



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

**SPRENDIMAS
DĖL T. G. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. sausio 24 d. Nr. 242-26
Vilnius

Lietuvos bankas gavo T. G. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą dėl piniginių lėšų nuskaičiavimo iš banko sąskaitos.

N u s t a t y t a:

2015 m. kovo 16 d. pareiškėja su banku sudarė Banko sąskaitos sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita). Tą pačią dieną pareiškėja su banku sudarė „SEB Mylimiausia MasterCard“ (debeto) kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota su minėta banko sąskaita susieta debeto kortelė (toliau – mokėjimo kortelė) ir suteikti asmens atpažinimo (PIN) kodai.

Laikotarpiu nuo 2017 m. gegužės 15 d. iki 2017 m. liepos 26 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, buvo nuskaičiuota iš viso 334,60 Eur už „Google“ paslaugas. Pareiškėja pateikė pretenziją bankui dėl minėtos sumos nuskaičiavimo pagrįstumo, o bankas 2017 m. spalio 16 d. el. laiške pareiškėjai paaiškino, kad 2017 m. gegužės 11 d. jos vardu buvo atlikta registracija „Google“ interneto svetainėje. Bankas pažymėjo, kad registruojantis buvo teisingai nurodytas kortelės turėtojo vardas, pavardė, mokėjimo kortelės numeris ir CVC kodas. Nesutikdama su banko atsakymu pareiškėja nurodė, kad jis negali nuskaičiuoti tokios sumos be kliento patvirtinimo, nes pinigai turi būti saugūs, o nuskaičiuotos sumos dydžio pareiškėjos nuostoliai atsirado dėl banko klaidos.

2017 m. spalio 24 d., išnagrinėjęs 2017 m. spalio 16 d. pretenziją, bankas el. paštu persiuntė pareiškėjai paslaugų teikėjo „Google“ pateiktus dokumentus ir paaiškino, kad, pagal pateiktus duomenis, mokėjimo operacijas atliko D. G. Bankas pareiškėjai rekomendavo kreiptis į paslaugos teikėją „Google“ ir paaiškino, kad įvertinus operacijų pobūdį ir kortelės registravimo faktą nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas neteisėtai nuskaičiavo pinigus. Be to, pareiškėjai buvo nurodyta, kad, pagal Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių 3.9 papunktį, kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei kortelės turėtojas pateikia kortelės ir (arba) savo duomenis paslaugos teikėjui, atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kitoms įstaigoms, kurios gali aptarnauti kortelės turėtojus, nereikalaudamas pačios kortelės).

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama ištirti, ar bankas pagrįstai nuskaičiavo minėtas sumas, ir rekomenduoti bankui grąžinti nuskaičiuotus pinigus (334,60 Eur).

Lietuvos bankas gavo banko atsiliepimą dėl pareiškėjos kreipimesi nurodytų reikalavimų pagrįstumo, kuriame bankas paaiškino, kad pareiškėjos pinigines lėšas buvo nurašytos už internetinius mobiliuosius žaidimus, pirktus iš paslaugų teikėjo „Google“. Registruodamiesi prekybininko interneto svetainėje klientai turi sutikti su „Google“ paslaugų teikimo sąlygomis, kuriose nurodyta, kad, užbaigus pirkimą, „Google“ arba jos mokėjimų tvarkytojas gali išskaityti

mokėjimą ir papildomas sumas iš kliento sąskaitos arba naudodamas kitą mokėjimo formą, kurią klientas nurodė užsakydamas paslaugą, taigi už tokių sumų mokėjimą yra atsakingas pats klientas. Be to, bankas pakartoję 2017 m. spalio 24 d. rašte pareiškėjai nurodytas aplinkybes dėl mokėjimų, atliekamų kortele, autorizavimo. Banko nuomone, pareiškėjos lėšos buvo nurašytos nepažeidžiant tarp pareiškėjos ir banko sudarytos Kortelės sutarties sąlygų. Be to, pagal banko Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 8 skyriaus 3.2 papunktį, bankas neatsako už mokėtojų ir gavėjų tarpusavio ginčus.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad tarp šalių kilo ginčas dėl piniginių lėšų nuskaiciavimo iš pareiškėjos banko sąskaitos pagrįstumo, pareiškėjai teigiant, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos jų nepatvirtinus (neautorizavus).

