



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. spalio 21. Nr. 429-526
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 29 d. pareiškėjas pateikė bankui Mokėjimų gražinimo prašymą, jame ginčijo 2022 m. liepos 9-29 d. įvykdytas keturias mokėjimo operacijas, atliktas banko išduota *MasterCard* mokėjimo kortele bekontakčiu atsiskaitymo būdu, ir tris lėšų išgryninimo operacijas bankomate: 1) 2022 m. liepos 29 d. 359,29 Eur mokėjimą gavėjui *Inamarta*; 2) 2022 m. liepos 29 d. 239,66 Eur mokėjimą gavėjui *Inamarta*; 3) 2022 m. liepos 29 d. 718,63 Eur mokėjimą gavėjui *Inamarta*; 4) 2022 m. liepos 29 d. 348,41 Eur mokėjimą gavėjui *Inamarta*; 5) 2022 m. liepos 9 d. 400 Eur lėšų išgryninimo operaciją; 6) 2022 m. liepos 20 d. 600 Eur lėšų išgryninimo operaciją; 7) 2022 m. liepos 29 d. 600 Eur lėšų išgryninimo operaciją, bendra prarastų lėšų suma – 2 281,32 Eur (toliau – visos kartu Ginčijamos mokėjimo operacijos). Pareiškėjas Mokėjimų gražinimo prašyme bankui nurodė, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinus jo mokėjimo priemonę – t. y. pavogus jo mokėjimo kortelę.

2022 m. liepos 30 d. bankas, išnagrinėjęs pareiškėjo prašymą, priėmė sprendimą jo netenkinti, nes pareiškėjo elgesį įvertino kaip neatsargų ir nulėmusį tai, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negražinti ir (ar) nekompensuoti jam Ginčijamų mokėjimo operacijų sumų. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas nurodo, kad 2022 m. liepos mėn. buvo įvykdytos Ginčijamos mokėjimo operacijos iš jo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos banke, tačiau apie šias operacijas pareiškėjas teigia sužinojęs tik kitą dieną, kai suprato, kad pametė banko išduotą mokėjimo kortelę, ir patikrino savo sąskaitos išrašą per banko mobiliąją programėlę. Pareiškėjas teigia, kad, pateikdamas prašymą bankui inicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą, tikėjosi, kad Ginčijamų mokėjimo operacijų, įvykdytų be jo sutikimo, lėšos jam bus gražintos, tačiau sulaukė neigiamo banko atsakymo. Pareiškėjo vertinimu, banko sprendimas negražinti ir (ar) nekompensuoti Ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų, kaip teigia pareiškėjas, pavogta mokėjimo kortele, lėšų, taip pat atsisakymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūras yra nepagrįstas ir priimtas, tik paviršutiniškai įvertinus Ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti Ginčijamų mokėjimo operacijų sumas į pareiškėjo sąskaitą banke.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo, nes mano tinkamai įvykdęs savo pareigą įvykdyti Ginčijamas mokėjimo operacijas pagal mokėtojo (t. y. pareiškėjo) 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 verslo praktikoje dažniausiai pardavimo vietos įvedimo būdų visuma (angl. *Point-of-sale (POS) entry methods*) yra skirstoma į 3 kategorijas, nurodančias skirtingas

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*.

įvedimo būdų rūšis, t. y.: 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 vietas įvedimo būdai, pasižymintys kodu 05X ir (ar) 05 (kur X – bet koks kitas skaitmuo), rodo, jog tam tikru nagrinėjamu atveju norint sėkmingai atlikti mokėjimo operaciją reikia nuskaityti mokėjimo priemonės lustą ir įvesti teisingą mokėjimo priemonės PIN kodą.

Bankas nurodė, kad, išanalizavus Ginčijamų mokėjimo operacijų bei išsiimtų lėšų išplėstinę informaciją, matyti, kad visų Ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų išgryninimo bankomate įvedimo būdas (angl. *entry method*) identifiktuotas kodu 051, reiškiančiu, kad lėšoms išimti buvo būtina įvesti PIN kodą, o Ginčijamų mokėjimo operacijų kortele įvedimo būdas identifiktuotas kodu 071, reiškiančiu, jog šios Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos bekontakčiu (angl. *contactless*) atsiskaitymo būdu. Bankas pažymėjo ir tai, kad pastarosios Ginčijamos mokėjimo operacijos kortele buvo atliktos ir autorizuotos fiziškai panaudojant mokėjimo kortelę – pridėdant ją prie bekontakčio atsiskaitymo mokėjimo terminalo. Be to, atsižvelgiant į atliktų mokėjimų sumas ir bekontakčių mokėjimų pobūdį (ir tokiems mokėjimams atlikti gali būti reikalingas patvirtinimas naudojant mokėjimo priemonės PIN kodą), nustatyta, kad visos mokėjimo kortele atliktos Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir PIN kodu, kuris gali būti žinomas tik mokėjimo priemonės savininkui (šiuo atveju – pareiškėjui).

Bankas pažymėjo, kad atliekant Ginčijamas mokėjimo operacijas buvo įvestas banko pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės PIN kodas, kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui. 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 priežasčių, tarp jų ir dėl to, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir identifiktuotos tinkamai. Kadangi pareiškėjo prašymas gražinti Ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių nustatyta tvarka neatitinka šiose taisyklėse nurodytų pinigų gražinimo procedūros inicijavimo sąlygų, pareiškėjo prašymas buvo atmestas, bankui dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimo operacijų neturint ginčo teisės.

Bankas mano, kad negali būti įpareigotas gražinti tinkamai įvykdytų ir autorizuotų Ginčijamų mokėjimo operacijų sumų, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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. 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą ar kitu būdu gražinti (kompensuoti) pareiškėjui pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje atliktų Ginčijamų mokėjimo operacijų, kurių atlikti pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, sumos – 2 281,32 Eur.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar Ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui šią Ginčijamų mokėjimo operacijų sumą.

Dėl Ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo

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).

Remiantis pareiškėjo 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 pareiškėjas buvo sutarę, kad pareiškėjas, kaip banko klientas, gali atlikti mokėjimus arba išsiimti grynųjų pinigų iš bankomatų, jei naudodamasis banko mokėjimo kortele įveda tam tikrus kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą, ir šie veiksmai bus laikomi pareiškėjo sutikimu (t. y. autorizavimu) atlikti mokėjimus arba išimti grynuosius pinigus iš jam priklausančios sąskaitos banke. Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte taip pat nustatyta, kad, naudojant banko išduotą kortelę grynųjų pinigų išėmimui iš bankomato arba mokėjimams atlikti, bankas laiko, kad tokie nurodymai yra kliento tinkamai autorizuoti, nebent: i) klientas praneša bankui, jog 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 bankomatą ir PIN kodo suvedimas ir (arba) atsiskaitymas, naudojantis mokėjimo kortele, suvedant tam tikrus jos duomenis, pareiškėjo ir banko sutartiniuose santykiuose laikytinas pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelę (įdeda ją į bankomatą) ir suveda mokėjimo kortelės PIN kodą ir (arba) pats pareiškėjas pasinaudoja mokėjimo kortele, suveddamas mokėjimo kortelės duomenis tam, kad pateiktų mokėjimo nurodymą atlikti mokėjimo operaciją.

Pareiškėjas nurodo pats nedavęs sutikimo vykdyti Ginčijamų mokėjimo operacijų, pareiškėjo teigimu, lėšos iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų, dėl jų tyrimo pareiškėjas nurodo kreipęsis į ikiteisminio tyrimo įstaigą. Bankas teigia, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos yra įvykdytos tinkamai, jas atlikti sutikimas buvo duotas pareiškėjo ir banko bendrojoje sutartyje sutartu būdu. Banko vertinimu, pareiškėjo sutikimas įvykdyti Ginčijamas mokėjimo operacijas mokėjimo kortele buvo duotas vienu iš pareiškėjo ir banko sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų būdų – įdedant mokėjimo kortelę į kortelių nuskaitymo prietaisą (bankomatą) ir suvedant mokėjimo kortelės PIN kodą, taip pat pridėdant mokėjimo kortelę prie bekontakčio atsiskaitymo mokėjimo terminalo ir suvedant PIN kodą. Bankas kartu su atsiliepimu pateikė duomenis, kad Ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų išėmimas iš bankomato buvo atliktas naudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės lusto nuskaitymo bei PIN kodo įvedimo būdą (angl. *chip&PIN*). Tai reiškia, kad bankomatas šiuo atveju turėjo fiziškai nuskaityti pareiškėjo mokėjimo kortelės lustą. Be to, Ginčijamoms mokėjimo operacijoms patvirtinti buvo suvestas ir teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas. Banko pateiktais vidaus sistemų duomenimis, Ginčijamos mokėjimo operacijos mokėjimo kortele buvo atliktos bekontakčiu atsiskaitymo būdu, ne tik fiziškai panaudojant pačią mokėjimo kortelę (pridedant ją prie bekontakčio atsiskaitymo mokėjimo terminalo, nuskaitydant mokėjimo kortelės lustą), bet, kaip ir lėšų išgryninimo bankomate atveju, kaskart suvedant teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą, kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui.

Taigi, bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis pareiškėjo, remiasi aplinkybe, kad Ginčijamoms mokėjimo operacijoms įvykdyti buvo panaudotas pareiškėjo mokėjimo kortelės lustas ir visų Ginčijamų mokėjimo operacijų atveju suvestas teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas. Vis dėlto atkreiptinas dėmesys, kad pirmiau minėtų banko Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte, nustatančiame mokėjimo operacijų autorizavimo sąlygas ir tvarką, kalbama apie atvejus, kai mokėtojas duoda savo sutikimą išsigrūninti lėšas bankomate arba pervesti lėšas prekybininkui ar paslaugų teikėjui, su kuriuo mokėtojas nori atsiskaityti mokėjimo kortele, ir tuo tikslu suveda mokėjimo kortelės ir kitus šioje Privatiems klientams taikomų sąlygų punkte nurodytus duomenis. Vis dėlto nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta minimoje Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatoje, pareiškėjas tiek pretenzijoje bankui, tiek kreipimesi į Lietuvos banką teigia ir nuosekliai laikosi pozicijos, kad šiuos duomenis, būtinus inicijuoti mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamas mokėjimo operacijas, pateikė ne jis, o tretieji

asmenys, galėję neteisėtu būdu pasisavinti pareiškėjo mokėjimo kortelę.

Taigi, nors bankas išvadą, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, grindžia aplinkybe, kad šioms operacijoms įvykdyti buvo panaudotas pareiškėjo mokėjimo kortelės lustas ir suvestas teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, dar neįrodo, kad visi šie veiksmai tikrai yra atlikti esant pareiškėjo sutikimui. Kaip minėta pirmiau, remiantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, vien aplinkybė, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtoju išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nelaikytina pakankamu įrodymu, kad mokėjimo priemone naudojosi ir (arba) mokėjimo operaciją autorizavo pats mokėtojas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Papildomai pažymėtina, kad nors bankas laikosi pozicijos, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, vis dėlto atsiliepiame kartu pažymi, kad bet kuriuo atveju Ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą šiuo atveju nulėmė būtent itin neatsargūs pareiškėjo veiksmai. Taigi, nors bankas ir laiko Ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamai autorizuotomis, jis neneigia pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad jos buvo ar galėjo būti atliktos trečiųjų asmenų, galėjusių neteisėtais pasisavinti pareiškėjo mokėjimo priemonę (mokėjimo kortelę) ir ja naudojantis inicijuoti bei atlikti Ginčijamas mokėjimo operacijas, kurių savo valia pats pareiškėjas nesiekė atlikti.

Atsižvelgdamas į visa tai, kas nurodyta pirmiau, Lietuvos bankas vertina, kad nagrinėjamo ginčo atveju, vadovaujantis šalių nurodytomis bei neginčijamomis aplinkybėmis, yra pagrindo (duomenų) teigti, kad pareiškėjo Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinus pareiškėjo mokėjimo kortelę (t. y. ją pavogus) ir ją panaudojus Ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti, pačiam pareiškėjui to nesiekiant, taigi, neišreiškus valios, kad tokios operacijos būtų vykdomos. Dėl šios priežasties Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos atliktomis nesant pareiškėjo valios, taigi, neautorizuotomis, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka.

Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į Ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimą

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtoju 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 1 dalyje nustatyta, kad mokėtoju gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, 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 (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtoju neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako

kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Mokėjimo įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjo atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, kiti veiksmai, dėl kurių, tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinus jo mokėjimo priemonę, galėjo būti įvykdytos Ginčijamos mokėjimo operacijos, vertintini kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

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 ar 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 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 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 esminių mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų, pagal kurios įgyvendinimo tinkamumą vertinamas ir mokėtojo elgesys – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Šalių bendrąją sutartį sudarančių Privatiems klientams taikomų sąlygų 9 punkte nustatyta, kad: „darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote. Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų<...>“ Taigi, aptartos Privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą (tinkamą konfidencialumo apsaugojimą) yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas.

Kaip minėta, bankas nors ir laiko Ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamai autorizuotomis, tačiau kartu mano, kad Ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą šiuo atveju lėmė paties pareiškėjo itin neatsargūs veiksmai. Bankas pažymi, kad įvykdant visas Ginčijamas mokėjimo operacijas buvo panaudotas mokėjimo kortelės lustas ir suvestas teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas. Tai, kaip pažymi bankas, rodo, kad asmuo, pareiškėjo mokėjimo kortele atlikęs Ginčijamas mokėjimo operacijas, tiksliai žinojo mokėjimo kortelės PIN kodą, tai, banko teigimu, leidžia teigti, kad pareiškėjas tinkamai nesilaikė jam, kaip mokėtojui, nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonės naudojimu, taip pat ir dėl jos personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimo. Banko manymu, labiausiai tikėtina, kad pareiškėjas: i) sąmoningai atskleidė pašaliniams tretiesiems asmenims konfidencialius mokėjimo kortelės duomenis ir (ar) pažeidė Mokėjimo įstatymo 34 straipsnio 2 dalyje bei banko Privatiems klientams taikomų sąlygų 9 punkte nustatytą pareigą laikyti mokėjimo paslaugų tiekėjo išduotos mokėjimo kortelės informaciją paslapyje; ii) pareiškėjas neatsargiai prarado mokėjimo kortelės valdymą ir (ar) sąmoningai perdavė mokėjimo kortelės valdymą neapibrėžtiems tretiesiems asmenims.

Pats pareiškėjas, kaip matyti iš kreipimesi dėstomų aplinkybių, neigia autorizavęs Ginčijamas mokėjimo operacijas ir teigia, kad prarado savo mokėjimo kortelę dar iki pirmųjų Ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo, ja neteisėtai pasisavinus (pavogus) tretiesiems asmenims. Nei pretenzijoje bankui, nei kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas mokėjimo priemonės (mokėjimo kortelės) personalizuotų saugumo duomenų atskleidimo tretiesiems asmenims ar tinkamo jų konfidencialumo neužtikrinimo aplinkybės nepatvirtino, taip pat plačiau nepakomentavo, kaip, jo vertinimu, Ginčijamos mokėjimo operacijos, kurioms įvykdyti kiekvieną kartą buvo panaudotas mokėjimo kortelės lustas ir suvestas teisingas PIN kodas, galėjo būtų įvykdytos trečiųjų asmenų, jiems turint tik fizinę mokėjimo kortelę.

Kaip minėta, Lietuvos bankui pateikti Ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo duomenys iš banko vidaus sistemų patvirtina, kaip ir tvirtina bankas, kad visos pareiškėjo Ginčijamos mokėjimo operacijos (taigi, tiek bekontaktės, tiek ir grynujų pinigų išėmimo iš bankomato mokėjimo operacijos) buvo atliktos nuskaičius pareiškėjo mokėjimo kortelės lustą bei suvedus PIN kodo slaptažodį. Lietuvos bankas dėl objektyvių aplinkybių neturi galimybių patvirtinti arba paneigti banko nurodytų teiginių (pateiktos labiausiai tikėtinos įvykių versijos) dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybių, t. y. kaip Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos ne tik fiziškai panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelę ir jos lustą, bet ir kiekvienos Ginčijamos mokėjimo operacijos atveju suvedant teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą. Vis dėlto civilinėje teisėje faktų įrodymumo problema sprendžiama remiantis tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra². Todėl, nesant techninių galimybių kitokiu būdu neteisėtai pasinaudoti pareiškėjo vardu išduota originalia mokėjimo kortele (nuskaitant jos lustą kiekvienos Ginčijamos mokėjimo operacijos atveju) ir atsižvelgiant į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta pagal bendrosios sutarties (Privatiems klientams taikomų sąlygų) nuostatas – panaudojant tik pareiškėjui žinomą mokėjimo kortelės PIN kodą, labiau tikėtina, kad būtent pareiškėjas neužtikrino savo mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo, kiek tai akivaizdžiai buvo būtina vertinamomis aplinkybėmis. Tretieji asmenys, kaip teigia pareiškėjas, neteisėtai pasisavinę ir (ar panaudoję) jo mokėjimo priemonę, kiekvienos iš įvykdytų Ginčijamų mokėjimo operacijų atveju be klaidų (taigi, iškart) suvedė teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą, o tai galėjo būti įmanoma, tik jei mokėjimo kortelės PIN kodas buvo atskleistas, pateiktas aiškiai matomu ir atpažįstamu būdu (kaip pareiškėjo mokėjimo kortelės PIN kodas) bet kuriam pašaliniam asmeniui, gavusiam ar pasisavinusiam pareiškėjo mokėjimo kortelę, pavyzdžiui, užrašius ant mokėjimo kortelės ar pateikus šalia mokėjimo kortelės kokiu nors būdu, leidžiančiu lengvai, be papildomų pastangų identifikuoti šiuos duomenis ir susieti su pareiškėjo mokėjimo kortelės PIN kodu. Tai leidžia kartu daryti išvadą, kad pareiškėjo mokėjimo kortele, suvedant jos personalizuotus saugumo duomenimis, be pareiškėjo žinios tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad pareiškėjas netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir šalių sudarytos bendrosios sutarties sąlygose įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus, elgdamasis itin neapdairiai.

Sutiktina su banko teiginiu, kad išvadą dėl pareiškėjo elgesio vertinimo kaip itin neapdairaus vertinamų aplinkybių kontekste sustiprina aplinkybė, kad pareiškėjas ginčija mokėjimo operacijas, atliktas nuo 2022 m. liepos 9 d., tačiau mokėjimo kortelė, kuri buvo panaudota vykdant visas Ginčijamas mokėjimo operacijas, buvo užblokuota tik atlikus paskutinę Ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. 2022 m. liepos 29 d., nes pats pareiškėjas gana ilgą laiką nepastebėjo praradęs mokėjimo priemonę.

Vadinasi, šiuo atveju labiau tikėtina, kad būtent pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neužtikrino jo vardu išduotos mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo: nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių šiuo atveju pagal Privatiems klientams taikomas sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai. Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir konstatavus, kad labiau tikėtina, kad tretieji asmenys įgijo galimybę įvykdyti Ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjui dėl didelio neatsargumo praradus (neapsaugojus) banko jam išduotos mokėjimo priemonės (mokėjimo kortelės) personalizuotus saugos požymius (PIN kodą), nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimo operacijų turėtų prisiimti pats pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjui nurašytas Ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas į jo sąskaitą banke atmestinas kaip nepagrįstas.

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

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, taip pat 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, taigi, nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis c. b. A. R. v. J. R., G. A., Vilniaus apskrities viršininko administracijai ir kt., bylos Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis c. b. L. Z. v. K. Ž., bylos Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis c. b. V. B., R. Ž. v. AB „Panevėžio duona“, byla Nr. 3K-3-513/2004.

aktai neregamentuoja, 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 kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjo lėšų gražinimo prašymas buvo pateiktas dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* mokėjimo kortele atliktų Ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimo. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad visoms Ginčijamoms mokėjimo operacijoms patvirtinti buvo suvestas teisingas pareiškėjo mokėjimo kortelės PIN kodas. Bankas nurodo, kad, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių nuostatomis, pinigų gražinimo procedūrų, 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 1*,³ ir (ar) dėl tinkamai patvirtintų bei identifikuotų mokėjimo operacijų. Dėl šios priežasties, banko teigimu, pareiškėjo prašymas dėl Ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo 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.

Atsižvelgdamas į tai, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos šalių sutarta tvarka – suvedant PIN kodą, taigi, tinkamai identifikuotos ir patvirtintos, bankas mano, kad pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimo operacijų pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisykles.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 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 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 pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (ar) aiškino *MasterCard* nustatytas taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus. Kitaip tariant, bankas atsiliepime pateikė motyvus – nurodė konkrečias tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimo operacijų nėra galima, todėl atitinkamai nėra ir pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimo 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 pareiškėjo 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

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 būtinas 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.“

pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis