



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR „PAYSERA LT“, UAB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-04-05 Nr. 429-186
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir „Paysera LT“, UAB, (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. spalio 4 d. 16 val. 29 min. ir 31 min. iš pareiškėjos mokėjimo sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbiami*) bendrovėje (toliau – Sąskaita) buvo įvykdyti du momentiniai mokėjimai (toliau abu kartu – Ginčijami mokėjimai):

1) 900 EUR mokėjimas į pareiškėjai nežinomo asmens mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Banco Santandero Totta S. A.*;

2) 950 EUR mokėjimas į Y. Y., kuriai vadovauja pareiškėja, mokėjimo sąskaitą bendrovėje, iš jos gautos lėšos buvo iš karto pervestos į pareiškėjai nežinomo asmens mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Modulr FS Europe Limited*.

2022 m. spalio 4 d. 16 val. 54 min. pareiškėja telefonu susiekė su bendrove ir nurodė, kad telefoniniams sukčiams atskleidė bendrovės SMS žinutėmis siųstus vienkartinis saugos kodus, po to nebegalėjo prisijungti prie savo paskyros bendrovėje ir įtarė, kad sukčiai mėgino (gali mėginti) pasisavinti lėšas iš jos Sąskaitos. Bendrovei informavus pareiškėją apie Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja teigė, kad šiuos mokėjimus atliko ne ji, o ją apgavę sukčiai.

2022 m. spalio 13 d. pareiškėja raštu pareikalavo bendrovės gražinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas.

2022 m. spalio 28 d. bendrovė atsisakė tenkinti pirmiau nurodytą pareiškėjos reikalavimą, pažymėdama, kad galimybės atšaukti Ginčijamus mokėjimus nėra, o dėl jų įvykdymo atsiradę nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai, nes ji elgėsi itin neatsargiai ir neįvykdė pareigų, susijusių su slaptažodžių ir mokėjimo priemonių personalizuotų duomenų saugojimu.

Nesutikdama su bendrovės sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja reikalavo, kad bendrovė gražintų jai Ginčijamų mokėjimų lėšas. Tokį savo reikalavimą pareiškėja argumentavo tuo, kad kreipėsi į bendrovę praėjus vos 10 min. nuo pokalbio su telefoniniais sukčiais, prašė bendrovės sustabdyti ir (arba) atšaukti Ginčijamus mokėjimus, kuriuos atliko ne ji, tačiau bendrovė į pareiškėjos prašymus ir pateiktą informaciją operatyviai nereagavo ir pirmiau nurodytų veiksmų ėmėsi pavėluotai. Pareiškėjos nuomone, bendrovės taikoma prisijungimo prie mokėjimo sąskaitų sistema turi spragų, dėl kurių tretieji asmenys geba iš jiems priklausančių įrenginių pakeisti prisijungimo slaptažodžius ir taip pasisavinti mokėjimo sąskaitose laikomas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodė nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bendrovė teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo, kuris pasireiškė tuo, kad pareiškėja neapsaugojo prisijungimo prie savo Sąskaitos duomenų ir juos atskleidė tretiesiems asmenims, taip pažeisdama Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir šalių sudarytos Bendrosios mokėjimo paslaugų sutarties privatiems klientams¹ (toliau – Sutartis) 13.4 papunktyje nustatytas pareigas.

Bendrovė paaiškino, kad 2022 m. spalio 4 d. 16 val. 15 min. pareiškėjos telefono numeriu išsiuntė SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, skirtu prisijungimo prie pareiškėjos

¹ www.paysera.lt/v2/lt-LT/sutartys/bendroji-mokejimo-paslaugu-sutartis-privatiems

paskyros slaptažodžiui pakeisti, prie paskyros buvo prisijungta iš pareiškėjai nebūdingo IP adreso ir prisijungimo slaptažodis buvo pakeistas, bendrovei SMS žinute apie tai informuojant pačią pareiškėją, iš karto po to bendrovė pareiškėjos telefono numeriu išsiuntė kitą vienkartinį saugos kodą, skirtą per paskyrą prisijungti prie pareiškėjos Sąskaitos, ir netrukus po to prie pareiškėjos Sąskaitos buvo prisijungta iš pareiškėjai nebūdingo įrenginio ir IP adreso, o vėliau iš Sąskaitos šalių iš anksto sutartu būdu ir sąlygomis buvo inicijuoti Ginčijami mokėjimai, kuriuos bendrovė iš karto įvykdė.

Bendrovė pažymėjo, kad pati pareiškėja pripažino atskleidusi tretiesiems asmenims duomenis, reikalingus prisijungti prie jos paskyros ir Sąskaitos. Bendrovės teigimu, pareiškėjai neatskleidus šių duomenų, tretieji asmenys nebūtų galėję prisijungti prie Sąskaitos ir atlikti iš jos Ginčijamų mokėjimų.

Komentuodama Ginčijamų mokėjimų stabdymo ir atšaukimo galimybes, bendrovė nurodė, kad pareiškėja dėl Ginčijamų mokėjimų kreipėsi po to, kai šie mokėjimai buvo įvykdyti, t. y. kai bendrovė neturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės pati sustabdyti ir (ar) atšaukti šių mokėjimų vykdymo. Nepaisydama to, bendrovė mėgino padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas ir tuo tikslu kreipėsi į Ginčijamų mokėjimų lėšas gavusias finansų įstaigas dėl šių mokėjimų atšaukimo, tačiau tokios galimybės nebebuvo dėl ne nuo bendrovės priklausančių aplinkybių.

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. 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 1 850 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai santykiai, kylantys iš mokėjimo paslaugų teikimo. 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 Mokėjimų įstatymas.

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėja neautorizavo Ginčijamų mokėjimų, todėl su Ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus analizuojamos, laikant, kad Ginčijami mokėjimai buvo neautorizuoti, t. y. atlikti be pareiškėjos sutikimo, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje.

Nagrinėjamo ginčo atveju bendrovė, teigdama, kad neturi pareigos savo lėšomis grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumų, remiasi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta aplinkybe, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Pareiškėja pripažįsta atskleidusi prisijungimo prie jos Sąskaitos duomenis, įskaitant bendrovės jai SMS siųstus vienkartinius saugos kodus, (toliau – Konfidenciali informacija) ją apgavusiems telefoniniams sukčiams. Pagrindo manyti, kad Konfidenciali informacija galėjo tapti žinoma tretiesiems asmenims kitais, su pareiškėjos nurodytomis prieš ją atliktos sukčiavimo atakos aplinkybėmis nesusijusiais būdais (pvz., kad būtų įsilaužta į bendrovės vidaus sistemas), nenustatyta. Savo reikalavimą bendrovei pareiškėja iš esmės grindė tuo, kad bendrovė laiku nesiėmė priemonių, kad sustabdytų ir (ar) atšauktų Ginčijamus mokėjimus, ir tuo, kad bendrovės taikomos prisijungimo prie Sąskaitos sąlygos yra nepakankamai saugios.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir bendrovės kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo bendrovei reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) atsisakydama grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, bendrovė pagrįstai rėmėsi

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) bendrovė pagrįstai nesustabdė ir (ar) neatšaukė Ginčijamų mokėjimų vykdymo; 3) bendrovė užtikrino prisijungimo prie Sąskaitos saugumą.

1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai 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.

Duomenų, kad pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojai nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar bendrovės atsisakymas kompensuoti gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims Konfidencialią informaciją ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis².

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje³, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis). Panašios pareigos nustatytos ir šalių sudarytoje Sutartyje. Sutarties 13.4 papunktyje nustatyta, kad „Klientas įsipareigoja apsaugoti ir neatskleisti bet kokių pagal šią Sutartį jo paties sukurtų ar jam suteiktų Slaptažodžių ar kitokių Mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo požymių tretiesiems asmenims ir neleisti kitiems asmenims naudotis paslaugomis Kliento vardu. Jei Klientas nesilaikė šio įsipareigojimo ir (arba) galėjo, bet neužkirto tam kelio ir (arba) tokius veiksmus atliko tyčia ar dėl didelio savo neatsargumo, Klientas pilna apimtimi prisiima dėl to patirtus nuostolius bei įsipareigoja atlyginti kitų asmenų nuostolius, jei jie buvo patirti dėl Kliento nurodytų veiksmų ar neveikimo.“

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo ir Sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad Konfidencialios informacijos saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjos pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (ar) nevykdymas turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjos elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytos pareigos tinkamą vykdymą.

Remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėjos turima naudojimosi bendrovės paslaugomis, įskaitant Sąskaitos paslaugomis, patirtis buvo pakankama, kad ji būtų galėjusi suprasti, kad Konfidencialios informacijos perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks jos atskleidimas gali lemti ne tik Konfidencialios informacijos praradimą ir (ar) neteisėtą jos panaudojimą, bet ir neautorizuotą prisijungimą prie Sąskaitos ir neautorizuotų mokėjimo operacijų iš šios Sąskaitos įvykdymą. Atkreiptinas dėmesys, kad, remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėja teigė žinojusi galimas sukčiavimo rizikas ir kad Konfidencialios

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

³ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

informacijos negalima atskleisti tretiesiems asmenims, tačiau teigė bendraudama su telefoniniais sukčiais, kurie prisistatė bendrovės vardu, apie tai nepagalvojęsi.