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 tiekėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimu susijusius klausimus reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Sprendžiant dėl pareiškėjos reikalavimų pagrįstumo, pirmiausia reikėtų išsiaiškinti, ar pareiškėja buvo tinkamai informuota apie mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. 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 11 straipsnio 1 dalyje. Mokėjimų įstatymo 11 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 Kortelės sutartį pareiškėja, be kita ko, patvirtino, kad jai buvo įteiktos banko Bendrosios paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Bendrosios taisyklės), reglamentuojančios banko ir jo klientų tarpusavio santykius, ir jos sudedamosios dalys (priedai Nr. 1 ir Nr. 2), t. y. Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės (toliau – Mokėjimo kortelių taisyklės), kuriose nustatyta mokėjimo kortelių išdavimo, naudojimo ir atsiskaitymo tvarka, bei mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo banke sąlygas ir tvarką reglamentuojančios Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės (toliau – Mokėjimo paslaugų taisyklės) (Kortelės sutarties 16.1, 16.2 ir 16.3 papunkčiai). Pareiškėja savo parašu patvirtino, kad visos Kortelės sutarties sąlygos su ja buvo aptartos ir jai paaiškintos, be to, šios aplinkybės ji neginčija ir kreipimesi į Lietuvos banką. Mokėjimo kortelių taisyklėse ir Mokėjimo paslaugų taisyklėse yra nustatyta kortelės turėtojo sutikimo atlikti mokėjimą pateikimo forma, įtvirtinta, kada mokėjimas laikomas autorizuotu (patvirtintu), taip pat – nurodyta mokėjimo operacijų vykdymo tvarka ir banko bei mokėjimo kortelės turėtojo teisės ir pareigos, susijusios su mokėjimų autorizavimu ir vykdymu, todėl darytina išvada, kad pareiškėja buvo tinkamai informuota apie Kortelės sutarties sąlygas, susijusias su mokėjimų autorizavimo bei vykdymo tvarka.

Vertinant ginčijamus banko veiksmus nuskaiciuojant pinigines lėšas iš pareiškėjos banko

sąskaitos, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Mokėtojas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. Taigi, vertinant, ar pinigai iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nuskaičiuoti teisėtai, atsižvelgtina į šalių sudarytos Kortelės sutarties sąlygas.

Pagal Kortelės sutarties 13 punktą, Bendrosios taisyklės bei jų priedai, t. y. Mokėjimo kortelių taisyklės ir Mokėjimo paslaugų taisyklės, yra sudedamosios Kortelės sutarties dalys, todėl, vertinant pareiškėjos ir banko tarpusavio santykius pagal minėtą sutartį, nurodytų taisyklių nuostatos traktuotinos kaip Kortelės sutarties standartinės sąlygos. Atsižvelgiant į ginčijamų mokėjimų (piniginių lėšų nuskaičiavimo) įvykdymo datas (2017 m. gegužės 15 d., 2017 m. birželio 1 d., 2017 m. liepos 3, 10–11 ir 26 d.) ginčui yra aktualios dvi banko Bendrųjų taisyklių redakcijos (2017 m. sausio 1 d. ir 2017 m. birželio 12 d.), tačiau ginčui reikšmingos Bendrųjų taisyklių, Mokėjimo kortelių taisyklių ir Mokėjimo paslaugų taisyklių nuostatos minėtose redakcijose yra analogiškos, todėl toliau sprendžiant dėl pareiškėjos kreipimesi nurodytų reikalavimų pagrįstumo jos nediferencijuotinos pagal minėtas redakcijas.

Mokėjimo paslaugų taisyklių 7.3.1 papunktyje įtvirtinta, kad klientas (mokėtojas) sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti banko nustatyta arba banko ir kliento sutarta forma ir būdu. Sutikimas dėl mokėjimo operacijų atlikimo, be kita ko, gali būti tvirtinamas elektroniniu parašu, klientui suteiktu slaptažodžiu, kodais ir (ar) kitomis sutartyje numatytomis kliento autentiškumą liudijančiomis priemonėmis. Tokiu būdu patvirtinti dokumentai laikomi patvirtintais kliento ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir kliento pasirašyti popieriniai dokumentai. Siekiant nustatyti ginčo šalių sudaryta Kortelės sutartimi nustatytą mokėjimo operacijų patvirtinimo tvarką, toliau bus vertinamos Kortelės sutarčiai aktualios mokėjimo procesą reglamentuojančios Mokėjimo kortelių taisyklių nuostatos.

Mokėjimo kortelių taisyklių 3.9 papunktyje įtvirtinta, kad kortelės operacija laikoma autorizuota, be kita ko, jeigu kortelės turėtojas pateikia kortelės ir (ar) savo duomenis prekybininkui (paslaugos teikėjui), atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kt. įstaigoms, kurios gali aptarnauti kortelės turėtojus, nereikalaujamos pačios kortelės), ir patvirtina operaciją įvesdamas mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą (jeigu prekybininkas (paslaugos teikėjas) dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“).

Pagal Mokėjimo kortelių taisyklių 4.1.7 papunktį, kortelės turėtojas privalo laikyti, kad sandoris, už kurį kortele atsiskaityta iš sąskaitos, įvyko, be kitų nurodytų atvejų, jei kortelės turėtojas nurodė kortelės numerį, užsakydamas prekes ar paslaugas telefonu, paštu ar internetu (nepateikdamas pačios kortelės), ir įvedė mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą (jeigu prekybininkas (paslaugos teikėjas) dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“). Pagal minėtų taisyklių 4.1.8 papunktį, kortelės turėtojas turi pareigą laikyti, kad, atlikęs 4.1.7 papunktyje nurodytus veiksmus, jis patvirtino įsipareigojimą sumokėti už prekes ar paslaugas iš sąskaitos pagal operaciją kortele liudijantį dokumentą. Taip pat Mokėjimo kortelių taisyklėse įtvirtinta, kad, atsiskaitydamas kortele internetu, elektroninės parduotuvės reikalavimu kortelės turėtojas privalo nurodyti CVV2 („Visa“ mokėjimo kortelių turėtojams) arba CVC2 („MasterCard“ mokėjimo kortelių turėtojams) kodą (4.1.9 papunktis). Pagal Mokėjimo kortelių taisyklių 4.2.4 papunktį, gavęs pranešimus iš prekybininko arba paslaugų teikėjo apie atsiskaitymus kortele, bankas privalo nuskaičiuoti pinigines lėšas iš kortelės turėtojo banko sąskaitos.

Išdėstytų Mokėjimo paslaugų taisyklių ir Mokėjimo kortelių taisyklių nuostatų kontekste pažymėtina tai, kad 2017 m. spalio 16 d. atsakyme į pretenziją bankas nurodė, kad 2017 m. gegužės 11 d., atliekant registraciją „Google“ interneto svetainėje, buvo teisingai suvestas pareiškėjos vardas ir pavardė, mokėjimo kortelės numeris ir CVC2 kodas. Pareiškėja registravimosi minėtoje interneto svetainėje fakto neginčijo nei pateiktose pretenzijose bankui nei

kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, todėl manytina, kad pareiškėja pati atliko nurodytus veiksmus arba žinojo apie įvykdytą registraciją ir mokėjimo kortelės duomenų suvedimą prekybininko interneto svetainėje. Atkreiptinas dėmesys, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų negalima daryti vienareikšmiškos išvados dėl identifikacinių duomenų (pareiškėjos vardo ir pavardės, kortelės numerio, CVC2 kodo) įvedimo prekybininko interneto svetainėje būdo, t. y. nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimai buvo atlikti pasinaudojant registracijos metu išsaugotais mokėjimo kortelės duomenimis ar juos iš naujo suvedant. Vis dėlto, sprendžiant dėl banko veiksmų nuskaičiuojant pinigines lėšas pagrįstumo, ši aplinkybė neturi teisinės reikšmės, nes tai yra prekybininko ir pareiškėjos teisinių santykių dalykas, o bankas neturi prievolės ir galimybės kontroliuoti duomenų išsaugojimo prekybininko interneto svetainėje.

