



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2021 m. rugsėjo 30 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-352
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. birželio 18 d. 19:57:07 val. pareiškėjo vardu banke atidarytoje banko sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaita) pareiškėjo vardu duotas sutikimas įvykdyti 670 Eur kredito pervedimą SEPA lėšų gavėjui „Atsaukti pavedimą“ (toliau – gavėjas) į lėšų gavėjo sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*), atidarytą *Revolut Payments UAB* (toliau – gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas), mokėjimo paskirtyje nurodant „Atsaukti pavedimą“ (toliau – Operacija). Sutikimas įvykdyti Operaciją buvo duotas pareiškėjo interneto banko paslaugos aplinkoje, panaudojant pareiškėjo turimą tapatybės patvirtinimo priemonę: be interneto banko naudotojo ID numerio ir asmens kodo, buvo panaudoti pareiškėjo turimame mobiliajame telefone *HUAWEI P20 lite* 2021 m. vasario 27 d. susikurtos „Smart-ID“ paskyros Nr. (*duomenys neskelbtini*) slaptažodžiai.

2021 m. birželio 18 d. 20:51:40 val. pareiškėjas interneto banko žinute pateikė prašymą bankui atsaukti Operaciją, nurodydamas, kad „buvau apgautas apsimetėlio iš banko“.

2021 m. birželio 18 d. 20:52:45 val. bankas, atsakydamas į pareiškėjo prašymą atsaukti Operaciją, interneto banko žinute pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad „Jūsų prašymas atsaukti pavedimą – priimtas. Pavedimai, atlikti į „Swedbank“, AB esančią sąskaitą ir per kitus Mokėjimo paslaugų tiekėjus, negali būti atsaukti. Jeigu pavedimas atliktas Banko darbo dienomis iki 16:00 į kitą banką ir neišsiųstas iš mūsų banko, jis bus atsauktas tą pačią darbo dieną. Jeigu pavedimas išsiųstas, pavedimo atsaukimas gali užtrukti iki 14 dienų, laukiant gavėjo banko atsakymo dėl lėšų grąžinimo, o negavus sutikimo – pavedimas nebūtų atsaukiamas. Šiuo atveju siūlytume kreiptis į lėšų gavėją. Pasitikrinti ar pavedimas atsauktas ir lėšos grąžintos į jūsų sąskaitą galima pasirinkus „Kasdienės paslaugos“-„Išrašas“.“

2021 m. birželio 19 d. 09:29 val. pareiškėjas paskambino banko bendruoju telefono numeriu ir informavo, kad praėjusios dienos vakare gavo banko vardu jam siųstą SMS žinutę, kurioje buvo nurodyta, kad bankas užblokavo pareiškėjo sąskaitą „dėl pavedimų, susijusių su tarptautiniais bankais“, o norint atblokuoti sąskaitą, reikia paspausti pateiktą nuorodą. Paspaudus atsirado pranešimas, kad buvo gauta apmokėjimo užklausa ir buvo prašoma patvirtinti arba atsaukti šį pavedimą. Pareiškėjas nurodė paspaudęs „Atsaukti“ ir suvedė „Smart-ID“ paskyros slaptažodžius, tačiau vėliau paaiškėjo, kad buvo įvykdytas mokėjimas (kredito pervedimas) iš pareiškėjo Sąskaitos. Gavusi pareiškėjo nurodytą informaciją, banko darbuotoja iškart užblokavo pareiškėjo Sąskaitą, o 2021 m. birželio 19 d. susiekė pakartotinai su pareiškėju ir rekomendavo blokuoti ir kitas dvi jo vardu atidarytas sąskaitas. Pareiškėjui sutikus, tą pačią dieną buvo užblokuotos kitos dvi pareiškėjo banke atidarytos sąskaitos.

2021 m. birželio 21 d. (pirmadienį) 8:21 val. bankas pareiškėjo pateiktą prašymą atsaukti Operaciją išsiuntė gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui.¹

2021 m. birželio 22 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) bankas pateikė pareiškėjui

¹ Bankas atsiliepime nurodė, kad Operacija buvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas penktadienį po darbo valandų, todėl tą patį vakarą pareiškėjo pateiktą prašymą, kaip sisteminį SEPA atsaukimo pranešimą, bankas gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui turėjo galimybę išsiųsti ir išsiuntė po pareiškėjo prašymo pateikimo einančią pirmą darbo dieną, t. y. 2021 m. birželio 21 d. (pirmadienį) 8:21 val.

atsakymą, kuriame nurodė, kad nesutinka kompensuoti pareiškėjo dėl atliktos Operacijos patirtų nuostolių, nes jie, banko vertinimu, atsirado dėl pareiškėjo didelio neatsargumo. Bankas taip pat informavo, kad pagal pareiškėjo pranešimą siekiama atšaukti Operaciją, bet lėšų iš gavėjo kol kas nepavyko atgauti, todėl pareiškėjui dėl Operacijos aplinkybių tyrimo rekomenduota kreiptis į policiją.

2021 m. liepos 14 d. bankas pakartotinai kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją dėl Operacijos lėšų grąžinimo, tačiau atsakymo taip pat negavo.

Pareiškėjas, ginčydamas banko veiksmus, pareiškėjui siekiant susigrąžinti ginčijamos Operacijos sumą, kreipėsi į Lietuvos banką dėl su banku kilusio ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas kreipimesi nurodo, kad į savo mobilųjį telefoną gavo banko vardu jam atsiųstą SMS pranešimą, kuriame buvo nurodyta, kad jo sąskaita užblokuota ir norint ją atblokuoti reikia paspausti pateiktą nuorodą. Paspaudus nuorodą, atsirado pranešimas, kad pareiškėjas gavo apmokėjimo užklausą iš Y.Y., kurioje buvo prašoma patvirtinti arba atšaukti mokėjimą. Pareiškėjas nurodė nepažįstantis tokio asmens, todėl paspaudė „atšaukti“, o patvirtinant pasirinkimą „atšaukti“, jo buvo paprašyta patvirtinti atšaukimą per „Smart-ID“. Pareiškėjui tai padarius, iš karto buvo įvykdyta Operacija. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjo nuostolius dėl įvykdytos Operacijos, pareiškėjo teigimu, jam gavus SMS pranešimą iš banko.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime pažymima, kad Operacija, kaip momentinis mokėjimas, buvo įvykdyta dar iki pirmo pareiškėjo kreipimosi į banką, todėl per keliolika sekundžių pasiekė gavėjo sąskaitą, iš kurios nežinomi asmenys turėjo galimybę akimirksniu pervesti lėšas į dar kitą sąskaitą (-as). Išvengti šių nuostolių, banko teigimu, pareiškėjas turėjo galimybę, jei būtų neskubėjęs vykdyti gauto nurodymo ir kritiškai vertinęs matomą informaciją, atsižvelgdamas į banko viešai skelbiamas saugaus naudojimosi el. paslaugomis rekomendacijas, kurios yra neatskiriama pareiškėjo su banku sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties dalis. Už tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimą yra atsakingas pareiškėjas, o tokią pareigą jam nustato su banku sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties sąlygos. Banko vertinimu, pareiškėjas elgėsi labai neatsargiai, nes kritiškai nevertino gauto SMS pranešimo siuntėjo: bankas teigia nesiuntęs tokio SMS pranešimo pareiškėjui anksčiau, todėl pareiškėjas neturėjo pagrindo manyti, kad tai yra įprasta banko praktika, o prie bendro susirašinėjimo su banku SMS žinutėmis tokį trečiųjų asmenų jam siųstą pranešimą priskyrė būtent pareiškėjo naudojamas mobilusis telefonas. Atsiliepime nurodoma, kad nors bankas imasi visų įmanomų veiksmų, bendradarbiaudamas su Lietuvoje veikiančiais telekomunikacinių paslaugų teikėjais, kad banko prekės ženklo nenaudotų jokie tretieji asmenys ir „Swedbank“ vardu SMS žinutes banko klientai gautų, tik juos siunčiant iš banko patvirtintų šaltinių, tačiau, pasinaudojant šiuolaikinėmis technologijoms, SMS pranešimo siuntėjo pavadinimas gali būti nesudėtingai suklustojamas. Bankas mano, kad pareiškėjo didelis neatsargumas pasireiškė ir tuo, kad jam buvo būtina įsitikinti, ar per SMS atsiųstą nuorodą atsidero tikras, o ne suklustotas banko svetainės puslapis, nes tai – viena iš esminių atidaus ir rūpestingo elgesio standartą atitinkančių saugaus elgesio internete, vykdamas finansines operacijas, taisyklių. Pareiškėjo, kaip mokėtojo, sutikimas įvykdyti Operaciją buvo duotas taikant griežtą mokėtojo tapatybės patvirtinimo procesą su turima tapatybės patvirtinimo priemone, kuriai taikomi ir prisijungimui prie banko teikiamos interneto banko paslaugos bei operacijoms autorizuoti naudojami būtini slaptažodžiai, kurie žinomi tik pareiškėjui.

Bankas neneigia, kad sutikimą įvykdyti Operaciją pareiškėjas davė tuomet, kai manė, jog vykdo tariamos operacijos atšaukimą. Tačiau, kaip teigia bankas, pareiškėjas tikėjo, kad atšaukia pavedimą, nes elgėsi labai neatsargiai, o toks neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėjas ne tik besąlygiškai patikėjo tuo, kad gavo SMS pranešimą iš banko, ir net nebandė įsitikinti, ar prašymas yra pagrįstas, neatkreipė dėmesio į suklustotą interneto svetainės adresą, kuris akivaizdžiai nesutapo su banko oficialiu svetainės adresu, bet ir nekreipė dėmesio į svarbią informaciją, kad „Smart-ID“ PIN2 slaptažodį prašoma suvesti tam, kad būtų duotas sutikimas dėl konkrečios sumos pervedimo, t. y. pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad Operacijos informacija „Payment of 670 EUR to „Atsaukti pavedima“ yra teisinga.

Bankas nurodo apie mokėtojų iniciatyva vykdomų kredito pervedimų atšaukimo tvarką informavęs pareiškėją 2020 m. rugsėjo 8 d. interneto banko žinute, kurioje aiškiai nurodyta, kad, norint atšaukti mokėjimą, būtina pačiam pareiškėjui prisijungti prie interneto banko ir toje aplinkoje rinktis konkrečią operaciją, kurią nori atšaukti. Banko teigimu, jei pareiškėjas nebūtų taip skubėjęs vykdyti gauto nurodymo, būtų supratęs, kad gautas SMS pranešimas jam yra pateiktas asmenų, kurie neteisėtai naudoja banko vardą, o pats pateikti prašymą atšaukti

pavedimus turėtų, laikydamasis 2020 m. rugsėjo 8 d. pranešime nurodytą sąlygų.

Bankas nurodo, kad savo iniciatyva pats turi visas galimybes tiesiog nevykdyti kredito pervedimų, todėl nesiunčia savo klientams tokių prašymų. Bankas mano, kad nurodytų aplinkybių visuma rodo, jog pareiškėjui turėjo kelti abejonių gauta SMS žinutė, todėl jis pirmiausia turėjo pasikonsultuoti su banku ar bent pasinaudoti *google.lt* paieška ir (ar) prisijungti prie banko interneto svetainės ne per atsiųstą nuorodą. Banko vertinimu, dėl nurodytų priežasčių, t. y. atsižvelgiant į tai, kad nuostolius pareiškėjas patyrė dėl didelio neatsargumo, banko atsisakymas kompensuoti pareiškėjo nuostolius dėl Operacijos yra pagrįstas, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui banke atidarytoje pareiškėjo Sąskaitoje 2021 m. birželio 18 d. atliktos Operacijos sumą – 670 Eur. Pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, nes siekė, kaip manė tvirtindamas Operaciją, atšaukti inicijuotą mokėjimo nurodymą įvykdyti kredito (lėšų) pervedimą iš jo Sąskaitos banke, tačiau buvo suklaidintas nuo tariamai iš banko gautos SMS žinutės, atėjusios (pakliuvusios) į bendrą žinučių, gautų iš banko, srautą. Bankas teigia, kad nors pareiškėjas ir nežinojo, jog autorizuoja Operaciją, tačiau jei nebūtų elgęsis labai neatsargiai ir nebūtų atskleidęs (panaudojęs) savo tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų, Operacija nebūtų buvusi patvirtinta ir pareiškėjas nebūtų patyręs nuostolių.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti šias pagrindines aplinkybes: 1) ar ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, t. y. ar šiai operacijai atlikti buvo gautas pareiškėjo sutikimas; 2) ar bendrovė turėjo (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.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo

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 įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai; 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 nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad 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).

Remiantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.1 papunkčiu, sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją taip pat gali būti patvirtinamas tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Visais

šiam punkte numatytais būdais patvirtintas sutikimas laikomas kliento (mokėtojo) tinkamai patvirtintu, turinčiu tokią pačią teisinę galią, kaip ir tokio kliento (jo atstovo) pasirašytas popierinis dokumentas (sutikimas), ir yra leistinas kaip įrodinėjimo priemonė, sprendžiant banko ir kliento ginčus teismuose bei kitose institucijose². Be to, ginčo šalių sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties 6.8 papunktyje taip pat nurodyta, kad „naudotojo Tapatybės patvirtinimo priemonės ir jų pagalba išreikšta Naudotojo valia turi tokią pačią juridinę galią kaip ir Naudotojo, Sutartimi įgalioto Kliento atstovo, parašas ant rašytinio dokumento. Klientas ir / arba Naudotojas neturi teisės ginčyti Operacijos (pvz. mokėjimo nurodymo, sudarytos sutarties ir t. t.), jeigu Operaciją atliko Naudotojas, panaudodamas Tapatybės patvirtinimo priemones. Kliento vardu Elektroniniais kanalais su Banku sudarytos sutartys, patvirtintos / pasirašytos panaudojant Tapatybės patvirtinimo priemones, prilyginamos Kliento arba jo įgalioto asmens ir Banko raštu sudarytomis sutartims.“ Vadovaujantis elektroninių paslaugų teikimo sutarties 6.1 papunkčiu, „šalys susitaria, kad Operacijos gali būti tvirtinamos / pasirašomos: 6.1.1. elektroniniu parašu, kuris yra generuojamas panaudojant kodus nurodytus Banko išduotame identifikavimo kodų generatoriuje ar kitose Banko išduotose priemonėse, arba jų kombinacijas kaip nurodyta 6.1.4 p.; arba 6.1.2. Bankui priimtinu pažangiuoju elektroniniu parašu; arba 6.1.3. Bankui priimtinu kvalifikuotu elektroniniu parašu; arba 6.1.4. naudojant kitas Bankui priimtinas alternatyvias autorizavimo procedūras, kai Naudotojas savo valią išreiškia panaudodamas nuolatinį slaptažodį, slaptažodžius, SMS žinute siunčiamus kodus, unikalius mobilaus telefono aparato duomenis, mobilaus telefono numerį, išmaniajame įrenginyje nuskaitytus ir / ar išsaugotus biometrinius duomenis ir pan. arba šiame 6.1 punkte nurodytų būdų kombinacijomis.“

Pirmiau aptartose banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ir elektroninių paslaugų teikimo sutarties nuostatose kalbama apie atvejus, kai mokėtojas duoda savo sutikimą pervesti lėšas ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas tapatybės patvirtinimo priemones (jų duomenis), tačiau nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta minimose elektroninių paslaugų teikimo sutarties nuostatose, pareiškėjas, remiantis jo pateiktais paaiškinimais, šiuos duomenis atskleidė ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, o siekdamas atšaukti trečiųjų asmenų inicijuotą mokėjimo nurodymą.

Iš pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių matyti, kad pareiškėjas banko vardu gavo jam siųstą SMS žinutę, kurioje buvo nurodyta, kad bankas užblokavo pareiškėjo sąskaitą „dėl pavedimų, susijusių su tarptautiniais bankais“, o norint atblokuoti sąskaitą, reikia paspausti pateiktą nuorodą. Ją paspaudus, atsirado pranešimas, kad buvo gauta apmokėjimo užklausa, ir buvo prašoma patvirtinti arba atšaukti šį pavedimą. Pareiškėjas nurodė paspaudęs „Atšaukti“, ir suvedė SMART-ID paskyros slaptažodžius, tačiau vėliau paaiškėjo, kad buvo įvykdytas mokėjimas (kredito pervedimas) iš pareiškėjo Sąskaitos. Šiems teiginiams pagrįsti pareiškėjas kartu su kreipimusi Lietuvos bankui pateikė savo mobiliojo įrenginio ekrano vaizdus, kuriuose užfiksuota, kokią informaciją ir duomenis pareiškėjas matė savo galiniame įrenginyje (mobilajame telefone) tuo metu, kai buvo įvykdyta jo ginčijama mokėjimo operacija. Pareiškėjo pateiktų mobiliojo telefono ekrano vaizdų nuotraukos patvirtina pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta pareiškėjui siekiant veikti ne kaip mokėtojui (inicijuoti lėšų pervedimą iš jo Sąskaitos banke), tačiau siekiant atšaukti inicijuotą mokėjimo nurodymą nurašyti lėšas iš šios Sąskaitos.

Bankas atsiliepime teigia, kad, atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją, „Smart-ID“ programėlėje pirmiausiai buvo būtina įvesti naudojo ID numerį bei asmens kodą, nes bankas nesiejo naršyklės su pareiškėju, t. y. iš jos anksčiau nebuvo jungiamasi pareiškėjo vardu, bei turimame telefone patvirtinti informacijos teisingumą „Smart-ID“ PIN1 slaptažodžiu. Prieš suveddamas šį slaptažodį, pareiškėjas turėjo patvirtinti, kad supranta, jog PIN1 slaptažodį veda šiuo tikslu – „Jūs jungiatės prie Swedbank programėlės“. Prieš įvedant Operacijai autorizuoti būtiną PIN2 kodą, pareiškėjui jo mobilajame telefone esančios tapatybės patvirtinimo priemonės ekrane buvo rodomas pranešimas, kokiu tikslu pareiškėjo prašoma suvesti PIN2 slaptažodį – patvirtinti rodomos informacijos apie pervedamos sumos dydį ir gavėjo pavadinimą teisingumą. Standartiniame tuo metu patvirtintame tekste, kuris rodomas parametruose „messageToDisplay“, buvo rodomas tekstas kalba, kuri pasirinkta programėlėje³: „Patvirtinkite

² Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 2.1 papunktyje nurodyta, kad „Sąlygos taikomos visiems su Paslaugų teikimu susijusiems Kliento ir Banko santykiams, atsiradusiems iki ir tebesitęsiantiems po Sąlygų įsigaliojimo, bei atsiradusiems po Sąlygų įsigaliojimo“, o pagal 2.4 papunktį, „Sąlygos yra sudedamoji visų Sutarčių dalis. Sutarčių sudedamoji dalis taip pat yra įkainiai ir atitinkamos Paslaugos sąlygos.“

³2021 m. liepos 15 d. tekstas pasikeitė.

informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga.“ O toliau programėlės pasirinkta kalba nurodoma „Mokėjimas“ ir tuo metu vykdomo kredito pervedimo suma ir valiuta, taip pat kam pervedama, t. y. mokėtojo vardu suformuotame mokėjimo nurodyme suvesti lėšų gavėją apibūdinantys duomenys. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes (į tai, kokia informacija buvo rodoma pareiškėjo mobiliojo įrenginio ekrane prieš ir Operacijos patvirtinimo metu ir kokia informacija, tvirtinant mokėjimo operacijas, turėjo būti rodoma standartiniame tekste), bankas sutinka su pareiškėjo nurodyta aplinkybe, kad jo ginčijama Operacija yra laikytina neautorizuota, t. y. pareiškėjas savo valia neišreiškė sutikimo atlikti lėšų pervedimą iš Sąskaitos banke (Operaciją) su banku sudarytoje sutartyje sutarta forma ir tvarka, nes sutikimą įvykdyti Operaciją pareiškėjas davė tada, kai manė, jog atšaukia tariamą operaciją.

Taigi, ginčo byloje esantys įrodymai ir ginčo šalių nurodytos neginčijamos aplinkybės, Lietuvos banko vertinimu, pagrįstai leidžia daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų aplinkoje pareiškėjui apie inicijuotą Operaciją buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl tokios mokėjimo operacijos esmės ir pobūdžio ir dėl kurios pareiškėjas pagrįstai tikėdamasis, kad tvirtina mokėjimo nurodymo atšaukimą, galėjo nesuprasti, kad šiuo konkrečiu atveju atlieka veiksmus, kurie banko ir pareiškėjo sutartiniuose santykiuose galėtų būti laikytini sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją iš kliento sąskaitos.

Šio konkretaus ginčo atveju svarbu įvertinti ir tai, ar pareiškėjas, „Smart-ID“ paskyroje suveddamas PIN2 ir tvirtindamas Operaciją, kurią jis manė esant mokėjimo nurodymo atšaukimu, galėjo suprasti, kad tvirtina lėšų pervedimo iš jo Sąskaitos banke operaciją. Kaip minėta pirmiau, vadovaujantis ginčo šalių sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties nuostatomis, pareiškėjui išduotos tapatybės patvirtinimo priemonės ir jas naudojantis išreikšta valia prilyginama (turi tokią pat teisinę galią) pareiškėjo parašui rašytiniuose dokumentuose, taigi, remiantis elektroninių paslaugų teikimo sutarties nuostatomis, yra su banku sutarta tinkama forma autorizuoti pateiktą mokėjimo nurodymą. Verta atkreipti dėmesį, kad nei ginčo šalių sudarytoje elektroninių paslaugų teikimo sutartyje, nei banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nėra paaiškinama „Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, PIN2 kodo suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jos panaudojimo galimos pasekmės klientui. Lietuvos banko vertinimu, aplinkybė, kad ginčo šalių sudarytoje sutartyje ir ją sudarančiuose dokumentuose mokėjimo operacijų autorizavimo tvarka nėra detalizuojama (t. y. nėra apibrėžiama, paaiškinama „Smart-ID“ paskyros slaptažodžio PIN2 kodo suvedimo reikšmė mokėjimo operacijai autorizuoti), o tokia tvarka tik kiek plačiau atskleidžiama banko interneto svetainėje esančioje „Smart-ID“ atmintinėje⁴, taip pat galėjo lemti tai, kad pareiškėjas, trečiųjų asmenų prašomas patvirtinti, kaip jis tuo metu manė, mokėjimo nurodymo atšaukimą, suveddamas „Smart-ID“ paskyroje PIN2 slaptažodį, galėjo nesuprasti, kad šiuo slaptažodžiu tvirtina lėšų nurašymo iš jo Sąskaitos banke operaciją (t. y. Operaciją).

Įvertinus pirmiau aptartas Operacijos inicijavimo ir įvykdymo aplinkybes, kurių bankas neginčija, t. y. kad pareiškėjas savo valios autorizuoti ginčijamą mokėjimo operaciją neišreiškė, Lietuvos banko vertinimu, Operacija laikytina atlikta nesant pareiškėjo sutikimo (kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), todėl pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota.

Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, 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 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia arba 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 37 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba

⁴ https://www.swedbank.lt/static/pdf/private/home/more/Smart_ID_atmintine_2019-11.pdf

atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai 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.

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 įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesažiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Pažymėtina, kad šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesažiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra, todėl darytina išvada, kad galimo sukčiavimo požymių (nesažiningumo ir (arba) tyčios) pareiškėjo veiksmuose nėra. Taigi, siekiant įvertinti, kam (pareiškėjui ar bankui) tenka dėl Operacijos, kuri, kaip minėta prieš tai, Lietuvos banko vertinimu, laikytina neautorizuota, atsiradę nuostoliai, būtina įvertinti, ar pareiškėjo veiksmuose galėjo būti didelio neatsargumo požymių.

Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte rašoma, kad „siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Pažymėtina, kad didelio neatsargumo sąvoka plėtojama Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktą).“

Kaip buvo minėta pirmiau, bankas neneigia pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Operacija buvo neautorizuota pareiškėjo, tačiau mano, kad pareiškėjas dėl Operacijos patyrė nuostolių tik dėl to, kad buvo labai neatsargus: banko teigimu, pareiškėjas šių nuostolių galėjo išvengti, jei būtų neskubėjęs vykdyti gauto nurodymo ir kritiškai vertinęs matomą informaciją, atsižvelgdamas į banko viešai skelbiamas saugaus naudojimosi el. paslaugomis rekomendacijas, kurios yra neatskiriami pareiškėjo su banku sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties dalis.

Lietuvos banko nuomone, mokėtojo didelis neatsargumas turėtų būti objektyviai aiškus, t. y. pasireikšti esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu, asmens galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei veiksmų išvengti tokių pasekmių nesiėmimu. 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. Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.1 papunktyje, reglamentuojančiame su mokėjimo priemone susijusias banko kliento pareigas, nustatyta, kad: „7.1.1. Klientas, turintis teisę naudotis Mokėjimo priemone, privalo: 7.1.1.1. naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose; 7.1.1.2. sužinojęs apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, įtarus ar sužinojus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą arba neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) sužinojo arba jais gali pasinaudoti Tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui ar kitam jo nurodytam subjektui, vadovaujantis Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančiomis sąlygomis, nurodytomis Sutartyje ir/ar Paslaugos sąlygose. 7.1.2. Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų veiksmų (įskaitant nurodytus Paslaugos sąlygose ir atitinkamoje Sutartyje), kad būtų apsaugoti gautos Mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones).“

Kaip matyti iš pirmiau aptartų banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatų, jose

yra aiškiai ir nedviprasmiškai reglamentuojama, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas.

Nepaisant to, kad, kaip buvo minėta pirmiau, banko ir pareiškėjo sudarytoje elektroninių paslaugų teikimo sutartyje ir mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN2 kodo suvedimas ir jo reikšmė mokėjimo operacijai autorizuoti nėra atskirai detalizuojami, tačiau manytina, kad pareiškėjui, kuris turi naudotis šia tapatybės patvirtinimo priemone patirties, turėjo sukelti įtarimų vien faktas, kad jo buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, nors pareiškėjas pats neturėjo tikslo inicijuoti lėšų pervedimo mokėjimo operacijos, o turėjo tikslą atšaukti, kaip tikėjo nurodžius tretiesiems asmenims, inicijuotą mokėjimo nurodymą perversi lėšas iš jo Sąskaitos banke. Įvertinus ginčo šalių sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties ir ją sudarančių dokumentų sąlygas, taip pat galima teigti, kad pareiškėjui turėjo būti žinoma ir pareiškėjas turėjo suprasti, kad tokiam veiksmui, t. y. atšaukti per gavėją inicijuotą mokėjimo nurodymą, atlikti nereikia suvesti savo asmens bei saugumo duomenų (interneto banko naudotojo ID, asmens kodo) bei patvirtinti savo tapatybės, suvedant „Smart-ID“ paskyros slaptažodžių. Be to, įvertintina ir tai, kad, kaip nurodo bankas atsiliepime, pareiškėjas besąlygiškai patikėjo tuo, kad gavo SMS pranešimą iš banko, ir net nebandė įsitikinti, ar prašymas yra pagrįstas, taip pat neatkreipė dėmesio į suklastotą interneto svetainės adresą, kuris akivaizdžiai nesutapo su banko oficialiu svetainės adresu. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas pripažįsta, kad, gavęs į mobilųjį telefoną tariamą SMS žinutę iš banko su nuoroda, šią nuorodą paspaudęs, o pateiktoje apmokėjimo užklausoje, t. y. suklastotos banko interneto svetainės (interneto banko) lange, pareiškėjas nurodė paspaudęs mygtuką „Atšaukti“ pateiktą mokėjimo užklausa iš gavėjo Y. Y. Remiantis pareiškėjo paaiškinimais, kitame lange jo buvo prašoma patvirtinti tariamą mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją atšaukimą, suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą. Taigi, pareiškėjas ne tik nekreipė dėmesio į tai, kad, kaip matyti iš pareiškėjo pateiktų jo naudojamo mobiliojo įrenginio ekrano nuotraukų, apmokėjimo užklausoje nurodyti mokėjimo operacijos duomenys – gavėjo pavadinimas (Y. Y.) ir mokėjimo suma (650 Eur), akivaizdžiai nesutapo su Operacijos duomenų suvedimo lange nurodyta informacija – gavėjo pavadinimu („Atsaukti pavedima“, suma -670 Eur), bet ir nekreipė dėmesio į tai, kad, kaip pripažįsta pats pareiškėjas kreipimesi, „Smart-ID“ PIN2 slaptažodį jo iš tiesų buvo prašoma suvesti tam, kad būtų patvirtinta Operacijos duomenų suvedimo lange nurodyta informacija. Ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo turimos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ lange, suvedant šios paskyros PIN2 kodą, pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad Operacijos informacija – Operacijos suma (-670 Eur) gavėjui „Atsaukti pavedima“ („Payment of 670 EUR to Atsaukti pavedima“) yra teisinga. Tiek minėta aplinkybė, tiek ir pačiame Operacijos duomenų suvedimo lange nurodyti duomenys leidžia teigti, kad pareiškėjui turėjo būti suprantama, kad, spausdamas „Patvirtinti“ ir suveddamas „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, jis iš tiesų duoda sutikimą dėl konkrečios sumos pervedimo Operacijos duomenų suvedimo lange nurodytam gavėjui.

Sprendžiant dėl pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo, atsižvelgtina ir į tai, kad, ginčo byloje esančiais duomenimis, bankas apie mokėtojų iniciatyva vykdomų kredito pervedimų atšaukimo tvarką buvo informavęs pareiškėją 2020 m. rugsėjo 8 d. interneto banko žinute, kurioje aiškiai nurodyta, kad, norint atšaukti mokėjimą, būtina pačiam pareiškėjui prisijungti prie interneto banko ir toje aplinkoje rinktis konkrečią operaciją, kurią nori atšaukti. Remiantis banko pateiktais paaiškinimais, jei mokėjimo nurodymas dar neišsiųstas iš banko, atšaukti tokį mokėjimo nurodymą klientai turi galimybę prisijungę prie banko interneto banko paslaugos su savo tapatybės patvirtinimo priemone bei pasirinkę nuorodas „Kasdienės paslaugos“ > „Mokėjimai“ > „Mokėjimų sąrašas“. Pažymėjus norimą atšaukti mokėjimą „Mokėjimų sąrašė“ ir paspaudus mygtuką „Trinti pasirinktus pavedimus“, kredito pervedimo vykdymas nutraukiamas, o debetuotos lėšos gražinamos į kliento sąskaitą. Papildomai patvirtinti dar kartą atšaukimo naudojamomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis nereikia. Nagrinėjamu atveju pareiškėjo ginčijama Operacija buvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas – tai reiškia, kad tokiais atvejais momentinio mokėjimo lėšos per keliolika sekundžių ne tik nurašomos, bet ir įskaitomos į gavėjo sąskaitą kitoje kredito įstaigoje, todėl praktiškai nėra įmanoma net spėti paskambinti banko telefonu dėl momentinio mokėjimo nurodymo atšaukimo ar mokėjimo priemonių blokavimo, taip pat neįmanoma spėti prisijungti prie interneto banko ir pačiam klientui atšaukti kredito pervedimą iki to laiko, kol neautorizuoto momentinio mokėjimo lėšos išsiunčiamos iš banko. Be to, kaip nurodo bankas atsiliepime Lietuvos bankui, bankas turi galimybę nevykdyti kredito pervedimų, esant susitarimo su klientu sąlygose nustatytiems

pagrindams, tad savo iniciatyva bankas SMS pranešimų klientams dėl mokėjimo nurodymų atšaukimo niekuomet nesiunčia.

Lietuvos banko vertinimu, visos pirmiau minėtos ginčo byloje nustatytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys buvo labai neatsargus: pareiškėjas, nors ir galėjo numatyti, kad, suveddamas „Smart-ID“ PIN2 slaptažodį, tvirtina, o ne atšaukia mokėjimo nurodymą įvykdyti kredito pervedimą, to galėjo nepastebėti tik dėl didelio savo aplaidumo (nerūpestingumo). Taigi, nors pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjo nuostolius dėl įvykdytos Operacijos, pareiškėjo teigimu, jam gavus SMS pranešimą iš banko, tačiau, kaip buvo nustatyta nagrinėjant ginčą, toks pranešimas į pareiškėjo telefoną buvo išsiųstas ne banko, o trečiųjų asmenų, kurie savo (galimai) neteisėtais veiksmais suklaidino pareiškėją ne tik išsiųsdami banko vardu SMS pranešimą, kuris pateko į bendrą kitų banko pareiškėjui siųstų žinučių srautą, bet ir savo neteisėtais veiksmais suklaidino pareiškėją dėl inicijuoto mokėjimo nurodymo įvykdyti Operaciją pobūdžio ir pasekmių. Taigi, būtent trečiųjų asmenų pateiktos informacijos (tiek nurodytos SMS pranešime, tiek rodytos pareiškėjo mobiliojo įrenginio ekrane, tvirtinant mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją) suklaidintas pareiškėjas patvirtino Operaciją. Vis dėlto, kaip jau buvo konstatuota, aplinkybės, kad tokio pobūdžio ir turinio SMS pranešimai banko klientams nėra siunčiami, kaip ir aplinkybės, kad mokėjimo nurodymui atšaukti nereikia suvesti tapatybės patvirtinimo priemonės PIN2, pareiškėjas galėjo nepastebėti tik dėl to, kad buvo labai aplaidus.

Pirmiau analizuotų aplinkybių visuma leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys nagrinėjamo ginčo atveju vertintinas kaip labai neatsargus, ir būtent tai lėmė pinigų iš pareiškėjo sąskaitos pervedimą tretiesiems asmenims, todėl ir visi nuostoliai dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos turėtų tekti pareiškėjui. Vadinasi, yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, todėl, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšų.

Vertinant pareiškėjo, kaip mokėtojo, galimybę atšaukti mokėjimo nurodymą, 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 paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose numatytus atvejus (3.3.5.1 papunktis); kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją (pvz., atsiskaitymas mokėjimo kortele) arba inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui pateikė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba mokėtojas gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Tačiau jei atliekamas tiesioginis debetas, mokėtojas gali atšaukti tiesioginio debeto operacijos mokėjimo nurodymą vėliausiai iki dienos, einančios prieš dieną, kurią mokėtojas ir gavėjas susitarė nurašyti lėšas iš mokėtojo mokėjimo sąskaitos, pabaigos (3.3.5.2 papunktis); mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 3.4.1.2 papunktyje (t. y. kai bankas ir mokėtojas susitaria dėl mokėjimo nurodymo įvykdymo konkrečią dieną ar konkrečiu momentu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki banko darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (3.3.5.3 papunktis); pasibaigus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5.1 – 3.3.5.3 papunkčiuose nustatytiems terminams mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria klientas (mokėtojas) ir bankas, o sąlygų 3.3.5.2 papunktyje nustatytais atvejais taip pat būtinas ir gavėjo sutikimas (3.3.5.4 papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos.

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.

Direktorius

Arūnas Raišutis