ir pasirinkti autentifikacijos metodą. Galimi autentifikacijos metodai yra: 1) klientas suveda į jo telefono numerį atsiųstą unikalų 6 skaitmenų kodą, kuris atsiunčiamas SMS žinute; 2) klientas skambina į banko klientų aptarnavimo skyrių banko bendroju telefono numeriu. Kliento kortelei susieti taip pat būtina nurodyti (pateikti) vienkartinį saugos kodą, kuris siunčiamas trumpąją SMS žinute. Aktyvavimo kodas yra

siunčiamas tik į tą telefono numerį, kurį klientas yra pateikęs bankui kaip savo kontaktinį numerį, ir jis yra išsiunčiamas tik po to, kai suvedami personalizuoti mokėjimo kortelės duomenys, t. y. kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV/CVC). Atsiliepime bankas nurodo, kad, sėkmingai susiejus mokėjimo kortelę su Skaitmenine pinigine, toliau kiekvienas atliekamas mokėjimas yra patvirtinimas įrenginio prisijungimo kodu, veido arba piršto atpažinimu (angl. *Passcode, Face ID ar Touch ID*), todėl kliento naudojamas įrenginys turi būti apsaugotas viena iš išvardytų priemonių.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos Mokėjimo kortele buvo įvykdytos pasinaudojant Skaitmeninės piniginės mokėjimo metodu po to, kai, laikantis banko nustatytų sąlygų, pareiškėjo Mokėjimo kortelė buvo pridėta prie Skaitmeninės piniginės. Remiantis banko duomenimis, pareiškėjo Mokėjimo kortelė su Skaitmenine pinigine buvo susieta 2022 m. balandžio 14 d. 19:11 val., pridėdant Mokėjimo kortelę buvo įvesti Mokėjimo kortelės duomenys, o vėliau ir banko siųstas vienkartinis kodas, kad būtų patvirtintas atliekamas veiksmas. Kontrolinis kodas buvo išsiųstas į pareiškėjo bankui nurodytą kontaktinį telefono numerį, nurodant: „iveskite koda \*\*\*\*\* noredami pridėti kortele į skaitmeninę piniginę. Šis kodas galioja 30 minučių. Luminor“. Banko vidaus sistemų duomenys patvirtina, kad pareiškėjui šis vienkartinis aktyvavimo (patvirtinimo) kodas buvo išsiųstas. Ši aplinkybė, atsižvelgiant į tai, kad aktyvavimo kodas išsiunčiamas tik po to, kai suvedami personalizuoti mokėjimo kortelės duomenys, banko teigimu, įrodo, kad pareiškėjas Mokėjimo kortelės duomenis turėjo būti suvedęs (atskleidęs).

Įrodymų pakankumas civiliniame procese grindžiamas tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principas). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką. Nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus<sup>1</sup>.

Nors pareiškėjas neigia atskleidęs savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ar banko jam siųstą vienkartinį saugos kodą tretiesiems asmenims (pavyzdžiui, suvedęs suklastotoje interneto svetainėje), ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo Mokėjimo kortelė prie Skaitmeninės piniginės buvo pridėta, suvedus teisingus pareiškėjo Mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, taip pat būtent į pareiškėjo mobilųjį telefoną išsiųstą vienkartinį saugos kodą.

Todėl, nesant kitų galimybių nustatyti ir (ar) nenustačius kitokias aplinkybes pagrindiančių duomenų, kaip pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys be paties pareiškėjo veiksmų galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims, nes, pareiškėjo teigimu, pareiškėjo Mokėjimo kortelė buvo ir yra jo žinioje, neginčijant konstatuotos aplinkybės, kad Operacijos yra neautorizuotos ir jų įvykdyti savo valia pareiškėjas nesiekė, labiau tikėtina, kad būtent pats pareiškėjas, galbūt nesuprasdamas atliekamų veiksmų reikšmės ir pasekmių, atskleidė tretiesiems asmenims visus duomenis (pavyzdžiui, suveddamas juos galimai suklastotoje interneto svetainėje ar pan.), būtinus jo Mokėjimo kortelei pridėti prie Skaitmeninės piniginės įrenginyje, iš kurio vėliau ir inicijuotos visos pareiškėjo neautorizuotos Operacijos.

Išanalizavęs šias bei visas kitas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjo elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Pareiškėjui nepateikus detalių paaiškinimų, kaip galėjo įvykti sukčiavimo ataka, dėl kurios iš jo sąskaitos banke įvykdytos ginčijamos Operacijos, taip pat neigiant bet kokių su mokėjimo priemonėmis susijusių duomenų atskleidimą tretiesiems asmenims, net ir esant priešingai aplinkybės patvirtinančių įrodymų, objektyviai neįmanoma tiksliai nustatyti visų tikrųjų Operacijų ir jų įvykdymą lėmusių aplinkybių. Kaip nustato Taisyklių 45 punktą, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo – vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Be to, pagal Taisyklių 43 punktą, Lietuvos bankas ginčą nagrinėja vertindamas ginčo šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus.

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

Išanalizavęs ginčo byloje esančius duomenis ir kitas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Lietuvos bankas mano, kad pareiškėjo elgesys negali būti vertinamas kaip atsargus ir apdairus ar tik neatsargus. Kaip nustatyta, pridėdant pareiškėjo Mokėjimo kortelę prie Skaitmeninės piniginės, buvo suvesti teisingi šios Mokėjimo kortelės duomenys (tarp jų ir mokėjimo kortelės saugos kodas CVV) ir vienkartinis aktyvavimo kodas, kuris, banko Lietuvos bankui pateiktas duomenimis, buvo išsiųstas SMS žinute pareiškėjo telefono numeriu. Kaip nurodė bankas atsiliepime, kartu su vienkartinio aktyvavimo kodu pareiškėjui SMS žinutėje buvo nurodyta ir šio kodo paskirtis („iveskite koda \*\*\*\*\* noredami pridėti kortelę į skaitmeninę piniginę. Šis kodas galioja 30 minučių. Luminor“). Suvedus gautą aktyvavimo kodą, Mokėjimo kortelės pridėjimas buvo patvirtintas, o atsiskaitymo Skaitmenine pinigine paslauga aktyvuota – ja naudojantis ir inicijuotos bei patvirtintos visos Operacijos.

Pirmiau analizuotos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas būtų dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jo vardu išduotos Mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės – Mokėjimo kortelės, personalizuoti saugumo duomenys ir vienkartinis aktyvavimo kodas, kurį pareiškėjas gavo į jam priklausančią telefono numerį trumpąją SMS žinute.

Vadinasi, jei pareiškėjas, dėl didelio savo neatsargumo galbūt nesuprasdamas atliekamų veiksmų prasmės ir (ar) pasekmių, nebūtų tam tikru būdu atskleidęs tretiesiems asmenims savo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, atsiskaitymo Skaitmenine pinigine paslauga nebūtų buvusi aktyvuota. Būtent šie itin neatidūs pareiškėjo veiksmai šiuo atveju ir lėmė tai, kad tretieji asmenys įgijo galimybę sėkmingai pridėti pareiškėjo Mokėjimo kortelę prie Skaitmeninės piniginės naudodami išmaniojo atsiskaitymo būdą, tikėtina, trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje ir iš ten įvykdyti pareiškėjo neautorizuotas Operacijas.

Todėl, konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotų Operacijų lėšų.

## *2. Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo*

Pareiškėjas kreipimesi, be kita ko, nurodė, kad kreipėsi į banką dar tada, kai vienos iš Operacijų suma jo Mokėjimo kortelės sąskaitoje dar buvo tik rezervuota. Nepaisydamas to, pareiškėjo teigimu, bankas vis tiek įvykdė visas pareiškėjo ginčijamas Operacijas.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjo vardu pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas, papildomai pažymėtina, kad vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko Mokėjimo sąlygų 6.3.3. papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais. Tais atvejais, kai mokėjimo operacija inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją, klientas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Klientas, davęs mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją yra atsakingas už sutikimo davimą ir negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją.

(6.3.4. papunktis). Mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 6.4.2. punkte (t.y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (6.3.5. papunktis). Pasibaigus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3. ir 6.3.5. punktuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (6.3.6. papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko Mokėjimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operacijas nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, t. y. pareiškėjas į banką dėl ginčijamų Operacijų lėšų gražinimo paskambino po to, kai sutikimai atlikti minėtas mokėjimo operacijas jau buvo duoti ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs<sup>2</sup>.

