



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2023 m. sausio 25 d. Nr. 429-51
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. rugpjūčio 9 d. pareiškėja, naudodamasi banko mobiliąja programėle, susisiekė su banko klientų aptarnavimo komanda ir informavo, kad nori atšaukti naudos gavėjui „Whitebit“ atliktą 1 300 Eur vertės mokėjimą kortele, kurį patvirtino apgauta sukčių (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Banko klientų aptarnavimo specialistas informavo pareiškėją, kad kai Ginčijamas mokėjimas bus įvykdytas, pareiškėja galės užpildyti lėšų gražinimo prašymą, tai leistų bankui išnagrinėti pareiškėjos pretenziją dėl lėšų gražinimo pagal mokėjimo kortelės išleidėjo taisykles.

2022 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėja pateikė pretenziją bankui dėl Ginčijamo mokėjimo. Pretenzijoje pareiškėja nurodė, kad buvo apgauta sukčių ir atliko Ginčijamą mokėjimą, nors iš tiesų siekė gauti 200 Eur mokėjimą į savo sąskaitą.

2022 m. rugpjūčio 18–19 d. pareiškėja buvo informuota apie banko sprendimą atmesti jos prašymą dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, bankui nustačius, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas buvo sėkmingai įvykdytas (paslaugos suteiktos). Bankas paaiškino, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas mokėjimo įsakymo (angl. *money order*) būdu ir bankas negali kelti mokėjimo gražinimo ginčo, nes „Whitebit“ yra finansų įstaiga, teikianti pervedimo paslaugas, ji šiuo atveju paslaugas pareiškėjai suteikė.

Pareiškėja nesutinka su šiuo banko sprendimu. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigia, kad 2022 m. rugpjūčio 9 d. su ja susisiekė nepažįstamas asmuo ir prašė padėti susirasti apgyvendinimo vietą atostogų laikotarpiui Kipre¹. Šiuo tikslu minėtas asmuo, pareiškėjos teigimu, per pokalbių programėlę „WhatsApp“ atsiuntė pareiškėjai nuorodą į bendrovės „Western Union“ interneto svetainę tariamam avansinio 200 Eur vertės mokėjimo įskaitymui į pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitą. Pareiškėjai suvedus prašomus mokėjimo kortelės duomenis, su ja telefonu susisiekė tariamas „Wester Union“ darbuotojas ir nurodė pareiškėjai papildomai nurodyti savo mokėjimo kortelės sąskaitos likutį ir atliekamus veiksmus patvirtinti mobiliojoje banko programėlėje. Pareiškėja nurodo, kad, atlikusi minėtus veiksmus, pastebėjo, kad iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo įvykdytas Ginčijamas mokėjimas. Pareiškėja pažymi, kad tapo sukčių auka, todėl prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo, kuris dėl apgaulingų trečiųjų asmenų veiksmų buvo patvirtintas, sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Bankas nurodo, kad, jo vidinės kontrolės sistemos duomenimis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas elektroninėje svetainėje, rankiniu būdu suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis, ir autorizuotas, papildomai panaudojant „3D Secure“ metodą. Banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas pačios pareiškėjos, o bankas jį tinkamai įvykdė, be to, įvertinus ir tai, kad pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, bankas nėra atsakingas dėl pareiškėjos nuostolių, atsiradusi įvykdžius Ginčijamą mokėjimą. Atsiliepime prašoma pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

¹ Pareiškėjos gyvenamoji vieta.

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. 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 ir jo pagrindų priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl to, kad bankas atsisakė gražinti pareiškėjai jos mokėjimo kortele atlikto Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėja neigia davusi sutikimą atlikti Ginčijamą mokėjimą, kuris, pareiškėjos teigimu, buvo įvykdytas dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų. Bankas, remdamasis vidaus sistemų duomenimis, pažymi, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas šalių sutarta tvarka. Bankas mano, kad neturi pareigos gražinti ar kompensuoti pareiškėjai tinkamai autorizuoto ir įvykdyto mokėjimo lėšų, ypač įvertinus tai, kad pareiškėjos veiksmams buvo būdingas didelis neatsargumas.

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.

Siekiant išspręsti šį pareiškėjos ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bankas privalo gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą.

1. Dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo

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).

Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko ir pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių banko privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte nurodyta, kad „<...> mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą.“ Šiuos veiksmus bankas laiko mokėtojo sutikimu atlikti mokėjimus iš banko sąskaitos².

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis (ją sudarančios banko privatiems klientams taikomos sąlygos) nustato banko ir pareiškėjos tarpusavio santykius, darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti ir pirmiau aptarti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai pareiškėjos ir banko santykiuose laikytini pareiškėjos sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai *pati* pareiškėja pateikia jai asmeniškai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir (arba) suveda PIN kodą, taip pat atlieka kitus būtinus veiksmus, norėdama pateikti mokėjimo nurodymą įvykdyti mokėjimo operaciją.

