



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2022 m. gruodžio 14 d. Nr. 429-637
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) atstovės advokatės Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovė) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja 2022 m. balandžio 30 d. 20:43 val. telefonu gavo SMS pranešimą su nuoroda. Paspaudus trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, atsidarė suklastotas interneto puslapis, imituojantis banko interneto puslapį. Jame pareiškėjos buvo prašoma įvesti pareiškėjai asmeniškai suteiktus unikalius duomenis - interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą, būtinus prisijungti prie interneto banko, o vėliau suvesti ir pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės – mobiliojo parašo, sPIN1 kodą. Nusavinę pareiškėjos suklastotame banko interneto banko puslapyje suvestus duomenis, tretieji asmenys juos panaudojo prisijungti prie pareiškėjos interneto banko paskyros, ir pareiškėjos vardu iš jos sąskaitos banke inicijavo 3 mokėjimus, kurie buvo patvirtinti pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės sPIN2 kodo suvedimu, ir kurių bendra vertė – 14 000 Eur (toliau – Mokėjimai).

2022 m. birželio 2 d. pareiškėja kreipėsi į banką telefonu, norėdama pranešti apie sukčiavimo atvejį. Telefoninio pokalbio metu banko darbuotoja blokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą, dėl mobiliojo parašo paskyros atšaukimo nukreipė pareiškėją į jos mobiliojo ryšio operatorių, taip pat rekomendavo kreiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 m. birželio 2 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją Verse Payments Lithuania UAB dėl Mokėjimų sumos grąžinimo, tačiau lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nepateikė atsakymo bankui dėl prašymo grąžinti Mokėjimo lėšas. Apie tai bankas informavo pareiškėją 2022 m. birželio 27 d. vykusio pokalbio telefonu metu.

Pareiškėja, ginčydama banko sprendimą nekompensuoti jos nuostolių dėl įvykdytų Mokėjimų, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo.

Pareiškėjos atstovės pateiktame kreipimesi nurodoma, kad Mokėjimų pareiškėja savo valia nesiekė nei inicijuoti, nei patvirtinti, todėl jie laikytini neautorizuotais. Atsisakyti grąžinti Mokėjimų lėšas, pareiškėjos atstovės teigimu, tokiu atveju galima tik konstatavus pareiškėjos didelį neatsargumą. Tačiau, kaip nurodo pareiškėjos atstovė, pareiškėjos elgesio šiuo atveju negalima vertinti kaip itin neatsargaus. Pareiškėjai sukčių siūsta SMS žinutė ne tik pakliuvo į bendrą iš banko gautų kitų SMS žinučių srautą, bet ir buvo parašyta taisyklinga lietuvių kalba. Be to, SMS žinutėje pateiktoje nuorodoje buvo naudojamas banko pavadinimas. Minėtos aplinkybės, pareiškėjos atstovės vertinimu, galėtų pasirodyti įtartinos ir sukelti poreikį patikrinti pagal nuorodą atsidariusio interneto puslapio patikimumą (jei tai buvo padaryta), tik jei asmuo turi specifinių žinių apie sukčiavimo atakas, nes tokiomis aplinkybėmis būtinas itin didelis vartotojo pastabumas. Tačiau bankas, kaip teigiama kreipimesi, nebuvo tinkamai informavęs pareiškėjos apie sukčiavimo keliamas grėsmes.

Kreipimesi, be kita ko, teigiama, kad bankas ir anksčiau yra siuntęs pareiškėjai pranešimus su aktyviomis nuorodomis, pavyzdžiui, prašant atnaujinti kontaktinius duomenis. Tokia banko praktika laikytina įprasta ir nesukėlė jokių įtarimų pareiškėjai – ji paspaudė, kaip tikėjo tuo metu, banko atsiųstą nuorodą, suvedė prašomus duomenis ir savo mobiliojo parašo sPin kodus, siekdama patvirtinti atliekamus veiksmus – t.y. „paskyros atblokovimą“.

Pareiškėjos atstovė mano, kad nurodytos aplinkybės neleidžia priskirti visos atsakomybės

pareiškėjai už jos mokėjimo priemonių konfidencialių duomenų atskleidimą tretiesiems asmenims – konstatavus tik paprastą neatsargumą, pareiškėja nelaikytina pažeidusi su banku sudarytos sutarties nuostatas. Bankui nei Mokėjimų atlikimo metu, nei po jų atlikimo iki pareiškėjai pranešant apie ginčijamus Mokėjimus, nekilo jokių įtarimų dėl mokėjimo operacijų iš pareiškėjos sąskaitos banke iškart trims skirtingiems lėšų gavėjams. Bankas, pareiškėjos atstovės teigimu, neatliko jokios kontrolės funkcijos, nesustabdė įtartinų Mokėjimų, nesistengė išsiaiškinti, ar pareiškėja iš tiesų siekia pervesti dideles sumas įtartiniais lėšų gavėjams. Kreipimesi prašoma rekomenduoti bankui gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Mokėjimų sumą, atskaičius 50 Eur, kuriuos, kaip nuostolius, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 39 straipnio 1 dalies 2 punktu, sutinka prisiimti pati pareiškėja.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Bankas mano, kad pareiškėja elgėsi itin neapdairiai: paspaudė neaiškia nuorodą, suvedė savo interneto banko ID, asmens kodą ir savo mobiliajame įrenginyje savo atliekamus veiksmus patvirtino suvedama tik pareiškėjai žinomus mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus, dėl ko tretieji asmenys galėjo ne tik pareiškėjos vardu inicijuoti Mokėjimus, bet ir ginčijami Mokėjimai buvo tinkamai patvirtinti.

