



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-09-29 Nr. 429-493
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. gruodžio 13 d. pareiškėja susisiekė su banko klientų aptarnavimo specialistais ir informavo, kad, jai esant Jungtinėje Karalystėje, su bendrovės išduota pareiškėjos asmenine mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) Brazilijos Federacinėje Respublikoje, Sao Paule, buvo atliktos 23 mokėjimo operacijos, kurių bendrą vertę siekė 12 774,24 GBP (14 995,36 Eur) (toliau – Operacijos). Pareiškėja nurodė, kad atlikti tokias mokėjimo operacijas sutikimo nedavė. Pareiškėja papildomai paaiškino, kad banko išduota mokėjimo kortelė, su kuria atliktos Operacijos, yra jos žinioje, o mokėjimo kortelės konfidencialūs duomenys nebuvo niekam atskleisti. Pareiškėja tą pačią dieną užpildė prašymą gražinti Operacijų metu prarastas lėšas.

Įvertinęs pareiškėjos prašymą ir turimus duomenis, bankas nenustatė jokių apgaulingos veiklos požymių pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje ir patvirtino, kad Operacijų metu buvo nuskaitytas mokėjimo kortelės lustas bei suvestas jos PIN kodas, todėl priėmė sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros ir (ar) kitu būdu neatlyginti pareiškėjos nuostolių dėl Operacijų įvykdymo, o apie šį sprendimą 2022 m. gegužės 14 d. pranešimu atitinkamai informavo pareiškėją.

Tą pačią dieną pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką ir nurodė, kad nesutinka su banko priimtu sprendimu. Pareiškėja banką papildomai informavo, kad lankėsi Brazilijos Federacinėje Respublikoje nuo 2022 m. kovo 4 d. iki 2022 m. kovo 23 d. Pareiškėja pakartotinai akcentavo, kad mokėjimo kortelė yra jos žinioje, o mokėjimo kortelės duomenys nebuvo atskleisti tretiesiems asmenims, taip pat informavo, kad dėl įvykio kreipėsi į teisėsaugos institucijas.

2022 m. gegužės 15 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjos pateiktą pretenziją, jame nurodė, kad banko priimtas sprendimas liko nepakeistas, nes Operacijos buvo atliktos nuskaičius mokėjimo kortelės lustą mokėjimo priemonių nuskaitymo terminale.

Pareiškėja keletą kartų pakartotinai kreipėsi į banką, kad sprendimas būtų persvarstytas, tačiau bankas priimto sprendimo nepakeitė. Pareiškėja su tokiu priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjos Operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 14 995,36 Eur. Pareiškėja teigia, kad Operacijų neatliko, nes tuo metu buvo Jungtinėje Karalystėje, o Operacijos buvo atlikos Brazilijoje. Pareiškėja akcentuoja, kad bankas nesiėmė priemonių sustabdyti atliktas Operacijas ir taip apsaugoti pareiškėjos lėšas. Pareiškėja akcentuoja, kad savo mokėjimo kortelę šiuo metu turi ir niekam neatskleidė jos duomenų ar PIN slaptažodžio, taip pat atkreipė dėmesį, kad toks banko sprendimas neatitinka nei šalių sudarytos sutarties, nei teisės aktų reikalavimų. Dėl šios priežasties pareiškėja mano, kad banko priimtas sprendimas yra neteisingas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu

¹ Revolut Payments UAB buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

ir prašo jį atmesti. Bankas mano tinkamai įvykdęs savo pareigą atlikti Operacijas pagal mokėtojo (t. y. pareiškėjos) pateiktus mokėjimo nurodymus, kurie, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo ir šalių bendrąją sutartį sudarančių banko Privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatomis, banko manymu, laikytini tinkamai autorizuotais.

Bankas nurodo, kad banko specializuota pinigų gražinimo komanda, įvertinusi pareiškėjos ginčijamų Operacijų išplėstinę informaciją, nustatė, kad visos ginčijamos Operacijos buvo atliktos įdedant pareiškėjos mokėjimo kortelę į mokėjimo kortelių nuskaitymo terminalą ir suvedant jos PIN kodą. Banko teigimu, verslo praktikoje dažniausiai pardavimo vietos įvedimo būdų visuma (angl. *Point-of-sale (POS) entry methods*) yra skirstoma į 3 kategorijas, nurodančias skirtingas įvedimo būdų rūšis: 1) mokėjimo priemonės magnetinės juostelės įvedimo būdas (angl. *magstripe, magnetic stripe*); 2) mokėjimo priemonės lusto nuskaitymo bei PIN kodo įvedimo būdas (angl. *chip&PIN*); 3) mokėjimo priemonės bekontaktis įvedimo būdas (angl. *contactless*). Atitinkamai, kaip teigia bankas, pardavimo vietos įvedimo būdai, pasižymintys kodu 05X ir (ar) 05 (kur X – bet koks kitas skaitmuo), nurodo, jog tam tikru nagrinėjamu atveju tam, kad mokėjimo operacija būtų sėkmingai atlikta, reikėjo nuskaityti mokėjimo priemonės lustą ir įvesti teisingą mokėjimo priemonės PIN kodą.

Bankas teigė, kad šiuo atveju atliekant Operacijas buvo ne tik panaudotas pareiškėjos mokėjimo kortelės lustas, bet ir įvestas banko pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės PIN kodas, kuris turėjo būti žinomas tik pačiai pareiškėjai. Tokiu atveju, banko teigimu, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių nuostatomis, pinigų gražinimo procedūros inicijavimas bei vykdymas yra negalimas dėl tam tikrų tiesiogiai *MasterCard* taisyklėse nurodytų priešasčių, tarp jų ir dėl to, kad Operacijos buvo patvirtintos ir identifikuotos tinkamai. Atsižvelgiant į tai, kad, banko teigimu, pareiškėjos prašymas gražinti Operacijų lėšas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių nustatyta tvarka neatitinka šiose taisyklėse nurodytų pinigų gražinimo procedūros inicijavimo sąlygų, jis buvo atmestas, o bankas dėl pareiškėjos ginčijamų Operacijų neturi ginčo teisės.

Bankas akcentuoja aplinkybę, kad nagrinėjamu atveju buvo atliktos 23 Operacijos, taigi, mokėjimo kortelės PIN kodas turėjo būti suvestas net 23 kartus, todėl akivaizdu, kad Operacijos buvo atliktos aiškiai žinant pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės PIN kodą.

Bankas akcentuoja ir tai, kad šiuo atveju buvo vertinta ir mokėjimo kortelės klonavimo galimybė. Vis dėlto, banko teigimu, atsižvelgiant į nuoseklią paties banko bei pasaulio finansų įstaigų praktiką ir į tai, kad lusto saugos technologijų pritaikymo šiuolaikinėse mokėjimo kortelėse metodai yra labai pažangūs, mokėjimo kortelės lusto klonavimas yra praktiškai neįmanomas. Banko teigimu, dėl šios priežasties lusto nuskaitymo bei kodo įvedimo būdas yra laikomas saugiausiu mokėjimo operacijų atlikimo metodu.

Bankas pažymi, kad mokėjimo paslaugų teikėjui pareiga gražinti mokėjimo operacijos sumą kiltų tik tada, jeigu mokėjimo operacija būtų neautorizuota ir (ar) įvykdyta netinkamai, tačiau šiuo atveju ne tik pareiškėja tinkamai savo veiksmais autorizavo Operacijas, tačiau ir bankas tinkamai įvykdė šiuos mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas, todėl mano, kad negali būti įpareigotas gražinti pareiškėjos tinkamai autorizuotų Operacijų sumų.

Lietuvos bankas, vadovaudamasis 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 46 punktu, nustatančiu, kad Lietuvos bankas pirmiausia imasi priemonių vartotojui ir finansų rinkos dalyviui sutaikyti ir siūlo vartojimo ginčą išspręsti taikiai, jeigu, Lietuvos banko nuomone, dėl konkrečių ginčo nagrinėjimo metu paaiškėjusių aplinkybių taikus susitarimas įmanomas, aktyviai siekė, kad ginčas tarp šalių būtų išspręstas taikiai. Atsižvelgdamas į Lietuvos banko nurodomas aplinkybes, bankas dėjo pastangas, kad tarp šalių kilęs ginčas būtų išspręstas taikiai, tačiau pareiškėja atmetė banko pateiktą pasiūlymą. Kadangi pareiškėja nesutiko su banko pateiktu pasiūlymu tarp šalių kilusį ginčą spręsti taikiai, ginčas nagrinėjamas iš esmės.

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

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

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje atliktų Operacijų, kurių atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, suma – 12 774,24 GBP (14 995,36 Eur).

Pareiškėja teigia nedavusi sutikimo įvykdyti Operacijas, o lėšos iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų, todėl bankas turi gražinti pareiškėjai šių Operacijų sumą. Bankas teigia, kad Operacijos yra įvykdytos tinkamai, jas autorizavus pareiškėjos ir banko bendrojoje sutartyje sutartu būdu, todėl Operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis ir jų sumų bankas pareiškėjai neturi gražinti.

Siekiant išspręsti pareiškėjos ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar Operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai šių Operacijų 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 Mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

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).

Banko teigimu, pareiškėjos sutikimas įvykdyti Operacijas mokėjimo kortele buvo duotas vienu iš pareiškėjos ir banko sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų būdų – įdedant mokėjimo kortelę į kortelių nuskaitymo terminalą ir suvedant mokėjimo kortelės PIN kodą.

Remiantis pareiškėjos ir banko sudarytos bendrosios sutarties, t. y. šią sutartį sudarančių banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (angl. *Terms and conditions*) 14 punkto, nuostatomis, sudarydami bendrąją sutartį, bankas ir pareiškėja buvo sutarę, kad pareiškėja, kaip banko klientė, gali atlikti mokėjimus, jei fiziškai panaudoja mokėjimo kortelę ir (arba) naudodamasi banko mokėjimo kortele įveda tam tikrus kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą, ir šie veiksmai bus laikomi pareiškėjos sutikimu (t. y. autorizavimu) atlikti mokėjimus iš jai priklausančios sąskaitos banke. Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatos taip pat nustato, kad, jeigu banko išduota kortelė naudojama mokėjimams atlikti, bankas laiko, kad tokie nurodymai yra kliento tinkamai autorizuoti, nebent: i) klientas praneša bankui, kad lėšos buvo pavogtos iš kliento sąskaitos, arba ii) klientas mano, kad mokėjimo nurodymai buvo įvykdyti netinkamai.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatas, darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodytas mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į mokėjimo kortelės nuskaitymo prietaisą ir PIN kodo suvedimas pareiškėjos ir banko sutartiniuose santykiuose laikytinas pareiškėjos sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pati pareiškėja pateikia mokėjimo kortelę (įdeda ją į mokėjimo kortelių nuskaitymo terminalą) ir suveda mokėjimo kortelės PIN kodą, norėdama pateikti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją.

Bankas kartu su atsiliepimu pateikė duomenis, kad Operacijos buvo atliktos naudojant pareiškėjos mokėjimo kortelės lusto nuskaitymo bei PIN kodo įvedimo būdą (angl. *chip&PIN*), tai reiškia, kad mokėjimo kortelių terminalas šiuo atveju turėjo fiziškai nuskaityti pareiškėjos mokėjimo kortelės lustą. Be to, Operacijoms patvirtinti buvo suvestas teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas. Banko vidaus sistemų duomenimis, kiekvienos ginčijamos Operacijos įvedimo būdas (angl. *entry method*) identifiktuotas kodu 051, reiškiančiu, kad, įvykdant kiekvieną ginčijamą mokėjimą (Operaciją), į mokėjimo priemonių nuskaitymo prietaisą buvo įvestas teisingas banko išduotos ir pareiškėjai priklausančios mokėjimo kortelės PIN kodas, kuris turėjo būti žinomas tik pačiai pareiškėjai. Lietuvos bankui pateikti Operacijų įvykdymo duomenys iš banko vidaus sistemų patvirtina, kad visos pareiškėjos ginčijamos Operacijos buvo atliktos nuskaičius pareiškėjos mokėjimo kortelės lustą bei suvedus PIN kodo slaptažodį. Nors pareiškėja neigia autorizavusi Operacijas ir teigia, kad jai nėra žinoma, kur buvo nusavinti

pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, kartu tvirtina, kad savo mokėjimo kortelės nebuvo (nėra) praradusi, ją turėjo su savimi ir Operacijų įvykdymo dieną, kai Operacijos buvo vykdomos. Dėl šios priežastis nėra galimybės nustatyti, kaip tretieji asmenys turėjo galimybę pasisavinti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir atlikti Operacijas.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus². Nors pareiškėja teigia, kad Operacijų neautorizavo, kartu pažymi, kad savo mokėjimo kortelės niekada nebuvo praradusi. Pažymėtina, kad be subjektyvių pačios pareiškėjos paaiškinimų, kad Operacijų ji neinicijavo ir nepatvirtino, nors mokėjimo kortelės teigia nepraradusi ir jos PIN kodo niekam neatskleidusi, vis dėlto jokių pagrįstų ir objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys būtų pasisavinę ar būtų galėję pasisavinti pareiškėjos mokėjimo kortelę ir sužinoję šios mokėjimo kortelės PIN kodą ir be pareiškėjos žinios bei sutikimo inicijavę Operacijas, ginčo byloje nėra. Dėl šios priežasties vertintina, kad banko pateikta informacija ir ją pagrindžiantys duomenys, kad Operacijos buvo inicijuotos įdėjus mokėjimo kortelę į mokėjimo kortelių terminalą ir nuskaitant jos lustą ir patvirtintos suvedus teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą, yra esminė informacija, įrodanti, kad Operacijos nebuvo atliktos be pareiškėjos žinios ir (arba) sutikimo, todėl gali būti vertinamos kaip tinkamai autorizuotos. Kaip ir buvo minėta, pareiškėja ir bankas bendrojoje sutartyje buvo sutarę, kad mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į mokėjimo kortelių terminalą ir tik pareiškėjai žinomo PIN kodo suvedimas tvirtinant konkrečią mokėjimo operaciją laikomi pareiškėjos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimu. Nesant kitų galimybių ir (ar) ginčo nagrinėjimo metu nenustačius kitokias aplinkybes pagrindžiančių duomenų, kaip Operacijos, pareiškėjai nepraradus savo mokėjimo kortelės, galėjo būti įvykdytos, vadovaujantis ginčo byloje turimais įrodymais, t. y. kad visoms Operacijoms patvirtinti panaudotas pareiškėjos mokėjimo kortelės lustas ir suvestas teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas, labiau tikėtina, kad mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas pateikė pati pareiškėja arba galimai su jos žinia kitas asmuo, panaudodamas banko pareiškėjai išduotą mokėjimo kortelę ir suveddamas šios mokėjimo kortelės PIN kodą, kuris turėjo būti žinomas tik pačiai pareiškėjai.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje reglamentuota, 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“. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad „kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.“

Įvertinus pareiškėjos ir banko pateiktą informaciją, nėra pagrindo daryti išvadą, kad atliekant Operacijas banko pareiškėjai išduota mokėjimo priemonė ir jos personalizuoti saugumo duomenys buvo neteisėtai pasisavinti trečiųjų asmenų, dėl to be pareiškėjos žinios ir nesant pareiškėjos sutikimo galėjo būti inicijuotos pareiškėjos ginčijamos Operacijos. Kaip ir buvo minėta, pareiškėjai teigiant, kad ji neprarado mokėjimo kortelės ir niekam neatskleidė PIN kodo, ir esant objektyviems duomenims, kad ginčijamos Operacijos buvo patvirtintos pareiškėjos ir banko sutartyje sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas kortele autorizavimo tvarka, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjos mokėjimo priemonę ir be pareiškėjos žinios ir (arba) sutikimo inicijavę Operacijas, nėra pagrindo vertinti, kad pareiškėjos ginčijamos Operacijos gali būti laikomos neautorizuotomis.

Nesutikdama su banko priimtus sprendimu, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

papildomai pažymėjo, kad bankas nepagrįstai neįvertinto aplinkybės, kad iš pareiškėjos sąskaitos buvo atliktos 23 Operacijos. Pareiškėjos nuomone, bankas turėjo atsižvelgti į tai ir dėl Operacijų kiekio jas sustabdyti. Nesutikdamas su tokiais pareiškėjos argumentais, bankas nurodo, kad visos Operacijos buvo patvirtintos šalių pasirašytoje sutartyje nustatyta tvarka, todėl bankas nebuvo įpareigotas sustabdyti pareiškėjos Operacijų. Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti, kad kaip ir nurodyta aukščiau visos Operacijos buvo patvirtintos pareiškėjos ir banko sutartyje sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas kortele autorizavimo tvarka. Be to, vykdant Operacijas iš pirmo karto buvo suvestas teisingas pareiškėjos mokėjimo kortelės PIN kodas, t. y. visos Operacijos buvo patvirtintos aiškiai žinant tik pareiškėjai žinomus duomenis, kurių pareiškėja teigia nepraradusi ir niekam neatskleidusi. Dėl šios priežasties manytina, kad bankas neturėjo galimybės nustatyti, kad Operacijos yra įtartinos, todėl neprivalėjo stabdyti šių Operacijų, o pareiškėjos argumentai dėl banko pareigos stabdyti Operacijas yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Atsižvelgiant į visa tai, manytina, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti Operacijų, kurios buvo patvirtintos banko ir pareiškėjos sutartyje sutarta tvarka ir banko tinkamai įvykdytos, lėšas. Dėl šios priežasties, galima darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti Operacijų lėšų sumą – 12 774,24 GBP (14 995,36 Eur), yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisykles

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklėse, nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją MasterCard dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjos lėšų gražinimo prašymas buvo pateiktas dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard mokėjimo kortele atliktų Operacijų sumų gražinimo. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjos ginčijamų Operacijų, bankas nurodo, kad Operacijoms patvirtinti buvo suvestas teisingas pareiškėjos mokėjimo kortelės PIN kodas. Vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklių nuostatomis, pinigų gražinimo procedūrą, kurios grindžiamos kortelės turėtojo sutikimo atlikti mokėjimo operacijas nebuvimu, inicijavimas bei vykdymas yra negalimas dėl minėtose taisyklėse aiškiai išskirtų tam tikrų mokėjimo operacijų, tarp jų ir CAT Level 1³, ir (ar) dėl tinkamai patvirtintų bei identifikuočių mokėjimo operacijų. Dėl šios priežasties, banko teigimu, pareiškėjos prašymas gražinti Operacijų lėšas negalėjo būti patenkintas, nes atitiko tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklėse nurodytas sąlygas, kada pinigų gražinimo procedūros negali būti inicijuotos ir vykdomos minėtų taisyklių nustatyta tvarka.

Kadangi Operacijos buvo tinkamai autorizuotos šalių sutarta tvarka, bankas mano pagrįstai atsisakęs inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjos ginčijamų Operacijų pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisykles.

Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, kai mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybės atitinka taisyklėse įtvirtintų mokėjimo gražinimo priežasčių reikalavimus⁴. Lietuvos banko vertinimu, ši nuostata leidžia daryti išvadą, kad tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija MasterCard suteikia mokėjimo kortelės leidėjui įgaliojimus, kartu ir pareigą, savarankiškai vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą bei prašoma gražinti mokėjimo operacija

³ Vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklėmis (94 psl.), CAT (angl. *Cardholder-activated terminal*) Level 1 mokėjimo operacijos – mokėjimo operacijos, inicijuotos automatizuotose mokėjimo terminaluose, kurioms atlikti buvo būtina suvesti teisingą mokėjimo priemonės PIN kodą (<https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>).

⁴ Tekstas originalia – anglų k.: "The issuer may initiate a chargeback when the circumstances of the transaction meet the requirement of a chargeback reason code described in the Single Message System Chargebacks or Dual Message System Chargebacks chapters."

atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, taip pat mokėjimo kortelės leidėjo pareigą neteikti tarptautinei mokėjimo kortelių organizacijai *MasterCard* prašymų, kurie netenkina jos nustatytų reikalavimų.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (ar) aiškino *MasterCard* nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus. Kitaip tariant, bankas atsiliepiame pateikė motyvus – nurodė konkrečias tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjos ginčijamų Operacijų nėra galima, todėl atitinkamai nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjos ginčijamų Operacijų.

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 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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis