



**LIETUVOS BANKO  
PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL J. B. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. liepos 10 d. Nr. 242-269  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. B.(toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti jos ir banko Luminor bank AS, veikiančio per Lietuvos skyrių (buvęs AB DNB bankas) (toliau – bankas), ginčą.

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

2016 m. sausio 27 d. pareiškėja su banku sudarė Banko sąskaitos ir jos valdymo sutartį (toliau – banko sąskaitos sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita). Tą pačią dieną pareiškėjai buvo išduota su minėta banko sąskaita susieta *Visa Classic* kredito kortelė (toliau – mokėjimo kortelė).

2019 m. sausio 27 d. pareiškėja bankui pateikė prašymą išnagrinėti ginčytinas operacijas ir nurodė, kad iš banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, nurašyta 789,13 Eur suma. Prašyme pareiškėja nurodė, kad paslaugų teikimo vieta, kurioje buvo vykdomos ginčytinos operacijos, yra „Google Play“.

Bankas išnagrinėjo operacijas, vykusias pareiškėjos sąskaitoje, ir, suskaičiavęs visus nurašymus, vykusius „Google Play“ (62 operacijos), nustatė, kad suma sudaro 657,58 Eur. Banko teigimu, pareiškėja patvirtino, kad suskaičiuota suma yra teisinga.

2019 m. vasario 13 d. bankas, prieš atlikdamas tyrimą, iš anksto gražino pareiškėjai 657,58 Eur sumą ir inicijavo operacijų tyrimą tarpininkaujant mokėjimo kortelių operacijas aptarnaujančiam bankui, prašydamas užsienio banko pateikti dokumentus apie operacijas, vykdytas panaudojant pareiškėjos banko kortelę.

2019 m. kovo 1 d. bankas gavo dokumentus, patvirtinančius, kad operacijas atliko D. B.. Tą pačią dieną bankas kreipėsi telefonu į pareiškėją, kuri patvirtino, kad minėtas asmuo yra pareiškėjos sūnus. Bankas, įvertinęs tyrimo metu nustatytas aplinkybes, priėmė sprendimą susigrąžinti iš pareiškėjos jai pervestas ginčytinų operacijų sumas ir apie savo sprendimą pareiškėją informavo žinute interneto banke.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į banką su pretenzija, o vėliau ir į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, nurodydama, kad „Google Play“ programėlėje mobiliajame telefone buvo išsaugoti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, o bankas prieš perkant nepareikalavo jokių saugos kodų, t. y. neužtikrino sąskaitos apsaugos, todėl pareiškėjos sūnus galėjo laisvai pirkti žaidimus. Taip pat pareiškėja nurodė, kad banke esantys indėliai yra apdrausti „Tagatifond“ (Estijos garantijų fonde), todėl, pareiškėjos teigimu, bankas turėtų gražinti iš pareiškėjos banko sąskaitos pervestą 640 Eur sumą.

Bankas, atsakydamas į pareiškėjos kreipimąsi, pažymėjo, kad pareiškėja be pagrindo reikalauja gražinti lėšas pagal indėlių draudimą, kadangi indėlių draudikas nedraudžia mokėjimo operacijų neįvykdymo ar neteisėto įvykdymo. Taip pat bankas nurodė, kad patikrino pareiškėjos prašyme išsiaiškinti ginčytinas operacijas pateiktą informaciją ir operacijų autorizavimo aspektu ir nustatė, kad ginčytinos operacijos buvo atliktos panaudojant personalizuotus kortelės saugumo duomenis, kurių pakanka, kad paslaugos teikėjas įgytų teisę inicijuoti operacijas. Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėja, kaip banko kortelės turėtoja, privalo saugoti banko kortelę nuo kitų asmenų, t. y. neperduoti, nepalikti kitiems asmenims prieinamoje vietoje ir nesuteikti jokių kitų galimybių pasinaudoti banko kortele ir jos duomenimis. Bankas pažymėjo, kad visos ginčytinos operacijos buvo atliktos

panaudojant tik pareiškėjai žinomus banko kortelės duomenis, todėl bankas operacijas laiko tinkamai autorizuotomis ir tai, banko teigimu, yra pagrindas vykdyti mokėjimo operacijas.

Banko teigimu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) 39 straipsnio 3 dalimi, nuostoliai, patirti dėl ginčijamų operacijų, tenka pareiškėjai, kadangi jie buvo patirti dėl didelio pareiškėjos neatsargumo, t. y. neįvykdžius Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Banko teigimu, pareiškėja nesilaikė banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.6 papunkčio reikalavimų ir suteikė galimybę trečiajam asmeniui sužinoti banko mokėjimo kortelės duomenis. Minėtame papunktyje taip pat nurodyta, kad „Kortele gali naudotis tik tas Kortelės turėtojas, kurio duomenys ir parašas yra ant kortelės“. Be kita ko, banko teigimu, pareiškėja nesilaikė Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 9.2 papunktyje numatytos pareigos imtis veiksmų, kad apsaugotų personalizuotus saugumo duomenis. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašo 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių kilo dėl piniginių lėšų nuskaičiavimo iš pareiškėjos banko sąskaitos pagrįstumo.

Nagrinėjamu atveju pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką nurodydama, kad jos aštuonerių metų sūnus, žaisdamas telefonu, prisipirko žaidimų iš „Google Play“ internetinės parduotuvės. Pareiškėja nurodo, kad „Google Play“ programoje buvo išsisaugoję kredito kortelės duomenys, tačiau šiuo atveju pareiškėja nesutinka su tuo, kad bankas nepareikalavo papildomų saugos kodų, kai pareiškėjos sūnus pirko žaidimus iš „Google Play“ internetinės parduotuvės. Atsižvelgiant į tai, nagrinėjamo ginčo atveju yra vertintina, ar pareiškėjai pateikus paslaugos teikėjui savo mokėjimo kortelės duomenis, bankas pagrįstai nereikalavo papildomo patvirtinimo, kad būtų įvykdytos mokėjimo operacijos.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad 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, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimu susijusius klausimus reglamentuoja Mokėjimų įstatymas.

Sprendžiant dėl pareiškėjos reikalavimų pagrįstumo, pažymėtina, kad banko, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, pareiga iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikiant pasiūlymą sudaryti sutartį nurodyti kitai sutarties šaliai mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas įtvirtinta Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje. Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sutartyse dėl mokėjimo paslaugų naudojimo, be kita ko, turi būti nurodytos pagrindinės mokėjimo paslaugos savybės, tiksli informacija arba unikalūs identifikatoriai, kuriuos turi nurodyti mokėjimo paslaugų vartotojas, kad mokėjimo nurodymas būtų tinkamai įvykdytas, taip pat – mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo ir tokio sutikimo panaikinimo forma ir procedūra ir kt.

Pasirašydama banko sąskaitos sutartį, pareiškėja, be kita ko, patvirtino, kad sutinka su Banko paslaugų teikimo bendrosiomis taisyklėmis (toliau – Bendrosios taisyklės) ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis (toliau – Mokėjimo taisyklės), reglamentuojančiomis banko ir jo klientų tarpusavio santykius. Pažymėtina, kad, atsižvelgiant į ginčijamų mokėjimų operacijų (piniginių lėšų nuskaičiavimo) vykdymo laikotarpį (2018 m. spalio 20 d. – 2019 m. sausio 22 d.), ginčui yra aktualios dvi banko Bendrųjų taisyklių ir Mokėjimo taisyklių redakcijos (2018 m. rugpjūčio 1 d. ir 2018 m. lapkričio 6 d.), tačiau, atsižvelgiant į tai, kad ginčui reikšmingos Bendrųjų taisyklių ir Mokėjimo taisyklių nuostatos minėtose redakcijose yra analogiškos, toliau sprendžiant dėl pareiškėjos kreipimesi nurodytų reikalavimų pagrįstumo jos nediferencijuotinos pagal minėtas redakcijas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėtojas ir mokėjimo

paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos. Minėta teisinė nuostata taip pat numato galimybę sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją arba kelias mokėjimo operacijas duoti per gavėją arba mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją. Mokėjimo taisyklių 6.3.1 papunktyje aptarti būdai, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas gali pateikti bankui sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Minėtame papunktyje sakoma, kad: „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 prigludimas prie specialių ženklų pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose.“ Tame pačiame papunktyje nurodyta, kad taip patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją yra laikomas patvirtintu kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turi tokią pat teisinę galią, kaip ir kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.

Lietuvos bankui pateiktuose banko paaiškinimuose nurodyta, kad kortelės turėtojas, turėdamas tikslą įsigyti prekę ar paslaugą, mokėjimo operacijai inicijuoti pateikia mokėjimo kortelės ir savo duomenis: kortelės numerį, ant kortelės nurodytą CVV2 (VISA kortelėms) arba CVC2 (MasterCard kortelėms) kodą (triženklis kodas, esantis kitoje mokėjimo kortelės pusėje), kortelės galiojimo datą, kortelės turėtojo vardą ir pavardę, kortelės turėtojo adresą. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja nurodo pati pateikusi ir išsaugojusi savo mokėjimo kortelės duomenis prekybininko mobiliojoje programėlėje, todėl darytina išvada, kad bankas pagrįstai laikė, kad pareiškėja taip Mokėjimo taisyklių 6.3.1 papunktyje nustatyta tvarka išreiškė sutikimą inicijuoti mokėjimo operacijas.

Vertinant pareiškėjos teiginius, kad bankas nepagrįstai vykdė mokėjimo operacijas nepareikalavęs papildomo patvirtinimo, pažymėtina, kad Mokėjimo taisyklių 7.2.8 papunktyje (kuris taikomas, kai mokėjimo sąskaitos numeris prasideda LTX40100, t. y. taikomas nagrinėjamu atveju) nurodyta, kad „klientas, atitinkamą kortelę saugaus atsiskaitymo internete paslaugai registruoja interneto banke, nurodydamas mobiliojo telefono numerį, kuriuo bus siunčiamas vienkartinis saugos kodas atsiskaitymo kortele už prekes/paslaugas elektroninėse prekybos vietose (internetu), operacijoms patvirtinti. Kortelės turėtojas, atsiskaitydamas kortele už prekes/paslaugas elektroninėse prekybos vietose (internetu), pažymėtose „Verified by Visa“ arba „Mastercard SecureCode“ ženklais, operaciją papildomai turi patvirtinti banko atsiųstu vienkartinio saugos kodu.“ Tai reiškia, kad vienkartinį saugos kodą, kuriuo gali būti patvirtinami mokėjimai, mokėjimo kortelės turėtoji bankas automatiškai siunčia tik tuo atveju, jeigu prekybininkas (paslaugos teikėjas) dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“. Tokiu atveju, norėdamas patvirtinti mokėjimą, mokėjimo kortelės turėtojas privalo prekybininko sistemoje įvesti ne tik identifikacinius mokėjimo kortelės duomenis, bet ir vienkartinį saugos kodą. Tuo atveju, kai prekybininkas minėtose programose nedalyvauja, tačiau atitinka „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus, iš mokėjimo kortelės turėtojo nėra reikalaujama papildomo patvirtinimo apie vykdomą mokėjimą. Iš viešai prieinamos informacijos matyti, kad „Google“ nėra minėtų programų dalyvė ir mokėjimai „Google“ svetainėje yra atliekami bankui nesiunčiant vienkartinio saugos kodo. Įvertinus šias aplinkybes, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, nereikalaujamas papildomo patvirtinimo vienkartinio saugos kodu, vykdė mokėjimo operacijas pagal pareiškėjos pateiktus kortelės duomenis prekybininko svetainėje.

Vertinant pareiškėjos teiginius dėl to, kad ginčytinų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas jai turėtų atlyginti „Tagatisfond“ (Estijos garantijų fondas), pažymėtina, kad iš viešai prieinamos, banko interneto svetainėje skelbiamos informacijos matyti, kad indėlininkų lėšos, esančios banke, Estijos garantijų fondo yra bendrai draudžiamos 100 000 Eur suma, jeigu indėlis yra negražinamas dėl to, kad kredito įstaiga yra nepajėgi įvykdyti savo finansinių įsipareigojimų. Kaip minėta prieš tai, pareiškėjos lėšos ginčytinų operacijų metu buvo prarastos dėl pačios pareiškėjos veiksmų išsaugant kredito kortelės duomenis „Google“ sistemoje, todėl nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos reikalavimas gražinti lėšas iš „Tagatisfond“ yra pagrįstas.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje yra nustatytos bendros mokėjimo paslaugų vartotojo pareigos, susijusios su jam išduotos mokėjimo priemonės naudojimu, tarp kurių yra numatyta ir pareiga mokėjimo paslaugų vartotojui gavus mokėjimo priemonę imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis). Analogiška pareiga numatyta ir Mokėjimo taisyklių 9.2 papunktyje, o Mokėjimo taisyklių 7.2.6 papunktyje nustatyta, kad kortele gali naudotis tik tas kortelės turėtojas, kurio

duomenys ir parašas yra ant kortelės. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje numatyta, kad būtent mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis jų patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Atsižvelgiant į tai, kad šiuo atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatyme bei Mokėjimo taisyklėse nustatytų pareigų saugoti personalizuotus mokėjimo priemonės duomenis ir nesuteikti galimybės jais pasinaudoti tretiesiems asmenims, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju atsakomybė dėl neatsargaus mokėjimo kortelės personalizuotų duomenų naudojimo tenka būtent pareiškėjai. Lietuvos banko nuomone, tuo atveju, jeigu dėl nuo paties mokėjimo paslaugų vartotojo priklausančių aplinkybių mokėjimo priemone ir (arba) jos personalizuotais saugumo duomenimis be mokėjimo paslaugų teikėjo žinios ir (arba) pritarimo naudojasi tretieji asmenys (nagrinėjamu atveju pareiškėjos sūnus), už tokių trečiųjų asmenų veiksmais padarytų nuostolių atlyginimą mokėjimo paslaugų vartotojui atitinkamai atsako tokie tretieji asmenys, o ne mokėjimo paslaugų teikėjas.

Įvertinus šias aplinkybes, darytina išvada, kad bankas, vadovaudamasis, be kita ko, Mokėjimo taisyklių 6.3.1 papunkčiu, numatančiu, kad mokėjimo kortelės duomenų pateikimas prilygsta sutikimui vykdyti mokėjimo operaciją, pagrįstai vykdė autorizuotus mokėjimus ir laikotarpiu nuo 2018 m. spalio 20 d. iki 2019 m. sausio 22 d. nurašė iš pareiškėjos banko sąskaitos 657,58 Eur už „Google“ suteiktas paslaugas, t. y. teisėtai įvykdė pateiktus mokėjimo nurodymus, kuriuos pagrįstai laikė autorizuotais pačios pareiškėjos. Duomenų apie tai, kad pareiškėja minėtu laikotarpiu buvo įspėjusi banką apie neautorizuotą mokėjimo priemonės ir (arba) su ja susijusių personalizuotų duomenų naudojimą, kaip tai numatyta Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte, ir bankas, nepaisydamas minėto pareiškėjos pranešimo, nesiėmė jokių veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys, t. y. nesustabdė neautorizuoto mokėjimo priemonės naudojimo, ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta, todėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 5 dalyje nurodyti pareiškėjos, kaip mokėtojos, atleidimo nuo nuostolių dėl neteisėtai naudojamos mokėjimo priemonės, pagrindai, Lietuvos banko nuomone, neatsirado.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 J. B. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius