



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. gegužės 4 d. laikotarpiu nuo 15:36:35 val. iki 15:39:44 val. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 6 mokėjimo operacijos gavėjui CSZ*HONGMAO 10150 JAKPUS (toliau – gavėjas). Bendra mokėjimo operacijų suma – 790,94 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus *Apple Pay* mokėjimo metoda, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* įrenginio buvo pridėta 2024 m. gegužės 1 d.

Bankui atsisakius pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad ji mokėjimo operacijų neautorizavo. Pareiškėja paaiškindama mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes nurodė, kad „05-04 išgirdau telefono signalą (supratau, kad iš banko, įprastas pytelėjimas), tikrai nepriėjau iš karto, pamaniau, kad vėliau prieisiu, kai eisiu į tą kambarį. Tačiau neužilgo prireikė užėiti į kambarį, tad ir žvilgtelėjau į telefoną, nes jis buvo tame kambaryje. Paėmiau telefoną į rankas, pamačiau, kad įvyko nuskaitymas, kurio aš tikrai nedariau. Tada pasakiau vyrui ir tuo metu įvyko antras nuskaitymas. Prisipažinsiu buvau sutrikusi, bet rami. Vyras liepė greitai skambinti į banką. Klausiu koks telefono Nr.? Jis pradėjo naršyti savo telefone per Google paiešką. Aš bandžiau žiūrėti per savo telefoną ir kiek pamenu jungiausi prie savo banko, kad pasižiūrėti kas vyksta ir rasti kontaktus. Tuo metu kol mes radome tel. Nr. įvyko kiti du nuskaitymai, kurie neprašė jokių patvirtinimų. Kol mane sujungė su operatoriumi, įvyko dar keli nuskaitymai.“

Papildomai pareiškėja Lietuvos bankui siųstame el. laiške paaiškino, kad „nuskaitymai pradėjo vykti be mano žinios, tą dieną 05.04 aš jokių nuorodų negavau ir iš banko užklausų (smart ID) negavau, tiesiog pradėjo automatiškai vykti pinigų nuskaitymai. Gegužės 1 d. aš taip pat žinutėmis jokių nuorodų negavau (tai buvo nedarbo diena), tą dieną banko kortelės duomenų neteikiau (nors bankas teigia, kad aš pateikiau 05.01).“ Pareiškėja teigė, kad savo banko mokėjimo kortelę saugo ir niekam jos duomenų neatskleidžia.

Pareiškėjos nuomone, jos patirti nuostoliai būtų buvę mažesni, jeigu jai būtų pavykę iš karto susisiekti su banku, tačiau, pareiškėjos teigimu, prieš sujungiant su banko darbuotoju jai reikėjo išklausti banko operatoriaus žodžius, pasirinkti tinkamus operatoriaus pasiūlymus, tai lėmė, kad mokėjimo kortelė nebuvo užblokuota laiku.

Pareiškėja prašė išsiaiškinti ir tiksliai nustatyti, kada ji jungėsi savo noru prie banko, ir gražinti jos neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 790,94 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, nes jos buvo patvirtintos pareiškėjos ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos panaudojus *Apple Pay* atsiskaitymo metoda, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* įrenginio buvo pridėta kelios dienos iki mokėjimo operacijų inicijavimo – 2024 m. gegužės 1 d., o mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* buvo patvirtintas vienkartinio saugos kodu, kurį bankas 2024 m. gegužės 1 d. pareiškėjai siuntė jos mobiliuoju telefonu. Minėtame banko siųstame SMS pranešime buvo aiškiai nurodyta, kad jis skirtas tik kortelei prie *Apple Pay* pridėti: „Jūsų kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* patvirtinimo

kodas yra 345127. Šis kodas galios 30 minučių.“ Banko turimais duomenimis, SMS žinute gautas kodas buvo panaudotas per 32 sekundes nuo SMS žinutės išsiuntimo pareiškėjai momento. Bankas taip pat pažymėjo, kad po to, kai mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay*, bankas 2024 m. gegužės 1 d. pareiškėjai išsiuntė antrą pranešimą, kuriuo pareiškėja informavo apie tai, kad jos mokėjimo kortelė yra pridėta prie *Apple Pay*: „*Jūsų kortelė ****7398 paruošta „Apple Pay“ bekontakčiams atsiskaitymams telefonu.*“ Tačiau pareiškėja ir gavusi šį pranešimą į banką nesikreipė.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja bankui nepateikė jokios informacijos apie mokėjimo priemonės praradimo aplinkybes, todėl bankui nėra žinoma, kaip buvo atskleisti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys bei SMS žinute siųstas vienkartinis saugos kodas. Be to, pareiškėja banko nebuvo informavusi apie mokėjimo kortelės praradimą ir (arba) neteisėtą jos duomenų pasisavinimą.

Banko teigimu, neginčijamas banko nustatytas faktas yra tas, kad pareiškėjos mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay* buvo panaudoti tik pareiškėjai žinomi pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys (pareiškėjos vardas, pavardė, kortelės numeris, CVV kodas) bei banko pareiškėjos mobiliuoju telefonu SMS žinute siųstas vienkartinis saugos kodas.

Bankas, pasisakydamas dėl pareiškėjos argumento, kad ji ilgai laukė, kol ją sujungs su banko konsultantu, paaiškino, kad banko sistemose užfiksuotas pirmasis pareiškėjos skambutis bankui – 15:39:45 val., nors mokėjimo operacijos buvo inicijuotos laikotarpiu nuo 15:36:35 val. iki 15:39:44 val., o vėlesni bandymai jau nepavyko, nes bankas 15:40:34 val. savo iniciatyva automatiškai apribojo naudojimąsi pareiškėjos mokėjimo kortele. Taigi, banko sistemų duomenimis, pareiškėjos kreipimosi momentas į banką sutapo su momentu, kai banko sistemos automatiškai apribojo naudojimąsi pareiškėjos mokėjimo kortele, todėl, banko nuomone, nėra pagrįstas pareiškėjos teiginys, kad ji nuostolių patyrė dėl to, kad negalėjo operatyviai susisiekti su banko darbuotoju.

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 (toliau – Taisyklės) 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai pareiškėjos vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 790,94 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi mokėjimo operacijas ir (ar) tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavusi savo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo pasinaudojant pareiškėjos mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay*.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą.

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.

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 pareiškėjos mokėjimo kortelė panaudojus mokėjimo kortelės duomenis (pareiškėjos vardą, pavardę, kortelės numerį, CVV kodą) prie trečiųjų asmenų mobiliajame telefone įdiegto *Apple Pay* buvo pridėta 2024 m. gegužės 1 d. 15:51:15 val. Banko pateiktais duomenimis, prieš pareiškėjos kortelės pridėjimą prie trečiųjų asmenų mobiliajame telefone įdiegto *Apple Pay* bankas 15:50:53 val. pareiškėjai jos mobiliuoju telefonu siuntė SMS pranešimą su vienkartinio saugos kodu, skirtu mokėjimo kortelės pridėjimui prie *Apple Pay* patvirtinti. Minėtame pranešime bankas pareiškėjai pateikė informaciją apie vienkartinio kodo paskirtį: „*Jūsų kortelės pridėjimo prie Apple Pay patvirtinimo kodas yra 345127. Šis kodas galios 30 minučių.*“ Taigi, ginčo byloje nustatytais duomenimis, vienkartinis saugos kodas buvo panaudotas per 32 sekundes nuo SMS žinutės išsiuntimo. Be to, banko ginčo byloje pateiktais duomenimis, bankas pareiškėjai po to, kai jos mokėjimo kortelė buvo pridėta prie trečiųjų asmenų mobiliajame telefone įdiegto *Apple Pay*, pareiškėjai išsiuntė antrą pranešimą, kuriuo pareiškėją informavo apie tai, kad jos mokėjimo kortelė yra pridėta prie *Apple Pay*: „*Jūsų kortelė **** 7398 paruošta „Apple Pay“ bekontakčiams atsiskaitymams telefonu.*“ Tačiau pareiškėja ir į šią banko žinutę nekreipė dėmesio.

Duomenų, kad pareiškėja savo mokėjimo kortelę arba mobilųjį įrenginį buvo pametusi, ginčo byloje nėra. Vadinas, niekas kitas, be pačios pareiškėjos, jos mokėjimo kortelės duomenų ir SMS žinute gauto vienkartinio saugos kodo negalėjo žinoti ir negalėjo jų perduoti tretiesiems asmenims.

Pareiškėja iš esmės nepateikė jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjai žinomi personalizuoti saugos duomenys. Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie trečiųjų asmenų mobiliajame telefone įdiegto *Apple Pay*.

Pareiškėja neigia pati davusi sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas ir teigia, kad niekam nebuvo atskleidusi ar kitaip perdavusi savo mokėjimo kortelės duomenų bei banko SMS žinute siųsto vienkartinio saugos kodo. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pati pareiškėja, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava. Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, nors iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operacijas ir teigia, kad jo mokėjimo priemone buvo pasinaudota neteisėtai, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko ir tai galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Vertinant pareiškėjos argumentą, kad dalies nuostolių ji nebūtų patyrusi, jeigu jai būtų pavykę operatyviau susiekti su banko konsultantu, pažymėtina, kad ginčo byloje Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja į banką kreipėsi mokėjimo operacijų vykdymo metu: banko pateiktais duomenimis, banko sistemose užfiksuotas pirmasis pareiškėjos skambutis bankui - 15:39:45 val., o mokėjimo operacijos buvo inicijuotos laikotarpiu nuo 15:36:35 val. iki 15:39:44 val. Be to, banko pateiktais duomenimis, bankas 15:40:34 val. savo iniciatyva apribojo naudojimąsi pareiškėjos mokėjimo kortele, dėl to pareiškėjai pavyko išvengti didesnių nuostolių. Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų nėra

pagrindo daryti išvados, kad dalis pareiškėjos nuostolių galėjo atsirasti dėl negalėjimo operatyviai susiekti su banko konsultantu.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informacija, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

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 detaliam atsakymui 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 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.