



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2023 m. vasario 9 d. Nr. 429-84  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2022 m. gruodžio 11 d., panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės *Visa Debit* Nr. (duomenys neskelbtini) duomenis, atlikta mokėjimo operacija gavėjui „*Revolut\*\*6468\*>Dublin*“, kurios vertė – 500 Eur (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2022 m. gruodžio 11 d. pareiškėjas kreipėsi telefonu į banką ir pranešė apie įvykdytą Ginčijamą mokėjimą, kartu informuodamas, kad lėšos jo mokėjimo kortelės sąskaitoje yra rezervuotos, nes sukčiai galėjo pasinaudoti jo mokėjimo kortelės duomenimis. Pokalbio metu pareiškėjas informuotas, kad turi užpildyti paraišką interneto banke su prašymu atšaukti Ginčijamą mokėjimą.

2022 m. gruodžio 13 d. bankas laišku interneto banke pateikė atsakymą pareiškėjui dėl jo prašymo atšaukti Ginčijamą mokėjimą ir (ar) grąžinti jo lėšas pareiškėjui. Atsakyme bankas, remdamasis tyrimo metu nustatytais duomenimis, nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas tik pareiškėjui žinomą internetinės bankininkystės autentifikavimo priemonės PIN kodu, todėl bankas šios operacijos ginčyti negali. Pareiškėjui dėl galimo sukčiavimo atvejo rekomenduota kreiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 m. gruodžio 13 d. gavus patvirtinimą iš prekės (paslaugos) tiekėjo banko apie įvykdytą Ginčijamą mokėjimą, lėšos iš pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jam Ginčijamo mokėjimo sumos. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad siekė parduoti prekę internetu, tačiau buvo apgautas tariamai prekę įsigyti siekusių asmenis: vykdydamas susirašinėjimo su trečiuoju asmeniu metu gautus nurodymus, pareiškėjas atskleidė savo mokėjimo kortelės duomenis ir suvedė naudojamos atpažinties priemonės „*Smart-ID*“ PIN1 kodą tam, kad būtų patvirtintas lėšų įskaitymas į mokėjimo kortelės sąskaitą, tačiau iškart atlikęs minėtus veiksmus pastebėjo, kad buvo nurašytos lėšos (Ginčijamas mokėjimas). Pareiškėjas nurodo nedelssdamas kreipėsi į banką dėl atlikto Ginčijamo mokėjimo atšaukimo, tačiau po keleto dienų gavo banko atsakymą, kad bankas negali atšaukti Ginčijamo mokėjimo ir (ar) jo sumos grąžinti pareiškėjui. Pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjui kompensuoti.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad užklausa rezervuoti lėšas Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo pateikta tinkamai – suvesti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, žinomi tik kortelės turėtojui: vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV). Bankas nurodė, kad mokėjimai mokėjimo kortele suvedus jos duomenis patvirtinami identifikuojant kortelės turėtoją pasirinktu autentifikavimo metodu, pareiškėjo atveju – suvedus jo naudojamos atpažinties priemonės „*Smart-ID*“ paskyros PIN1 kodą. Dėl šios priežasties, banko vertinimu, Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu ir tinkamai įvykdytu, nes bankas neturėjo teisinio pagrindo pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo nevykdyti.

Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytas aplinkybes, bankas mano, kad nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo, ir prašo atmesti jį 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 gražinti pareiškėjui jo Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs Ginčijamą mokėjimą, todėl mano, kad bankas šio mokėjimo lėšas turi gražinti pareiškėjui. Banko vertinimu, Ginčijamas mokėjimas laikytinas tinkamai autorizuotu – pačiam pareiškėjui tretiesiems asmenims atskleidus mokėjimo kortelės duomenis ir savo atliekamus veiksmus patvirtinus, suvedant pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Banko teigimu, pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas Ginčijamo mokėjimo sumos gražinti pareiškėjui.

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 įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins ar: 1) Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bankas turi pareigą gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.*

#### *1. Dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo.*

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

Mokėjimų 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 mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 11.9 papunktyje nustatyta, kad „mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai Klientas duoda sutikimą ją vykdyti. Šio sutikimo davimo forma ir tvarka nustatoma sutartyje. Klientas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdęs, jeigu taip susitarė Klientas ir Bankas. Jeigu pirmiau nurodyto sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota.“, o vadovaujantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčio, nurodančio, kokiais būdais banko klientas gali pateikti sutikimą atlikti operaciją, nuostatomis, „Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu.<...> Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemones ir/ar kitais Bankui priimtinais būdais/priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės priglaudimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose.<...> Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir/ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir

Kliento ir/ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“

Nors pirmiau aptartomis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis taip pat remiasi bankas, grįsdamas teiginį, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai, t. y. šalių sutartu būdu, autorizuotas, būtina pažymėti, kad minėtose nuostatose kalbama apie atvejus, kai mokėtojas duoda savo sutikimą pervesti lėšas ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones. Tačiau nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta aptariamose nuostatose, pareiškėjas savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis panaudojo fiktyvioje – į mobiliąją pokalbių programėlę gautą nuorodą paspaudus atsiradusioje, interneto svetainėje ir juos suvedė ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdamas atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydamas gautoje žinutėje pateiktus nurodymus ir siekdamas patvirtinti lėšų gavimą į banke esančią ir su mokėjimo kortele susietą savo sąskaitą. Pareiškėjas tiek bendraudamas su banku dėl Ginčijamo mokėjimo, tiek ir kreipimesi į Lietuvos banką nuosekliai laikosi pozicijos, kad valios inicijuoti ir įvykdyti Ginčijamo mokėjimo jis neišreiškė ir nedavė tam savo sutikimo.

Bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimo metu suvesti mokėjimo kortelės duomenys (tarp jų ir CVV kodas) ir Ginčijamas mokėjimas papildomai patvirtintas identifikuojant mokėjimo kortelės turėtoją (šiuo atveju – pareiškėją) jo pasirinktu autentifikavimo metodu, t. y. suvedus tik pareiškėjui žinomą jo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, taip pat duomenis, kad galinis įrenginys (pagal jo IP adresą), iš kurio, naudojantis „Smart-ID“ programėle, patvirtintas Ginčijamas mokėjimas, yra pareiškėjo įprastai naudojamas galinis įrenginys, jungiantis prie interneto banko.

Taigi, bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas šalių sutarta tvarka, iš esmės remiasi tik tuo faktu, kad, banko vidinės sistemos duomenimis, Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo panaudoti mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas pareiškėjo „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, tačiau, darydamas tokią išvadą, bankas nevertino, kuriuo metu, esant kokioms aplinkybėms ir (arba) kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, t. y. ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas, ar iš pareiškėjo šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys.

Vis dėlto, Lietuvos banko vertinimu, vien šie duomenys dar savaime neįrodo, kad Ginčijamas mokėjimas iš tiesų atliktas esant pareiškėjo sutikimui (pareiškėjo valia ir su jo sutikimu). 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, nebūtinai yra pakankamas įrodymas, jog mokėjimo priemone naudojosi ir (arba) mokėjimo operaciją autorizavo pats mokėtojas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Todėl, Lietuvos banko nuomone, sprendžiant, ar Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, būtina nustatyti, ar faktinės Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo aplinkybės, kurias pagrindžia ginčo byloje esantys duomenys, atitiko ginčo šalių sudarytoje sutartyje aptartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką. Taigi, ar pareiškėjas, suklastotoje interneto svetainėje pateikdamas tam tikrus mokėjimo kortelės duomenis, tikėdamasis, kad taip tvirtinamas lėšų gavimas į sąskaitą, suprato, kad iš tiesų atlieka veiksmus, kurie vėliau gali lemti lėšų nurašymą iš jo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos.

Pareiškėjas, pagrįsdamas teiginį, kad nesiekė Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir jo neautorizavo, pateikė savo mobiliojo telefono ekrano nuotraukas, kuriose matyti susirašinėjimo su trečiaisiais asmenimis pokalbių programėlėje „WhatsApp“ fragmentai. Iš minėtų nuotraukų matyti, kad su pareiškėju susiekė asmuo, nurodęs, kad siekia įsigyti pareiškėjo parduodamą prekę. Tariamasis pirkėjas pasiūlė sumokėti už prekę pristatymą ir atlikti mokėjimą už įsigyjamą prekę per kurjerių tarnybą UAB „Omniva LT“. Pareiškėjas taip pat buvo raginamas paspausti nuorodą į suklastotą UAB „Omniva LT“ interneto svetainę, suvesti reikiamus duomenis ir „viską patvirtinti“, kad pirkėjo pervesta suma būtų įskaityta į pareiškėjo banko sąskaitą.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad trečiųjų asmenų susirašinėjimo metu pateikta informacija, taip pat galimai ir pagal nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje nurodyti duomenys bei matomi vaizdai galėjo pareiškėjui sukurti pirminį įspūdį, kad pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekia įsigyti pareiškėjo siūlomą prekę ir tuo tikslu ketina atlikti mokėjimą pareiškėjo naudai.

Bankas, pagrįsdamas savo poziciją, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai

autorizuotas, be kita ko, nurodo, kad identifikacijai pasirinkus „Smart-ID“ programėlę, mokėjimo kortelės savininkas yra nustatomas pagal šios tapatybės patvirtinimo priemonės paskyros PIN1 kodą: tokiais atvejais „Smart-ID“ programėlėje yra rodomas operacijos kontrolinis kodas, kuris turi sutapti su kontroliniu kodu, kurį mokėtojas mato banko autentifikavimo lange. Bankas paaiškino, kad jo klientai, atsiskaitydami už prekes ar paslaugas internetu, panaudojant mokėjimo kortelės duomenis, iš pardavėjo ar paslaugos teikėjo puslapio yra nukreipiami į banko interneto banko puslapį, kuriame rodomas standartinio turinio pranešimas su personalizuotais mokėtojo ir jo inicijuoto mokėjimo nurodymo duomenimis: lėšų gavėjo pavadinimu, suma, mokėjimo kortelės paskutiniaisiais 4 skaitmenimis ir kontroliniu kodu. Bankas nurodo, kad klientas, banko interneto banke rodomame pranešime apie inicijuotą mokėjimo operaciją paspaudęs mygtuką „Patvirtinti“, prieš patvirtindamas operaciją – savo naudojamose „Smart-ID“ programėlėje suveddamas paskyros PIN1 kodą, turi įsitikinti, kad mokėjimo operacijos lange rodomas kontrolinis kodas sutampa su programėlės „Smart-ID“ lange rodomu kontroliniu kodu. Jeigu tokios galimybės nėra, i atliekamo veiksmo autorizuoti nereikia.

Vis dėlto, remiantis banko paaiškinimais, be kontrolinio kodo, kurį turi sutikrinti mokėtojas per gavėją tvirtindamas inicijuotą mokėjimo operaciją, nėra atliekami jokie kiti veiksmai, mokėtojui, be banko interneto banke operacijos lange nurodytų duomenų, papildomai nėra rodoma jokia informacija, susijusi su inicijuota mokėjimo operacija. Tad mokėtojui, pasirinkusiam „Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonę, jos (t. y. „Smart-ID“ programėlės) pasirodžiusiame pranešime, prašančiame suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, operacijos tvirtinimo metu mokėtojui nėra rodoma jokia papildoma informacija, susijusi su lėšų gavėju, suma ir pan. Tokiu atveju (tvirtinant mokėjimą, inicijuotą panaudojus mokėjimo kortelės duomenis) mokėtojui nėra rodoma, kokių konkrečių tikslu jo prašoma suvesti tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Būtina atkreipti dėmesį ir į tai, kad, nustatytomis aplinkybėmis, Ginčijamam mokėjimui inicijuoti būtini duomenys buvo suvesti suklastotoje interneto svetainėje, kurioje pareiškėjui buvo rodoma informacija apie siekiamą iš jo įsigyti prekę ir prašoma pateikti duomenis tariamam lėšų įskaitymui į sąskaitą. Dėl šios priežasties ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie galėtų patvirtinti, kad pareiškėjas, duomenis, būtinus Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, suvedęs suklastotoje interneto svetainėje, turėjo ir galėjo matyti ir tokio tipo operacijas (per gavėją inicijavusiems) klientams interneto banke įprastai rodomą operacijos aprašymo langą, kuriame ir rodoma pirmiau minėta informacija apie mokėtojo inicijuotą mokėjimą, t. y. gavėjas, suma, mokėjimo kortelės paskutiniai 4 skaitmenys ir kontrolinis kodas, kurį reikia sutikrinti su „Smart-ID“ programėlės pranešimo lange matomu kontroliniu kodu. Ši aplinkybė ypač svarbi ir dėl to, kad šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama, nurodoma „Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese.<sup>1</sup>

Vadinasi, ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti duomenys dėl Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys apie tai, kad Ginčijamam mokėjimui patvirtinti panaudoti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, Lietuvos banko vertinimu, leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjui apie prašymą atskleisti mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, būtinus mokėjimo operacijai kortele inicijuoti, buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl prašomų atlikti veiksmų (atskleidžiamos konfidencialios informacijos) esmės ir pobūdžio. Vadinasi, duomenų, jog pareiškėjas žinojo, suprato ir išreiškė savo valią inicijuoti ir autorizuoti Ginčijamą mokėjimą šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra.

Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko nuomone, vertinti Ginčijamą mokėjimą kaip autorizuotą – atliktą esant paties pareiškėjo sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nors jis ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką, nėra pagrindo, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

## *2. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į Ginčijamo mokėjimo sumos gražinimą.*

<sup>1</sup> Apie tapatybės patvirtinimo priemonės PIN kodų suvedimo reikšmės svarbą Lietuvos bankas ne kartą yra plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje, pavyzdžiui, ginčo byla Nr. [2022-03143](#), ginčo byla Nr. [2022-02907](#).

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, joje nurodytomis sąlygomis ir tvarka, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnis nustato šios taisyklės taikymo išimtis.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, 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.

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).

Mokėjimų įstatymas, kaip minėta, 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 nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo įrodymų, taigi, jeigu iš mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų įrodymų nustatoma, kad mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus (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, įskaitant sukčiavimą, nėra. Bankas sprendimą nekompensuoti pareiškėjo nuostolių grindžia vertinimu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas tinkamai. Be to, bankas mano, kad pareiškėjo elgesiui būdingas ir didelis neatsargumas.

Tai reiškia, kad, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, ir ar pareiškėjui galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Pirmiau minėtame Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Panašias pareigas nustato banko ir pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.5 papunktyje nurodyta, jog klientas įsipareigoja: „laikyti paslapyje visus Kortelės ar Skaitmeninės pinigines, su kuria susieta Kortelė, duomenis (informaciją nurodytą ant kortelės)“, o tų pačių sąlygų 9.2 papunktis įtvirtina kliento, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigą: „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis.“

Taigi, vadovaujantis pirmiau aptartomis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis, už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti

mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė – mokėjimo kortelė, būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip jis, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusių trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatyta<sup>2</sup>, kad prieš Ginčijamo mokėjimo įvykdymą pareiškėjas pokalbių programėlėje „WhatsApp“ gavo, kaip pats tuo metu tikėjo, pirkėjo siųstą pranešimą apie galimybę, naudojantis UAB „Omniva LT“ kurjerių paslaugomis, išsiųsti pirkėjui internetinėje skelbimų svetainėje pareiškėjo parduodamą prekę ir gauti už ją apmokėjimą į savo mokėjimo kortelės sąskaitą, suvedus prašomus duomenis minėtos siuntų bendrovės interneto svetainėje pagal individualiai pareiškėjui atsiųstą nuorodą. Pareiškėjas pokalbių programėlėje „WhatsApp“ gavo atitinkamą pranešimą su nuoroda, kaip paaiškėjo vėliau, į suklastotą siuntų bendrovės UAB „Omniva LT“ interneto puslapį ir, paspaudęs pranešime pateiktą nuorodą, jame suvedė prašomus nurodyti duomenis. Ginčo bylos duomenimis<sup>3</sup>, suklastotoje UAB „Omniva LT“ interneto svetainėje buvo suvestas mokėjimo kortelės turėtojo vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV), kurie buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuotas Ginčijamas mokėjimas.

Lietuvos bankas, įvertinęs ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, vis dėlto mano, kad išvados, jog pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjui nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti nėra galima.