Pareiškėja teigė 2022 m. spalio 4 d. sulaukusi skambučio iš bendrovės konsultantu prisistačiusio asmens, kuris neva vykdė apklausą dėl bendrovės teikiamų paslaugų kokybės. Pareiškėja nurodė bendrovei, kad pirmiau nurodytas asmuo ją buvo informavęs, kad atsiųs jai SMS žinutes su vienkartiniais saugos kodais, kad ji patvirtintų savo asmens tapatybę, ir dėl to ji padiktavo šiam asmeniui bendrovės SMS žinutėmis jai siųstus vienkartinius saugos kodus.

Pažymėtina, kad bendrovės siųstose SMS žinutėse buvo gana aiškiai nurodyta, kad jomis siunčiami vienkartiniai saugos kodai yra skirti prisijungti prie pareiškėjos paskyros ir (ar) Sąskaitos, įskaitant iš kito įrenginio, negu pareiškėja naudoja, ir (ar) prisijungimo slaptažodžiui pakeisti⁴, o ne jos tapatybei patvirtinti, kaip teigė su pareiškėja bendravę telefoniniai sukčiai. Kadangi kreipimesi pareiškėja pati pabrėžė, kad prie savo paskyros ir Sąskaitos bendrovėje jungėsi tik iš savo kompiuterio, manytina, kad jai turėjo kilti įtarimų, kodėl ji gavo iš bendrovės SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, skirtu patvirtinti prisijungimą prie paskyros ir Sąskaitos ne tik iš kito įrenginio, bet ir per mobiliąją aplikaciją, kurio jis teigė nenaudojęs⁵. Vis dėlto, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja nereagavo į bendrovės siųstų SMS žinučių turinį ir toliau vykdė trečiųjų asmenų nurodymus.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, darytina išvada, kad pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su Konfidencialios informacijos saugojimu, o jos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmė tai, kad tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjos Sąskaitos ir iš jos įvykdė Ginčijamus mokėjimus. Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jeigu pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (arba) žinomos informacijos bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų pastebėjusi ir supratusi, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sutartyje nustatytų pareigų, negalima atlikti ir Ginčijami mokėjimai nebūtų buvę įvykdyti.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

2. Dėl Ginčijamų mokėjimų sulaikymo ir (ar) atšaukimo

Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gaunamas gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėja kreipėsi į bendrovę praėjus daugiau nei 20 min. nuo šių mokėjimų įvykdymo, t. y. suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus. Taigi, įstatyme nustatytos pareigos atšaukti Ginčijamus mokėjimus bendrovė nebeturėjo.

Bendrovė pateikė įrodymus, kad dėjo pastangas, kad padėtų pareiškėjai atgauti iš gavėjų Ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo bendrovės priklausančių aplinkybių (viena iš gavėjo finansų įstaigų informavo bendrovę, kad nėra galimybės atšaukti mokėjimo, o kita – nereagavo į bendrovės kreipimus).

3. Dėl prisijungimo prie Sąskaitos saugumo

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai.

⁴ Bendrovės pareiškėjai siųstų SMS žinučių tekstai: „XXXXXX – patvirtinimo kodas, skirtas slaptažodžio keitimui. Paysera“; xxx@xxx.lt slaptažodis pakeistas 2022-10-04 16:15:09.“

⁵ 2022 m. spalio 4 d. 16 val. 15 min. bendrovė išsiuntė pareiškėjai šią SMS žinutę su vienkartinio saugos kodu, skirtu patvirtinti prisijungimą iš kito įrenginio: „XXXXXX – patvirtinimo kodas Paysera Android 10.3.3 aplikacijoje.“

Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog Ginčijami mokėjimai, kurių atlikti sutikimo pareiškėja nurodė nedavusi, buvo įvykdyti, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad bendrovės taikytos saugumo priemonės, buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir tai galėjo nulemti Ginčijamų mokėjimų įvykdymą, dėl to galėtų kilti ir atitinkama bendrovės civilinė atsakomybė kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų nulemtus nuostolius.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bendrovė taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad prie pareiškėjos Sąskaitos būtų jungiamasi tik su jai žinoma Konfidencialia informacija. Jei, kaip konstatuota pirmiau, pareiškėja nebūtų atskleidusi tretiesiems asmenims Konfidencialios informacijos, tretieji asmenys nebūtų galėję prisijungti prie pareiškėjos Sąskaitos ir iš jos atlikti Ginčijamų mokėjimų.

Įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, konstatuotina, kad nėra pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimo bendrovei grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas pagrįstu ir jo tenkinti, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Teisės taikymo skyriaus vadovė,
pavadojanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė