



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR UAB „TRANSFERGO LITHUANIA“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-05-18 Nr. 429-183
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir UAB „TransferGo Lithuania“ (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. sausio 18 d. 20 val. 26 min. per mobiliąją programėlę „TransferGo“, naudojant mobilųjį telefoną „Samsung Galaxy S9+“ (toliau – telefonas), buvo sukurta ir aktyvuota pareiškėjo paskyra (toliau – paskyra), suteikianti teisę naudotis bendrovės teikiamomis pinigų perlaidos paslaugomis. Elektroninių pinigų ir (ar) mokėjimo sąskaita pareiškėjui bendrovėje nebuvo atidaryta.

Laikotarpiu nuo 2022 m. sausio 18 d. iki 2022 m. vasario 1 d. per šią paskyrą bendrovei buvo pateikti 6 mokėjimo nurodymai išsiųsti negrynujusių pinigų perlaidas gavėjui Y. Y. (toliau – gavėjas) (toliau visos kartu – ginčijamos perlaidos):

- 1) 2022 m. sausio 18 d. 20 val. 38 min. – dėl 30 eurų perlaidos Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuri išsiųsta gavėjui tą pačią dieną (toliau – ginčijama perlaida Nr. 1);
- 2) 2022 m. sausio 27 d. 15 val. 00 min. – dėl 225 eurų perlaidos Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuri išsiųsta gavėjui tą pačią dieną (toliau – ginčijama perlaida Nr. 2);
- 3) 2022 m. sausio 31 d. 9 val. 04 min. – dėl 175 eurų perlaidos Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuri išsiųsta gavėjui tą pačią dieną (toliau – ginčijama perlaida Nr. 3);
- 4) 2022 m. vasario 1 d. 9 val. 23 min. – dėl 420 eurų perlaidos Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuri išsiųsta gavėjui tą pačią dieną (toliau – ginčijama perlaida Nr. 4);
- 5) 2022 m. vasario 1 d. 10 val. 25 min. – dėl 750 eurų perlaidos Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuri išsiųsta gavėjui tą pačią dieną (toliau – ginčijama perlaida Nr. 5);
- 6) 2022 m. vasario 1 d. 11 val. 38 min. – dėl 475 eurų perlaidos Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuri išsiųsta gavėjui tą pačią dieną (toliau – ginčijama perlaida Nr. 6).

Ginčijamai perlaidai Nr. 1 įvykdyti buvo panaudota pareiškėjo turima „Visa“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė Nr. 1), kurią pareiškėjui išdavė *Erste Bank Hungary Zrt*, o ginčijamos perlaidoms Nr. 2, 3, 4, 5 ir 6 įvykdyti – „Visa“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė Nr. 2), kurią pareiškėjui išdavė *Revolut Payments UAB*, (toliau kartu – kortelių leidėjai). Kortelėmis Nr. 1 ir Nr. 2 atliktas mokėjimo operacijas, kurios skirtos gauti lėšų, kad būtų įvykdytos ginčijamos perlaidos, (toliau – Kortelių operacijos) inicijavo pati bendrovė.

2022 m. vasario 3 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, informuodamas, kad į jo telefoną buvo įsilaužta, taigi, jo paskyra naudojosi ir ginčijamas perlaidas atliko ne jis, todėl pareiškėjas nori susigrąžinti jų sumas.

Reaguodama į pareiškėjo pateiktą informaciją, bendrovė atliko ginčijamų perlaidų patikrinimą. Nustačiusi, kad ginčijamos perlaidos buvo tinkamai įvykdytos, inicijuotos per pareiškėjo paskyrą, prie kurios galima prisijungti tik pareiškėjui žinomu daugkartinio naudojimo slaptažodžiu (toliau – PIN kodas), taip pat kad ginčijamoms perlaidoms atlikti buvo naudotas pareiškėjo telefonas, kuriuo naudodamasis pareiškėjas susikūrė savo paskyrą bendrovėje, pareiškėjui į jo telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*) (kai buvo jungtasi ne iš to paties įrenginio) buvo siųsti vienkartiniai saugos kodai, kuriais patvirtintas jungimasis prie paskyros, o su ginčijamų perlaidų atlikimu susijusios mokėjimo operacijos, atliktos kortelėmis, buvo paties pareiškėjo patvirtintos naudojant „3D Secure“ metodą (toliau – 3DS būdas), bendrovė atsisakė grąžinti (kompensuoti) pareiškėjui ginčijamų perlaidų sumas. Bendrovė pasiūlė pareiškėjui

kreiptis į kortelių leidėjus dėl kortelės užblokavimo ir į teisėsaugos institucijas, taip pat informavo apie jo teisę kreiptis į Lietuvos banką.

Nesutikdamas su bendrovės sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir rekomenduoti bendrovei grąžinti jam ginčijamų perlaidų sumas. Kreipimesi nurodo, kad į jo telefoną buvo įsilaužta ir šio įsilaužimo metu buvo atliktos ginčijamos perlaidos, dėl kurių iš jo mokėjimo sąskaitų, susietų su kortelėmis, buvo nurašytos lėšos ir, tarpininkaujant bendrovei, pervestos gavėjui. Paprašytas pateikti išsamesnius paaiškinimus dėl nagrinėjant ginčą aktualių aplinkybių bei tokias aplinkybes patvirtinančius įrodymus, pareiškėjas nurodė, kad jokios kitos informacijos ir (ar) dokumentų neturi.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, pareiškėjas pats susikūrė paskyrą bendrovėje, ją patvirtino vienkartinio saugos kodu, gautu į pareiškėjo telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*), o vėliau iš savo sukurtos paskyros pats inicijavo ginčijamas perlaidas. Bendrovė paaiškino, kad, norėdamas prisijungti prie paskyros, pareiškėjas turėjo ne tik nurodyti savo elektroninio pašto adresą ir telefono numerį, susietus su paskyra, bei suvesti daugkartinio naudojimo PIN kodą, kurį individualiai susikūrė pats pareiškėjas kurdamas paskyrą, bet ir patvirtinti tokį prisijungimą skirtingais vienkartiniais saugos kodais, kurie buvo siunčiami žinutėmis į pareiškėjo telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*), susietą su paskyra. Bendrovė pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad kuriant paskyrą ir atliekant ginčijamas perlaidas Nr. 1, 3, 4, 5 ir 6 buvo naudotasi tuo pačiu telefonu, kuriuo naudojantis buvo sukurta pareiškėjo paskyra, visais atvejais jungiantis prie paskyros (nepriklausomai nuo įrenginio, kuriuo jungtasi) buvo naudotas tas pats, tik pareiškėjui žinomas, PIN kodas, o žinutės su vienkartiniais saugos kodais buvo siunčiamos į pareiškėjo telefoną (kuriant paskyrą ir vėliau, kai buvo jungtasi ne iš to paties įrenginio). Bendrovė taip pat pateikė vidaus sistemų išrašus, patvirtinančius, kad Kortelių operacijos buvo autorizuotos 3DS būdu šių kortelių leidėjų sistemose, į kurias pareiškėjas buvo nukreiptas tiesiogiai iš bendrovės sistemos. Bendrovė nurodė negalinti pateikti detalesnės informacijos, kaip ir kokiais konkrečiais būdais pareiškėjas autorizavo Kortelių operacijas, nes autorizavimo veiksmai atlikti kortelių leidėjų sistemose, tačiau pateikė vidaus sistemose užfiksuotus duomenis apie Kortelių operacijų autorizavimą, kurie gauti iš kortelių leidėjų.

Bendrovė papildomai nurodė, kad, prieš įvykdydama ginčijamą perlaidą Nr. 2, bendrovė paprašė pareiškėjo pateikti papildomą informaciją apie šios perlaidos paskirtį bei pareiškėjo ir gavėjo ryšius. Pareiškėjas nurodė ginčijamą perlaidą Nr. 2 atliekantis pirkimo tikslais, gavėją žinantis iš interneto ir juo pasitikintis. Tačiau vėliau, kai bendrovė paprašė pareiškėjo pateikti gavėjo išrašytos sąskaitos kopiją ir (ar) nurodyti gavėjo interneto svetainės adresą, pareiškėjas patikslino, kad suklydo ir ginčijamą perlaidą Nr. 2 atlieka draugui, norėdamas grąžinti skolą.

Atsižvelgęs į bendrovės atsiliepime išdėstytas aplinkybes bei pateiktus įrodymus, Lietuvos bankas prašė pareiškėjo jas pakomentuoti, taip pat informuoti, ar bendrovės nurodytas telefonas priklauso pareiškėjui, ar paskyrą susikūrė pats pareiškėjas, ar jis nebuvo atskleidęs trečiajam šaliai savo kortelių duomenų ir (ar) kitų asmens duomenų. Pareiškėjas patvirtino, kad telefonas priklauso jam, jis pats susikūrė paskyrą bendrovėje, jis pats teikė bendrovei savo asmens tapatybės dokumentus bei kitą informaciją, įskaitant tai, kad pats per paskyrą darė savo „gyvą asmenukę“. Tačiau pareiškėjas neigia inicijavęs ginčijamas perlaidas, taip pat buvęs prašytas atskleisti ir (ar) atskleidęs bendrovei ir (ar) kitiems tretiesiems asmenims savo kortelių duomenis. Pareiškėjas taip pat neigė teikęs bendrovei informaciją apie ginčijamos perlaidos Nr. 2 tikslus ir jo ryšį su gavėju.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamų perlaidų sumas, kurių bendra vertė siekia 2 075 eurus. Pareiškėjo teigimu, ginčijamas perlaidas per pareiškėjo paskyrą atliko ne jis, o į jo telefoną įsilaužę tretieji asmenys, todėl bendrovė turi grąžinti pareiškėjui ginčijamų perlaidų sumas. Bendrovė teigia, kad ginčijamos perlaidos bei su jų atlikimu susijusios Kortelių operacijos buvo tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo ir bendrovė jas tinkamai įvykdė, todėl

neturi pareigos gražinti pareiškėjui jų sumas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos perlaidos laikytinos autorizuotomis ir ar bendrovė turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui jų sumas.

