



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

**SPRENDIMAS
DĖL E. O. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. liepos 3 d. Nr. 242-254
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. O. (E. O.) (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvos skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

(*duomenys neskelbiami*) pareiškėjas su banku sudarė mokėjimo kortelės suteikimo bei naudojimo bei jos sąskaitos sutartį (toliau – kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo išduota mokėjimo kortelė „LVISA - ELECTRON“ (toliau – kortelė).

2018 m. rugsėjo 17 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad Ukrainoje veikianti automobilių nuomos įmonė „Budget Rent A Car“ (toliau – paslaugos teikėjas) atšaukė nuomojamo automobilio rezervaciją, tačiau pareiškėjui grąžino tik dalį (71,13 Eur) jo 2018 m. liepos 30 d. sumokėtos automobilio nuomos kainos (192,26 Eur).

Bankas, gavęs pareiškėjo prašymą, pradėjo pareiškėjo nurodytos operacijos nagrinėjimo procesą ir 2018 m. rugsėjo 19 d. kreipėsi į pareiškėją, prašydamas pateikti automobilio nuomos paslaugos užsakymo dokumentus bei kitą informaciją, taip pat pareiškėjui nurodė, kad šiuo atveju privalomas dokumentas – laiškas (pretenzija) paslaugos teikėjui (pareiškėjas turi bandyti išspręsti nesutarimą su paslaugos teikėju pats, ir, tik nepavykus susitarti, bankas įgyja teisę inicijuoti ginčytinos operacijos nagrinėjimą). Pareiškėjui nepateikus informacijos, 2018 m. spalio 25 d. bankas pakartotinai kreipėsi į pareiškėją, tą pačią dieną pareiškėjas pateikė bankui duomenis. Įvertinęs pateiktus dokumentus ir informaciją, 2018 m. spalio 31 d. bankas informavo pareiškėją, kad nėra pagrindo grąžinti lėšų, nes pareiškėjas pagal paslaugos teikėjo sąlygas pavėluotai atšaukė automobilio rezervaciją, todėl jam taikyti su tuo susiję mokesčiai.

2018 m. lapkričio 28 d. pareiškėjui banko pasiteiravus, kaip vyksta jo pretenzijos nagrinėjimas, pareiškėjui buvo persiųstas atsakymas dėl atsisakymo grąžinti lėšas. Pareiškėjui paaiškinus, kad automobilio rezervaciją atšaukė ne jis, o paslaugos teikėjas, bankas informavo pareiškėją, kad pats kreipsis į paslaugos teikėją dėl informacijos patikslinimo. 2018 m. lapkričio 29 d. bankas atnaujino tyrimą ir per tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „VISA“ inicijavo dokumentų gavimą iš paslaugos teikėjo (angl. *retrieval request*), 2018 m. lapkričio 30 d. apie tai informavo pareiškėją. 2019 m. sausio 2 d. bankas gavo dalį prašytos informacijos, bet nebuvo pateikta informacija apie rezervacijos atšaukimą. 2019 m. sausio 9 d. bankas tiesiogiai (ne per „VISA“ kortelių asociaciją) paprašė informacijos iš paslaugos teikėjo, tačiau atsakymo negavo. 2019 m. sausio 17 d. bankas pakartotinai kreipėsi į paslaugos teikėją kitu adresu. 2019 m. vasario 1 d. bankas paslaugos teikėjo atstovo paprašė pateikti paaiškinimą, kokiu atveju ir kokia forma teikiamas automatinis automobilio nuomos rezervacijos atšaukimo pranešimas. Gavęs ir įvertinęs papildomai gautą informaciją, bankas 2019 m. vasario 1 d. pareiškėją informavo, kad nėra pagrindo tenkinti jo prašymo dėl lėšų grąžinimo. Bankas nurodė nustatęs, kad 2018 m. liepos 26 d. pareiškėjas rezervavo automobilį, tačiau 2018 m. liepos 29 d. 8 val. 57 min automobilio rezervacija buvo atšaukta. Įvertinęs pareiškėjo gautą rezervacijos atšaukimo formą ir paslaugos teikėjo pateiktą informaciją, bankas nurodė nustatęs, kad rezervaciją atšaukė pareiškėjas. Kadangi ji atšaukta ne pagal paslaugos teikėjo nustatytas taisykles (likus mažiau negu 72 valandoms iki nuomos

pradžios, kuri buvo numatyta 2018 m. liepos 29 d. 12.00 val.), pareiškėjui buvo pritaikyti mokestis ir bauda ir gražinta mažesnė suma.

2019 m. vasario 13 d. pareiškėjas informavo banką, kad su priimtu sprendimu nesutinka. 2019 m. vasario 15 d. bankas pareiškėjui nurodė, kad, pareiškėjui nepateikus jokios papildomos informacijos, kuria remdamasis bankas galėtų atnaujinti tyrimą, keisti banko sprendimo nėra pagrindo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad, lankydamasis Ukrainoje, internetu rezervavo nuomojamą automobilį, iš jo banko kortelės sąskaitos buvo nuskaityta 192 Eur. Pareiškėjas teigia, kad automobilių nuomos punkte buvęs informuotas apie atšauktą automobilio rezervaciją ir jam parodytas automobilio rezervacijos atšaukimo pranešimas, kurį pareiškėjas buvo gavęs ir elektroniniu paštu. Dėl atšauktos automobilio rezervacijos pareiškėjas buvo priverstas išsinuomoti automobilį kitoje įmonėje. Po kurio laiko rezervaciją atšaukęs paslaugos teikėjas gražino pareiškėjui 71 Eur. Grįžęs į Lietuvą, pareiškėjas paslaugos teikėjo elektroniniu paštu kelis kartus prašė gražinti likusius 121 Eur, tačiau atsakymo negavo. Po nesėkmingų pretenzijų pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas pradėti mokėjimo operacijos ginčijimo procedūrą (angl. *chargeback*) dėl 121 Eur, tačiau jo prašymas nebuvo tenkintas.

Bankas su pareiškėjo reikalavimais nesutiko. Banko teigimu, rezervuojant automobilį, nuomos įmonės dažnai prašo sutikimo rezervuoti nuomos mokesčio dydžio ar kitokią sumą su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje tam, kad galiotų rezervacija ir būtų užtikrintas pasirinktas automobilis. Pareiškėjas sutiko, kad nuomos įmonė rezervuotų lėšas jo banko sąskaitoje, todėl jai pateikė prašomus kortelės ir savo duomenis. Taip pareiškėjas išreiškė sutikimą sudaryti nuomos sandorį pagal pareiškėjui pateiktas sandorio sąlygas ir inicijuoti mokėjimo operaciją. Gavusi duomenis, nuomos įmonė juos rankiniu būdu (fiziškai nepateikiant mokėjimo kortelės) suvedė į kortelių skaitytuvą ir pateikė vykdymo nurodymą (lėšų rezervavimą) bankui, kuriame yra kortelės turėtojo mokėjimo sąskaita. Gavęs tokį nurodymą, bankas rezervuoja lėšas kortelės turėtojo sąskaitoje. Kortelės turėtojui atvykus atsiimti automobilio, pasinaudojus paslauga arba paslaugos teikėjui turint teisę pasiimti rezervuotą sumą ar jos dalį, paslaugos teikėjas inicijuoja finansinę operaciją ir atitinkama suma nurašoma iš kortelės turėtojo sąskaitos. Toks mokėjimo operacijos inicijavimo būdas numatytas Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1. papunktyje.

Bankas informavo, kad inicijuoti ginčą (ginčyti mokėjimo operaciją) pagal „VISA“ kortelių asociacijos procedūras kortelę išdavęs asmuo turi teisę tik tada, kai tam yra pagrindas – tai nėra absoliuti kortelę išduodančio asmens teisė. Bankas nagrinėjamo atveju inicijavo operacijos tyrimą, nes kortelės turėtojas nurodė, jog atgavo ne visas rezervuotas lėšas. Pareiškėjui neteikiant visos prašomos informacijos (ją teikiant selektyviai), bankas ėmėsi papildomų veiksmų ir pats kreipėsi į paslaugos teikėją su prašymu pateikti automobilio rezervacijos ir jos atšaukimo dokumentus. Nustatyta, kad paslaugos teikėjas pareiškėjui išsiuntė automatinį pranešimą, kuriuo patvirtino sėkmingą automobilio rezervacijos atšaukimą pareiškėjo prašymu. Atsižvelgdamas į pareiškėjo teiginius, kad automobilio rezervaciją atšaukė paslaugos teikėjas, bankas paslaugos teikėjo pasiteiravo, kokiais atvejais siunčiamas automatinis rezervacijos atšaukimo patvirtinimas, ir gavo tokį atsakymą: „automatinį rezervacijos atšaukimo patvirtinimą klientas gauna tuo atveju, kai užsakymą atšaukia per Budget.lt platformą: <https://secure.budget.lt/manage-booking>. Atšaukimo patvirtinimas automatiškai išsiunčiamas tuo pačiu el. paštu, kuriuo buvo siųstas patvirtinimas. Automatinis pranešimas yra siunčiamas tik atšaukus užsakymą savarankiškai, www.budget.lt svetainėje; kitais atvejais, kai pvz.: užsakymas atšaukiamas susisiekus su Budget atstovybe telefonu ar el. paštu – klientas gali gauti tik darbuotojo (ne roboto) užsakymo atšaukimo patvirtinimą.“

Taip pat bankas nurodė atlikęs bandomąją automobilio rezervaciją ir jos atšaukimą paslaugos teikėjo interneto svetainėje. Banko gautame pranešime apie automobilio rezervacijos patvirtinimą nurodoma, kad, atšaukus iš anksto apmokėtas rezervacijas, rezervuotos lėšos bus gražintos į tą pačią kortelę, kuri buvo naudojama rezervuojant lėšas, iš gražinamos sumos išskaičiuojant mokesčius. Išskaičiuotini mokesčiai, jų dydis ir taikymo tvarka nurodyti paslaugos teikėjo taisyklių 10 punkte¹. Paslaugos teikėjo siunčiamame pranešime dėl rezervacijos patvirtinimo nurodoma, kad nuomininkas turi pranešti apie rezervacijos atšaukimą ne vėliau kaip prieš 72 valandas, nes, to nepadarius ar neatvykus pasiimti rezervuoto automobilio, paslaugos teikėjas taikys administravimo mokesčius ir baudas: 25

¹ http://www.budget.ua/budgetonline/ua-gb/budget.nsf/c/get_a_quote,12_golden_rules_during_renting_a_car.

Eur atšaukimo mokestis ir papildoma 50 proc. bauda nuo visos nuomos kainos už rezervacijos atšaukimo terminų (pareiga atšaukti ne vėliau kaip prieš 72 val.) nesilaikymą.

Bankas nurodė, kad, pateiktais duomenimis, paslaugos teikėjas įvykdė (atitiko) reikalavimus, nurodytus tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „VISA“ taisyklių (toliau – Taisyklės) 5.9.7.3 papunktyje. Banko teigimu, paslaugos teikėjas aiškiai nurodė, kokiomis sąlygomis galima atšaukti automobilio rezervaciją ir kiek tai kainuoja. Bankas, kaip kortelę išduodantis asmuo, negali daryti įtakos tokio nuomos sandorio šalių susitarimui, tik gali vertinti, ar jo buvo laikomasi. Būtent tai buvo padaryta ir nustatyta, kad pareiškėjui gražintina suma apskaičiuota kortelės turėtojo ir nuomos įmonės aptarta tvarka: pareiškėjas automobilio rezervaciją atšaukė automobilio atsiėmimo (nuomos pradžios) dieną, todėl jam taikyta 50 proc. rezervuotos 192,26 Eur sumos (96,13 Eur) bauda ir administravimo mokestis (25 Eur) bei gražinta likusi 71,13 Eur suma (192,26 Eur – 96,13 Eur – 25 Eur).

Taigi, banko teigimu, šiuo atveju inicijuoti ginčą (ginčyti mokėjimo operaciją) nebuvo pagrindo: lėšų rezervavimo operacija buvo tinkamai autorizuota, jos pareiškėjas neginčija; bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, lėšų rezervavimo operaciją atliko tinkamai; pareiškėjas nuomos įmonei davė sutikimą rezervuoti nuomos mokesčio sumą ir tokio savo sutikimo neneigia; pareiškėjas, rezervuodamas automobilį, sutiko su rezervacijos ir nuomos sąlygomis ir jų neginčija; nuomos įmonė visus veiksmus atliko taip, kaip skelbia savo taisyklėse, taip pat teisingai apskaičiavo administravimo mokesčius ir baudas už taisyklių nesilaikymą.

Be to, Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas supainiojo paslaugų teikėjo adresus ir reikalavimą gražinti lėšas siuntė netinkamu paslaugos teikėjo elektroninio pašto adresu.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, pareiškėjo teigimu, bankas netinkamai atstovavo pareiškėjui ir neatliko visų reikiamų veiksmų, todėl pareiškėjo autorizuota mokėjimo operacija tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „VISA“ numatyta tvarka nebuvo užginčyta ir pareiškėjui negražinta 121,13 Eur.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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. Pagal Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunktyje nustatyta, kad, atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis. Šiuo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl operacijos tinkamo autorizavimo, t. y. pareiškėjas neneigia autorizavęs mokėjimo operaciją – paslaugos teikėjui pateikęs savo kortelės duomenų.

Tarptautinė „VISA“ mokėjimo kortelių organizacija jos kortelių turėtojams yra numačiusi galimybę, esant tam tikriems pagrindams, susigražinti pinigines lėšas, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos. Bankas pažymėjo, kad pradėti autorizuotos mokėjimo operacijos ginčijimo procedūrą turi teisę pradėti tik esant Taisyklėse nustatytam pagrindui.

Pateikti duomenys patvirtina, kad, gavęs pareiškėjo prašymą gražinti lėšas, bankas pradėjo pareiškėjo nurodytos operacijos nagrinėjimo procesą ir kelis kartus kreipėsi į pareiškėją, prašydamas pateikti reikiamą informaciją. Gavęs ir įvertinęs pateiktą informaciją, bankas 2018 m. spalio 31 d. informavo pareiškėją, kad nėra pagrindo gražinti lėšų. Pareiškėjui su sprendimu nesutikus ir pažymėjus, kad banko nurodyta aplinkybė dėl paties pareiškėjo atšauktos automobilio rezervacijos nėra teisinga, bankas atnaujino tyrimą, apie tai informavo pareiškėją ir per mokėjimo kortelių asociaciją „VISA“ inicijavo dokumentų gavimo iš paslaugos teikėjo procedūrą. Paslaugos teikėjui pateikus tik dalį informacijos, bankas kelis kartus tiesiogiai kreipėsi į paslaugos teikėją, prašė jo pateikti paaiškinimus ir, įvertinęs padėtį, 2019 m. vasario 1 d. pareiškėją informavo, kad nenustatė pagrindo tenkinti jo prašymo.

Taisyklių 1.11.1.1 papunktyje nustatyta, kad, prieš inicijuodamas ginčo procedūrą,

kortelę išdavęs asmuo turi įvertinti, ar operacija nėra teisėta². Bankas atsisakė inicijuoti operacijos ginčijimo procedūrą, nes nustatė, kad paslaugos teikėjas tinkamai įvykdė Taisyklių 5.9.7.3 papunkčio reikalavimus. Šiame papunktyje nustatyti reikalavimai paslaugos tiekėjams užtikrintų rezervacijų (angl. *Guaranteed Reservations*)³ atveju, taip pat nustatytos sąlygos, kurioms esant paslaugos teikėjai gali taikyti neatvykimo mokestį (angl. *No Show Transaction*)⁴. Minėtame Taisyklių 5.9.7.3 papunktyje nurodyta, kad paslaugos teikėjas neatvykimo mokestį gali taikyti, jeigu kortelės turėtojas tinkamai neatšaukė rezervacijos pagal atskleistą jos atšaukimo tvarką ir nesikreipė dėl rezervacijos⁵.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas paslaugos teikėjui pateikė kortelės duomenis, taigi, pats autorizavo automobilio nuomos kainos (192,26 Eur) dydžio mokėjimo operaciją. 2018 m. liepos 30 d. minėta suma paslaugos teikėjo iniciatyva buvo nurašyta iš pareiškėjo sąskaitos. Vis dėlto automobilio rezervacija buvo atšaukta, o pareiškėjui gražinta ne visa nurašyta, o 25 Eur administravimo mokesčiu ir 50 proc. bauda sumažinta suma. Pareiškėjas neginčijo aplinkybės, kad apie taikomus rezervacijos atšaukimo mokesčius, baudas ir jų taikymo sąlygas jam buvo žinoma, tačiau teigė, kad rezervaciją atšaukė ne jis, o paslaugos teikėjas.

Pareiškėjo iš paslaugos teikėjo gautame 2018 m. liepos 26 d. pranešime, kuriuo informuojama apie iš anksto apmokėtą rezervaciją, nurodoma, kad nuomos pradžia – 2018 m. liepos 29 d. 12 val., nuomos kaina – 192,26 Eur. Pranešime nurodyta, kad, atšaukus rezervaciją mažiau negu tris dienas iki nuomos pradžios, taikoma 50 proc. dydžio bauda ir 25 Eur administracinis mokestis. Taip pat nurodoma, kad jokia suma paslaugos gavėjui nebus gražinama, jeigu jis neatvyksta numatytu laiku ir neatšaukia rezervacijos iki numatytos nuomos pradžios. Pranešime taip pat pateikiama interneto nuoroda į paslaugos teikimo sąlygas. Pareiškėjo iš paslaugos teikėjo 2018 m. liepos 29 d. 8 val. 57 min. gautame automobilio rezervacijos atšaukimo pranešime nurodoma, kad jis yra siunčiamas automatiškai ir patvirtina rezervacijos atšaukimą. Pranešime nurodoma, kad jeigu rezervavimas atšaukiamas iš anksto, bauda nebus taikoma; jeigu atliktas išankstinis mokėjimas už rezervaciją, bus taikomas tik administravimo mokestis.

Bankas, gavęs ir įvertinęs pareiškėjo pateiktą automatinį rezervacijos atšaukimo pranešimą, paslaugos teikėjo paaiškinimus, kad toks pranešimas siunčiamas tik atšaukus rezervaciją paslaugos pirkėjui per paslaugos teikėjo interneto platformą, atlikęs bandomąją automobilio rezervaciją ir gavęs automatinį rezervacijos atšaukimo patvirtinimą, pareiškėjui nepateikus kitų įrodymų, kad rezervaciją atšaukė paslaugos teikėjas, padarė išvadą, kad automobilio rezervaciją atšaukė pareiškėjas ir tai padarė likus mažiau negu trims dienoms iki numatytos nuomos pradžios (rezervacija atšaukta 2018 m. liepos 29 d. 8 val. 57 min., o numatyta nuomos pradžia – 2018 m. liepos 29 d. 12.00 val.). Pagal paslaugos teikimo sąlygas, toks rezervacijos atšaukimas sukuria teisę paslaugos teikėjui jos pirkėjo atžvilgiu taikyti administracinį mokestį ir baudą. Atkreiptinas dėmesys, kad bankas paslaugos teikėjo ir pareiškėjo sutartiniuose santykiuose dėl paslaugos teikimo sąlygų ir jų atšaukimo reikalavimų nedalyvauja. Bankas vertina, ar yra Taisyklėse numatyti pagrindai pradėti ginčo procedūrą – šiuo atveju užtikrintos garantijos atveju.

Įvertinęs minėtas aplinkybes, bankas laikė, kad paslaugos teikėjas pagrįstai taikė 25 Eur administravimo mokestį ir 50 proc. baudą pagal pareiškėjui atskleistas paslaugų atšaukimo sąlygas, todėl gražino mažesnę sumą pareiškėjui ir nusprendė, kad pradėti ginčo procedūros nėra pagrindo.

Taigi, bankas Taisyklių pagrindu veikė kaip tarpininkas, surinko ir įvertino informaciją apie ginčijamos operacijos atlikimo ir lėšų gražinimo aplinkybes, tačiau nenustatė pagrindo pradėti operacijos ginčijimo procedūros ir apie tai informavo pareiškėją. Kaip minėta, autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo galimybė reglamentuota „Visa“ kortelių asociacijos,

² Angl. "Before initiating a Dispute, the Issuer must attempt to honor the Transaction."

³ Taisyklių žodyne užtikrinta rezervacija apibrėžta kaip kortelės turėtojo atlikta rezervacija, kai kortelės turėtojas pateikia savo sąskaitos numerį, tačiau neatlieka mokėjimo, rezervacijos atlikimo metu užtikrinant, kad prekės ar paslaugos būtų prieinamos, kaip sutarta su pardavėju.

⁴ Taisyklių žodyne neatvykimo mokestis apibrėžtas kaip mokestis, taikomas kortelės turėtojui neatšaukusiam užtikrintos rezervacijos ir dėl jos nesikreipus (teisė kreiptis dėl rezervacijos nurodyta Taisyklių 5.9.7.3 papunktyje, pagal kurį paslaugos teikėjas turi išsaugoti rezervaciją bent 24 valandas po sutarto paslaugos teikimo pradžios laiko, jeigu kortelės turėtojas neatšaukia rezervacijos iki paslaugos teikėjo tvarkoje nustatyto laiko).

⁵ Angl. "If a Merchant accepts a Guaranteed Reservation, the Merchant must do all of the following: <...>Process a No-Show Transaction only if the Cardholder has not properly canceled the reservation according to the disclosed and agreed cancellation policy and has not claimed the reservation."

tačiau iš pateiktų duomenų nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas nepagrįstai apribojo pareiškėjui galimybę pasinaudoti šia teise.

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 E. O. 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