



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-12-20 Nr. 429-541
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. birželio 20 d., panaudojant banko išduotos pareiškėjo mokėjimo kortelės „Visa“ duomenis, buvo atliktos dvi mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 1 545,02 Eur, lėšų gavėjai *Monobank Kyiv UA* (toliau – lėšų gavėja) (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjas per mobiliąją pokalbių programėlę „Messenger“ gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad šis asmuo siekia įsigyti parduodamą prekę pagal pareiškėjo įkeltą skelbimą. Pareiškėjui tariamas pirkėjas pateikė aktyvią nuorodą <http://omniva.lt-info.kurjeriu-paslaugos.com/cash53739311>, ją paspaudęs pareiškėjas pateko į suklastotą bendrovės „Omniva“ interneto svetainę, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis bei savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą ir taip patvirtino ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymą.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti jo patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis bei jas patvirtinus suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą. Banko vertinimu, pareiškėjas dėl savo didelio neatsargumo perdavė savo mokėjimo priemonės duomenis tretiesiems asmenims, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 1 545,02 Eur. Pareiškėjas Lietuvos bankui paaiškino, kad prieš jį buvo nukreipta sukčiavimo ataka, kurios metu jis pats suvedė savo „Smart-ID“ PIN1 kodą. Pareiškėjas teigė, kad iš karto po to, kai suvedė „Smart-ID“ PIN1 kodą, jam kilo įtarimas ir jis kreipėsi į banką prašydamas sustabdyti ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas teigia, kad bankas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė nesilaikydamas saugesnio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūros, nes ginčijamoms mokėjimo operacijoms įvykdyti nereikalavo suvesti „Smart-ID“ PIN2 kodo.

Pareiškėjas teigė nesuprantantis, kodėl bankas nesustabdė ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo, nes, pareiškėjui kreipusis į banką ir pranešus apie galimą sukčiavimą, lėšos jo banko sąskaitoje buvo dar tik rezervuotos, todėl, pareiškėjo nuomone, bankas turėjo neįvykdyti ginčijamų mokėjimo operacijų.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjas dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, dėl to tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjo žinios inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankas nurodo, kad norint gauti lėšas į savo sąskaitą nereikia suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų bei patvirtinti savo tapatybės.

Papildomai bankas pažymėjo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos jas patvirtinus saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra – buvo suvesti tik pareiškėjui žinomi jo mokėjimo kortelės duomenys (vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV)), o ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtintos suvedus pareiškėjo

naudojamos tapatybės atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Bankas nurodė, kad kai mokėtojas suveda mokėjimo kortelės duomenis ir identifikacijai pasirenka „Smart-ID“, kortelės turėtojas, t. y. banko klientas, nustatomas tik pagal PIN1 kodą, o PIN2 kodas nėra vedamas. Banko teigimu, pareiškėjo elgesys turi būti laikomas kaip neatitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų, nes pareiškėjas nesutikrino „Smart-ID“ programėlės kontrolinio saugos kodo, suvedė tik jam žinomą slaptažodį, o tai ir lėmė, kad pareiškėjo vardu buvo duotas sutikimas atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Pasisakydamas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų stabdymo, bankas teigė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos negalėjo būti nevykdomos, nes buvo patvirtintos šalių sutarta forma ir tvarka, o tam, kad būtų galima atšaukti paties pareiškėjo patvirtintas ginčijamas mokėjimo operacijas, reikalingas lėšų gavėjos sutikimas.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš jo sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl mano, kad bankas ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas turi gražinti pareiškėjui. Banko teigimu, pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumos.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

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

Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nėra jo autorizuotos, o pareiškėjo personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepiame neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjo atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko paties pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjo valios ir jam net nežinant apie ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar: 1) bankas, atsisakydamas gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) bankas turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operacijas.

1. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimą

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl

neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdyęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugražinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugražinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga¹.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis². Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui³.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁴, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁵.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁴ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjas, perduodamas tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytus savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) bei suveddamas ir tokiu būdu patvirtindamas ginčijamas mokėjimo operacijas tik pareiškėjui žinomą „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodu, suteikė leidimą tretiesiems asmenims mokėjimo kortele inicijuoti ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjo vardu.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir net patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino pareiškėjo elgesį pasitikint pokalbių programėlėje gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus (savo tapatybę) naudojama atpažinties priemone – suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant paties pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusių trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą pareiškėjas pokalbių programėlėje „Messenger“ gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą apie siuntų bendrovės „Omniva“ sistemoje apmokėtą pareiškėjo parduodamą prekę, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame „Omniva“ puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis: mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę ir kortelės numerį ir CVV kodą, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. *Luminor* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁶ (toliau – Sąlygos) 3.1 papunkčio 26 dalyje yra įtvirtintas mokėjimo kortelės apibrėžimas: „mokėjimo kortelė – tai Banko Klientui suteikta elektroninė mokėjimo priemonė, leidžianti Klientui elektroniniu būdu suformuoti mokėjimo nurodymus Bankui dėl disponavimo su kortele susietoje mokėjimo sąskaitoje esančiomis Kliento lėšomis, t. y. atsiskaityti už prekes ir paslaugas negrynaisiais pinigais prekybos ir paslaugų įmonėse jų darbo metu, išsiimti bei įnešti grynuosius pinigus jų išdavimo / priėmimo vietose ir automatuose jų darbo metu. Sąlygose vartojama „kortelės“ sąvoka apima tiek papildomą kortelę, tiek pagrindinę kortelę. Pagrindine laikoma kortelė, kuri yra išduota Kliento vardu, o papildoma kortele laikoma kortelė, kuri yra išduota papildomai prie pagrindinės kortelės Kliento ar jo nurodyto asmens vardu.“

Sąlygų 7.2.5 papunktyje pareiškėjui, kaip mokėjimo priemonės naudotojui, yra nustatytos pareigos – „laikyti paslapyje visus Kortelės ar Skaitmeninės piniginės, su kuria susieta Kortelė, duomenis (informaciją nurodytą ant kortelės), įskaitant ir SMS žinute atsiųstą saugos kodą“. Sąlygų 9.2 papunktyje yra nustatyta, jog „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis“. Taip pat Sąlygų 6.3.1 papunktyje, nurodančiame, kokiais būdais banko klientas gali pateikti sutikimą atlikti operaciją, yra nustatyta, kad „Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. <...> Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemonės ir / ar kitais Bankui priimtinais būdais / priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą,

⁶ Pareiškėjas su šiomis sąlygomis buvo supažindintas 2023 m. vasario 15 d., 2023 m. gegužės 23 d. laiškais interneto banke.

kortelės prigludimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. <...> Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai."

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo kortelės sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmy (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmy susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė – mokėjimo kortelė, būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis paspaudė trečiųjų asmenų atsiųstoje žinutėje esančią aktyvią nuorodą norėdamas gauti pinigines lėšas į savo banko sąskaitą, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis bei savo mobiliajame telefone suvedė „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai panašaus pobūdžio ginčo byloje Lietuvos bankas vertina, kad vien tik faktas, kad mokėtojas paspaudžia jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą ir nepastebi, kad patenka į suklastotą kokios nors bendrovės interneto puslapį, savaime nereiškia mokėtojo didelio neatsargumo. Paprastai sukčių pateiktos tiek pačios nuorodos į suklastotas bendrovių interneto svetaines, tiek ir pačios svetainės būna parengtos labai profesionaliai, dėl to vidutiniam vartotojui pagrįstai gali atrodyti, kad jis jungiasi prie tikros kokios nors bendrovės interneto svetainės.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad trečiųjų asmenų pareiškėjui atsiųsta nuoroda <http://omniva.lt-info.kurjeriu-paslaugos.com/cash53739311> buvo klaidinga ir skyrėsi nuo tikros bendrovės *Omniva LT* interneto svetainės nuorodos. Bendrovės skelbiami oficialūs interneto svetainės adresai yra tik du: www.omniva.lt, www.mano.omniva.lt. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, galima teigti, kad pareiškėjas galėjo pastebėti, kad jam pateikta nuoroda yra įtartina, ir galėjo susilaikyti nuo tolimesnių veiksmy bei imtis veiksmy, kad įsitikintų jam pateiktos nuorodos tikrumu.

Atkreiptinas dėmesys, kad panašaus pobūdžio sukčiavimo atakos nėra naujos ir visuomenėje yra gana plačiai žinomos, nes periodiškai yra skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atkas ir raginančios vartotojus būti budrius, nespausti aktyvių nuorodų ir nevesti savo mokėjimo kortelės bei kitų personalizuotų saugos duomenų. Be to, ir pats bankas viešai platino pranešimą ir įspėjo klientus apie tai, kad sukčiai siuntinėja įvairias žinutes, kurios gali neatitikti tikrovės ir kuriose yra pateikiamos netikros nuorodos, kurias paspaudę ir suvedę savo personalizuotus saugumo duomenis klientai gali prarasti lėšas. Bankas ragino to neatlikti. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad pareiškėjas 2023 m. vasario 15 d. ir 2023 m. gegužės 23 d. el. laiškais asmeniškai buvo įspėtas, kad būtų budrus, nes sukčiai aktyviai vilioja bankų klientų duomenis. Taigi, iš šių duomenų matyti, kad bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų supažindintas su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant tolimesnius pareiškėjo veiksmus paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą *Omniva LT* puslapį, svarbu tai, kad pareiškėjas tikėjosi parduoti prekę ir už ją į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti mokėjimo operaciją. Būtent siekdamas už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą pareiškėjas suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir pavirtino lėšų įskaitymą į banko sąskaitą. Taigi, tam, kad pareiškėjas į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jo buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Kad pinigines lėšos būtų gautos į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų ir neprašo suvesti „Smart-ID“ PIN1 kodo. Pareiškėjui faktas, kad norėdamas į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas jis turėjo suvesti duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti priešingą veiksmą – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, nesukėlė įtarimų ir pareiškėjas vykdė trečiųjų asmenų nurodymus. Taigi, pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolimesnių veiksmų nesusilaikė, o priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Kaip minėta, Sąlygų 6.3.1 papunktyje aiškiai reglamentuota, kad banko klientui suteiktų personalizuotų duomenų naudojimas yra skirtas duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų buvęs nesupažindintas su Sąlygomis ar kad būtų jų nesupratęs. Taigi, pareiškėjas iš esmės galėjo suprasti, kad tiek mokėjimo kortelės duomenų suvedimas, tiek „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodo suvedimas gali lemti tam tikras teises pasekmes, šiuo atveju – mokėjimo priemonės praradimą ir neautorizuotų mokėjimo operacijų iš jo banko sąskaitos įvykdymą.

Nesutikdamas su banko pateiktais argumentais, pareiškėjas nurodė, kad tam, jog ginčijamos mokėjimo operacijos būtų patvirtintos, užteko suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, nors įprastai mokėjimo operacijoms patvirtinti reikia papildomai suvesti ir „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą. Dėl šios priežasties, pareiškėjo nuomone, bankas netinkamai atliko visus veiksmus, todėl tretieji asmenys turėjo galimybę pasisavinti pareiškėjo lėšas.

Vertinant tiek pareiškėjo, tiek banko pateiktus duomenis, svarbu, kad, kaip ir minėta, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo mokėjimo kortele. Sąlygų 7.2.8 papunktyje yra nustatyta, kad „Kortelės turėtojas, atsiskaitydamas kortele už prekes / paslaugas elektroninėse prekybos vietose (internete), operaciją papildomai turi patvirtinti Kliento atpažinimo priemone. Kliento atpažinimo priemonių, tinkančių patvirtinti operacijas elektroninėse prekybos vietose (internete), sąrašas skelbiamas Banko interneto tinklalapyje ir / ar šiose Sąlygose.“ Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui buvo taikytas saugesnio autentiškumo patvirtinimas⁷, t. y. buvo taikomi žinojimo ir turėjimo elementai. Tiek iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas turėjo nurodyti vardą, pavardę, mokėjimo kortelės numerį ir CVV kodą (žinojimo elementas), o vėliau suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą (turėjimo elementas). Taigi, atsižvelgiant į šiuos duomenis, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Sąlygų nuostatomis, ginčijamoms mokėjimo operacijoms patvirtinti reikalavo suvesti tik „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, o pareiškėjo pateikti argumentai yra atmestini kaip nepagrįsti.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, jis būtų galėjęs išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint pinigines lėšas gauti į savo sąskaitą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėjas turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų jam atsiųstą nuorodą ir prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone. Vis dėlto pareiškėjas fakto, kad jo buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 kodą, nors jis pats ir nesiekė inicijuoti jokių mokėjimo operacijų, kurioms patvirtinti reikia suvesti personalizuotus saugos duomenis, o tik siekė gauti lėšas į savo sąskaitą, nors lėšoms įskaityti į sąskaitą nereikia suvesti savo personalizuotų saugos duomenų, nevertino kritiškai ir vykdė trečiųjų asmenų jam pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu inicijuoti mokėjimo operacijas.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėjas mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydamas mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

⁷ Sąlygų 3.1 papunkčio 46 dalyje yra numatyta, kad „Saugesnis autentiškumo patvirtinimas – autentiškumo patvirtinimas, kai saugiai naudojami bent du iš žinojimo (tai, ką žino tik Klientas), turėjimo (tai, ką turi tik Klientas) ir būdingumo (tai, kas būdinga tik Klientui) kategorijas skirstomi elementai, o pažeidus vieną elementą neturi sumažėti kitų elementų patikimumas.“

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjo veiksmai, dėl kurių jis prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdytos neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos iš pareiškėjo sąskaitos ir pareiškėjas patyrė nuostolių.

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.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas atšaukimo

Pareiškėjas teigė, kad bankas turėjo nevykdyti ir atšaukti mokėjimo operacijas, nes pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėjas banką informavo, kad mokėjimo operacijų pats neinicijavo, ir pokalbio metu mokėjimo operacijų lėšos pareiškėjos banko sąskaitoje dar buvo tik rezervuotos.

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.

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).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais. Mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 6.4.2 papunktyje (t. y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (6.3.5 papunktis). Pasibaigus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 ir 6.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (6.3.6 papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėjas į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo kreipėsi po to, kai sutikimas vykdyti minėtas mokėjimo operacijas jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs⁸.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos iš tiesų yra neautorizuotos, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir įvykdytos. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokių mokėjimo nurodymų nevykdyti ar juos atšaukti.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo prašymas atšaukti ginčijamas 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 pareiškėjo vardu pateiktų mokėjimo nurodymų nebegalėjo.

⁸ Sutikimas ginčijamoms mokėjimo operacijoms duotas 2023 m. birželio 20 d. 12:07:40 val., o pareiškėjas į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo kreipėsi 2023 m. birželio 20 d. 12:11 val. (skambutis bankui).

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas ir kad nepagrįstai jų neatšaukė.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti ginčijamų mokėjimo operacijų sumą – 1 545,02 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmetamas.

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

Atmesti pareiškėjo X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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