



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-02-22 Nr. 429-99  
Vilnius

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

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

2022 m. birželio 20 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele „Debit MasterCard“ buvo inicijuotos trys mokėjimo operacijos (sumos: 490 Eur; 250 Eur ir 19,98 Eur, bendra suma – 759,98 Eur) (toliau – mokėjimo operacijos) tretiesiems asmenims. Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos laikotarpiu nuo 13:06:59 val. iki 13:13:24 val., pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės piniginės, panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

Pareiškėjas tą pačią dieną 13:38 val. telefonu kreipėsi į banką ir nurodė pastebėjęs sąskaitoje rezervuotas lėšas, tačiau mokėjimo operacijų teigė nevykdęs. Pareiškėjo tapatybę patikrinusi banko darbuotoja pareiškėją informavo, kad minėtos mokėjimo operacijos banko sistemų jau buvo užfiksuotos kaip įtartinos, todėl banko iniciatyva atsiskaitymai kortele už prekes ir paslaugas jau yra apriboti. Pokalbio telefonu metu kortelė buvo užblokuota visam laikui be galimybės ją atblokuoti ir užsakyta nauja debeto mokėjimo kortelė, be to, pareiškėjas banko darbuotojos buvo informuotas, kad bankas atliks operacijų tyrimą ir, jam pasibaigus, operacijų rezervacijos turėtų būti atšauktos, o lėšos gražintos į sąskaitą.

2022 m. birželio 21 d. bankas žinute interneto banke informavo pareiškėją, kad mokėjimo operacijų sumų jam negražins. Nors pareiškėjas nurodė neinicijavęs mokėjimo operacijų, banko surinkti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė tik jam vienam žinomus personalizuotus saugumo duomenis, būtinus mokėjimo operacijoms inicijuoti. Banko teigimu, pareiškėjas elgėsi labai neatsargiai, todėl bankas neturi pareigos savo lėšomis atlyginti pareiškėjo patirtų nuostolių. Taip pat bankas nurodė, kad neturi teisės ginčyti mokėjimo operacijų pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, nes mokėjimo operacijos įvykdytos taikant sustiprintą tapatybės nustatymo būdą – suvedant tik vienam pareiškėjui žinomą, SMS žinute banko pareiškėjui atsiųstą *Apple Pay* patvirtinimo kodą ir pridėdant mokėjimo kortelę prie trečiųjų asmenų elektroninės piniginės. Dėl prarastų lėšų pareiškėjui pasiūlyta kreiptis į policiją.

Vėliau vykusio susirašinėjimo metu pareiškėjas neginčijo jokių banko nurodytų aplinkybių, susijusių su tik pareiškėjui žinomų personalizuotų saugumo duomenų atskleidimu tretiesiems asmenims ir mokėjimo operacijų inicijavimu, tačiau teiravosi, dėl kokių priežasčių piniginės lėšos buvo pervestos tretiesiems asmenims, nors pareiškėjas, jo teigimu, buvo „<...> sustabdęs mokėjimą, kol pinigai dar nebuvo pervesti kitiems asmenims“. Pareiškėjo teigimu, „Mokėjimą praleido bankas po pranešimo apie sukčiavimą. Kortelė jau irgi buvo užblokuota.“ Bankui atsisakius pakeisti savo sprendimą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Savo prašymą Lietuvos bankui rekomenduoti bankui gražinti mokėjimo operacijų lėšas pareiškėjas grindė jau minėtu argumentu, kad lėšos tretiesiems asmenims buvo pervestos po to, kai pareiškėjas apie sukčiavimo atvejį pranešė bankui ir kortelė jau buvo užblokuota.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė su pareiškėjo pretenzijomis nesutinkantis. Banko teigimu, mokėjimo kortelės sutartis su pareiškėju sudaryta 2021 m. gruodžio 7 d. interneto banko aplinkoje (toliau – sutartis). Sudarydamas sutartį pareiškėjas patvirtino susipažinęs ir sutinkantis tiek su specialiosiomis, tiek su bendrosiomis sutarties

sąlygomis. Informacija apie *Apple Pay*, kaip vieną iš išmaniųjų atsiskaitymo būdų, banko yra skelbiama viešai [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt) skiltyje Kortelės / Išmanieji atsiskaitymai arba *Apple Pay – Swedbank*.

Bankas nurodė, kad mokėjimo operacijos sąskaitoje, panaudojant kortelę, įvykdytos ne dėl sutrikimų banko ar „MasterCard“ sistemose ar jose esančių saugumo spragų, o dėl pareiškėjo veiksmų, kuriais dėl jo didelio neatsargumo tretiesiems asmenims buvo atskleisti kortelės duomenys ir perduotas papildomas iš banko 2022 m. birželio 20 d. SMS žinute gautas kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* kodas. Pareiškėjo kortelė buvo pridėta elektroninėje piniginėje *Apple Wallet*, įdiegtoje trečiųjų asmenų valdomame *Apple* išmaniajame įrenginyje ir taip sukurtas išmanusis bekontaktis atsiskaitymo telefonu būdas – *Apple Pay*.

Banko teigimu, gavęs SMS žinutę su kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* patvirtinimo kodu, pareiškėjas galėjo ir turėjo susilaikyti nuo tolesnių veiksmų, jeigu neketino kortelės pridėti prie *Apple Pay*. Banko teigimu, pareiškėjui netrūko informacijos apie tokį bekontaktį atsiskaitymo metodą, jis pats šiuo išmaniuoju atsiskaitymo būdu jau buvo naudojėsis.

Banko teigimu, tretiesiems asmenims atskleisdamas personalizuotus saugumo duomenis, pareiškėjas pažeidė kortelės sutartyje bei Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau - Mokėjimų įstatymas) 34 straipsnyje nurodytas kortelės naudotojo pareigas, todėl visi dėl minėtų mokėjimo operacijų kilę nuostoliai tenka pareiškėjui.

Bankas pažymėjo, kad sutikimas atlikti operacijas pareiškėjo vardu buvo duotas ir operacijų autorizavimo procedūra užbaigta nuo 13:06:59 val. iki 13:13:24 val., t. y. dar iki banko iniciatyva pritaikyto ribojimo atsiskaitymams kortele už pirkinius ir paslaugas (apie apribojimus pareiškėjas informuotas SMS žinute), trečiųjų asmenų susikurto *Apple Pay* ištrynimo (13:19:36 val.) bei kortelės blokavimo (13:41:36 val.), taip pat iki pareiškėjo pirmo kreipimosi telefonu į banką (13:38 val.).

Bankas pažymėjo, kad mokėjimo operacijų mokėjimo kortelėmis vykdymas skiriasi nuo įprastų kredito pervedimų dėl jų inicijavimo tvarkos (per gavėją). Lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos operacijų mokėjimo kortelėmis atveju nėra nurašomos ir pervedamos tiesiogiai gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, o tik rezervuojamos sąskaitoje tuo tikslu, kad nebūtų naudojamos kitoms mokėtojo inicijuojamoms operacijoms sąskaitoje vykdyti. Gavėjo (prekybininko) mokėjimo paslaugų teikėjas, jei prekybininkui mokėjimo paslaugas teikia ne pats bankas, tokios operacijos lėšas nusirašo tiesiogiai iš banko korespondentinės sąskaitos. Vadovaujantis kortelės sutarties 4.6 papunkčiu, „<...> Bankas lėšas, reikalingas nurodymui įvykdyti, iš Sąskaitos nurašo per vieną Banko darbo dieną nuo tos dienos, kai iš Kortelę atsiskaitymui priėmusio asmens ar kito atitinkamo asmens gauna reikiamą Operacijos Kortelę atlikimo patvirtinimą.“ Dėl šios priežasties operacijų lėšas bankas nurašė iš sąskaitos 2022 m. birželio 22 d., nes tuomet gavo iš prekybininko mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo operacijų finansinių patvirtinimus, kurie reiškia, kad operacijų lėšos jau nurašytos iš banko atitinkamos korespondentinės sąskaitos.

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kuriuos yra neatskiriama kortelės sutarties dalis, 3.3.5.2 papunktyje taip pat yra nustatyta: „<...> kai Mokėjimo operacija inicijuojama Gavėju ar per Gavėją (pvz.: atsiskaitymas mokėjimo kortele), ar inicijuojama Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo, Mokėtojas negali atšaukti Mokėjimo nurodymo po to, kai Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui pateikė Sutikimą inicijuoti Mokėjimo operaciją arba Mokėtojas Gavėjui davė Sutikimą atlikti Mokėjimo operaciją. <...>“

Taigi, kai pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką dėl mokėjimo operacijų, jų lėšos jau buvo rezervuotos sąskaitoje ir jau buvo prasidėjęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatytas operacijų neatšaukiamumo momentas, todėl nebebuvo galimybių bankui sustabdyti operacijų vykdymą ar jas atšaukti.

Bankas taip pat nurodė nustatęs, kad banko darbuotoja pokalbio telefonu metu 2022 m. birželio 20 d. pareiškėjui suteikė netikslią informaciją, nes nurodė, kad operacijų lėšų rezervacijos gali būti atšauktos. Banko teigimu, ši komunikacinė klaida įvyko dėl banko darbuotojos nepatyrimo. Bankas nurodė nuolat edukuojantis darbuotojus ir sieks išvengti panašių apmaudžių situacijų ateityje. Bankas pažymėjo jau kitą dieną raštu patikslinęs savo sprendimą ir motyvuotai informavęs pareiškėją, kad lėšos nebus gražintos.

#### 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.

Iš pateiktų duomenų spręstina, kad ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti mokėjimo operacijų lėšas (759,98 Eur). Pareiškėjas nei susirašinėjime su banku, nei kreipimesi į Lietuvos banką neginčijo banko nustatytų mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybių, t. y. kad mokėjimo operacijos atliktos, taikant *Apple Pay* metodą, tretiesiems asmenims pasinaudojus tik pareiškėjui žinomais kortelės duomenimis bei iš banko SMS žinute gautu kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* kodu. Taip pat pareiškėjas neginčija ir banko vertinimo, kad personalizuotų saugumo duomenų atskleidimas tretiesiems asmenims laikytinas itin neatsargiu pareiškėjo elgesiu ir Mokėjimų įstatyme įtvirtintų mokėtojo pareigų pažeidimu.

Bankui reiškiamą reikalavimą pareiškėjas nuo pat pradžių motyvuoja tuo, kad pranešimo apie sukčiavimo atvejį pateikimo bankui metu mokėjimo operacijų lėšos, nors ir rezervuotos, tebebuvo pareiškėjo sąskaitoje. Gavęs pareiškėjo pranešimą, bankas užblokavo pareiškėjo kortelę, tačiau vėliau nurašė rezervuotas mokėjimo operacijų lėšas iš pareiškėjo sąskaitos.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operacijas, pareiškėjui kreipusis į banką ir bankui užblokavus kortelę.*

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugų 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 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją ir (arba) kelias mokėjimo operacijas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais (kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo arba per gavėją) būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui.

Banko ir pareiškėjo sudarytos sutarties 4.6 papunktyje nustatyta, kad bankas kortele pateiktą nurodymą atlikti operaciją pradeda vykdyti nuo tokio nurodymo gavimo momento. Nuo nurodymo pateikimo momento klientas negali disponuoti ir naudotis nurodymui įvykdyti reikalinga lėšų suma, kuri iki lėšų nurašymo dienos yra rezervuojama sąskaitoje. Bankas lėšas, reikalingas nurodymui įvykdyti, iš sąskaitos nurašo per vieną banko darbo dieną nuo tos dienos, kai iš kortelę atsiskaitymui priėmusio asmens ar kito atitinkamo asmens gauna reikiamą patvirtinimą, kad operacija kortele atlikta. Sutarties 4.8 papunktyje nustatyta, kad kortele pateiktas nurodymas atlikti operaciją yra neatšaukiamas, išskyrus atvejus, kai šalys yra susitarusios kitaip ir bankas dar nėra įvykdęs pateikto nurodymo arba bankas nėra įsipareigojęs tretiesiems asmenims įvykdyti naudotojo pateikto nurodymo atlikti operaciją.

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kurios yra neatskiriama kortelės sutarties dalis, 3.3.5.2 papunktyje nustatyta: „kai Mokėjimo operacija inicijuojama Gavėjo ar per Gavėją (pvz.: atsiskaitymas mokėjimo kortele), ar inicijuojama Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo, Mokėtojas negali atšaukti Mokėjimo nurodymo po to, kai Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui pateikė Sutikimą inicijuoti Mokėjimo operaciją arba Mokėtojas Gavėjui davė Sutikimą atlikti Mokėjimo operaciją.“

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti mokėjimo

operacijas nebuvo nustatytos. Pareiškėjas dėl mokėjimo operacijų atšaukimo kreipėsi po to, kai suėjo Mokėjimų įstatyme ir sutartyje nustatyti terminai.

Pažymėtina, kad ginčui aktualios mokėjimo operacijos buvo įvykdytos iki užblokuojant kortelę 2022 m. birželio 20 d., o 2022 m. birželio 22 d. iš pareiškėjo sąskaitos buvo tik nurašytos mokėjimo operacijų lėšos, mokėjimo operacijų lėšų gavėjams (per savo finansų įstaigas) pateikus bankui galutinius patvirtinimus dėl atsiskaitymų kortele.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas neturėjo pagrindo atšaukti ginčui aktualių mokėjimo operacijų, todėl pareiškėjo reikalavimo tenkinti nėra pagrindo.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis