



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-04-19 Nr. 429-214
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. birželio 12 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuotos 4 mokėjimo operacijos gavėjui *Der Dleichstrom* (toliau – gavėjas), kurios buvo inicijuotos prisijungus prie pareiškėjos sąskaitos banke panaudojus tik pareiškėjai žinomą banko atpažinimo kodą, asmens kodą ir pačiai pareiškėjai suvedus pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės mobiliojo parašo sPIN1 kodą. Visų mokėjimo operacijų įvykdymas buvo patvirtintas pačiai pareiškėjai suvedus pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės mobiliojo parašo sPIN2 kodą (toliau – mokėjimo operacijos). Bendra mokėjimo operacijų suma – 7 066 Eur.

2022 m. birželio 12 d. 18:02 val. (praėjus valandai po mokėjimo operacijų inicijavimo) pareiškėja kreipėsi į banką telefonu, norėdama pranešti apie sukčiavimo atvejį. Pareiškėja teigė, kad telefonu gavo SMS pranešimą su aktyvia nuoroda, ją paspaudė ir suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus.

2022 m. birželio 13 d. bankas kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją *Verse Payments Lithuania UAB* dėl mokėjimo operacijų sumos gražinimo, tačiau gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas bankui pateikė atsakymą, kad gavėjo sąskaitoje lėšų nebėra.

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

Kreipimesi pareiškėja teigė, kad prie jos banko sąskaitos neteisėtai prisijungė tretieji asmenys ir jos vardu inicijavo keturias mokėjimo operacijas. Pareiškėja teigė, kad mokėjimo operacijų pati neinicijavo, tačiau paspaudė jai SMS žinute sukčių atsiųstą nuorodą ir sukčių suklastotame interneto banko puslapyje suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą bei savo naudojamos atpažinties priemonės mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus.

Pareiškėjos teigimu, bankas aplaidžiai atliko savo pareigas ir tinkamai neidentifikavo mokėjimo operacijų sukčiavimo rizikos, įvykdė viena po kitos einančias mokėjimo operacijas tam pačiam gavėjui ir neužtikrino, kad sukčiai negalėtų inicijuoti pinigų pervedimo operacijų mobiliosiomis priemonėmis. Pareiškėja taip pat teigė, kad po jos pranešimo apie neautorizuotas mokėjimo operacijas bankas nesiėmė operatyvių veiksmų, kad mokėjimo operacijos būtų atšauktos. Pareiškėja telefonu Lietuvos bankui papildomai pažymėjo, kad visos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos sekmadienį, t. y. ne darbo dieną, todėl pareiškėja teigė nesuprantanti, kaip bankas ne darbo dieną galėjo įvykdyti viena po kitos einančias mokėjimo operacijas. Kreipimesi pareiškėja prašė gražinti jos ginčijamų mokėjimo operacijų sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo, nes ji elgėsi itin neapdairiai: paspaudė neaiškia nuoroda, suvedė savo interneto banko ID, asmens kodą ir savo mobiliajame įrenginyje pačios atliekamus veiksmus patvirtino suveddama tik jai žinomus mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus, dėl to tretieji asmenys galėjo ne tik pareiškėjos vardu inicijuoti mokėjimo operacijas, bet ir mokėjimo operacijos buvo tinkamai patvirtintos pačios pareiškėjos.

Atsiliepime pažymima, kad nors pareiškėja teigia neautorizavusi mokėjimo operacijų, tačiau banko sistemų išrašai rodo, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos tik pareiškėjai

žinomu mobiliojo parašo sPIN2 kodu, o prieš vedant sPIN2 kodą pareiškėjai visais atvejais buvo rodoma ir mokėjimo operacijų suma bei gavėjo duomenys. Banko nuomone, mokėjimo operacijos turi būti laikomos pareiškėjos autorizuotomis. Mokėjimo operacijoms tvirtinti bankas taiko papildomą kliento ir jo operacijų autentifikavimą, taip siekdamas suteikti galimybę klientui įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu. Klientams įvykdžius visą banko ir kliento sutartas sąlygas, kad kliento inicijuota mokėjimo operacija būtų tinkamai identifikuota, bankas įsipareigoja tokias operacijas įvykdyti. Bankas nurodo, kad vykdant mokėjimo operacijas banko sistemos veikė saugiai, jokių sutrikimų užfiksuota nebuvo.

Papildomai bankas pažymėjo, kad mokėjimo operacijų bendra suma neviršijo pareiškėjos nustatyto mokėjimo operacijų dienos limito – 9 500 Eur, tad bankas pagrįstai įvykdė visas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip momentiniai mokėjimai. Taip pat bankas pažymėjo, kad po to, kai pareiškėja bankui pranešė apie neautorizuotų mokėjimo operacijų iš jos banko sąskaitos įvykdymą, bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką dėl mokėjimo operacijų lėšų sugražinimo, tačiau gavėjo sąskaitoje lėšų jau nebuvo.

Įvertinęs aplinkybių visumą ir teisinį reglamentavimą, bankas mano neturintis pareigos pareiškėjai kompensuoti nuostolių, patirtų dėl įvykdytų mokėjimo operacijų.

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 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 reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. 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 mokėjimo operacijų sumą.

Pareiškėja teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotas mokėjimo operacijas, kurių pareiškėja pati neturėjusi tikslo inicijuoti. Bankas teigia, kad tretieji asmenys iš pareiškėjos sąskaitos banke įgijo sąlygas inicijuoti mokėjimo operacijas tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims ir mokėjimo operacijas patvirtino suveddama savo naudojamos atpažinties priemonės mobiliojo parašo sPIN2 kodą, todėl mokėjimo operacijų 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą; 2) bankas turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operacijas; 3) bankas užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Ginčo byloje nustatyta, kad mokėjimo operacijos iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuotos suvedus tik pareiškėjai žinomą banko atpažinimo kodą, asmens kodą ir prisijungimą

prie banko sąskaitos pačiai pareiškėjai patvirtinus suvedant tik pareiškėjai žinomą mobiliojo parašo sPIN1 kodą. Taip pat tvirtinant mokėjimo operacijas buvo prašoma įvesti tik pareiškėjai žinomą mobiliojo parašo sPIN2 kodą. Banko pateiktais jo informacinių sistemų žurnalo duomenimis, pareiškėjai prieš suvedant sPIN2 kodą, kad būtų patvirtintas mokėjimo operacijų vykdymas, prieš kiekvieną mokėjimo operacijos patvirtinimą buvo rodoma mokėjimo operacijos informacija: „2 988,00 EUR i saskaita ***0933. Patvirt“; „2 998,00 EUR i saskaita ***2712. Patvirt“, „988,00 EUR i saskaita ***2712. Patvirt“; „226,00 EUR i saskaita ***2712. Patvirt“.

Bankas pateikė duomenis, kad mokėjimo operacijų įvykdymas buvo patvirtintas būtent suvedant pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės mobiliojo parašo sPIN2 kodą.

Pareiškėja pripažįsta, kad pati suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei vėliau savo mobiliojo parašo sPIN1 bei sPIN2 kodus. Pareiškėja paaiškino, kad šiuos duomenis suvedė po to, kai iš trečiųjų asmenų gavo jai banko vardu siųstą SMS žinutę su pranešimu prisijungti prie banko sąskaitos ir raginimu tuo tikslu paspausti pateiktą aktyvią nuorodą. Vis dėlto pareiškėja nepateikė, kaip ji teigė, iš trečiųjų asmenų gautos SMS žinutės teksto kopijos, nes ją yra ištrynusi, o jos turinio pasakyti tiksliai negalinti, nes neprisimena. Taigi, ginčo byloje, be pareiškėjos subjektyvių teiginių, nėra pateikta jokių objektyvių duomenų apie SMS žinutę, kurią pareiškėja teigė gavusi iš trečiųjų asmenų.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, konstatuotina, kad ginčo byloje nėra tikslų duomenų, koku tikslu pareiškėja naudojo savo mokėjimo priemonę ir ar šis tikslas atitiko pareiškėjos ir banko sudarytoje sutartyje nustatytą mokėjimo priemonės naudojimo paskirtį.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Pažymėtina, kad klausimas, koku tikslu mokėtojas naudoja savo mokėjimo priemonę ir ar šis tikslas atitinka mokėjimo priemonės naudojimo paskirtį, yra vienas iš esminių klausimų, į kurį būtina atsakyti, siekiant nuspręsti, ar bankas turi pareigą grąžinti mokėjimo operacijų lėšas.

Kaip minėta, pareiškėja teigė, kad SMS žinutę yra ištrynusi, todėl jos nei bankui, nei Lietuvos bankui pateikti negalėjo. Vadinas, ginčo byloje nėra pateikto vieno iš esminių įrodymų, kuris yra būtinas norint tinkamai įvertinti mokėtojo elgesį su savo mokėjimo priemone ir remiantis objektyviais įrodymais įvertinti mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad visos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos prieš tai jas pačiai pareiškėjai patvirtinus suvedant savo mobiliojo parašo sPIN2 kodą, bei į tai, kad, banko pateiktais duomenimis, prieš suvedant sPIN2 kodą, pareiškėjai prieš kiekvieną mokėjimo operacijos patvirtinimą buvo rodoma mokėjimo operacijos informacija – suma ir gavėjo duomenys, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti mokėjimo operacijų lėšas.

2. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti mokėjimo operacijas atšaukimo

Pareiškėja teigė, kad bankas turėjo atšaukti mokėjimo operacijas ir iš gavėjo sugrąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų lėšas.

Vertinant banko pareigos atšaukti mokėjimo operacijas vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, 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 grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos prašymas atšaukti mokėjimo

operacijas bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymus jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjos vardu pateiktų mokėjimo nurodymų nebegalėjo. Be to, bankas Lietuvos bankui pateikė informaciją, kad po to, kai gavo pareiškėjos pranešimą apie įvykdytas mokėjimo operacijas, kreipėsi į lėšų gavėjo banką prašydamas sugrąžinti mokėjimo operacijų lėšas, tačiau iš lėšų gavėjo banko gavo atsakymą, kad lėšų gavėjo sąskaitoje lėšų nebėra.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai neatšaukė mokėjimo operacijų.

3. Dėl pareiškėjos banke laikomų lėšų saugumo

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas 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.

Vien aplinkybė, kad iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurių pareiškėja teigia pati neinicijavusi, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti mokėjimo operacijų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumą, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad prie pareiškėjos banko sąskaitos būtų jungiamasi tik naudojant pareiškėjai žinomus ir (ar) tik jos patvirtintus personalizuotus saugumo duomenis. Be to, pareiškėjai pranešus bankui apie konfidencialios informacijos atskleidimą, bankas nedelsdamas užblokavo nuotolinę prieigą prie pareiškėjos banko sąskaitų ir taip užkirto kelią neteisėtai naudotis sąskaitoje esančiomis lėšomis.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.