Nagrinėjamu atveju ginčijami mokėjimai buvo atlikti įvedus prekybininko interneto svetainėje pareiškėjos (kortelės turėtojos) vardą ir pavardę, kortelės numerį ir CVC2 kodą, todėl sprendžiant dėl banko veiksmų teisėtumo vertintina, ar šių identifikacinių duomenų pateikimas prekybininkui yra pakankamas tam, kad mokėjimas banko būtų laikomas autorizuotu. Kaip minėta, Mokėjimo kortelių taisyklių 3.9 papunktyje nurodyta, kad mokėjimas, be kita ko, laikomas autorizuotu, jei kortelės turėtojas pateikia kortelės ir (ar) savo duomenis prekybininkui (paslaugos teikėjui), atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus. Iš Mokėjimo kortelių taisyklių ir viešai prieinamos banko skelbiamos informacijos apie mokėjimų saugumo užtikrinimą matyti, kad vienkartinį saugos kodą, kuriuo gali būti patvirtinami mokėjimai, mokėjimo kortelės turėtoju 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 ir pakanka suvesti kortelės turėtojo vardą ir pavardę, kortelės numerį bei CVV2 arba CVC2 kodą. Iš viešai prieinamos informacijos matyti, kad „Google“ nėra minėtų programų dalyvė ir mokėjimai „Google“ svetainėje yra atliekami bankui nesiunčiant vienkartinio saugos kodo, tačiau pirkimus minėtoje interneto svetainėje atliekantiems asmenims leidžiama patiems inicijuoti papildomo patvirtinimo reikalavimą, įvedant tam tikrą prekybininko suteiktą arba registracijos interneto svetainėje metu pasirinktą slaptažodį. Įvertinus šias aplinkybes, darytina išvada, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimo kortelių taisyklių 3.9 papunkčiu, mokėjimo operaciją pagrįstai laikė autorizuota, nes prekybininkas pateikė mokėjimo kortelės duomenis ir įvedė CVC2 kodą (Mokėjimo kortelių taisyklių 4.1.9 papunktis). Todėl, vadovaudamasis, be kita ko, Mokėjimo kortelių taisyklių 4.2.4 papunkčiu, gavęs paslaugų teikėjo pranešimą apie autorizuotą mokėjimą, bankas pagrįstai nurašė iš pareiškėjos banko sąskaitos atitinkamas pinigų sumas (iš viso – 334,60 Eur).

Papildomai atsižvelgtina ir į tai, kad pareiškėja neginčija, kad mokėjimo kortelės duomenys „Google“ interneto svetainėje buvo įvesti be jos žinios arba galimai buvo pavogti ir panaudoti trečiųjų asmenų. Kortelės turėtojo pareiga nedelsiant informuoti banką apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę, neteisėtą įsigijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, taip pat faktus ir įtarimus, kad mokėjimo priemonių saugumo požymius sužinojo ar jais gali pasinaudoti tretieji asmenys, yra numatyta Mokėjimo paslaugų taisyklių 9.1.2 papunktyje, todėl, nesant tokios informacijos, šią aplinkybę įvertinus kartu su kitais Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktais įrodymais, galima teigti, kad mokėjimai buvo atlikti pačios pareiškėjos arba su jos žinia.

Nustatytų aplinkybių visuma leidžia daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimo kortelės taisyklių 3.9, 4.1.7 ir 4.2.4 papunkčiais, pagrįstai įvykdė autorizuotus mokėjimus ir laikotarpiu nuo 2017 m. gegužės 15 d. iki 2017 m. liepos 26 d. nurašė iš pareiškėjos banko sąskaitos 334,60 Eur už „Google“ suteiktas paslaugas.

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 T. G. reikalavimus.

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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas