



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-03 Nr. 429-252
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. sausio 9 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke panaudojant pareiškėjai banko išduotą mokėjimo kortelę buvo inicijuota 2 553,49 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Simplex Elastum* (toliau – gavėjas). Mokėjimo operacija buvo inicijuota suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir pačiai pareiškėjai suvedus pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą.

2023 m. sausio 9 d., iš karto po mokėjimo operacijos įvykdymo, pareiškėja kreipėsi į banką prašydama atšaukti mokėjimo operaciją. Pareiškėja bankui teigė, kad ketino patvirtinti 15 Eur mokėjimo operaciją, tačiau iš jos sąskaitos banke buvo nurašyta didesnė suma – 2 553,49 Eur. Pareiškėja bankui paaiškino, kad per *Viber* programėlę bendrauja su asmeniu, kuris jai padeda investuoti lėšas per *Binance* platformą. Pareiškėja teigė, kad norėjo iš savo *Binance* sąskaitos į banko sąskaitą persivesti sukauptas lėšas, todėl padedama šio asmens ketino patvirtinti 15 Eur mokėjimo operaciją paspausdama jai atsiųstą aktyvią nuorodą.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos reikalavimą, pareiškėja dėl įvykdytos mokėjimo operacijos kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja teigė, kad „2023 m. sausio 9 d. kalbėdama su prisistačiusiu „Stam capital“ finansų konsultantu norėjau padaryti *Binance* programėlės patvirtinimą. Telefono ekrane naudojantis *Binance* programėle pasirodė patvirtinimo užklausa 15 Eur. Naudojantis mano kortelės duomenimis paspaudžiau ant piktogramos, kur buvo nurodyta, kad pervedama 15 Eur suma, pasirodė „Smart-ID“ pranešimas, kuriame nebuvo nurodyta patvirtinama suma, suvedžiau vieną kodą (pin1) ir pastebėjau, kad 15 Eur pavedimas nepasitvirtino. Iš karto prisijungiau prie banko kompiuteriu ir pastebėjau, kad nuo sąskaitos nuskaityta ne 15 Eur, o 2 553,49 Eur.“ Pareiškėja teigia, kad ji laiku kreipėsi į banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, todėl, pareiškėjos nuomone, bankas turėjo galimybę atšaukti mokėjimo operaciją. Pareiškėja taip pat teigė patyrusi nuostolių ir dėl banko sistemų nesaugumo, nes mokėjimo operacijai patvirtinti jos nebuvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN2 kodo.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir inicijuoti mokėjimo operaciją, kurios įvykdymą patvirtino pati pareiškėja. Banko teigimu, mokėjimo operacija buvo įvykdyta taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą – buvo suvesti mokėjimo kortelės duomenys, žinomi tik kortelės turėtojui: vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV), o mokėjimo operacija patvirtinta suvedant pareiškėjos naudojamos tapatybės atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Atsiliepime pažymima, kad mokėjimo operacijoms tvirtinti bankas taiko papildomą kliento ir jo operacijų autentifikavimą, taip siekdamas suteikti galimybę klientui įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu. Klientams įvykdžius visas banko ir kliento sutartas sąlygas, kad kliento inicijuota mokėjimo operacija būtų tinkamai identifikuota, bankas įsipareigoja tokias operacijas

įvykdyti. Bankas nurodo, kad vykdant mokėjimo operacijas banko sistemos veikė saugiai, jokių sutrikimų užfiksuota nebuvo.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos argumentų, kad, pareiškėjai kreipusis į banką, mokėjimo operacija nebuvo atšaukta, bankas paaiškino, kad galimybių atšaukti banko ir pareiškėjos sutartu būdu patvirtintos mokėjimo operacijos po to, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą, nebuvo. Kad mokėjimo operacija būtų atšaukta, būtinas lėšų gavėjo sutikimas, taigi, bankas savo iniciatyva negali atšaukti mokėjimo operacijos ir iš pareiškėjos banko sąskaitos panaikinti lėšų rezervacijos.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos 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 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamos mokėjimo operacijos sumą.

Pareiškėja teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotą mokėjimo operaciją, kurios pareiškėja pati neturėjusi tikslo inicijuoti. Pareiškėjos nuomone, bankas nereikalaudamas mokėjimo operacijos patvirtinimo suvedant „Smart-ID“ PIN2 neužtikrino pareiškėjos lėšų banke saugumo, be to, pareiškėja teigia, kad ji laiku kreipėsi į banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, tačiau bankas jos neatšaukė. Bankas teigia, kad tretieji asmenys iš pareiškėjos sąskaitos banke įgijo sąlygas inicijuoti mokėjimo operaciją tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims ir mokėjimo operaciją patvirtino suvedama savo naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, todėl mokėjimo operacijos lėšų grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai bankas neturi pareigos.

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.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą; 2) bankas turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operaciją.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Ginčo byloje nustatyta, kad mokėjimo operacija iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuota suvedus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis (vardą, pavardę, mokėjimo kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą) ir pačiai pareiškėjai suvedus pareiškėjos naudojamos tapatybės atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą. Banko pateiktas jo informacinių sistemų žurnalo duomenimis, pareiškėjai prieš suvedant „Smart-ID“ PIN1 pareiškėjos „Smart-ID“ programėlėje buvo rodoma mokėjimo operacijos informacija: „*authorizationCode=6082*“. Banko pateiktas duomenimis, mokėjimo operacijos suma ir gavėjo duomenys buvo rodomi tik banko autentifikavimosi lange, taigi, ji nebuvo rodoma pareiškėjos „Smart-ID“ programėlėje.

Pareiškėja pripažįsta, kad pati suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis, o vėliau ir

„Smart-ID“ PIN1 kodą. Vis dėlto pareiškėja teigia, kad vesdama šiuos duomenis neturėjo tikslo iš savo sąskaitos įvykdyti 2 553,49 Eur mokėjimo operaciją. Pareiškėjos teigimu, jos tikslas buvo naudojantis *Binance* programėle patvirtinti 15 Eur mokėjimo operaciją. Pareiškėja teigia, kad prieš suvedant „Smart-ID“ PIN1 jai nebuvo rodoma mokėjimo operacijos suma ir gavėjas, tad ji nesupratusi, kad suveddama „Smart-ID“ PIN1 tvirtina 2 553,49 Eur mokėjimo operaciją.

Vertinant, ką prieš suveddama savo mokėjimo kortelės duomenis bei „Smart-ID“ PIN1 kodą apie savo atliekamus veiksmus galėjo suprasti pareiškėja, yra svarbu, kokia informacija apie trečiųjų asmenų prašomus atlikti veiksmus pareiškėjai buvo pateikta, tačiau pareiškėja nepateikė iš trečiųjų asmenų gautos žinutės su aktyvia nuoroda kopijos, nes ją yra ištrynusi. Taigi, ginčo byloje, be pareiškėjos subjektyvių teiginių, nėra pateikta jokių objektyvių duomenų apie iš trečiųjų asmenų pareiškėjos gautą žinutę su aktyvia nuoroda ir jos turinį.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, konstatuotina, kad ginčo byloje nėra objektyvių duomenų, pagrindžiančių, kokių tikslu pareiškėja naudojo savo mokėjimo priemonę ir ar šis tikslas atitiko pareiškėjos ir banko sudarytoje sutartyje nustatytą mokėjimo priemonės naudojimo paskirtį.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Pažymėtina, kad klausimas, kokių tikslu mokėtojas naudoja savo mokėjimo priemonę ir ar šis tikslas atitinka mokėjimo priemonės naudojimo paskirtį, yra vienas iš esminių klausimų, į kurį būtina atsakyti, siekiant nuspręsti, ar bankas turi pareigą grąžinti mokėjimo operacijų lėšas.

Kaip minėta, pareiškėja teigė, kad žinutę su aktyvia nuoroda yra ištrynusi, todėl jos Lietuvos bankui pateikti negalėjo. Vadinasi, ginčo byloje nėra pateikto vieno iš esminių įrodymų, kuris yra būtinas norint tinkamai įvertinti mokėtojo elgesį su savo mokėjimo priemone ir remiantis objektyviais įrodymais įvertinti mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta pareiškėjos ir banko sutartu būdu, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti mokėjimo operacijos lėšas.

2. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti mokėjimo operaciją atšaukimo

Pareiškėja teigė, kad bankas turėjo atšaukti mokėjimo operaciją ir iš gavėjo sugrąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijos lėšas.

Vertinant banko pareigos atšaukti mokėjimo operaciją vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, 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).

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos prašymas atšaukti mokėjimo operaciją bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjos vardu pateikto mokėjimo nurodymo nebegalėjo.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai neatšaukė mokėjimo operacijos.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau

nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.