Šalių ginčas kilo iš jas siejančių mokėjimo paslaugų teikimo santykių. 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 ją vykdyti (toliau – sutikimas). Jei sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, nesant Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 ir 3 dalyje nustatytų aplinkybių, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui visą neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki 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). 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 to paties įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis). Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojui, kuriam išduota mokėjimo priemonė, pareigą naudotis šia 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, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis). Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 ir 3 dalimis, pareiga 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, tenka mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, mokėtojui dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesąžiningai.

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 tada, kai įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis), ir (arba) tik tada, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo ir nenustatomas pareiškėjo nesąžiningumas (Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 4 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, sutikimo davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje. Bendrovės teigimu, pareiškėjo sutikimas įvykdyti ginčijamas perlaidas buvo duotas „TransferGo Lithuania“ paslaugų sąlygose (toliau – Sutartis), kurios pareiškėjui buvo pateiktos paskyros sukūrimo metu, nustatyta tvarka ir sąlygomis. Sutarties 6 punkto „Pavedimo užsakymams būtina informacija“ nustatyta: „1. Kad galėtume tinkamai inicijuoti ir įvykdyti pavedimo užsakymą, jūsų bus paprašyta pateikti unikalų identifikatorių. 2. Pavedimo užsakymas yra laikomas įvykdytu tinkamai, jei jis atliktas pagal unikalų identifikatorių. 3. Mes turime teisę patikrinti, ar unikalus identifikatorius sutampa. Jei jis nesutampa, galime atsisakyti atlikti pavedimą ir apie tai pranešti jums kaip mokėtojui.“ Sutartimi šalys taip pat susitarė dėl griežto kliento autentiškumo patvirtinimo sąlygų taikymo. Sutarties 5 punkto „Griežtas kliento autentiškumo patvirtinimas“ 3 papunktyje nustatyta, kad griežto kliento autentiškumo patvirtinimo duomenimis laikomi „a. prisijungimo vardas (elektroninio pašto adresas, kurį nurodėte registruodamiesi); b. jūsų slaptažodis; c. specialus kodas, atsiunčiamas į jūsų mobilųjį telefoną prieš prisijungiant prie sąskaitos ir inicijuojant

pavedimą. Jei specialaus kodo neįvesite, pervedimas nebus vykdomas.” To paties punkto 5 papunktyje taip pat nurodyta, kad „*Jei tris kartus neteisingai įvesite autentiškumo patvirtinimo duomenis, turėsime teisę tuos duomenis blokuoti. Prieš tai būsite įspėti. Jei taip atsitiks, turėsite kreiptis dėl naujų autentiškumo patvirtinimo duomenų.*”

Remiantis minėtomis Sutarties nuostatomis bei bendrovės atsiliepime pateiktais paaiškinimais, darytina išvada, kad šalių sutartiniuose santykiuose pareiškėjo sutikimu vykdyti pinigų perlaidas laikomi pareiškėjo veiksmai, kurie apima prisijungimą prie paskyros, naudojant savo elektroninio pašto adresą, telefono numerį, individualiai susikurtą PIN kodą bei bendrovės atskirai atsiųstą vienkartinį saugos kodą, pinigų perlaidos paslaugos užsakymo per paskyrą pateikimą bei perlaidai vykdyti reikalingų duomenų, įskaitant mokėjimo kortelės duomenis, pateikimą. Bendrovė papildomai paaiškino, kad, susikūrus paskyrą per mobiliąją programėlę „TransferGo“, papildomai tvirtinti paskesnius prisijungimus prie paskyros vienkartinio saugos kodu, siunčiamu į telefono numerį, susietą su paskyra, būtina, kai prie paskyros jungiamasi iš kito įrenginio, negu naudotas sukuriant paskyrą.

Iš bendrovės pateiktų duomenų, matyti, kad prie pareiškėjo paskyros buvo jungtasi 8 (aštuonis) kartus:

1) 2022 m. sausio 18 d., t. y. pareiškėjo paskyros sukūrimo per mobiliąją programėlę „TransferGo“ dieną, naudojantis telefonu ir jungiantis iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) Vengrijoje (toliau – IP Nr. 1). Prisijungta naudojant PIN kodą ir vienkartinį saugos kodą. SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu į pareiškėjo telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*) išsiųsta 20 val. 25 min. Ginčijama perlaida Nr. 1 inicijuota 20 val. 34 min. Kortele Nr. 1 atlikta mokėjimo operacija, skirta ginčijamai perlaidai Nr. 1 įvykdyti, autorizuota 3DS būdu 20 val. 38 min.

2) 2022 m. sausio 27 d. 10 val. 05 min., naudojantis telefonu ir jungiantis per mobiliąją programėlę „TransferGo“ iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) Vengrijoje (toliau – IP Nr. 2). Prisijungta naudojant PIN kodą ir vienkartinį saugos kodą. SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu į pareiškėjo telefono numerį Nr. (*duomenys neskelbiami*) išsiųsta 10 val. 05 min. Per paskyrą atlikta „gyva asmenukė“ ir pareiškėjo pateikti asmens tapatybės dokumentai bei kita bendrovės 2022 m. sausio 25 d. el. paštu paprašyta pateikti informacija prie pareiškėjo paskyros pridėta 10 val. 23 min. Prisijungimo prie paskyros metu jokių pinigų perlaidų neatlikta.

3) 2022 m. sausio 27 d. 10 val. 25 min., naudojantis kompiuteriu (toliau – kompiuteris Nr. 1) ir jungiantis per bendrovės interneto svetainę iš IP Nr. 2. Prisijungta naudojant PIN kodą ir vienkartinį saugos kodą, gautą į pareiškėjo telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*) prieš prisijungiant prie paskyros. Prisijungimo prie paskyros metu jokių pinigų perlaidų neatlikta.

4) 2022 m. sausio 27 d. 11 val. 03 min., naudojantis kitu, negu kompiuteris Nr. 1, kompiuteriu (toliau – kompiuteris Nr. 2), tačiau jungiantis iš to paties IP Nr. 2. Prisijungta naudojant PIN kodą ir vienkartinį saugos kodą. SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu į pareiškėjo telefono numerį Nr. (*duomenys neskelbiami*) išsiųsta 11 val. 03 min. Prisijungimo prie paskyros metu pinigų perlaidų neatlikta.

5) 2022 m. sausio 27 d. 11 val. 15 min., naudojantis kompiuteriu Nr. 2 ir jungiantis iš IP Nr. 2. Prisijungta naudojant PIN kodą ir vienkartinį saugos kodą, gautą į pareiškėjo telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*) prieš prisijungiant prie paskyros. Prisijungimo prie paskyros metu jokių pinigų perlaidų neatlikta.

6) 2022 m. sausio 27 d. 14 val. 58 min., naudojantis kompiuteriu Nr. 1 ir jungiantis iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) Vengrijoje (toliau – IP Nr. 3). Prisijungta naudojant PIN kodą ir vienkartinį saugos kodą, gautą į pareiškėjo telefono Nr. (*duomenys neskelbiami*) prieš prisijungiant prie paskyros. Ginčijama perlaida Nr. 2 inicijuota 14 val. 58 min. Kortele Nr. 2 atlikta mokėjimo operacija, skirta ginčijamai perlaidai Nr. 2 įvykdyti, autorizuota 3DS būdu 15 val. 00 min.

7) 2022 m. sausio 31 d. 8 val. 54 min., naudojantis telefonu ir jungiantis iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) Vengrijoje (toliau – IP Nr. 4). Prisijungta naudojant PIN kodą. Ginčijama perlaida Nr. 3 inicijuota 9 val. 02 min. Kortele Nr. 2 atlikta mokėjimo operacija, skirta ginčijamai perlaidai Nr. 3 įvykdyti, autorizuota 9 val. 04 min.

8) 2022 m. vasario 1 d. 8 val. 35 min., naudojantis telefonu ir jungiantis iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) Vengrijoje (toliau – IP Nr. 5). Prisijungta naudojant PIN kodą. Ginčijama perlaida Nr. 4 inicijuota ir Kortele Nr. 2 atlikta mokėjimo operacija, skirta ginčijamai perlaidai Nr. 4 įvykdyti, autorizuota 3DS būdu 9 val. 23 min. Ginčijama perlaida Nr. 5 inicijuota 10 val. 01 min. Kortele Nr. 2 atlikta mokėjimo operacija, skirta ginčijamai perlaidai Nr. 5 įvykdyti, autorizuota 10 val. 25 min. Ginčijama perlaida Nr. 6 inicijuota ir Kortele Nr. 2 atlikta mokėjimo operacija, skirta ginčijamai perlaidai Nr. 6 įvykdyti, autorizuota 3DS būdu 11 val. 38 min.

Kaip matyti iš pirmiau pateiktos informacijos, aktualiu laikotarpiu prie pareiškėjo paskyros buvo jungtasi iš 4 skirtingų IP adresų Vengrijoje (pareiškėjo rezidavimo valstybė). Tačiau, atsižvelgdamas į IP adresų naudojimo specifiką, į tai, kad nagrinėjamu atveju net ir tais atvejais, kai pareiškėjas neginčijo fakto, kad pats jungėsi prie savo paskyros (2022 m. sausio 18 d. ir 2022 m. sausio 27 d.), nepaisant to, kad naudotas tas pats pareiškėjo telefonas, jungtasi iš skirtingų IP adresų (IP Nr. 1 ir IP Nr. 2), bei į tai, kad nepaisant to, kad aktualiu laikotarpiu prie paskyros buvo jungtasi per 2 (du) skirtingus kompiuterius, prie paskyros buvo jungtasi iš to paties IP Nr. 2, kuris buvo naudojamas ir tada, kai pareiškėjas jungėsi prie savo paskyros per telefoną ir to neneigė, Lietuvos banko mano, kad nagrinėjamu atveju skirtingų IP adresų naudojimas, kaip įrodymas, atskirai nevertintinas, nes jis nei patvirtina, nei paneigia pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad prie pareiškėjo paskyros galėjo jungtis ne tik jis pats.

Tarp šalių nėra ginčo, kad telefonas, kuriuo naudojantis buvo sukurta pareiškėjo paskyra, priklauso pareiškėjui ir jį naudodamas pareiškėjas pats susikūrė paskyrą per telefone įdiegtą mobiliąją programėlę „TransferGo“. Nors pareiškėjas neigia atlikęs visas 6 (šešias) ginčijamas perlaidas, remiantis bendrovės vidaus sistemų duomenimis, 5 (penkios) iš 6 (šešių) ginčijamų perlaidų (Nr. 1, 3, 4, 5 ir 6) buvo inicijuotos būtent per pareiškėjo telefone įdiegtą mobiliąją programėlę „TransferGo“. Pareiškėjo teigimu, kad buvo atliktos 6 (šešios) ginčijamos perlaidos, jam tapo žinoma tik 2022 m. vasario 3 d., kai jis kreipėsi į bendrovę. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas neneigia, kad, praėjus 9 dienoms po paskyros sukūrimo ir ginčijamos perlaidos Nr. 1, kuri buvo atlikta praėjus 9 min. nuo paskyros sukūrimo, įvykdymo, jis pats jungėsi prie paskyros ir joje pateikė bendrovės prašytus asmens tapatybės duomenis. Taigi, antrojo prisijungimo prie paskyros metu pareiškėjas turėjo (galėjo) matyti, kad per ją buvo atlikta ginčijama perlaida Nr. 1, tačiau tuo metu bendrovei jokių pretenzijų dėl tokios perlaidos atlikimo neteikė ir jos autorizuotumo neginčijo. Be to, ginčijamai perlaidai Nr. 1 įvykdyti buvo panaudota pareiškėjo kortelė Nr. 1, kurią panaudojus iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitos, susietos su kortele, buvo nurašyta lėšų suma, atitinkanti ginčijamos perlaidos Nr. 1 sumą, taigi, ginčijamos perlaidos Nr. 1 atlikimo faktas pareiškėjui turėjo (galėjo) būti žinomos ir iš minėtos mokėjimo sąskaitos išrašo. Pažymėtina ir tai, kad, bendrovės vidaus sistemų duomenimis, kortele Nr. 1 atlikta mokėjimo operacija buvo autorizuota paties pareiškėjo kortelės leidėjo sistemoje. Manytina, kad toks kortele Nr. 1 atliktos mokėjimo operacijos autorizavimas nebūtų galimas be paties pareiškėjo dalyvavimo. Atsižvelgdamas į tai, kad ginčijama perlaida Nr. 1 atlikta praktiškai iš karto po to, kai pareiškėjas pats susikūrė paskyrą, t. y. praėjus 9 min. nuo paskyros sukūrimo, bei į tai, kad antrą kartą prisijungdamas prie savo paskyros po 9 dienų nuo jos sukūrimo ir ginčijamos perlaidos Nr. 1 atlikimo, t. y. 2022 m. sausio 27 d., pareiškėjas neinformavo bendrovės, kad ginčijamą perlaidą Nr. 1 atliko ne jis ir (ar) kitaip šios perlaidos neginčijo, Lietuvos bankas daro išvadą, kad labiau tikėtina, kad ginčijamą perlaidą Nr. 1 atliko pats pareiškėjas.

Kaip minėta pirmiau, visos 6 (šešios) ginčijamos perlaidos atliktos tam pačiam gavėjui. Nors pareiškėjas neigia po ginčijamos perlaidos Nr. 2 inicijavimo bendrovei tvirtinęs, jog gavėjas yra pareiškėjo draugas, ir (ar) bendravęs su bendrove ginčijamos perlaidos Nr. 2 klausimais, bendrovės pateiktos susirašinėjimo su pareiškėju kopijos leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjas vis dėlto buvo teikęs bendrovei šią informaciją. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo ir bendrovės komunikacija vyko pareiškėjo elektroniniu paštu (*duomenys neskelbiami*) (toliau – el. paštas), kuris susietas su pareiškėjo paskyra. 2022 m. sausio 25 d. 18 val. 04 min. bendrovė siuntė pareiškėjui į jo el. paštą prašymą pateikti asmens tapatybės dokumentus bei kitą informaciją. Pareiškėjas prašytus dokumentus įkėlė į savo paskyrą 2022 m. sausio 27 d. Taigi, pareiškėjas bendrovės siųstą į jo el. paštą prašymą buvo gavęs. 2022 m. sausio 27 d. 19 val. 18 min., po to, kai per mobiliąją programėlę buvo inicijuota ginčijama perlaida Nr. 2, bendrovė tuo pačiu pareiškėjo el. paštu kreipėsi į pareiškėją, prašydama pateikti informaciją apie ginčijamos perlaidos Nr. 2 paskirtį ir pareiškėjo ryšį su gavėju. Bendrovės prašoma informacija buvo pateikta tą pačią dieną 20 val. 37 min. iš to paties pareiškėjo el. pašto, o kitą dieną, t. y. 2022 m. sausio 28 d., 12 val. 00 min. iš to paties el. pašto pareiškėjo patikslinta, nurodant, kad gavėjas yra pareiškėjo draugas. 2022 m. vasario 3 d., pranešdamas bendrovei apie įsilaužimą į jo telefoną ir teigdamas, kad ne jis atliko ginčijamas perlaidas, pareiškėjas į bendrovę taip pat kreipėsi iš to paties el. pašto ir atitinkamai į jį gavo bendrovės atsakymus. Remiantis bendrovės pateiktais duomenimis, į pareiškėjo el. paštą taip pat buvo siunčiami pranešimai apie gautas Kortelių operacijų sumas, užsakytas ir išsiųstas pinigų perlaidas (pvz., 2022 m. vasario 1 d. laikotarpiu nuo 8 val. 35 min. iki 11 val. 41 min. į pareiškėjo el. paštą buvo išsiųsti net 7 (septyni) tokio pobūdžio pranešimai). Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjo el.

paštas, kuris susietas su paskyra ir kuriuo bendrovė bendravo su pareiškėju, sutampa su tuo, kurį pareiškėjas nurodė savo kreipimesi į Lietuvos banką. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad, priešingai, negu teigia pareiškėjas, jis iš savo el. pašto bendravo su bendrove 2022 m. sausio 27 d. ir 28 d., pateikdamas bendrovei informaciją apie pareiškėjo ir gavėjo ryšius. Lietuvos bankas neturi galimybės patikrinti pareiškėjo ir gavėjo ryšio, tačiau mano, kad pareiškėjas, patvirtinęs bendrovei, kad pasitiki gavėju, kartu turėtų prisiimti ir atsakomybę už tokių patvirtinimų paskesnes pasekmes, t. y. kad bendrovė, pasitikėdama pareiškėjo pateikta informacija ir vykdydama per pareiškėjo paskyrą inicijuotas ginčijamas perlaidas, pakartotinai nebetikrino pareiškėjo ir gavėjo tarpusavio ryšių.