Atsižvelgdamas į šiuos pareiškėjo teiginius, bankas atsiliepime papildomai paaiškino, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausas bankas gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles: gavęs užklausą rezervuoti lėšas, jas rezervuoja mokėjimo kortelės sąskaitoje, o šias lėšas nurašo, tik gavęs paslaugos teikėjo arba prekės tiekėjo banko patvirtinimą.

Nurodytus banko teiginius patvirtina banko ir Mokėjimo sąlygų 7.2.24. papunkčio nuostatos, pagal kurias bankas, gavęs kliento (kortelės turėtojo) sutikimą atsiskaityti kortele, su ja susietoje mokėjimo sąskaitoje rezervuoja operacijos lėšas ir, gavęs iš lėšų gavėjo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymus kortele, jas nurašo. Remdamasis minėtomis mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis, bankas panaikina lėšų rezervaciją su kortele susietoje sąskaitoje, jeigu per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo datos iš lėšų gavėjo negauna duomenų ir patvirtinimo apie atsiskaitymą kortele.

Šiuo atveju, kaip nurodė bankas, gautos užklaustos rezervuoti lėšas Operacijoms, atliktoms Skaitmenine pinigine, pateiktos tinkamai, todėl šie mokėjimai negalėjo būti atšaukti ar nevykdomi, gavus atitinkamus duomenis iš operacijos atlikimo vietos, t. y. prekės (paslaugos teikėjo) tiekėjo, iš kurio banko klientas perka prekes ar paslaugas ir bankui pateikia patvirtinimą, kad įvykdytas atsiskaitymas Skaitmenine pinigine. Bankas pažymėjo, kad atšaukti mokėjimo nurodymų bei panaikinti lėšų rezervacijų negali, nes šį veiksma gali inicijuoti tik paslaugos (prekės tiekėjas) teikėjas, nes jis informuoja banką, ar su kortele susietos banko sąskaitos savininkas atsiskaitė, pirkdamas prekes (paslaugas), ar atsiskaitymo neatliko.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą.

Aplinkybė, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos iš tiesų yra neautorizuotos, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šie mokėjimai buvo patvirtinti ir įvykdyti ir iki to laiko, kol pareiškėjo Mokėjimo kortelė buvo blokuota, taigi, konstatuotina, kad bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokių mokėjimo nurodymų nevykdyti.

### *3. Dėl banko teikiamų mokėjimo paslaugų saugumo*

Pareiškėjas, grįsdamas bankui keliamą reikalavimą dėl nuostolių, susijusių su Operacijų įvykdymu, kompensavimo, nurodo ir tai, kad banko teikiamos paslaugos (šiuo atveju – siūloma Skaitmeninė piniginių paslauga) yra nesaugios. Be to, pareiškėjo manymu, bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad sustabdytų Operacijų, atliktų nesant pareiškėjo valios ir sutikimo, vykdymą.

Bankas, pateikdamas paaiškinimus dėl pirmiau minimų pareiškėjo teiginių, nurodė, kad visas mokėjimo operacijas, tarp jų ir mokėjimo kortele (ar naudojant jos duomenis) atliekamas operacijas, nuolat tikrina operacijų stebėsenos sistemoje. Visų vykdomų mokėjimo operacijų duomenys yra stebimi pagal nustatytą metodiką ir taisykles. Jeigu tikrinama mokėjimo operacija atitinka nustatytą taisyklę ir (ar) kriterijų, ji yra sustabdoma ir individualiai peržiūrima bei analizuojama specialisto.

Banko teigimu, šiuo atveju atliktų Operacijų stebėseną taip pat buvo vykdoma, bet Operacijos nebuvo sustabdytos papildomai patikrai, nenustačius galimų įtartinumų požymių.

<sup>2</sup> Paskutinė pareiškėjo ginčijama Operacija buvo atliktas (sutikimas jai duotas 2022 m. balandžio 27 d., o pareiškėjas į banką dėl ginčijamų Operacijų paskambino 2022 m. balandžio 28 d.).

Bankas nurodė, kad 2022 m. balandžio 16 d. Operacijos buvo įvykdytos Skaitmenine pinigine nuotoliniu būdu. Bankas paaiškino, kad, atliekant mokėjimus nuotoliniu būdu, paslaugų (prekių tiekėjai) teikėjai, kurių naudai šiuo atveju buvo atliktos Operacijos,<sup>3</sup> nėra laikomi rizikingų šalių paslaugų (prekių tiekėjais) teikėjais. Be to, tai, kad nuotolinės mokėjimo operacijų užklauskos gautos ir atliktos iš paslaugų (prekių tiekėjų) teikėjų, esančių skirtingose šalyse, banko teigimu, nėra laikoma įtartinos mokėjimo operacijos kriterijumi, nes mokėjimo autorizacijos duomenyse nurodoma paslaugos (prekės tiekėjo) teikėjo rezidavimo šalis, bet ne šalis, kurioje buvo atlikti patys mokėjimai.

Operacijos, atliktos laikotarpiu nuo 2022 m. balandžio 22 d. iki 2022 m. balandžio 26 d., buvo atliktos su Skaitmenine pinigine ne nuotoliniu atsiskaitymo būdu – fizinėse parduotuvėse Prancūzijoje. Bankas pažymėjo, kad, atsižvelgiant į tai, jog daugumos iš šių atliktų Operacijų sumos nėra didelės (2,99 Eur – 63,17 Eur) ir jos įvykdytos skirtingu paros metu bei toje pačioje šalyje, mokėjimai nelaikyti įtartinais. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas iš viso ginčija 21 Operaciją su Skaitmenine pinigine, jos buvo atliktos per vienuolikos dienų periodą, taigi, buvo įvykdyta nuo 2 iki 5 ginčijamų Operacijų per dieną. Be to, Operacijos, kurios atliktos ne nuotoliniu būdu, buvo atliktos toje pačioje šalyje (Prancūzijoje) ir skirtingu dienos metu. Toks nenuotolinių atsiskaitymų mokėjimo kortelėmis modelis, kaip nurodo bankas, yra dažnai pasitaikantis tarp banko klientų vykdomų operacijų, todėl esant panašiai nenuotolinių mokėjimo operacijų sekai ir logikai jos įtarimų nekelia, taip pat ir šiuo atveju bankui nesukėlė.

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus byloje esančius bei pirmiau aptartus duomenis, būtina konstatuoti, kad nenustatyta aplinkybių, galinčių patvirtinti pareiškėjo teiginį, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad apsaugotų pareiškėjo banko sąskaitose esančias lėšas ar kad banko teikiamos paslaugos yra nesaugios, o įvykdydamas Operacijas bankas būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Kaip paaiškino bankas, atlikdamas pareiškėjo ginčijamas Operacijas bankas vykdė mokėjimo operacijų stebėseną, tačiau šios Operacijos dėl pirmiau aptartų aplinkybių įtarimų ir (ar) poreikio Operacijas stabdyti nesukėlė.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog Operacijos, kurių atlikti sutikimo pareiškėjas nurodo nedavęs, buvo įvykdytos, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos saugumo priemonės šiuo konkrečiu atveju buvo ne tik nepakankamos, bet ir neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir tai galėjo nulemti Operacijų įvykdymą, dėl to galėtų kilti ir atitinkama banko civilinė atsakomybė Operacijų nulemtus nuostolius pareiškėjui kompensuoti. Kaip minėta, duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta.

Pats pareiškėjas savo deklaratyvių teiginių, kad banko teikiamos paslaugos yra nesaugios, o taikytos priemonės ir veiksmai buvo nepakankami tam, kad apsaugotų pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje esančias lėšas, jokiais duomenimis nepagrindė. Priešingai, įvertinus ginčo byloje esančius įrodymus, padaryta išvada, kad pareiškėjo nuostolius dėl Operacijų įvykdymo nulėmė būtent paties pareiškėjo itin neatsargūs veiksmais, atskleidžiant savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti Operacijų sumą – 1 562,93 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 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.

<sup>3</sup> „Hotel at Booking.comAmsterdam“, „GetYourGuide TicketsBerlinDEU“ ir „GOPUFFPARISFRA“.



Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis