



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. spalio 27 d. Nr. 429-539
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. gegužės 16 d. 23:24:25 val. ir 23:29:50 val. banko pareiškėjui išduota bekontakto *Mastercard* auksine kredito kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelė) pareiškėjo banke atidarytoje kredito limito sąskaitoje buvo atliktos 2 mokėjimo operacijos – 889,86 Eur mokėjimo operacija gavėjui *Air Franc* ir atitinkamai 673,07 Eur mokėjimo operacija gavėjui *FESTICKET* (toliau – Operacijos).

2022 m. gegužės 17 d. 00:12:36 val. pareiškėjas paskambino į banką pranešti apie Operacijas, kurių pareiškėjas nurodė neautorizavęs. Pokalbio metu banko darbuotojas užblokavo pareiškėjo Kortelę, o pareiškėjas pateikė bankui prašymą gražinti Operacijų lėšas.

2022 m. gegužės 18 d. bankas interneto banko žinute atsakė į pareiškėjo prašymą dėl Operacijų lėšų gražinimo ir nurodė, kad Operacijų ginčyti tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* nustatyta tvarka nėra galimybės tuo pagrindu, kad atliekant Operacijas sumokėta už prekes ar paslaugas, kurių pareiškėjas neužsakė ir negavo, nes prieš Operacijų įvykdymą pareiškėjo, kaip mokėjimo priemonės naudoto, tapatybė buvo papildomai patvirtinta, taikant sustiprintą mokėjimo priemonės naudotojo tapatybės patvirtinimo procedūrą.

2022 m. gegužės 20 d. pareiškėjas el. laišku su pretenzija kreipėsi į banką, ginčydamas banko sprendimą negražinti ir (ar) nekompensuoti jam Operacijų lėšų.

2022 m. birželio 27 d. bankas interneto banko žinute pateiktu raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) pateikė atsakymą pareiškėjui į jo pretenziją ir nurodė teisinius savo sprendimo negražinti Operacijų lėšų pareiškėjui motyvus.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negražinti ir (ar) nekompensuoti jam Operacijų sumos. Kreipimesi nurodoma, kad pareiškėjas 2022 m. gegužės 12 d. užsisakė prekes iš elektroninės parduotuvės *www.senukai.lt* ir po kelių dienų gavo elektroninį laišką iš Lietuvos pašto, kuris buvo atsakingas už siuntos pristatymą, kad „pristatymo išlaidos buvo neteisingai apskaičiuotos ir pareiškėjas turi papildomai sumokėti 1,90 Eur“. Pareiškėjas teigia, kad, paspaudęs nuorodą laiške, atsidariusiame interneto puslapyje suvedė savo Kortelės duomenis ir gavo SMS žinutę iš banko su kodu, kurį nurodo taip pat įvedęs tame pačiame pagal nuorodą atsiradusiame interneto puslapyje. Tuomet, kaip nurodo pareiškėjas, jis pamatė, kad iš jo Kortelės sąskaitos banke buvo nurašytos dvi sumos už pirkinius, kurių jis neužsakė ir negavo, todėl apie Operacijas pareiškėjas pranešė bankui ir jo Kortelė buvo užblokuota. Pareiškėjas pažymi, kad paspaudęs nuorodą atsidaręs Lietuvos pašto puslapis jam nesukėlė įtarimų, nes atrodė kaip tikras (įprastai). Be to, pareiškėjas teigia laukęs siuntos ir prašymas sumokėti už pristatymą nepasirodė įtartinai, kaip ir nesukėlė jokių įtarimų žinutė iš banko, dėl, kaip nurodo pareiškėjas, apmokėjimo proceso. Pareiškėjui kelia abejonių banko veiksmų pagrįstumas, t. y. pareiškėjas abejoja, ar bankas negali patikrinti puslapių, kuriuose suvedami jo klientų mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys, patikimumo, taip pat ar bankas tikrai negalėjo atšaukti Operacijų sumų rezervacijos, pareiškėjui kreipusis į banką ir paprašius Operacijas atšaukti. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui kompensuoti ir (ar) gražinti pareiškėjui Operacijų sumas į pareiškėjo sąskaitą banke.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Banko vertinimu, pareiškėjo nuostoliai dėl Operacijų atsirado dėl to, kad pareiškėjo Kortelė buvo pridėta elektroninėje piniginėje *Apple*

Wallet, įdiegtoje *Apple* išmaniajame įrenginyje (išmaniajame telefone, planšetiniame kompiuteryje, išmaniajame laikrodyje ir pan.), kuriuo tretieji asmenys galėjo panaudoti *Apple Pay* išmanųjį atsiskaitymo būdą ir taip Kortele inicijuoti Operacijas nenaudojant pareiškėjo faktiškai turimos fizinės Kortelės. Bankas pažymi, kad pareiškėjo, kaip Kortelės naudotojo, tapatybė buvo nustatyta taikant sustiprintą mokėtojo tapatybės nustatymo būdą (pareiškėjui asmeniškai atsiųstas vienkartinis kodas) pridėdamas Kortelę prie kitame įrenginyje aktyvuojamo *Apple Pay* mokėjimo metodo, t. y. buvo laikomasi saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimų naudojant technologijas, kuriomis galima užtikrinti saugų vartotojo autentiškumo patvirtinimą.

Atsiliepime taip pat nurodoma, kad iš viso ginčijamų Operacijų įvykdymo dieną buvo užfiksuoti net keli bandymai inicijuoti operacijas Kortele, tačiau sėkmingi buvo tik pirmas ir trečias bandymas, o 23:27 val., 23:31 val. ir 23:36 val. bankui per *Mastercard* sistemą perduoti prašymai autorizuoti operacijas Kortele nepavyko dėl nepakankamo lėšų likučio Kortelės sąskaitoje ir dėl banko iniciatyva apriboto Kortelės funkcionalumo. Bankas paaiškino, kad atsiskaitymai už prekes ir paslaugas Kortele po Operacijų autorizavimo banko iniciatyva buvo apriboti 2022 m. gegužės 16 d. 23:37:37 val., t. y. dar iki pareiškėjo pirmo kreipimosi į banką. Kortelės dalinis funkcionalumas buvo apribotas bankui gavus įspėjimą į automatinę saugumo monitoringo sistemą iš *Mastercard* sistemos, kuri pagal savo taikomus algoritmus nustatė, kad gali būti vykdomos įtartinios operacijos. Tokius įspėjimus (angl. *alert*), kaip nurodo bankas, peržiūri visą parą budintys specialistai ir rankiniu būdu apriboja mokėjimo kortelių dalinį funkcionalumą, kai nustato, kad galėjo įvykti Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 33 straipsnio 2 dalyje, ginčo šalių sudarytos Kortelės sutarties 9.4 papunktyje, taip pat Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.1.1 papunktyje nurodytos objektyvios aplinkybės, kurios leidžia priskirti prie įtartinų operacijų tokias mokėjimo operacijas kaip, pavyzdžiui, Kortele įvykdytos Operacijos, ir nepavykusiam atsiskaitymui viršijant Kortelės sąskaitoje buvusį lėšų likutį. Apie pritaikytus apribojimus Kortelei bankas informavo pareiškėją tos pačios dienos 23:38 val., išsiųsdamas SMS pranešimą pareiškėjo telefono numeriu¹.

Banko teigimu, aplinkybė, kad pareiškėjas paspaudė gautame iš trečiųjų asmenų siųstame el. laiške pateiktą aktyvią nuorodą ir suvedė Kortelės personalizuotus duomenis, dar nelėmė nuostolių Kortelės sąskaitoje atsiradimo, nes Kortelė prie kitų asmenų įrenginyje įdiegto *Apple Pay* išmanaus atsiskaitymo būdo buvo pridėta tik tada, kai pareiškėjas suvedė iš banko SMS pranešimu gautą vienkartinį Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* saugos kodą. Bankas pažymi, kad per suklastotą interneto puslapį jokie veiksmai Kortele nebuvo inicijuoti – suklastotas interneto puslapis trečiųjų asmenų buvo naudotas tik tam, kad tretieji asmenys sužinotų pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuotos saugos duomenis, tarp jų ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą. Banko vertinimu, pareiškėjas klysta nurodydamas, kad bankas leidžia vykdyti mokėtojo tapatybės patvirtinimą ar inicijuoti mokėjimo operacijas nepatikimuose suklastotuose interneto puslapiuose. Bankas paaiškino, kad Operacijų lėšų gavėjams – interneto prekybininkams, mokėjimo paslaugas teikia ne bankas ir iš trečiųjų asmenų suklastotų interneto puslapių nėra inicijuojamos mokėjimo operacijos, nes suklastotos interneto svetainės yra naudojamos tik mokėjimo priemonių personalizuotiems saugumo duomenims surinkti.

Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytas aplinkybes, bankas mano, kad yra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme ir Kortelės sutartyje nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, todėl prašo pareiškėjo reikalavimą Operacijų lėšas grąžinti į pareiškėjo sąskaitą banke atmesti 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) 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

¹ „Gerb.Kliente, apribojome atsiskaitymų funkcionalumą (galite tik išsiimti gr.p pinigų) kortelei Nr. (*duomenys neskelbtini*) dėl atnestos įtartinios atsiskaitymo operacijos 2022.05.16 23:36, ROBUSTSARDINE, UNIPESS>Lisboa ~PRT, 200.00EUR. Jei nebandėte jos atlikti, kortelę privalote blokuoti, o jei atlikote - panaikinkite apribojimus. Kortelės funkcionalumą keiskite savo Interneto banke/programėlėje arba paskambinę Swedbank kortelėje nurodytu tel. nr.“

pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui jo Kortelę, panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą, atliktų Operacijų, kurių vertė yra 1 562,93 Eur ir kurių atlikti pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, sumą.

Pareiškėjas neigia autorizavęs Operacijas ir (ar) pridėjęs savo Kortelę prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje bei tvirtina, kad lėšos iš jo Kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjo Kortelės duomenis. Pareiškėjas taip pat pažymi, kad į banką ginčydamas Operacijas kreipėsi dar tada, kai Operacijų lėšos pareiškėjo Kortelės sąskaitoje buvo tik rezervuotos, todėl bankas turi gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui Operacijų sumą. Atsiliepime bankas nurodo, kad Operacijos Kortelę įvyko ne dėl sutrikimų banko ar tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* sistemoje arba saugumo spragų jose, o dėl pareiškėjo veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys, dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę savo įrenginiu inicijuoti Operacijas pareiškėjo Kortelės sąskaitoje.

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.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Bankas atsiliepime nurodo, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos buvo atliktos naudojantis trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegtu *Apple Pay* mokėjimo būdu, prie atitinkamo įrenginio, kuriame veikia *Apple Pay* sistema, pridėjus pareiškėjo Kortelę. Taigi, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Operacijos buvo atliktos trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus naujame įrenginyje pridėti pareiškėjo Kortelę prie *Apple Pay* sistemos, kuria pasinaudojant vėliau inicijuotos ir įvykdytos pačios Operacijos. Akivaizdu, kad Operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko paties pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Bankas atsiliepime taip pat nurodo, kad Operacijų autorizavimas buvo įvykdytas šalių sutarta tvarka, vis dėlto pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Operacijos nėra paties pareiškėjo autorizuotos, o pareiškėjo Kortelę prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje pridėjo ne pareiškėjas, o tretieji asmenys, bankas atsiliepime neginčija. Todėl nagrinėdamas šį ginčą Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacijos, atliktos nesant pareiškėjo valios ir jam net nežinant apie Operacijų inicijavimo aplinkybę iki pat jų įvykdymo bei neišreiškus jokių valinių veiksmų, kad Operacijos būtų patvirtintos, laikytinos neautorizuotomis.

Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į Operacijų sumos gražinimą.

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalis nustato, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad „mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdyęs vienos ar kelių šio įstatymo 34

straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“ Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Operacijų įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjo atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos Kortelės) požymius, ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių pareiškėjo Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje, iš kurio vėliau įvykdytos ir pačios ginčijamos Operacijos, vertintini kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo: perduodamas tretiesiems asmenims savo Kortelės duomenis (Kortelėje nurodytus savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CCV kodą) bei vienkartinį banko pareiškėjui jo nurodytu telefono numeriu siųstą Kortelės pridėjimo prie *Apply Pay* sistemos saugos kodą, pareiškėjas suteikė leidimą tretiesiems asmenims pridėti Kortelę prie jų faktiškai valdomame įrenginyje įdiegto *Apple Pay* atsiskaitymo būdo ir taip suteikė galimybę tretiesiems asmenims Kortelės sąskaitoje vykdyti mokėjimo operacijas Kortelei pareiškėjo vardu.

Vertinamų aplinkybių kontekste visų pirma būtina pažymėti, kad, remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia, arba būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų Operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir taip įgalindamas trečiuosius asmenis panaudoti šiuos duomenis pareiškėjo Kortelei prie *Apple Pay* sistemos naujame mobilijame įrenginyje pridėti, o vėliau ir inicijuoti Operacijas, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Kortelės sutarties neatskiriamos dalies Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 1 priedo 7.1 papunktyje pareiškėjai, kaip mokėjimo priemonės naudotojai, yra nustatytos pareigos – laikytis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų bei imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys, įskaitant „<...> Naudotojas jokiais atvejais neturi teisės atskleisti tretiesiems asmenims Tapatybės patvirtinimo priemonių ar trečiųjų asmenų pagalba sužinoti Tapatybės patvirtinimo priemonės ar kitaip leisti su minėtomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis susipažinti tretiesiems asmenims, įskaitant Banko

darbuotojus.“ Be to, Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.1 papunktyje, reglamentuojančiame su mokėjimo priemone susijusias banko kliento pareigas, nustatyta, kad: „7.1.1. Klientas, turintis teisę naudotis Mokėjimo priemone, privalo: 7.1.1.1. naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose; 7.1.1.2. sužinojęs apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, įtarus ar sužinojus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą arba neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) sužinojo arba jais gali pasinaudoti Tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui ar kitam jo nurodytam subjektui, vadovaujantis Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančiomis sąlygomis, nurodytomis Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose. 7.1.2. Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų veiksmų (įskaitant nurodytus Paslaugos sąlygose ir atitinkamoje Sutartyje), kad būtų apsaugoti gautos Mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones).“ Be to, banko viešai skelbiamose saugaus pirkimo internetu rekomendacijose banko klientai raginami itin atidžiai vertinti gautus pasiūlymus atskirai apmokėti kortele siuntų tarnybos paslaugas, ypač tada, kai patys klientai parduoda prekę; nespausti jokių e. paštu, pokalbių programėlėse ar SMS žinutėse gautų nuorodų, nevykdyti prašymų suvesti arba padiktuoti prisijungimo prie interneto banko ar kortelės duomenų; atidžiai įvertinti savo telefono ekrane matomą prašymą įvesti turimos prisijungimo priemonės slaptažodį, jei nėra galimybės su kuo sulygtinti kontrolinio kodo ar jis nesutampa.²

Taigi, pirmiau aptartos Kortelės sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, kuris privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad pareiškėjas prieš Operacijų įvykdymą gavo tariamą Lietuvos pašto vardu siųstą pranešimą apie pareiškėjui skirtą siuntą. Pranešime nurodyta, kad siunta pareiškėjui negalėjo būti pristatyta dėl adreso klaidos ir pareiškėjas turi papildomai sumokėti 1,90 Eur, kad siunta būtų pristatyta kuo greičiau³. Pareiškėjas, šalių neginčijamomis aplinkybėmis, paspaudęs nuorodą laiške, suvedė savo Kortelės duomenis ir gavo SMS žinutę iš banko su kodu, kurį taip pat įvedė tame pačiame pagal nuorodą atsiradusiame lange.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad abi pareiškėjo ginčijamos Operacijos Kortele buvo įvykdytos pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu. Remiantis atsiliepime teikiamais paaiškinimais, tam, kad būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu, visų pirma būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Apple Pay* sistemos pridėti yra taikoma saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurios metu reikia ne tik pateikti mokėjimo kortelės duomenis, bet ir suvesti vienkartinį saugos kodą, tai, pagal banko pateiktus įrodymus, ir buvo atlikta šiuo atveju. Kaip nurodo bankas, Operacijos buvo inicijuotos ir pareiškėjo vardu patvirtintos panaudojant trečiųjų asmenų faktiškai valdomame galiniame *Apple* įrenginyje⁴ įdiegtoje *Apple Wallet* elektroninėje pinigineje Kortelei sukurtą *Apple Pay* išmanųjį atsiskaitymo metodą. Pareiškėjo Kortelės pridėjimas tame įrenginyje prie *Apple Pay* pradėtas aktyvuoti 2022 m. gegužės 16 d. 22:18:55, o baigtas 22:20:16 val. tretiesiems

² <https://www.swedbank.lt/private/cards/features/3dSecure?language=LIT>

³ Nors pareiškėjas kreipimesi teigia, kad pranešime buvo raginamas spausti nuorodą ir sumokėti 1,90 Eur, nes pristatymo išlaidos buvo neteisėtai apskaičiuotos, vis dėlto kartu su kreipimusi paties pareiškėjo pateikto tariamo Lietuvos pašto pranešimo ekrano nuotrauka patvirtina, kad pranešime prašomo atlikti mokėjimo priežastis – negalėjimas pristatyti siuntos dėl adreso klaidos.

⁴ Trečiųjų asmenų valdomo *Apple* įrenginio ID – (*duomenys neskelbtini*). Bankas nurodė turintis duomenis apie faktiškai pareiškėjo valdomą *Samsung* išmanųjį telefoną, kuriame pareiškėjas yra įsidiegęs „Swedbank“ išmaniają programėlę (apie kitus įrenginius duomenys tvarkomi tik tada, jei į juos įdiegiama *Smart-ID*). Tai, kaip paaiškino bankas, *Android* operacinės sistemos išmanusis telefonas *Samsung SM-G950F* ir jame negalėjo būti įdiegtas iOS operacinės sistemos telefonuose diegiamas atsiskaitymo būdas – *Apple Pay*.

asmenims suvedus vienkartinį Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* saugos kodą. Šį kodą bankas 2022 m. gegužės 16 d. 22:18:49 val. išsiuntė į pareiškėjo bankui nurodytą telefono numerį (*duomenys neskelbtini*) kartu su žinute: „Kod podtverzhdeniya dlya dobavleniya Vashej karty v Apple Pay - (*duomenys neskelbtini*). Kod dejstvuet 30 minut.“⁵ Banko teigimu, šį SMS pranešimą su pridėjimo prie *Apple Pay* kodu jis išsiuntė į pareiškėjo telefoną, nes pareiškėjas buvo ką tik suvedęs tik jam žinomus Kortelės duomenis, tarp jų ir Kortelės CVV kodą, į suklastotą Lietuvos pašto interneto puslapį. Aplinkybę, kad paspaudė gautame pranešime pateiktą nuorodą ir galimai suklastotame Lietuvos pašto interneto puslapyje suvedė visus savo Kortelės duomenis, taip pat ir iš banko SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, pripažįsta ir pats pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką.

Ginčo byloje esantys duomenys ir šalių neginčijamos aplinkybės patvirtina, kad pareiškėjo Kortelė prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje buvo pridėta, suvedus paties pareiškėjo pateiktus jo Kortelės personalizuotus saugumo duomenis, taip pat būtent į pareiškėjo mobilųjį telefoną išsiųstą vienkartinį saugos kodą. Kaip tvirtina pats pareiškėjas, galimai nesuprasdamas atliekamų veiksmų reikšmės bei pasekmių, jis atskleidė tretiesiems asmenims visus duomenis, būtinus jo Kortelei pridėti prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje, iš kurio vėliau ir inicijuotos abi pareiškėjo neautorizuotos Operacijos. Vadinas, pareiškėjui suvedus SMS žinute jo telefono numeriu atsiųstą saugos kodą, Kortelės pridėjimas naujame įrenginyje buvo patvirtintas, o atsiskaitymo *Apple Pay* paslauga aktyvuota – ja naudojantis buvo inicijuotos bei patvirtintos Operacijos.

Bankas kartu su atsiliepimu taip pat pateikė duomenis, kad iš karto po to, kai trečiųjų asmenų valdomame telefone buvo baigtas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* (22:20:16 val.), bankas per „Swedbank“ išmaniąją programėlę pateikė pareiškėjui įspėjamąjį pranešimą (ang. *push notification*), kurio tekstas toks: „Jūsų kortelė (*duomenys neskelbtini*) paruošta *Apple Pay* bekontakčiams atsiskaitymams telefonu.“⁶

Išanalizavęs šias bei visas kitas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjo elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Nustatytais duomenimis, pareiškėjas buvo įsigijęs prekių iš prekybininko *www.senukai.lt* ir laukė, kad prekės būtų pristatytos. Šiai aplinkybei pagrįsti pareiškėjas kartu su kreipimusi pateikė UAB „Kesko Senukai Digital“⁷ pateiktą išankstinės sąskaitos (užsakymo Nr. (*duomenys neskelbtini*)) nuotrauką, kurioje matosi užlenkto galimai kasos aparato čekio ir (arba) atsiskaitymo mokėjimo kortele parduotuvėje čekio dalis. Banko teigimu, jei už šias prekes buvo atsiskaityta grynaisiais pinigais, vadinas, užsakymo Nr. (*duomenys neskelbtini*) prekės neturėjo būti pareiškėjui siunčiamos kaip pašto siunta ir jis jas atsiėmė užsakymo sąlygose nurodytu būdu, t. y. parduotuvėje. Bankas taip pat atkreipia dėmesį, kad pareiškėjo Kortelės sąskaitoje gegužės mėnesį mokėjimo operacijų nei Kortele, nei papildoma kortele ar kredito pervedimu nebuvo vykdyta UAB „Kesko Senukai Digital“ naudai, o kitos pareiškėjo sąskaitos banke Nr. (*duomenys neskelbtini*) informacija patvirtina, kad šioje sąskaitoje mokėjimo kortele tą mėnesį atsiskaitymai buvo vykdomi nuo 2022 m. gegužės 15 d. ir atsiskaitymų sumos buvo 106,40 Eur bei 28,65 Eur, būtent tokios sumos ir buvo nurodytos UAB „Kesko Senukai Digital“ išankstinėje sąskaitoje. Lietuvos bankas neturi pakankamai duomenų, kurie galėtų vienareikšmiškai pagrįsti ar paneigti visas šalių nurodytas aplinkybes dėl pareiškėjo užsakytų prekių UAB „Kesko Senukai Digital“ apmokėjimo ir pristatymo. Vis dėlto verta atkreipti dėmesį, kad UAB „Kesko Senukai Digital“ užsakymo Nr. (*duomenys neskelbtini*) išankstinėje sąskaitoje šalia dviejų prekių sumos (t. y. 106,40 Eur bei 28,65 Eur) nurodyta, kad pristatymo kaina (suma) – 0,00 Eur. Toliau nurodytas atsiskaitymo būdas – mokėti parduotuvės kasoje, taip pat atsiėmimo laikas, prekės svoris. Duomenų, kad užsakytos prekės turėjo būti pristatytos pašto siunta, o ne atsiimant ir susimokant už jas fizinėje UAB „Kesko Senukai Digital“ parduotuvėje, kaip nurodyta išankstinėje sąskaitoje, ginčo byloje nėra – jų nepateikė pareiškėjas. Tai reiškia, kad, remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjas užsakytas prekes turėjo atsiimti ir už jas susimokėti fizinėje parduotuvėje, už pristatymą atitinkamai netaikant jokio mokesčio. Tačiau aplinkybė, kad pareiškėjas gavo Lietuvos pašto pranešimą pareiškėjo vardu apie tariamai gautą siuntą, kurios pareiškėjui negalima pristatyti dėl adreso klaidos ir dėl to būtina atlikti mokėjimą (pateikti savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugos duomenis),

⁵ Vertimas iš rusų k.: „Patvirtinimo kodas norint pridėti kortelę prie *Apple Pay* yra (*duomenys neskelbtini*). Kodas galioja 30 minučių.“

⁶ Banko pateiktais duomenimis, 2022 m. gegužės 16 d. 22:20:20 val. pranešimas buvo pristatytas.

⁷ Priklauso internetinė parduotuvė *www.senukai.lt*.

pareiškėjui, kaip jis pripažįsta, nesukėlė jokių abejonių.

Taigi, pareiškėjas, gavęs trečiųjų asmenų siųstą pranešimą apie tariamai nepristatytą siuntą dėl adreso klaidos, kaip pripažįsta, nedvejodamas paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotame interneto puslapyje nurodė savo Kortelės personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir SMS žinute iš banko gautą vienkartinį saugos kodą, neįsitikinęs nei siųsto pranešimo ir jame pateiktos nuorodos, nei į ją nukreipiančios interneto svetainės autentiškumu bei prašymo atskleisti konfidencialius savo mokėjimo priemonių duomenis tikrumu. Be to, kaip nurodo atsiliepiame bankas, pareiškėjas neatkreipė dėmesio, kad iš banko SMS žinute gavo *Apple Pay* aktyvavimo kodą, nors pats naudojasi *Android* įrenginiu. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas turėjo galimybę perskaityti SMS pranešime nurodytą tekstą, kuris informavo apie tikslą, kuriam skirtas banko atsiųstas vienkartinis ir 30 minučių galiojantis kodas. Šiuo aspektu sutiktina su banko nuomone, kad pats faktas, jog SMS pranešimą su vienkartinio saugos kodu Kortelei susieti su *Apple Pay* pareiškėjas gavo iš banko, nesuteikė pagrindo pareiškėjui manyti, kad šis kodas yra skirtas kitam tikslui, nei buvo nurodyta pačiame SMS pranešime, t. y. kad siunčiamas kodas yra skirtas pareiškėjo Kortelei su *Apple Pay* išmaniuoju atsiskaitymo metodu susieti, tačiau to, remiantis ginčo bylos duomenis ir pareiškėjo paaiškinimais, pareiškėjas nesiekė atlikti. Be to, bankas per „Swedbank“ išmaniają programėlę pateikė pareiškėjui ir įspėjamąjį pranešimą, kad jo Kortelė buvo susieta su *Apple Pay*, ir šios aplinkybės protingai apdairiam ir atidžiam asmeniui neabejotinai turėjo sukelti įtarimų dėl atliekamų veiksmų pagrįstumo. Kaip nurodo bankas, pateikdamas tai pagrindžiančius įrodymus, pareiškėjui tam tikros abejonės kilo, nes jis 22:20:34 val. prisijungė prie pareiškėjui teikiamos interneto banko aplinkos, tačiau jokių kitų veiksmų nesiėmė ir į banką paskambino tik po maždaug 40 minučių (2022 m. gegužės 17 d. 00:12:36 val.), kai gavo pranešimą apie Kortelės susiejimą su *Apple Pay* mokėjimo metodu ir kai bankas pateikė dar 2 įspėjamuosius pranešimus „Swedbank“ išmaniojoje programėlėje, pranešančius apie Sąskaitoje Kortele autorizuotas Operacijas (23:24:25 val. ir 23:29:50 val.). Prieš pokalbį su banko darbuotoju telefonu, t. y. 2022 m. gegužės 17 d. 00:10:31 val., pareiškėjas papildomai prisijungė prie jam teikiamos interneto banko paslaugos ir pamatė, kad Operacijų sumos jau rezervuotos Kortelės sąskaitoje, ir tada paskambino bankui telefonu.

Pirmiau analizuotos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jo vardu išduotos Kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės – Kortelės, personalizuoti saugumo duomenys ir vienkartinis saugos kodas, kurį pareiškėjas gavo į jam priklausančią telefono numerį trumpąją SMS žinute. Šie itin neatidūs pareiškėjo veiksmai, kai pareiškėjas konfidencialius niekam neatskleistinus savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis perdavė tretiesiems asmenims, šiuo atveju lėmė tai, kad tretieji asmenys įgijo galimybę sėkmingai pridėti pareiškėjo Kortelę prie *Apple Pay* išmaniojo atsiskaitymo būdo trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje ir iš ten įvykdyti pareiškėjo neautorizuotas Operacijas.

Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių, Operacijas tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėjas, būdamas labai neatsargus, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje Kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. Todėl, konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtoju, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos gražinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotų Operacijų lėšų.

Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

Pareiškėjas kreipėsi, be kita ko, nurodė, kad kreipėsi į banką, kai Operacijų lėšos jo Kortelės sąskaitoje dar buvo tik rezervuotos. Taigi, pareiškėjo vertinimu, bankas turėjo galimybę sustabdyti Operacijų vykdymą.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjo vardu pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas, papildomai pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, 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 gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kuriuos yra neatskiriama Kortelės sutarties dalis, 3.3.5.2 papunktyje nustatyta: „Kai Mokėjimo operacija inicijuojama Gavėjo ar per Gavėją (pvz.: atsiskaitymas mokėjimo kortele), ar inicijuojama Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo, Mokėtojas negali atšaukti Mokėjimo nurodymo po to, kai Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui pateikė Sutikimą inicijuoti Mokėjimo operaciją arba Mokėtojas Gavėjui davė Sutikimą atlikti Mokėjimo operaciją. <...>“

Bankas atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijų mokėjimo kortelėmis vykdymas skiriasi nuo įprastų kredito pervedimų, nes lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos operacijų mokėjimo kortelėmis atveju nėra nurašomos ir pervedamos tiesiogiai gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, o tik rezervuojamos sąskaitoje tuo tikslu, kad nebūtų naudojamos kitoms mokėtojo inicijuojamoms operacijoms Kortelės sąskaitoje vykdyti (Kortelės sutarties 6.6 papunktis). Banko teigimu, kadangi operacijų mokėjimo kortelėmis vykdymas skiriasi nuo įprastų kreditų pervedimų, jau nuo operacijų autorizavimo mokėjimo kortele momento prasideda jų neatšaukiamumo momentas ir bankas operacijoms kortele neteikia atšaukimo paslaugos, nes neturi tokių galimybių. Bankas paaiškino, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas tokios operacijos lėšas nusirašo tiesiogiai iš banko korespondentinės sąskaitos, o iš mokėtojo sąskaitos lėšas bankas nurašo tik tada, kai gauna mokėjimo operacijų finansinius patvirtinimus – pranešimus, kad lėšos nurašytos iš banko korespondentinės sąskaitos.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas nebuvo nustatytos: pareiškėjas į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas ir (ar) gražinti šių mokėjimų lėšas į pareiškėjo Kortelės sąskaitą paskambino po to, kai Operacijos jau buvo įvykdytos, taigi, Mokėjimų įstatyme bei šalių susitarime nustatytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs ir bankas neturėjo jokių galimybių atšaukti Operacijų.

Bankas taip pat pažymi, kad net ir tuo atveju, jei Operacijų rezervacija būtų buvusi panaikinta Kortelės sąskaitoje, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui Operacijų sumą nusirašius iš banko korespondentinės sąskaitos, bankas teisėtai ir pagrįstai būtų turėjęs teisę susigražinti dėl pareiškėjo kaltės, pasireiškusios dideliu neatsargumu, įvykdytų Operacijų sumą iš pareiškėjos Kortelės sąskaitos (Kortelės sutarties 6.6 papunktis).

Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal mokėjimo kortelių organizacijos Mastercard taisykles

Papildomos galimybės mokėjimo kortelės turėtoju susigražinti mokėjimo kortele įvykdytų mokėjimo operacijų lėšas nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Mastercard taisyklėse. Vadovaudamasis šiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka, bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją Mastercard dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo⁸. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, atliktas mokėjimo kortele, reglamentuoti pirmiau minėtose Mastercard taisyklėse, nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros.

Bankas, pagrįsdamas atsisakymą pareiškėjo prašymu inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl Operacijų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Mastercard nustatyta tvarka, nurodo, kad, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisykles, bankas, kaip kortelę išdavęs mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi teisės inicijuoti ginčo taisyklėse numatyta tvarka, jei kortelės naudotojas operaciją ginčija kaip ne jo autorizuotą, o operacija patenka į taisyklėse išvardytą sąrašą⁹. Bankas pažymi, kad ginčijamos Operacijos patenka į minėtose

⁸ Teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros, nes tai nustato konkreiti mokėjimo kortelių organizacija savo parengtose lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) taisyklėse.

⁹ Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklių sąlyga originalo, t.y. anglų k.: : „A No Cardholder

taisyklėse esantį sąrašą kaip „Properly authenticated and identified transactions“, nes Operacijoms įvykdyti buvo naudojamas *MasterCard* taisyklėse nurodytas *Identity Check and Digital Secure Remote Payment* (DSRP) procesas. Taigi, tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklės, kaip nurodo bankas, nenustato galimybės ginčyti mokėjimo kortele įvykdytų operacijų kaip ne mokėtojo autorizuotų, jei jų autorizavimo procese buvo taikomas sustiprintas mokėtojo tapatybės nustatymo procesas. Toks procesas taikomas atsiskaitymams mokėjimo kortele naudojant žymenis (angl. *tokenisation*), t. y. tokiu būdu, kaip buvo įvykdytos ir Operacijos.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nėra duomenų, kurie leistų teigti, kad, bankui bandžius inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo ginčijamų Operacijų, tokia procedūra būtų buvusi sėkminga. Kitaip tariant, bankas atsiliepiame pateikė motyvus – nurodė tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjo ginčijamų Operacijų nėra galima.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustatčius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti Operacijų sumą – 1 562,93 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 pareiškėjo X. X. 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovė, pavaduojanti departamento direktorių

Rasa Cicėnienė