Atsiliepime pažymima, kad operacijų tvirtinimui bankas taiko papildomą kliento ir jo operacijų autentifikavimą, taip siekiant suteikti galimybę klientui įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu - klientams įvykdžius visas būtinas sąlygas, sutartas tarp banko ir kliento, kuriomis yra tinkamai identifikuojama kliento inicijuota operacija, bankas įsipareigoja tokias operacijas įvykdyti. Banko vertinimu, Mokėjimų įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėja paspaudė nuorodą, kuri nuvedė į sukčių sukurtą interneto puslapį, suvedė tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir savo naudojamos atpažinties priemonės (mobiliojo parašo) sPIN kodus, tokiu būdu suteikdama galimybę sukčiams inicijuoti ir atlikti Mokėjimus. Banko teigimu, jis deda visas pastangas ir vykdo visus reikalavimus, kad užtikrintų klientų lėšų saugumą, tačiau neturi galimybės kontroliuoti klientų neatsargių veiksmų, kurie nėra ir negali būti banko kontroliuojami. Įvertinęs aplinkybių visumą ir teisinį reglamentavimą, bankas mano, kad neturi pareigos pareiškėjai kompensuoti nuostolių, patirtų dėl Mokėjimų įvykdymo.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų nustatyti ir įvertinti faktines aplinkybes dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimo Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamų Mokėjimų, įvykdytų dėl trečiųjų asmenų surengtos sukčiavimo atakos, sumas.

Kreipimesi dėstomais argumentais, pareiškėjos ginčijami Mokėjimai, įvykdyti nesant pareiškėjos valios, laikytini neautorizuotais. Tokiu atveju, bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, gali negražinti neautorizuotų Mokėjimų sumų tik esant išskirtinėms aplinkybėms – konstatavus, kad pareiškėja vertinamų aplinkybių metu elgėsi labai neatsargiai. Tačiau, pareiškėjos ir jos atstovės vertinimu, tokios išvados, įvertinus tiek sukčiavimo atakos aplinkybes, tiek ir pačios pareiškėjos elgesį Mokėjimų inicijavimo ir tvirtinimo metu, daryti negalima. Be to, pareiškėjos atstovės manymu, bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad stebėtų ir sustabdytų ginčijamus Mokėjimus, kaip įtartinas operacijas, todėl bankas turėtų kompensuoti pareiškėjai su Mokėjimų įvykdymu susijusius jos nuostolius (Mokėjimų sumas). Bankas teigia, kad pareiškėjos ginčijami Mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjos ir banko sutarta mokėjimo operacijų autorizavimo tvarka, todėl laikytini autorizuotais. Be to, banko vertinimu, tretieji asmenys įgijo sąlygas inicijuoti Mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims ir kiekvieną iš Mokėjimų patvirtino savo naudojamos atpažinties

priemonės – mobiliojo parašo, SPIN2 kodo suvedimu, todėl Mokėjimų lėšų gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai bankas neturi pareigos.

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 Mokėjimų įstatymas.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) *Mokėjimai laikytini autorizuotiems*; 2) *bankas turėjo (turi) pareigą gražinti (kompensuoti) pareiškėjai Mokėjimų sumas*; 3) *bankas tinkamai savo pareigas, susijusias su mokėjimo operacijų stebėseną ir įtartinų operacijų stabdymu*.

1. Dėl ginčijamų Mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizauta 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 įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai; 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.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) išsamios 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 jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 3 skyriuje nustatyta, kad sutikimą atlikti mokėjimo operaciją mokėtojas gali duoti "<...> patvirtindamas elektroniniu parašu, naudodamas mūsų suteiktas atpažinimo priemones (slaptažodžius, kodus, kitus personalizuotus saugumo duomenis) interneto banke arba SEB mobiliojoje programėlėje, kitu su mumis sutartu ar banko nustatytu būdu."

Bankas, darydamas išvadą, kad Mokėjimams atlikti buvo tinkamai, taigi, šalių sutarta tvarka, išreikštas pareiškėjos sutikimas, remiasi banko vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina šalių (taigi, tiek pareiškėjos, tiek ir banko) neginčijamą aplinkybę, kad Mokėjimams įvykdyti buvo panaudoti pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenys – interneto banko naudotojo ID kodas ir pareiškėjos vardu išduotos atpažinimo priemonės mobiliojo parašo SPIN1 (prisijungti prie interneto banko) ir SPIN2 (patvirtinti Mokėjimus) kodai. Atsižvelgdamas į tai, kad Mokėjimai buvo patvirtinti šalių sutartu būdu, taikant griežtą kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) tapatybės nustatymo procesą, bankas mano, kad nėra pagrindo laikyti Mokėjimų neautorizuotais.

Kaip matyti iš banko paaiškinimų, darydamas išvadą, kad Mokėjimai buvo tinkamai pareiškėjos patvirtinti ir laikytini autorizuotiems, bankas papildomai nevertino Mokėjimų inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių. T.y., kuriuo metu, aplinkybėmis ir (arba) kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuoti Mokėjimai. Taigi, ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys. Tad nors bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad prieš Mokėjimų įvykdymą, siekiant prisijungti prie pareiškėjos interneto banko paskyros, buvo panaudoti pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenys ir suvestas mobiliojo parašo SPIN1 kodas, o patys Mokėjimai papildomai patvirtinti pagal griežtą tapatybės nustatymo procesą – t. y. papildomai

suvedus tik pareiškėjai žinomą jos naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės SPIN2 kodą, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Mokėjimai iš tiesų atlikti pareiškėjos sutikimu (pareiškėjos valia).

Vadinasi, bankas, siekdamas pagrįsti teiginį, kad Mokėjimams buvo tinkamai, t. y. šalių sutartu būdu, išreikštas pareiškėjos sutikimas, remiasi pirmiau aptartomis banko Bendrųjų taisyklių nuostatomis. Vis dėlto, būtina pažymėti, kad minėtose banko Bendrųjų taisyklių nuostatose kalbama apie atvejus, kai *mokėtojas* duoda savo sutikimą pervesti lėšas, ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones (jų duomenis). Tačiau ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad pareiškėja, priešingai, nei nurodyta aptariamose nuostatose, šiuo atveju savo prisijungimo prie interneto banko duomenis panaudojo fiktyvioje - į telefoną gautoje SMS žinutėje pateiktą nuorodą paspaudus atsiradusioje, interneto svetainėje ir suvedė juos ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydama gautoje žinutėje pateiktus nurodymus ir siekdama atlikti veiksmus tariamam paskyros atblokovimui.

Lietuvos banko vertinimu, tais atvejais, kai nustatomi duomenys, kad mokėtojo (vartotojo) per neatsargumą atskleistais mokėjimo priemonių personalizuotais saugumo duomenimis neteisėtai pasinaudoja tretieji asmenys ir mokėtojo vardu juos pateikia tam, kad būtų inicijuotas mokėjimo nurodymas lėšų pervedimo operacijai, tokios mokėjimo operacijos negali būti laikomos operacijomis, kurioms įvykdyti buvo duotas mokėtojo sutikimas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies prasme. Trečiojo asmens veiksmai, kuriais pateikiamas mokėjimo nurodymas įvykdyti lėšų pervedimo operaciją mokėtojo vardu, nors formaliai ir atitinka mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartą sutikimo mokėjimo operacijai davimo formą, negali būti laikomi tinkamu mokėtojo sutikimu tokiai mokėjimo operacijai, esant duomenims, kad jie neatitinka mokėtojo tikrosios valios.

Bankas atsiliepime taip pat teigia, kad sutikimo faktui konstatuoti neturi būti remiamasi vien tik pareiškėjos subjektyviu vertinimu dėl to, ar Mokėjimai laikytinas autorizuotais, tačiau turi būti vertinami konkretūs pareiškėjos atlikti veiksmai ir kaip jie atitinka su banku sutartos sutikimo mokėjimo operacijai atlikti kriterijų.

Atsižvelgdamas į šiuos banko teiginius, Lietuvos bankas pažymi, kad, kaip buvo nurodyta pirmiau, vien tik aplinkybė, jog mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtojui išduotas mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nelaikytina pakankamu įrodymu, jog mokėjimo priemone tikrai naudojosi pats vartotojas ir (arba) kad tokia mokėjimo operacija laikytina tinkamai mokėtojo autorizuota. Nesant objektyvių įrodymų, kad, inicijuojant šalių sutartu būdu patvirtintą ir vartotojo ginčijamą mokėjimo operaciją, vartotojo mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugumo duomenimis be vartotojo žinios ir valios galėjo pasinaudoti tretieji asmenys ir, esant tik subjektyviems vartotojo paaiškinimams, įprastai tokia mokėjimo operacija laikytina autorizuota.

Vis dėlto, Lietuvos bankas pažymi, kad valia yra esminis kiekvienos sandorio, kaip teisinio veiksmo, kuriuo siekiama suskurti tam tikras teises ir pareigas, elementas¹. Tai reiškia, kad nesant mokėtojo valios inicijuoti lėšų pervedimo operacijos, toks mokėjimo nurodymas, nors formaliai ir patvirtintas šalių sutarta sutikimo mokėjimo operacijai 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 lėšas.

Tad mokėtojo valia pateikti konkretų mokėjimo nurodymą mokėjimo paslaugų teikėjui yra esminė aplinkybė, vertinant, ar ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, tačiau, kaip minėta pirmiau, tinkama mokėtojo (šiuo atveju – pareiškėjos) valios išraiškos forma vertintina ne tik per mokėtojo nuomonę, teiginius apie mokėjimo nurodymo pateikimo ir ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, tačiau analizuotinos ir mokėtojo valios išraišką atspindinčios ir pagrindžiančios mokėjimo nurodymo pateikimo ir ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės.

Tais atvejais, kai ginčijama mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybė, turi būti vertinama, kas ir koku būdu inicijavo ir (ar) pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, būtinus mokėjimo operacijai inicijuoti ir patvirtinti, taip pat turi būti analizuojamos ir visos kitos

¹ „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 kitokiais sąlygomis.“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268-421/2016).

ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, pagrindžiančios arba paneigiančios vartotojo (mokėtojo) teiginį, kad valios inicijuoti ir (ar) patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją (-as) vartotojas (mokėtojas) neturėjo.

Be to, sprendžiant, ar konkreti mokėjimo paslaugų vartotojo ginčijama operacija (šiuo atveju - pareiškėjos ginčijami Mokėjimai) laikytina autorizuota, svarbu įvertinti, ar faktinės ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybės, kurias pagrindžia ginčo byloje esantys duomenys, atitinka šalių sudarytoje sutartyje aptartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką.

Iš ginčo byloje esančios pareiškėjos telefono ekrano nuotraukos, kurioje atvaizduojama trečiųjų asmenų siūsta SMS žinutė, matyti, kad banko vardu pareiškėjai išsiūstu pranešimu pareiškėja informuojama apie tariamą jos paskyros apribojimą ir pareiškėja yra raginama spausti šalia pateiktą nuorodą *seb-accpaslaugos.com*.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, konstatuotina, kad spausdama gautoje SMS žinutėje pateiktą nuorodą ir pagal ją atsidariusiame interneto puslapyje suvedama prašomus pateikti duomenis, pareiškėja siekė atlikti veiksmus tariamam paskyros apribojimo panaikinimui, o ne inicijuoti mokėjimo nurodymus lėšų pervedimams iš banke esančios pareiškėjos sąskaitos - vadinasi, pareiškėja valios inicijuoti Mokėjimų, kaip ir jų autorizuoti, neturėjo.

Ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti įrodymai dėl Mokėjimų inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys apie tai, kad Mokėjimams patvirtinti panaudoti pareiškėjos prisijungimo prie interneto banko duomenys ir suvesti pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės mobiliojo parašo sPIN kodai, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjai nebuvo rodoma tikrovę atitinkanti informacija apie inicijuotus Mokėjimus. Tai galėjo suklaidinti pareiškėją dėl toliau atliekamų veiksmų esmės ir pobūdžio. Vadinasi, duomenų, kad ginčo šalių susitarime aptarti sutikimo mokėjimo operacijai formalūs išoriniai veiksmai atitiko pareiškėjos valią, kitaip tariant, kad pareiškėja, žinojo, suprato ir pati išreiškė savo valią autorizuoti Mokėjimus šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra.

Vertinant banko teiginius, kuriais grindžiama jo pozicija dėl Mokėjimų kaip tinkamai autorizuotų, nustačius, kad jie buvo patvirtinti pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės sPIN2 kodu, be kita ko, verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama, aptariama mobiliojo parašo, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, sPIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. T.y. šalių sutartinius santykius reguliuojantys dokumentai neapibrėžia, kokius veiksmus, naudodamasis mobilioju parašu, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos sPIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes.

Nors mobilusis parašas ir nėra banko sukurta tapatybės patvirtinimo priemonė, vis dėlto, būtent bankas suteikia galimybę naudojantis ja savo klientams (šiuo atveju - pareiškėjai) nuotoliniu būdu patvirtinti savo tapatybę ir išreikšti savo valią atlikti tam tikrus veiksmus, sukeliančius jiems teises pasekmes - t.y. naudotis banko teikiamomis paslaugomis - pateikti mokėjimo nurodymą, pasitikrinti sąskaitą, inicijuoti sutarties pakeitimus ir pan. Tad banko siūlomos ir (ar) leidžiamos naudoti tapatybės patvirtinimo priemonės ne tik turi būti saugios klientams, kurie su banku susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose naudoja atitinkamą tapatybės patvirtinimo priemonę, bet ir turi būti aiškios: aiškiai pateiktos jos naudojimo sąlygos ir veiksmų, atliekamų su mobilioju parašu, teisinės pasekmės - pavyzdžiui, aiški sPIN kodų suvedimo teisinė reikšmė.

Taigi, banko teiginio ir vertinimo, kad pati pareiškėja išreiškė savo valią ir sutikimą Mokėjimams šalių sutarta forma ir tvarka, nepatvirtina ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės. Todėl, remiantis aplinkybe, kad pareiškėja prisijungimo prie interneto banko duomenis, vėliau panaudotus siekiant inicijuoti Mokėjimus, suvedė trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame banko interneto banko puslapyje, sukūrusiame įspūdį, kad pareiškėjos prašoma pateikti duomenis paskyros apribojimų panaikinimui, galima daryti išvadą, kad Mokėjimų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (išoriniais požymiais) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms davimo forma ir tvarka.

Lietuvos banko nuomone, vertinti Mokėjimų kaip autorizuotų - atlikto esant pačios pareiškėjos sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste),

nėra pagrindo, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Mokėjimai laikytinas neautorizuotais.

2. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Mokėjimų sumų 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 neįvykdęs 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 pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Mokėjimų įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant personalizuotus jai išduotų mokėjimo priemonių požymius, taip pat kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyti Mokėjimai, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčus dėl nuostolių, susijusių su neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, įvykusiomis dėl sukčiavimo atakų, ir sprendamas dėl mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybės šiuos nuostolius atlyginti, nustatė, kad vartotojas (mokėtojas) jam teisės aktuose ir (ar) sutartyje nustatytas pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis, vykdė netinkamai, elgdamasis labai neapdairiai, laikosi nuomonės, kad didelis neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė. Tai reiškia, kad išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip

neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos (-ų) mokėjimo operacijos (-ų) darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Taigi, šiuo atveju išvada dėl pareiškėjos, kaip mokėtojos, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, neįvertinus viso ginčijamų Mokėjimų įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Bankas, savo sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių, be kita ko, grindžia pareiškėjos veiksmais, lėmusiais Mokėjimų įvykdymą, kurie, banko vertinimu, rodo pareiškėjos didelį neatsargumą vertinamomis aplinkybėmis. T.y. bankas mano, kad pareiškėja buvo labai neatsargi, nes suvedė tik jai žinomą interneto banko atpažinimo kodą ir savo asmens kodą trečiųjų asmenų sukurtoje interneto svetainėje, į kurią pateko paspaudusi SMS pranešime pateiktą nuorodą, kuri neatitinka banko interneto banko svetainės adreso ir kuri visiškai nesusijusi su banku ir jo naudojamais interneto adresais. Be to, pareiškėja, atsiradus tai padaryti raginantiems mobiliojo parašo pranešimams mobiliajame telefone, suvedė ir šios savo naudojamos atpažinties priemonės SPIN kodus. Bankas atkreipia dėmesį, kad pareiškėja nuspaudė trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, neįsitikinusi, ar ji atitinka banko interneto banko svetainės adresą, ir nors turėjo galimybę pasitikslinti, ar SMS pranešimą tikrai atsiuntė bankas, į banką nesikreipė ir pasirinko spausti neaiškiai nuorodą, o vėliau, nors turėjo galimybę suprasti, kad pati mokėjimo operacijos neinicijuoja, pasirinko suvesti savo mobiliojo parašo SPIN2 kodą kiekvienam iš trečiųjų asmenų inicijuotų Mokėjimų, taip juos patvirtindama.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys vertinamų aplinkybių kontekste gali būti laikomas dideliu neatsargumu, mano, kad šiuo atveju svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos bei kitus duomenis tam, kad, nesant pareiškėjos valios, būtų inicijuoti ir patvirtinti Mokėjimai.

Pateikdama paaiškinimus dėl Mokėjimų įvykdymo aplinkybių, pareiškėjos atstovė nurodė, kad 2022 m. balandžio 30 d. 20:43 val. pareiškėja į savo mobilųjį telefoną gavo trečiųjų asmenų siųstą SMS žinutę, kurioje nurodyta, kad „SEB: Jūsų paskyra buvo apribota. Apsilankykite seb-accpaslaugos.com“. Pareiškėjos atstovės teigimu, žinutė ne tik pakliuvo į bendrą kitų iš banko gautų žinučių srautą, bet ir buvo parašyta taisyklingai, lietuviškais rašmenimis, o tai sumažino pareiškėjos budrumą. Kreipimesi nurodoma, kad pareiškėja aptariamų aplinkybių metu buvo užsienyje, turėjo intensyvią darbotvarę, todėl norėjo kuo greičiau „sutvarkyti paskyros apribojimo klausimus“. Pareiškėja paspaudė žinutėje pateiktą nuorodą, o atsidariusiame interneto puslapyje, atrodžiusiame, pareiškėjos atstovės teigimu, kaip tikras banko interneto banko puslapis, suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą ir, sistemai paprašius, - mobiliojo parašo SPIN kodus. Kaip nurodoma kreipimesi, „sistema metė klaidas“, tad pareiškėja kelis kartus bandė jungtis prie interneto banko ir (ar) atlikti veiksmus, kuriems buvo prašoma suvesti mobiliojo parašo SPIN kodus. Pareiškėjos atstovė teigia, kad atlikdama minėtus veiksmus, pareiškėja buvo įsitikinusi, jog atblokuoja savo paskyrą, ir tik 2022 m. birželio 2 d., prisijungusi prie savo interneto banko paskyros, pastebėjo apie įvykdytus Mokėjimus.

Vertinant pareiškėjos veikslių atsargumo laipsnį nagrinėjamų aplinkybių kontekste, svarbu pažymėti, kad, kaip jau minėta, ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės mobiliojo parašo, jos SPIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų koku nors būdu tinkamai supažindinta su informacija, kokius veiksmus, naudodamasi mobiliuoju parašu, ji gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos SPIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes sutartiniuose santykiuose su banku.

Tokia informacija plačiau atskleidžiama tik banko interneto svetainėje adresu <https://www.seb.lt/privatiems/kašdiene-bankininkyste/nuotolines-paslaugos/slaptazodziu-generatorius-mobilusis-parasas>. Šiame interneto puslapyje nurodyta, kad mobilųjį parašą banko klientai gali naudoti, norėdami saugiai prisijungti prie interneto banko, tvirtinti mokėjimus, naudotis trečiųjų šalių teikiamomis paslaugomis ir pasirašyti elektroninius dokumentus, taip pat pateikiami naudojimosi mobiliuoju parašu mokėjimo paslaugų teikime pagrindai.

Kita vertus, nors ginčo byloje nėra duomenų, jog būtent bankas būtų asmeniškai

supažindinęs pareiškėją su jos naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės bei jos sPIN kodų suvedimo reikšme tarp šalių susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose, itin svarbi aplinkybė nagrinėjamų aplinkybių kontekste yra tai, kad pagal banko pateiktus įrodymus², pareiškėjai, sukčių sukurtoje svetainėje įvedus tik jai žinomus personalizuotus saugumo duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą), pareiškėjos papildomai buvo prašoma patvirtinti savo tapatybę, suvedant tik pareiškėjai žinomą mobiliojo parašo sPIN1 kodą, ir kiekvieną iš Mokėjimų patvirtinti, t.y. patvirtinti, kad kiekvieno iš Mokėjimų informacija (suma, sąskaita, į kurią pervedamos atitinkamo Mokėjimo lėšos) yra teisinga. Mokėjimų tvirtinimo metu buvo prašoma įvesti tik pareiškėjai žinomą mobiliojo parašo sPIN2 kodą: pareiškėjai jos telefone atsiradusiuose (mobiliojo ryšio paslaugų teikėjo siųstuose) mobiliojo parašo pranešimuose, suvedant sPIN2 kodą, kiekvieno iš Mokėjimų tvirtinimo metu buvo rodomas atitinkamas tekstas „4 000,00 EUR i sąskaita ***1639. Patvirt“, „5 000,00 EUR i sąskaita ***8673. Patvirt“ ir „5 000,00 EUR i sąskaita ***6051. Patvirt“. Bankas pateikė duomenis³, kad kiekvienas iš ginčijamų Mokėjimų buvo patvirtintas būtent pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės – mobiliojo parašo, sPIN2 kodo suvedimu.

Taigi, remiantis ginčo byloje esančiais įrodymais, pareiškėjai, prieš suvedant savo naudojamos mobiliojo parašo sPIN2 kodą, atitinkamame mobiliojo parašo pranešimo lange buvo nurodyta, koku tikslu pareiškėjos tai prašoma padaryti.

Kaip minėta, 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. Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Be to, remiantis banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatomis, klientas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas. Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas, be kita ko, nustato, kad klientas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims (20.4 ir 38 punktai).

Taigi, pirmiausia aptartos banko Bendrųjų taisyklių ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatos, nors ir nedetalizuoja tapatybės patvirtinimo priemonės (mobiliojo parašo) bei jos PIN kodų suvedimo teisinės reikšmės mokėjimo nurodymų įvykdyti mokėjimo operacijas inicijavimo ir patvirtinimo procese, tačiau jos aiškiai ir nedviprasmiškai nustato, kad už tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Įvertinęs ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Lietuvos bankas, vis dėlto, mano, kad išvados, jog pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjai nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Visų pirma, kaip jau buvo konstatuota pirmiau, visi pareiškėjos ginčijami Mokėjimai buvo patvirtinti pačios pareiškėjos naudojamo mobiliojo parašo sPIN2 kodo suvedimu. Tokią išvadą dėl pareiškėjos elgesio, kaip itin neapdairaus vertinimo aptariamų aplinkybių metu, pagrindžia ir sustiprina pirmiau aptarta aplinkybė, kad mobiliojo parašo pranešimai, rodyti pareiškėjai kiekvieno iš Mokėjimų tvirtinimo metu ir prašantys suvesti sPIN2 kodą, pakankamai aiškiai ir nedviprasmiškai informavo pareiškėją, koku tikslu jos tai padaryti prašoma – t.y. kad sPIN2 kodo suvedimu bus tvirtinamas atitinkamos vertės mokėjimas į konkrečią sąskaitą. Be to, ginčo

² Banko informacinių sistemų žurnalo duomenys.

³ Banko informacinių sistemų žurnalo duomenys.

bylos duomenimis⁴, pareiškėja gavusi mobiliojo parašo pranešimus, prašančius suvesti SPIN2 kodą Mokėjimams patvirtinti, turėjo galimybę šiuos pranešimus, jei nebūtų veikusi itin skubotai, neapdairiai ir būtų perskaičiusi jų turinį, atmesti. Tačiau, kaip galima spręsti iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių ir pačių Mokėjimų įvykdymo fakto, to nepadare. Tai leidžia daryti išvadą, kad autorizuoti Mokėjimus prašančių mobiliojo parašo pranešimų turinio pareiškėja galėjo nepastebėti ir (ar) neįvertinti tik dėl to, kad buvo labai neatsargi, naudodamasi savo pasirinkta atpažinties priemone.

Sprendžiant dėl pareiškėjos neatsargumo laipsnio, taip pat būtina atkreipti dėmesį į tai, kad trečiųjų asmenų pareiškėjai siūsta SMS žinutė informavo pareiškėją apie tai, kad, kaip teigia pati pareiškėja, jos „paskyra blokuota“. Iš pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktos trečiųjų asmenų banko vardu siūstos SMS žinutės ekrano vaizdo galima teigti, kad ši SMS žinutė su nuoroda į galimai suklastotą banko interneto banko puslapį galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad ji siūsta banko: ji buvo siūsta banko vardu, nuorodos pavadinime naudojamas banko pavadinimas, žinutė, kaip nurodo pareiškėjos atstovė, parašyta taisyklinga lietuvių kalba. Kita vertus, pastebėtina ir tai, kad SMS žinutėje pateikta nuoroda į tariamą banko interneto banko svetainę – *seb-accpaslaugos.com*, visiškai neatitinka tikrosios banko interneto banko svetainės adreso⁵ ir neturi jokių sąsajų su interneto banke teikiamomis paslaugomis ar raginimu imtis veiksmų paskyros apribojimo panaikinimui.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, kaip nurodoma kreipimesi, pareiškėja Mokėjimų tvirtinimo metu buvo užsienyje ir buvo itin užsiėmusi, tad siekė kuo greičiau „sutvarkyti paskyros apribojimo klausimus“. Vadinas, ir pareiškėja pripažįsta, kad vertinamų aplinkybių metu ji nebuvo atidi – skubėjo atlikti veiksmus su savo naudojama atpažinties priemone. Ir nors, kaip teigia pati pareiškėja, sistema „vis metė klaidas“, tačiau tai nesukėlė jokių abejonių pareiškėjai ir atliekamus veiksmus – mobiliojo parašo SPIN 2 kodų suvedimą, tvirtino tris kartus. Ir nors, kaip teigia pareiškėja, ji siekė užkirsti kelią jos paskyros apribojimui, net keletą kartų suvedusi mobiliojo parašo SPIN2 kodą to paties veiksmo (paskyros apribojimo panaikinimui (atšaukimui)) patvirtinimui, ar atlikti veiksmai su atpažinties priemone buvo sėkmingi ir paskyros apribojimo pavyko išvengti, pareiškėja nepatikrino iškart po aptariamų veiksmų atlikimo, ir, kaip nurodoma kreipimesi, prie banko interneto banko prisijungė tik 2022 m. birželio 2 d., t.y. praėjus daugiau nei mėnesiui nuo ginčijamų Mokėjimų įvykdymo.

Be to, aptariama banko vardu trečiųjų asmenų siūsta SMS žinutė, kaip matyti iš jos turinio, nepateikė jokių paaiškinimų dėl pareiškėjos „paskyros apribojimo“ (taigi, kokia pareiškėjos paskyra ir dėl kokių priežasčių apribota), kurie pagrįstų tai, kad pareiškėja galėjo tikėtis tokių banko veiksmų, kaip interneto banko paskyros blokavimas, ir kas pagrįstų protingai apdairų pareiškėjos siekį veikti žinutės nurodymais. Kaip pagrindžia banko kartu su atsiliepimu pateikti duomenys, pareiškėjai ginčijamų Mokėjimų tvirtinimo metu suvedant mobiliojo parašo SPIN2 kodą, jai mobiliojo parašo pranešimo lange buvo rodoma informacija, koku tikslu pareiškėjos buvo prašoma minėtus veiksmus atlikti, taigi, kad šį kodą kiekvieno iš Mokėjimų tvirtinimo metu pareiškėjos prašoma suvesti ne tariamam paskyros apribojimų panaikinimui.

Manytina, kad šios aplinkybės, kurios vidutiniškai apdairų ir rūpestingą vartotoją būtų privertę sudvejoti atliekamų veiksmų ir pateiktų prašymų pagrįstumu, pareiškėjai galėjo nesukelti jokių abejonių tik dėl to, kad vertinamų aplinkybių metu pareiškėja buvo itin neatidi – prieš suvedama savo naudojamos atpažinties priemonės SPIN2 kodą, pareiškėja, tikėtina, neperskaitė ar neįvertino atitinkamo mobiliojo parašo pranešimų teksto, informavusių pareiškėją, koku tikslu jos kiekvieną kartą prašoma suvesti šį kodą.

Pareiškėjos atstovė banko atžvilgiu keliamą reikalavimą grindžia ir aplinkybe, kad bankas ir anksčiau yra siuntęs pareiškėjai pranešimus su aktyviomis nuorodomis, pavyzdžiui, prašant atnaujinti kontaktinius duomenis. Tokia banko praktika, pareiškėjos atstovės vertinimu, laikytina įprasta ir nesukėlė jokių įtarimų pareiškėjai – ji paspaudė, kaip tikėjo tuo metu, banko atsiųstą nuorodą, suvedė prašomus duomenis ir savo mobiliojo parašo SPIN kodus, siekdama patvirtinti atliekamus veiksmus – t.y. „paskyros atblokavimą“.

Vis dėlto, kaip jau buvo konstatuota, pareiškėjai ginčijamų Mokėjimų tvirtinimo metu suvedant mobiliojo parašo SPIN2 kodą, jai mobiliojo parašo pranešimo lange buvo rodoma informacija, koku tikslu pareiškėjos buvo prašoma minėtus veiksmus atlikti. Todėl, net ir nevertinant pareiškėjos teiginio pagrįstumo – t.y. ar nuorodų SMS pranešimuose praktika laikytina įprastine banko bendravimo su klientais praktika, manytina, kad aptartos aplinkybės

⁴ Banko kartu su papildomais paaiškinimais pateikti mobiliojo parašo pranešimo pavyzdiniai ekrano vaizdai.

⁵ <https://www.seb.lt/privatiems/kasdiene-bankininkyste/nuotolines-paslaugos/interneto-bankas;>
[https://e.seb.lt/web/ipank.p?lang=lit.](https://e.seb.lt/web/ipank.p?lang=lit)

pagrindžia pačios pareiškėjos būtino atidumo stoką vertinamomis aplinkybėmis. T.y. pareiškėja ne tik paspaudė nuorodą į suklastotą banko interneto banko svetainę, atskleidama ten savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, bet ir neperkaičiusi ar neįvertinusi mobiliojo parašo pranešimų teksto, aiškiai nurodžiusio prašomų atlikti veiksmų tikslą, kiekvieno iš Mokėjimų tvirtinimo metu suvedė sPIN2 kodą.

Aptariamų aplinkybių kontekste įvertintina ir tai, kad pagal banko pateiktus duomenis⁶, pareiškėja turi patirties naudojimosi banko interneto banko paslaugomis su mobiliuoju parašu, tad tikrasis banko interneto banko svetainės adresas, kaip ir naudojimosi mobiliuoju parašu esminiai ypatumai (pavyzdžiui, koku tikslu gali būti prašoma suvesti sPIN2 kodą ir kad šios programėlės pranešimuose, prašančiuose suvesti PIN kodus, įprastai rodoma ir (ar) gali būti rodoma informacija, koku tikslu prašoma tai atlikti) pareiškėjai turėjo būti žinomi.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui taip pat pateikė duomenis, kad yra siuntęs (pvz., 2021 m. spalio 21 d. ir 2022 m. gegužės 23 d.) įspėjamuosius pranešimus į pareiškėjos interneto banko paskyrą bei SMS žinutes apie sukčių atakas su raginimu nespausti jokių siunčiamų aktyvių nuorodų. Bankas nurodo nuolat informuojantis savo klientus apie su sukčiavimu susijusias rizikas savo interneto svetainėje⁷. Taigi, nors pareiškėjos atstovė kreipimesi teigia, kad bankas pareiškėjos nesupažindino su sukčiavimo rizikomis, pačios pareiškėjos pateiktame jos telefono ekrane vaizde, kuriame matyti trečiųjų asmenų banko vardu siūsta žinutė, kartu matyti ir kelios skirtingu laiku iš banko gautos SMS žinutės, perspėjančios pareiškėją apie sukčių atakas ir raginančios nespausti jose gautų nuorodų ir neatskleisti savo duomenų.

Kaip minėta pirmiau, išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Vis dėlto, šiuo atveju ginčo nagrinėjimo metu nustatytos ir pirmiau analizuotos aplinkybės, susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su pačios pareiškėjos veiksmais, ir būtent šių aplinkybių visuma, nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjos elgesio tik kaip neatsargaus.

Pareiškėja kritiškai neįvertino gautos SMS žinutės turinio, paspaudė joje pateiktą nuorodą ir suklastotoje banko interneto banko svetainėje suvedė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir nedvejojusi suvedė savo mobiliojo parašo sPIN2 kodą kiekvienam iš inicijuotų Mokėjimų tik todėl, kad nebuvo atsargi ir rūpestinga, kiek akivaizdžiai buvo būtina vertinamomis aplinkybėmis. Tai, kad šiuo atveju veikė skubėdama, pripažino ir pati pareiškėja. Tokiu būdu pareiškėja ne tik netinkamai vykdė jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai, elgdamasi labai neatsargiai.

Tai reiškia, kad pareiškėjos elgesys vertinamomis aplinkybėmis nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas ir tai šiuo atveju lėmė, kad tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti Mokėjimus, kuriems patvirtinti sutikimas duotas pačiai pareiškėjai savo mobiliojo parašo pranešimo languose suvedus sPIN2 kodą, prieš tai neperskaičius ir (ar) neįvertinus atitinkamo pranešimo turinio prasmės, taigi, neįvertinus ir nesudvejojus dėl tokio prašymo naudoti savo atpažinties priemonę pagrįstumo.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su jai 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 grąžinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotų Mokėjimų lėšų.

3. Dėl banko atliekamos mokėjimo operacijų stebėsenos

⁶ Banko vidaus sistemų duomenys apie 2022 m. balandžio mėn. pareiškėjos atliktus mokėjimus, autorizuotus mobiliuoju parašu.

⁷ [Nusikaltėliai internete tobulėja. Ką gali nuveikti turėdami Jūsų duomenis? | SEB](#) ; [Telefoniniai sukčiai apsimeta ir kurjeriais: kada verta sunerinti? | SEB](#) ; [Nusikaltėliai internete tobulėja. Ką gali nuveikti turėdami Jūsų duomenis? | SEB](#) ; <https://www.seb.lt/infobankas/naujienos/gresme-savo-pinigams-galime-nesiotis-kiseneje-kaip-nuo-jos-apsisaugoti> .

Grįsdama banko atžvilgiu keliamą reikalavimą dėl nuostolių, susijusių su Mokėjimų įvykdymu, kompensavimo, pareiškėjos atstovė kreipimesi, be kita ko, teigia, kad bankas Mokėjimų įvykdymo metu neatliko jokios kontrolės funkcijos, nesustabdė įtartinų Mokėjimų, nesistengė išsiaiškinti, ar pareiškėja iš tiesų siekia pervesti dideles sumas įtartiniams lėšų gavėjams.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus pareiškėjos atstovės teiginius, bankas, remdamasis banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 12 skyriaus nuostatomis, atsiliepime nurodė, kad bankas įtartina mokėjimo operacija laiko elektroniniu kanalu inicijuojamą mokėjimo operaciją, jei kyla įtarimų, kad mokėjimo nurodymą pateikė ne banko klientas, atpažinimo priemonės buvo panaudotos nesaugiai, yra pažeistas banko kliento įrangos, kurią naudoja klientas jungdamasis prie banko elektroninių kanalų (kompiuterinės, programinės, telefoninės ar kitos įrangos), saugumas arba yra kitų saugumo pažeidimo požymių ar kitų pagrįstų abejonių. Banko teigimu, mokėjimo operacijų stebėseną ir stabdymą bankas vykdo tokiu būdu, kad nenukentėtų banko klientų interesai. Bankas pažymi, kad šiuo konkrečiu atveju – t.y. Mokėjimų įvykdymo metu, banko sistemos veikė saugiai, jokių sutrikimų užfiksuota nebuvo, o pareiškėjos ginčijami Mokėjimai nepasižymėjo nestandartiškumu.

Bankas nurodo, kad jis, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, klientų operacijų tvirtinimui taiko papildomą kliento identifikavimą ir papildomą operacijų autentifikavimą, siekdamas suteikti galimybę klientui įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu. Klientams įvykdžius visas būtinas sąlygas, sutartas tarp banko ir kliento, kuriomis yra tinkamai identifikuojama kliento inicijuota operacija, bankas įsipareigoja tokias operacijas įvykdyti. Šiuo atveju, kaip nurodo bankas, pareiškėjos buvo prašoma suvesti atpažinimo kodą ir mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus (sPIN2 kodą iš viso tris kartus, tvirtinant kiekvieną Mokėjimą). T. y. Mokėjimų tvirtinimui bankas taikė papildomą kliento identifikavimą ir papildomą pačių mokėjimo operacijų autentifikavimą, tokiu būdu sudarydamas klientui papildomas galimybes įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu.

Kaip minėta, Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo metu neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai, būtina konstatuoti, kad ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos atstovės nurodytą aplinkybę, kad bankas neatliko reikiamų veiksmų, susijusių su mokėjimo operacijų stebėseną, o įvykdydamas Mokėjimus, bankas būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Taigi, ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėjos ginčijami Mokėjimai atitiktų įtartinų operacijų kriterijus, o banko sistemos, atliekančios mokėjimo operacijų stebėseną, nebūtų šiuo atveju tinkamai suveikę. Priešingai, bankas patvirtino, kad ir įvykdant Mokėjimus, banko mokėjimo operacijų stebėsenos sistemos veikė be trikdžių, tačiau Mokėjimų neidentifikavo kaip įtartinų, taigi, stabdytinų.

Ginčo nagrinėjimo metu konstatuota, kad trečiųjų asmenų inicijuotų ginčijamų Mokėjimų įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėja kiekvieną iš Mokėjimų patvirtino suvesdama savo mobiliojo parašo sPIN2 kodą, dėl didelio neatidumo ir skubėjimo neperskaičiusi jai mobiliojo parašo pranešimo lange rodomos informacijos, koku tikslu pareiškėjos buvo prašoma minėtus veiksmus atlikti. Taigi, ginčo nagrinėjimo metu konstatuota, kad visi Mokėjimai buvo patvirtinti būdu, kuris formaliai (t.y. išoriniais požymiais) atitiko šalių sutartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką. Aplinkybė, kad pareiškėja ginčija jos vardu ir iš jos sąskaitos banke įvykdytus Mokėjimus ir šie Mokėjimai yra inicijuoti bei įvykdyti ne pareiškėjos, o trečiųjų asmenų valia, paaiškėjo tik vėliau. T.y. aplinkybė, kad Mokėjimai iš tiesų nėra pareiškėjos autorizuoti, paaiškėjo, jau pačius Mokėjimus bankui įvykdžius.

Pažymėtina, kad vien tai, jog Mokėjimai buvo įvykdyti, kaip pareiškėja nurodo, sukčių naudai, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos saugumo priemonės, net ir tuo atveju, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja elgėsi itin apdairiai su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, šiuo konkrečiu atveju buvo ne tik nepakankamos, bet ir neatitinkančios teisės aktų reikalavimų, ir tai galėjo nulemti Mokėjimų įvykdymą, dėl ko galėtų kilti ir atitinkama banko civilinė atsakomybė šio Mokėjimų nulemtus nuostolius pareiškėjai kompensuoti. Kaip minėta, duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta. Priešingai, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, padaryta išvada, kad pareiškėjos nuostolius dėl Mokėjimų įvykdymo, prieš tai tretiesiems asmenims pasisavinus pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, šiuo konkrečiu atveju

nulėmė būtent pačios pareiškėjos itin neatsargūs veiksmai.

Todėl, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustatčius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos banko atžvilgiu keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Mokėjimų sumą 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 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