



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. kovo 16 d. Nr. 429-147  
Vilnius

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

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

2021 m. gruodžio 18 d., panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės *Visa* duomenis, buvo atlikta mokėjimo operacija gavėjui „SERVICE OPLATI 3DSEC MINSK BY“, operacijos vertė – 2408,35 Eur (6674,42 BYN) (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2021 m. gruodžio 18 d. pareiškėjas kreipėsi į banką<sup>1</sup>, informuodamas apie atliktą Ginčijamą mokėjimą, kurį pareiškėjas neigė autorizavęs, ir paprašė banko išnagrinėti Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybes, atšaukti Ginčijamą mokėjimą ir (ar) gražinti jo lėšas pareiškėjui.

2022 m. gruodžio 20 d. bankas laišku interneto banke pateikė atsakymą pareiškėjui dėl jo prašymo. 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 lėšų gavėją ir teisėsaugos institucijas.

2022 m. gruodžio 22 d. gavus lėšų gavėjo banko patvirtinimą 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 asmens: 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 lėšos buvo nurašytos (Ginčijamas mokėjimas). Pareiškėjas nurodo nedelsdamas 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 gražinti 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 todėl įvykdytas, bankui neturint teisinio pagrindo pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo neįvykdyti.

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:**

<sup>1</sup> Telefonu ir pateikdamas prašymą interneto banke.

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. Atsižvelgdamas ir į tai, kad, banko teigimu, pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, bankas mano, kad negali būti įpareigotas Ginčijamo mokėjimo sumos gražinti pareiškėjui.

*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; 3) bankas tinkamai reagavo į pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą ir pagrįstai įvykdė Ginčijamą mokėjimą.*

#### *1. Dėl Ginčijamo mokėjimo 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 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).

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.“ 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 inicijuojant Ginčijamą mokėjimą 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 naudojamą tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

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, kada, kaip 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 išduotas 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, suklustotoje 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 žmonos mobiliojo telefono ekrano nuotraukas, kuriose matyti susirašinėjimo su trečiaisiais asmenimis pokalbių programėlėje „Viber“ fragmentai. Iš minėtų nuotraukų matyti, kad su pareiškėjo žmona<sup>2</sup> susiekė asmuo ir nurodė, kad siekia įsigyti internetinių skelbimų svetainėje „skelbiu.lt“ parduodamą prekę. Tariamasis pirkėjas pasiūlė sumokėti už prekės pristatymą ir atlikti mokėjimą už įsigyjamą prekę per siuntų pristatymo bendrovę „DPD“. Pareiškėjo žmona taip pat buvo raginama paspausti nuorodą į, kaip paaiškėjo vėliau, suklustotą siuntų pristatymo bendrovės „DPD“ interneto svetainę, suvesti reikiamus duomenis ir paspausti mygtuką „gauti lėšų“, kad pirkėjo pervesta suma būtų įskaityta į pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitą. Kaip matyti iš pareiškėjo pateiktų ekrano nuotraukų, jam (jo žmonai) telefonu buvo pateiktos nuorodos į suklustotą siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainę, pačioje nuorodoje matyti ne tik minėtos siuntų bendrovės prekės ženklas, bet ir raginama DPD kurjerio pristatymo paslaugai užsakyti spausti nuorodą, o atsidariusiame puslapyje šiam tikslui suvesti prašomus mokėjimo kortelės duomenis bei vienkartinį kodą, gautą SMS žinute.

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

<sup>2</sup> Pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, jo žmona interneto skelbimų svetainėje „skelbiu.lt“ įkėlė skelbimą dėl parduodamos prekės ir bendravo su ją įsigyti tariamai siekusių asmeniu, tačiau tariamam lėšų už parduodamą prekę įskaitymui savo mokėjimo kortelės duomenis pateikė pareiškėjas.

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, t. y. prieš suveddamas savo naudojamos „Smart-ID“ programėlės paskyros PIN1 kodą, turi įsitikinti, kad mokėjimo operacijos lange rodomas kontrolinis kodas sutampa su programėlės „Smart-ID“ lange rodomu kontroliniu kodu, o jeigu tokios galimybės neturi, neautorizuoti atliekamo veiksmo.

Vis dėlto, remiantis banko paaiškinimais, be kontrolinio kodo, kurį turi sutikrinti mokėtojas tvirtindamas per gavėją inicijuotą mokėjimo operaciją, nėra atliekami jokie kiti veiksmai ir 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, joje (t. y. „Smart-ID“ programėlės) pasirodžiusiame pranešime, kuriuo prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, tvirtinant operaciją 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>3</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 mokėjimo kaip autorizuoto – atlikto 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 operaciją davimo formą ir tvarką, nėra pagrindo, todėl Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

<sup>3</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](#).

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

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, t. y. jei 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 pareiškėjo 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 pareiškėjo bendrąją sutartį sudarančių Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.5 papunktyje nurodyta, jog klientas įsipareigoja: „laikyti paslapyje visus Kortelės ar Skaitmeninės piniginės, 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 saugumo duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Nustatyta<sup>4</sup>, kad prieš įvykdant Ginčijamą mokėjimą pareiškėjo žmona pokalbių programėlėje „Viber“ gavo, kaip tuo metu tikėjo, pirkėjo siųstą pranešimą apie galimybę, naudojantis „DPD“ kurjerių paslaugomis, išsiųsti pirkėjui internetinėje skelbimų svetainėje pareiškėjo (jo žmonos) parduodamą prekę ir gauti už ją pinigus į savo mokėjimo kortelės sąskaitą, suvedus prašomus duomenis minėtos siuntų bendrovės interneto svetainėje pagal individualiai pareiškėjui (jo žmonai) atsiųstą nuorodą. Pareiškėjo žmona savo telefone esančioje pokalbių programėlėje „Viber“ gavo atitinkamą pranešimą su nuoroda, kaip paaiškėjo vėliau, į suklastotą siuntų bendrovės „DPD“ interneto puslapį. Paspaudęs<sup>5</sup> pranešime pateiktą nuorodą, pareiškėjas atsidariusiame interneto puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis. Ginčo bylos duomenimis<sup>6</sup>, suklastotoje „DPD“ interneto svetainėje buvo suvestas mokėjimo kortelės turėtojo vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV), šie duomenys buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuotas Ginčijamas mokėjimas.

Atsiliepime bankas teigia, kad reguliariai savo klientus įspėja apie sukčiavimo atvejus, skelbdamas informaciją banko interneto puslapyje, o 2022 m. birželio 14 d. asmeniškai informavo visus banko klientus, tarp jų ir pareiškėją, pranešimu interneto banke, kaip apsaugoti nuo analogiškų sukčiavimo atvejų. Atkreiptinas dėmesys, kad toks pranešimas, perspėjantis apie panašių sukčiavimo atvejų grėsmes ir informuojantis, kaip nuo jų apsaugoti, pareiškėjui buvo išsiųstas jau po to, kai pareiškėjas buvo nukentėjęs nuo sukčių (Ginčijamas mokėjimas įvykdytas 2021 m. gruodžio 18 d.).

Vis dėlto Lietuvos bankas, įvertinęs ginčo byloje esančius duomenis ir nustatytas aplinkybes, 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 jo žmonos telefone esančią pokalbių programėlę „Viber“ atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas su nuoroda į suklastotą siuntų bendrovės „DPD“ 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 „DPD“ taikoma paslauga paimti prekę iš siuntėjo ir pristatyti gavėjui, iš anksto sumokėjus už pristatymą. Trečiasis asmuo atsiuntė nuorodą į suklastotą siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainę, ir šioje nuorodoje buvo ne tik naudojamas klaidinamai panašus į minėtos siuntų pristatymo bendrovės pavadinimą interneto adresą (<https://dpd.lt-pristatumas-partner.online/order/411528209>), 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, kad šias abejones būtų stengęsis išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją. Priešingai – nepaisant to, kad, pareiškėjo teigimu, „DPD“ kurjerių paslaugomis jie su žmona anksčiau nebuvo naudojęsi, akivaizdu, kad ir tokia tariama siuntų išankstinio apmokėjimo, parduodant prekę, paslauga anksčiau naudotis negalėjo, paspaudus nepažįstamo asmens atsiųstą nuorodą atsidaręs interneto puslapis jiems nesukėlė jokių abejonių dėl jo autentiškumo, išoriškai atrodė panašus į tikrą „DPD“ interneto svetainę ir jo tikrumo pareiškėjas iki Ginčijamo mokėjimo

<sup>4</sup> Pareiškėjo pateikti duomenys: susirašinėjimo pokalbių programėlėje „Viber“ tarp pareiškėjo ir trečiųjų asmenų ekrano vaizdai, taip pat ginčo byloje esantys pareiškėjo pateikti paaiškinimai dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybių.

<sup>5</sup> Pareiškėjui ar jo žmonai.

<sup>6</sup> Banko pateikti vidaus sistemų duomenys.

įvykdymo nekvestionavo. 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 su banku sudarytoje sutartyje nenurodytus ir praktikoje lėšoms įskaityti neprašomus atlikti veiksmus, nors įvykdyti mokėjimo operacijos jis nesiekė. Trečiojo asmens pokalbių programėlėje išsiųstoje žinutėje, pateikiančioje informaciją apie tariamą „pristatymo DPD kurjeriu“ paslaugą, buvo nurodoma, kad: „1. Pirkėjas sukuria dpd kurjerio užsakymą ir apmoką siuntinį+siuntimą. 2. Po pirkėjo apmokejimo paspauskite ant nuorodos ir gaukite pinigus. Įsitikinkite, kad įvesti banko kortelės duomenys yra teisingi, ir įveskite kodą, gautą SMS pranešimu.“

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>7</sup>. Taigi, šalių sutartinius 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.

Pareiškėjas kreipimesi papildomai kelia klausimą dėl tapatybės priemonės „Smart-ID“ naudojimo Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo procese. Pareiškėjo teigimu, mokėjimo operacijoms tvirtinti įprastai naudojamas „Smart-ID“ PIN2 kodas, o ne PIN1 kodas, kaip įvyko šiuo atveju. Vis dėlto, kaip nurodo bankas atsiliepime, šiuo atveju Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas pareiškėjo turima personalizuota kliento atpažinimo priemone, kuria jungiamasi prie interneto banko, t. y. „Smart-ID“ programėlėje suvedus PIN1 kodą ir šiuo veiksmu patvirtinus kortelės turėtojo, t. y. pareiškėjo, tapatybę. Taigi, tam, kad operacija (Ginčijamas mokėjimas) sėkmingai įvyktų, buvo nurodyti kortelės duomenys, t. y. mokėjimo kortelės numeris, galiojimo data, saugos CVV kodas (žinojimo elementas), taip pat buvo pasirinkta autentifikavimo priemonė – „Smart-ID“, bei įvestas PIN1 kodas tapatybei patvirtinti (turėjimo elementas). Tai reiškia, kad pareiškėjo Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas, laikantis saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūros, kaip ją apibrėžia Mokėjimų įstatymų nuostatos<sup>8</sup>. Todėl šiuo atveju, priešingai, nei mano pareiškėjas, papildomų saugumo elementų buvimas (pavyzdžiui, „Smart-ID“ PIN2 kodo suvedimas) nebuvo būtinas, kitų (papildomų) saugumo elementų naudojimo nuotolinio ryšio priemonėmis mokėjimo kortele atliekamoms mokėjimo operacijoms nebuvo nustatęs ir pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas bankas.

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 atlikti tokią mokėjimo operaciją 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 su banku sudarytoje sutartyje 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 mokėtoju tenka visi dėl

<sup>7</sup> Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčio nuostatos.

<sup>8</sup> Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 56 punkte nustatyta, kad „Saugesnis autentiškumo patvirtinimas – autentiškumo patvirtinimas, kai saugiai naudojami bent du iš žinojimo (tai, ką žino tik mokėjimo paslaugų vartotojas), turėjimo (tai, ką turi tik mokėjimo paslaugų vartotojas) ir būdingumo (tai, kas būdinga tik mokėjimo paslaugų vartotojui) kategorijas skirstomi elementai, o pažeidus vieną elementą neturi sumažėti kitų elementų patikimumas.“

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 – 2 408,35 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

### *3. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti Ginčijamą mokėjimą atšaukimo*

Pareiškėjas kreipimesi, be kita ko, teigia, kad, supratęs, jog galėjo būti apgautas sukčių, iškart kreipėsi į banką telefonu, taip pat užpildė paraišką interneto banke atšaukti Ginčijamą mokėjimą, tačiau, nepaisydamas to, pareiškėjo teigimu, bankas Ginčijamą mokėjimą vis tiek įvykdė, lėšas pervesdamas gavėjų naudai.

Vertinant pareiškėjo galimybę atšaukti jo vardu pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą, papildomai pažymėtina, kad, 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 būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

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 grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais. Tais atvejais, kai mokėjimo operacija inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją, klientas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Klientas, davęs mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją yra atsakingas už sutikimo davimą ir negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją (6.3.4 papunktis). Mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 6.4.2 papunktyje (t. y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (6.3.5 papunktis). Pasibaigus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 ir 6.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (6.3.6 papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, t. y. pareiškėjas į banką dėl Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo kreipėsi po to, kai sutikimas atlikti minėtą mokėjimo operaciją jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs<sup>9</sup>.

Atsižvelgdamas į šiuos pareiškėjo teiginius, bankas atsiliepime papildomai paaiškino, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausas bankas gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles: gavęs užklausą rezervuoti lėšas, jas rezervuoja mokėjimo kortelės sąskaitoje, o šias lėšas nurašo, tik gavęs paslaugas ar prekės tiekėjo banko patvirtinimą.

Nurodytus banko teiginius patvirtina ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.24 papunkčio nuostatos, pagal kurias bankas, gavęs kliento (kortelės turėtojo) sutikimą atsiskaityti kortele, su ja susietoje mokėjimo sąskaitoje rezervuoja operacijos lėšas ir, gavęs iš lėšų gavėjo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymus kortele, jas nurašo. Remdamasis minėtomis mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis, bankas panaikina lėšų rezervaciją su kortele susietoje sąskaitoje, jei per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo datos iš lėšų gavėjo negauna duomenų ir patvirtinimo apie atsiskaitymą kortele. Šiuo atveju, kaip nurodė

<sup>9</sup> Sutikimas atlikti Ginčijamą mokėjimą duotas 2022 m. liepos 3 d. 16:59 val., o pareiškėjas į banką dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo kreipėsi 2022 m. liepos 3 d. 17:16 val. (paraiška interneto banke).



bankas, iš pareiškėjo sąskaitos Ginčijamo mokėjimo lėšos nurašytos 2021 m. gruodžio 22 d., nes tą dieną bankas iš lėšų gavėjo gavo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymą pareiškėjo mokėjimo kortele. Bankas pažymėjo, kad atšaukti mokėjimo nurodymų bei panaikinti lėšų rezervacijos negali, nes šį veiksma gali inicijuoti tik paslaugos (prekės) tiekėjas, nes jis informuoja banką, ar su kortele susietos banko sąskaitos savininkas atsiskaitė, pirkdamas prekes (paslaugas), ar atsiskaitymo neatliko.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjo Ginčijamas mokėjimas iš tiesų yra neautorizuotas, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šis Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas ir įvykdytas. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti.

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