Vertinant, ar pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, būtina atkreipti dėmesį ir į Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalį, pagal kurią 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

² [Privatiems klientams taikomos sąlygos | Revolut LT](#)

ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pagal banko kartu su atsiliepinimu pateiktus vidaus sistemos duomenis, Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas elektroninėje svetainėje, rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis, ir patvirtintas, naudojantis „3D Secure“ metodu. Banko duomenimis, nebuvo užfiksuota jokių sąskaitos perėmimo ženklų, t. y. kad pareiškėjos paskyra ir prisijungimai prie jos galėjo būti pasisavinti ar pavogti. Banko teigimu, priešingai, pati pareiškėja patvirtino, kad suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir Ginčijamą mokėjimą patvirtino.

Bankas, atsižvelgdamas į pareiškėjos nurodytas Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybes, pripažįsta, kad pareiškėja savo veiksmais siekė patvirtinti lėšų gavimą į savo su mokėjimo kortele susietą sąskaitą, o ne atlikti Ginčijamą mokėjimą, kurio atlikti savo valios ir sutikimo tiesiogiai neišreiškė. Bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, remiasi iš esmės tik tuo faktu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas šalių bendrojoje sutartyje sutartu būdu. Bankas papildomai nevertino Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių, t. y. kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas. Taigi, bankas nevertino, ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys, ir (arba) bankas mano, kad šios aplinkybės neturi teisinės reikšmės sprendžiant mokėjimo operacijos autorizuotumo klausimą.

Vis dėlto, kaip konstatuota pirmiau, mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota tik tada, kai sutikimą ją atlikti šalių sutartu būdu išreiškia pats mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Tad nors bankas kartu su atsiliepinimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo suvesti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, o pats Ginčijamas mokėjimas papildomai patvirtintas „3D Secure“ metodu, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Ginčijamas mokėjimas iš tiesų atliktas, gavus pareiškėjos sutikimą (pareiškėjos valia).

Lietuvos bankas pažymi, kad valia yra esminis kiekvienos sandorio, kaip teisinio veiksmo, kuriuo siekiama susikurti tam tikras teises ir pareigas, elementas³. Tai reiškia, kad, nesant mokėtojo valios inicijuoti lėšų pervedimo operacijos, toks mokėjimo nurodymas, nors formaliai ir patvirtintas šalių sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma, negali būti laikomas tinkamai autorizuotu paties mokėtojo, turint duomenų, kad tokiam mokėjimo nurodymui pateikti pats mokėtojas savo valios neišreiškė, nesuprato, o tam tikrais atvejais ir negalėjo žinoti, kad jo vardu yra pateikiamas mokėjimo nurodymas pervesti lėšas⁴.

Ginčo bylos duomenimis ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Ginčijamas mokėjimas nebuvo patvirtintas su pareiškėjos žinia ir sutikimu. Tretieji asmenys, neteisėtai sužinoję ir nusavinę suklastotoje bendrovės „Western Union“ interneto svetainėje pareiškėjos suvestus jos mokėjimo kortelės duomenis, šiuos duomenis panaudojo Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, o vėliau ir įtikino pareiškėją trečiųjų asmenų valia inicijuotą Ginčijamą mokėjimą patvirtinti banko mobiliojoje programėlėje. Vadinas, Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas trečiųjų asmenų valia ir iniciatyva, šių asmenų apgaulingais ir neteisėtais veiksmais sudarius įspūdį, kad pareiškėjos yra prašoma patvirtinti lėšų įskaitymą į jos mokėjimo kortelės sąskaitą, o ne patvirtinti Ginčijamą mokėjimą.

Dėl to, pačiai pareiškėjai neigiant Ginčijamo mokėjimo autorizavimo aplinkybę ir byloje nesant kitų įrodymų, patvirtinančių, kad Ginčijamą mokėjimą autorizavo pareiškėja, negalima daryti išvados, kad pareiškėjos mokėjimo priemone atliktas Ginčijamas mokėjimas buvo jos autorizuotas, t. y. inicijuotas ir patvirtintas pačios pareiškėjos sutikimu (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste). Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad šiuo atveju pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

2. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Ginčijamo mokėjimo sumos gražinimą

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, joje nurodytomis sąlygomis ir tvarka, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo

³ „Apgaulės atveju sudarytas sandoris yra ne sandorio šalies laisvos valios išraiškos rezultatas, o kitos sandorio šalies ar trečiojo asmens nesąžiningų veiksmų rezultatas. Jeigu apgaulės nebūtų buvę, apgautoji sandorio šalis sandorio arba apskritai nebūtų sudariusi, arba būtų sudariusi jį visiškai kitokiomis sąlygomis.“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268-421/2016).

⁴ Mokėjimo operacijų autorizavimo klausimai ir mokėtojo valios svarba, sprendžiant, ar konkreti mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota, yra detaliau aptarti Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktikoje, pavyzdžiui, ginčo byloje Nr. [2022-00586](#), Nr. [2022-02907](#) ir Nr. [2022-03323](#).

operacijos sumą. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnis nustato šios taisyklės taikymo išimtis.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

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, kaip minėta, 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 nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojai neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo įrodymų, t. y. jeigu iš mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų įrodymų nustatoma, kad mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Bankas sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių grindžia vertinimu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas tinkamai. Be to, bankas mano, kad pareiškėjos elgesiui būdingas ir didelis neatsargumas.

Tai reiškia, kad, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, ir ar pareiškėjai galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

Pirmiau minėtame Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Panašias pareigas nustato banko ir pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių banko privatiems klientams taikomų sąlygų 9 dalis, kurioje nustatyta, kad: „darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote. Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų<...>“

Taigi aptartos privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas atitinkančiu mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančio susitarimo sąlygas, jei būtų nustatyta, kad ji ėmėsi adekvačių veiksmų (arba nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad būtų tinkamai užtikrintas banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, sudarančių sąlygas inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas.

Pareiškėja pateiktuose paaiškinimuose dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybių ir kartu dėl savo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumo nurodė, kad 2022 m. rugpjūčio 9 d. su

ja per pokalbių programėlę „WhatsApp“ susisiekė nežinomas asmuo ir paprašė jos padėti susirasti apgyvendinimo vietą Kipre. Pareiškėja pateikė šiam asmeniui kelis pasiūlymus ir nurodė, kad rezervacijai atlikti turi būti sumokėtas 200 Eur avansas. Po kelių minučių pareiškėja nurodė per pokalbių programėlę „WhatsApp“ iš kito telefono numerio gavusi žinutę su nuoroda į tariamą bendrovės „Wester Union“ puslapį. Pareiškėja, remiantis jos paaiškinimais, paspaudė gautą nuorodą ir atsidariusiame interneto puslapyje suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis. Po kurio laiko per pokalbių programėlę „WhatsApp“ jai paskambino asmuo, prisistatęs „Wester Union“ atstovu, jis paprašė pareiškėjos tariamoje „Wester Union“ interneto svetainėje papildomai suvesti jos mokėjimo kortelės sąskaitoje esantį likutį ir patvirtinti mokėjimą (lėšų įskaitymą į sąskaitą) banko mobiliojoje programėlėje. Įvykdžiusi visus jai skambinusio asmens nurodytus veiksmus, pareiškėja teigia išart pastebėjusi, kad buvo įvykdytas Ginčijamas mokėjimas.

Išanalizavęs ginčo byloje esančius duomenis ir kitas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Lietuvos bankas vis dėlto mano, kad pareiškėjos elgesys negali būti vertinamas kaip atsargus ir apdairus ar tik neatsargus.

Kaip nustatyta, Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas trečiųjų asmenų iniciatyva ir jų valia, t. y. tretiesiems asmenims neteisėtai nusavinus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir įtikinus pareiškėją trečiųjų asmenų valia inicijuotus veiksmus patvirtinti per pareiškėjos naudojamą banko mobiliąją programėlę. Tačiau vertinant pareiškėjos elgesį, būtina atkreipti dėmesį tai, kad šiuo atveju pareiškėja suvedė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis (CVV / CVC kodą, kortelės numerį, savo vardą pavardę ir galiojimo datą) suklastotoje „Western Union“ interneto svetainėje ir atliekamus veiksmus patvirtino banko mobiliojoje programėlėje, naudodamasi „3D Secure“ metodu (patvirtino gautą „3D Secure“ pranešimą dėl inicijuoto Ginčijamo mokėjimo), nors pati siekė gauti lėšų į sąskaitą, o ne atlikti lėšų pervedimo operaciją.

Pažymėtina, kad nei teisės aktų nuostatos, nei šalių bendrosios sutarties sąlygos nenustato mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų atskleidimo ir (ar) saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūros, kaip lėšas įskaityti į gavėjo sąskaitą. Tokie veiksmai, remiantis pirmiau minėtomis banko privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatomis, yra atliekami tik mokėtojui siekiant atlikti lėšų pervedimo operaciją, o ne kitu tikslu. Tai savo ruožtu reiškia, kad pareiškėja savo mokėjimo priemonę panaudojo neįprastu tikslu, nesilaikydama banko privatiems klientams taikomų sąlygų reikalavimų (9 dalis). Kitaip tariant, pareiškėja vertinamų aplinkybių metu naudojos savo mokėjimo priemone ne pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Tokia aplinkybė rodo didelį pareiškėjos neatidumą vertinamomis aplinkybėmis.

Ginčo byloje esantys duomenys⁵ patvirtina, kad trečiųjų asmenų veiksmai, paskatinę pareiškėją atskleisti jos mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, galėjo būti klaidinantys. Susirašinėjimo metu trečiųjų asmenų nurodyta informacija (buvo prašoma padėti susirasti apgyvendinimo vietą ir tuo tikslu pareiškėjos naudai atlikti mokėjimą) bei pareiškėjos matomi vaizdai (su pareiškėja susirašinėjęs asmuo nufotografavo ir pokalbių programėlėje „WhatsApp“ išsiuntė pareiškėjai tariamą „Western Union“ kvitą, kuriame nurodoma, kad pareiškėjos naudai yra atliktas mokėjimas, be to, „Western Union“ darbuotoju prisistatęs asmuo pareiškėjai skambino iš šios programėlės profilio, naudojančio „Western Union“ prekės ženklą) galėjo sudaryti pirminį įspūdį, kad prašomais atlikti veiksmais pareiškėja raginama patvirtinti lėšų įskaitymą į jos su mokėjimo kortele susietą sąskaitą banke. Vis dėlto pareiškėjai dar iki mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimo suklastotoje svetainėje ir Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo visų pirma turėjo būti žinoma, kad tokie veiksmai, kaip konstatuota pirmiau, nėra atliekami lėšoms į banko sąskaitą įskaityti.

Be to, remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis ir pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, akivaizdu ir tai, kad pareiškėja turėjo matyti, kad trečiųjų asmenų atsiųsta nuoroda į tariamą bendrovės „Western Union“ interneto svetainę (<https://ru.western-track.xyz/195876258>) visiškai neatitinka tikrojo minėtos bendrovės interneto svetainės adreso (<https://www.westernunion.com/lt/en/home.html> ar <https://www.westernunion.com/web/global-service/track-transfer>). Pareiškėjai įtarimų nesukėlė ir tai, kad su ja tariamas „Western Union“ darbuotojas susisiekė per pokalbių

⁵ Pareiškėjos kartu su kreipimusi pateiktos susirašinėjimo su trečiaisiais asmenimis per pokalbių programėlę „WhatsApp“ telefono ekrano kopijos.

programėlę⁶ ir kad tokiu būdu paprašė pareiškėjos, be pirmiau minėtų duomenų, nurodyti dar ir jos mokėjimo kortelės sąskaitos likutį, nors pareiškėja tesiekė patvirtinti 200 Eur vertės lėšų įskaitymo į sąskaitą operaciją.

Neabejotina, kad tokios aplinkybės bet kurį nors kiek apdairų asmenį turėtų priversti suabejoti pateiktų nurodymų pagrįstumu ir sukelti siekį gautą informaciją savarankiškai patikrinti, abejones išsklaidyti (pavyzdžiui, patikrinti ar bendrovės „Western Union“ tikrasis interneto svetainės adresas ir per pokalbių programėlę gautoje nuorodoje pateiktas interneto svetainės adresas sutampa, ar su ja susisiekęs asmuo iš tiesų yra minėtos bendrovės darbuotojas, ar lėšų įskaitymui į mokėjimo kortelės sąskaitą iš tiesų reikia atlikti visus prašomus veiksmus ir pan.).

Manytina, kad pareiškėjai nurodytos aplinkybės abejonių nesukėlė arba ji jų nusprendė nepaisyti, nes vertinamų aplinkybių metu nebuvo tiek atsargi, kiek akivaizdžiai buvo būtina. Tai reiškia, kad būtent pareiškėja dėl didelio neatsargumo – neįvertinusi suklastoto internetinio puslapio bei jame, kaip ir kitų trečiųjų asmenų pateiktų nurodymų atskleisti savo mokėjimo priemonių duomenis patikimumo, neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo, t. y. nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo kortelės duomenys, ir tariamai lėšų įskaitymo į mokėjimo kortelės sąskaitą operacijai panaudojo savo mokėjimo priemonę, nesilaikydama jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų. Taigi, pareiškėja buvo labai neatsargi ir netinkamai vykdė Mokėjimų įstatymo (34 straipsnis) ir banko privatiems klientams taikomose sąlygose įtvirtintus mokėjimo kortelės (saugaus) naudojimo reikalavimus.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir bendrojoje sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, 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 to, Lietuvos banko vertinimu, bankas neprivalo gražinti pareiškėjai neautorizuoto Ginčijamo mokėjimo sumos, todėl pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšas atmetinas kaip nepagrįstas.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁶ Tai nėra įprastinė finansinių paslaugų teikėjų bendravimo su klientais praktika.