



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-10-15 Nr. 429-209
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. rugsėjo 21 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 502,50 Eur mokėjimo operacija gavėjui *WW.IACRD.COM>VARNA* (toliau – gavėjas) (toliau – mokėjimo operacija). Mokėjimo operacija buvo patvirtinta suvedant pareiškėjai išduotos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 slaptažodį.

Pareiškėja kreipėsi į banką dėl mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų sugražinimo. Bankui atsisakius pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijos sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nepaaiškino jokių mokėjimo operacijos inicijavimo aplinkybių, tik teigė, kad mokėjimo operacija buvo atlikta be pareiškėjos žinios ir sutikimo. Pareiškėja prašė gražinti jos neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą – 502,50 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, nes ji buvo patvirtinta pareiškėjos ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacija buvo patvirtinta panaudojant pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei pareiškėjos mobiliajame telefone pareiškėjos vardu įdiegtos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodį.

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 pasinaudota pačios pareiškėjos mobiliajame telefone įdiegta tapatybės patvirtinimo priemone „Smart-ID“.

Banko teigimu, neginčijamas banko nustatytas faktas yra tas, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis (pareiškėjos vardą, pavardę, kortelės numerį, galiojimo datą ir CVV kodą), o pareiškėjos, kaip mokėtojos ir mokėjimo kortelės naudotojos, tapatybė papildomai buvo patvirtinta tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodžiu.

Bankas nurodė, kad, nors pareiškėja bankui teigė, kad pati nesuvedė „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodžio, tačiau banko turimi duomenys patvirtina, kad „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodis buvo suvestas, todėl bankas daro prielaidą, kad pareiškėja sąmoningai neatskleidžia mokėjimo operacijos inicijavimo aplinkybių.

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 atliktos mokėjimo operacijos lėšas, iš viso 502,50 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja neigia inicijavusi mokėjimo operaciją ir (ar) tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavusi savo mokėjimo kortelės duomenis bei suvedusi „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos mokėjimo operacijos 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 mokėjimo operacija buvo inicijuota 2023 m. rugsėjo 21 d. suvedus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis (pareiškėjos vardą, pavardę, mokėjimo kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą) ir pareiškėjos, kaip mokėtojos ir kortelės naudotojos, tapatybė buvo papildomai patvirtinta taikant saugesnį tapatybės patvirtinimo (autentifikavimo) būdą įvedant pareiškėjai priklausančiame išmaniajame įrenginyje įdiegtos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Nors pareiškėja neigia pati inicijavusi mokėjimo operaciją ir (ar) kam nors atskleidusi mokėjimo kortelės duomenis bei neigia suvedusi tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad inicijuojant mokėjimo operaciją buvo panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys bei pareiškėjos mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN 1 kodas.

Duomenų, kad pareiškėja savo mokėjimo kortelę arba mobilųjį įrenginį buvo pametusi, ginčo byloje nėra. Vadinasi, niekas kitas, be pačios pareiškėjos, jos mokėjimo kortelės duomenų ir tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 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 negalima 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 operacija buvo patvirtinta suvedant tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis bei pačios pareiškėjo naudojamame mobilijame įrenginyje įdiegtos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodo slaptažodį.

Pareiškėja ginčija visas mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, kita vertus, teigia, kad jos mokėjimo priemonė visą laiką buvo jos žinioje ir ji niekam nebuvo atskleidusi savo personalizuotų saugos duomenų – jie žinomi tik vienai pareiškėjai. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operaciją 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 veiksų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo 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 atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos 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 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 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.