Kaip konstatuota pirmiau, pareiškėjui į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas su nuoroda į suklastotą UAB „Omniva LT“ interneto svetainę iš tiesų galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus pirkėjo ir šiuo pranešimu siekiama atsiskaityti už perkamą prekę bei susitarti dėl jos pristatymo – susirašinėjimo metu trečiasis asmuo nurodė gyvenantis kitame mieste ir prekei pasiimti reikalingos kurjerio paslaugos, taip pat nurodė, kad gali pasinaudoti UAB „Omniva LT“ verslo klientams taikoma paslauga paimti prekę iš siuntėjo ir pristatyti gavėjui, iš anksto sumokėjus už pristatymą. Trečiasis asmuo atsiuntė nuorodą į suklastotą UAB „Omniva LT“ interneto svetainę, šioje nuorodoje buvo ne tik naudojamas klaidinamai panašus į minėtos siuntų pristatymo bendrovės pavadinimą interneto adresą (<https://omniva.lt-info.pristatyma.com/cash34557759>), bet ir pačios bendrovės prekės ženklas.

Vis dėlto ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėjas iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) būtų kvestionavęs nepažįstamo asmens bei jo atsiųstuose pranešimuose pateiktų nurodymų pagrįstumą ar pagal nuorodą atsidariusio interneto puslapio autentiškumą, o jei tokių abejonių pareiškėjas turėjo, nėra jokių duomenų, ir kad šias abejones būtų stengęsis išsklaidyti, patikrinti gautos informacijos teisingumą. Tai leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys Ginčijamo mokėjimo inicijavimo metu nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, būtina atsižvelgti ir į tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų aplinkybė, kad yra prašoma nurodyti kortelės numerį, galiojimo datą ir saugos kodą (CVV), taip pat atlikti kitus bendrojoje sutartyje su banku nenurodytus ir praktikoje lėšoms įskaityti neprašomus atlikti veiksmus, nors įvykdyti mokėjimo operacijos jis nesiekė. Trečiojo asmens pokalbių programėlėje išsiųstoje žinutėje buvo nurodoma: „Pinigus gausite, kai tik patvirtinsite, kad esate siuntėjas. Tam iš jūsų kortelės bus nuskaičiuota 0,10 EUR, tada gausite patvirtinimo pranešimą, turėsite jį patvirtinti ir kitame žingsnyje pranešime bus nurodyta suma, kurią patvirtinote, tada identifikavimas bus baigtas ir pinigai bus pervesti į banko sąskaitą, susietą su jūsų banko kortele.“

Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sąskaitos, tačiau ne kitu tikslu<sup>4</sup>. Taigi, šalių sutartinius

<sup>2</sup> Pareiškėjo ir banko pateikti duomenys: susirašinėjimo pokalbių programėlėje „WhatsApp“ tarp pareiškėjo ir trečiųjų asmenų ekrano vaizdai, taip pat ginčo byloje esantys pareiškėjo pateikti paaiškinimai dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybių.

<sup>3</sup> Banko pateikti vidaus sistemų duomenys.

<sup>4</sup> Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčio nuostatos.

santykius reglamentuojančiuose dokumentuose nėra nurodyta, kad mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas gali būti reikalingas ne tik inicijuotoms mokėjimo operacijoms, bet ir lėšų gavimui į su mokėjimo kortele susietą sąskaitą patvirtinti. Lėšų įskaitymui į sąskaitą nei teisės aktai, nei šalių sudaryta bendroji sutartis nenustato jokių papildomų sąlygų, susijusių su asmens tapatybės patvirtinimu lėšų gavėjo naudojamomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis ar su mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimu. Vadinasi, pareiškėjas turėjo ir galėjo suprasti, kad mokėjimo kortelės duomenų ir „Smart – ID“ paskyros PIN1 kodo suvedimas yra skirti duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Tad toks mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimas, turint tikslą patvirtinti lėšų įskaitymą (gavimą) į sąskaitą, šiuo atveju laikytinas ne tik neįprastu, bet ir šalių susitarimo sąlygų neatitinkančiu mokėjimo priemonės (banko pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės) panaudojimu.

Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į analizuotas aplinkybes, mano, kad pareiškėjo elgesys vertinamomis aplinkybėmis nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas, ir tai šiuo atveju lėmė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir įvykdytas trečiųjų asmenų valia ir jų apgaulingais veiksmais, pačiam pareiškėjui savo valios tokiai mokėjimo operacijai neišreiškus. Tai reiškia, kad pareiškėjas ne tik netinkamai vykdė jam, kaip mokėtoju, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai, elgdamasis labai neatsargiai.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtoju, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Taigi, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti pareiškėjui neautorizuoto Ginčijamo mokėjimo lėšų, todėl pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas kompensuoti Ginčijamo mokėjimo sumą – 500 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. 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