Nors pareiškėjas teigia, kad į jo telefoną buvo įsilaužta, tačiau nepateikė jokių tai patvirtinančių įrodymų. Pareiškėjas nurodė bendrovei, kad negali paaiškinti, kaip tai galėjo įvykti. Lietuvos banko papildomai paklaustas, ar iki atliekant ginčijamas perlaidas buvo susidūręs su situacijomis, kai jo buvo prašoma atskleisti savo duomenis, patvirtinti, kad kortelės priklauso jam, ir (ar) patvirtinti savo tapatybę (pvz., galbūt bandė atsiskaityti kortelėmis internetu, gavo nuorodą, kurioje jo prašoma suvesti kortelės ar kitus duomenis), pareiškėjas tai paneigė. Lietuvos bankas neturi galimybės patikrinti, ar, kaip teigia pareiškėjas, į jo telefoną buvo įsilaužta, tačiau, įvertinęs ginčijamų perlaidų atlikimo aplinkybes bei jungimosi prie paskyros sąlygas, daro išvadą, kad, net ir tuo atveju, jeigu į pareiškėjo telefoną buvo bandoma įsilaužti ir (ar) įsilaužta, ginčijamų perlaidų atlikimas be paties pareiškėjo aktyvaus dalyvavimo nebūtų buvęs įmanomas. Visų pirma, norint prisijungti prie pareiškėjo paskyros, būtina suvesti tik pačiam pareiškėjui žinomą PIN kodą. Remiantis Sutarties 5 punkto „Griežto kliento autentiškumo patvirtinimas“ 4 papunkčiu, prisijungus prie paskyros ir joje nieko nedarant 5 minutes, bendrovės sistema atjungia klientą nuo paskyros ir, norint prie jos prisijungti, būtina iš naujo jungtis įprasta tvarka, t. y. suvedant tik vienam klientui žinomą PIN kodą. 3 (tris) kartus suvedus neteisingą PIN kodą ir (ar) kitą vienkartinį kodą (pvz., vienkartinį saugos kodą), paskyra yra užblokuojama ir dėl jos atblokavimo būtina kreiptis į bendrovę (Sutarties 5 punkto 5 papunktis). Remiantis bendrovės pateiktais duomenis, atveju, kai prie pareiškėjo paskyros buvo bandoma jungtis su neteisingu PIN kodu ir (arba) paskyra dėl to būtų buvusi užblokuota, nenustatyta. Minėtos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad labiau tikėtina, kad prie pareiškėjo paskyros per telefone įdiegtą mobiliąją programėlę „TransferGo“ tik su jam vienam žinomumu PIN kodu jungėsi pats pareiškėjas.

Atkreiptinas dėmesys, kad ginčijama perlaida Nr. 2 buvo atlikta ne per telefone įdiegtą mobiliąją programėlę „TransferGo“, o jungiantis iš kompiuterio per bendrovės interneto svetainę. Laikantis prielaidos, kad, kaip teigia pareiškėjas, ginčijamą perlaidą Nr. 2 atliko ne jis, bei vadovaujantis šalių sutartomis prisijungimo prie pareiškėjo paskyros sąlygomis, darytina išvada, kad tokiu atveju trečiasis asmuo, jungdamasis prie pareiškėjo paskyros internetu, turėjo žinoti ne tik pareiškėjo telefono numerį, el. paštą, bet ir pareiškėjo susikurtą PIN kodą, taip pat pareiškėjo Kortelės Nr. 2 duomenis. Net jei pareiškėjas, priešingai, nei jis teigia, būtų atskleidęs tretiesiems asmenims šiuos duomenis, minimu atveju vienkartinis saugos kodas, būtinas prisijungti kompiuteriu prie pareiškėjo paskyros, vis tiek buvo siunčiamas į pareiškėjo telefoną, kuris buvo jo žinioje. Taigi, tam, kad trečiasis asmuo būtų galėjęs prisijungti prie pareiškėjo paskyros, pareiškėjas būtų turėjęs aktyviais veiksmais atskleisti jam į savo telefoną gautą vienkartinį saugos kodą ir (ar) kitaip patvirtinti trečiojo asmens prisijungimą prie pareiškėjo paskyros per kompiuterį. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas neigia iki ginčijamų perlaidų atlikimo susidūręs su situacija, kai jam buvo atsiųsta nuoroda ir (ar) joje buvo prašoma suvesti ir tokio pobūdžio duomenis, darytina išvada, kad tretiesiems asmenims šie duomenys negalėjo būti žinomi, todėl jokie tretieji asmenys negalėjo būti prisijungę prie pareiškėjo paskyros ir (ar) joje inicijavę ginčijamą perlaidą Nr. 2. Be to, kaip minėta pirmiau, prieš įvykdydama ginčijamą perlaidą Nr. 2, bendrovė kreipėsi į pareiškėją jo el. paštu ir prašė pateikti papildomą apie šią perlaidą, prašomą informaciją, kaip konstatuota anksčiau, pareiškėjas pateikė bendrovei. Taigi, Lietuvos banko nuomone, labiau tikėtina, kad ginčijamą perlaidą Nr. 2 taip pat inicijavo pats pareiškėjas.

Įvertinęs tai, kad paskesnės ginčijamos perlaidos Nr. 3, 4, 5 ir 6 buvo atliktos per pareiškėjo telefone, kuris visą laiką buvo pareiškėjo žinioje, įdiegtą mobiliąją programėlę „TransferGo“, per kurią jungdamasis prie savo paskyros bendrovėje pareiškėjas turėjo suvesti tik jam žinomą PIN kodą, bei tai, kad ginčijamos perlaidos Nr. 3, 4, 5 ir 6 buvo atliktos tam pačiam gavėjui, kaip ir ginčijamos perlaidos Nr. 1 ir 2, Lietuvos bankas, remdamasis šalių pateiktais įrodymais, daro išvadą, kad labiau tikėtina, kad ginčijamas perlaidas Nr. 3, 4, 5 ir 6 taip pat atliko pats pareiškėjas.

Nors pareiškėjas teigia apie ginčijamas perlaidas sužinojęs tik 2022 m. vasario 3 d., vis dėlto jos buvo atliktos skirtingu 12 (dvylikos) kalendorinių dienų laikotarpiu: 2022 m. sausio 18 d. atlikta ginčijama perlaida Nr. 1, sausio 27 d. – ginčijama perlaida Nr. 2, sausio 31 d. – ginčijama perlaida Nr. 3, vasario 1 d. – ginčijamos perlaidos Nr. 4, 5 ir 6. Nurodytu laikotarpiu taip pat buvo atliktos Kortelių operacijos, kad būtų gautos šioms perlaidoms įvykdyti reikalingos lėšos, jų pagrindu ginčijamų perlaidų inicijavimo dienomis pareiškėjo mokėjimo sąskaitose, susietose su šiomis kortelėmis, buvo rezervuotos ir vėliau nurašytos lėšos. Taigi, aktualių laikotarpiu ginčijamų perlaidų atlikimo faktas pareiškėjui turėjo (galėjo) būti žinomas ne tik iš pareiškėjo paskyros bendrovėje, bet ir iš jo mokėjimo sąskaitų, susietų su kortelėmis, išrašų pareiškėjo paskyroje, esančiose pas kortelių leidėjus. Taigi, pareiškėjo teiginys, kad apie ginčijamas perlaidas jam tapo žinoma tik 2022 m. vasario 3 d., Lietuvos banko vertinimu, nelaikytinas pagrįstu, o aplinkybė, kad, pastebėjęs (galėjęs pastebėti) ginčijamos perlaidos Nr. 1, kurią taip pat neigia atlikęs, įvykdymą 2022 m. sausio 18 d., nesikreipė į bendrovę ir nesiėmė veiksmų užkardyti paskesnių ginčijamų perlaidų, kurias šiuo metu ginčija, atlikimą tam pačiam gavėjui, leidžia daryti išvadą, kad, kaip minėta, labiau tikėtina, kad šias ginčijamas perlaidas buvo atlikęs pats pareiškėjas.

Pareiškėjo nurodyta aplinkybė, kad jis nebuvo atskleidęs tretiesiems asmenims savo kortelių duomenų, tačiau bendrovei tokia informacija buvo žinoma, Lietuvos banko nuomone, taip pat leidžia daryti išvadą, kad labiau tikėtina, kad šių kortelių duomenis bendrovei per savo paskyrą pateikė pats pareiškėjas, antraip bendrovei šie duomenys nebūtų buvę žinomi ir ji nebūtų galėjusi jų pagrindu inicijuoti Kortelių operacijų. Atkreiptinas dėmesys, kad Sutarties 14 punkto „Kiti mokesčiai, rinkliavos ir palūkanos“ 2 papunktyje šalys buvo sutarusios, kad „*Kad gautume mokėjimą iš jūsų, jūs suteikiate mums teisę pasiekti, reikalauti sumokėti ar nurašyti lėšas nuo bet kurios iš jūsų Mokėjimo priemonių*“. Taigi, perduodamas bendrovei savo kortelių duomenis, pareiškėjas sutiko su Sutarties 14 punkto 2 papunktyje nustatytų veiksmų atlikimu. Atkreiptinas dėmesys, kad Kortelių operacijos, kurių pagrindu iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitų, esančių pas kortelės leidėjus, remiantis kortelių leidėjų pateikta bendrovei informacija, buvo autorizuotos paties pareiškėjo. Nagrinėjamu atveju kortelių leidėjų taikytos konkrečios Kortelių operacijoms autorizuoti taikytos sąlygos Lietuvos bankui nėra žinomos, nes kortelių leidėjai nėra šio ginčo šalys, tačiau, atsižvelgiant į vyraujančią mokėjimo kortelėmis grindžiamų mokėjimo operacijų autorizavimo praktiką, darytina išvada, kad Kortelių operacijų autorizavimas be paties pareiškėjo aktyvaus dalyvavimo nebūtų galėjęs įvykti.

Įvertinęs šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus, susijusius su ginčijamų perlaidų atlikimu, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamo ginčo atveju labiausiai tikėtina, kad ginčijamos perlaidos buvo autorizuotos paties pareiškėjo. Duomenų, kurie leistų teigti, kad bendrovė įvykdė ginčijamas perlaidas nepagrįstai, pažeisdama Mokėjimų įstatymo ir (ar) šalių sudarytos Sutarties nuostatas, ir (ar) atliko kitus veiksmus, dėl kurių pareiškėjas galėjo patirti nuostolių, nenustatyta. Taigi, pagrindo pripažinti pareiškėjo bendrovei keliamą reikalavimą grąžinti jam ginčijamų perlaidų sumas pagrįstu nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojų 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.