



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-12-20 Nr. 429-542
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. spalio 23 d. pareiškėjo mokėjimo kortele „SEB Mylimiausia MasterCard“ Nr. ******Duomenys neskelbtini* (toliau – mokėjimo kortelė) lėšų gavėjui *Mercuryo.io* buvo atlikti du mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 544 Eur (toliau – Operacijos).

Tą pačią dieną pareiškėjas susisiekė su banku, informavo, kad jo dukra per *Vinted* platformą norėjo parduoti prekę, ir teigė manantis, kad galėjo būti apgautas sukčių. Pareiškėjas teigė, kad su jo dukra susisiekė nepažįstamas asmuo, prisistatęs pareiškėjo dukros parduodamo daikto pirkėju, ir paprašė nurodyti el. pašto adresą. Pareiškėjo teigimu, jo dukrai pateikus šią informaciją, buvo gautas pranešimas, kuris ragino pasitikrinti el. pašta. Trečiųjų asmenų el. paštu atsiųstame pranešime buvo raginama paspausti jame esančią aktyvią nuorodą. Atlikusi šiuos veiksmus, pareiškėjo dukra buvo nukreipta į suklastotą *Vinted* platformą, kurioje buvo prašoma įvesti mokėjimo kortelės duomenis bei tik dukrai suteiktus ir žinomus personalizuotus saugumo duomenis. Pareiškėjo dukrai atlikus šiuos veiksmus, pareiškėjo teigimu, pasirodė pranešimas, kad „Tai yra vaiko sąskaita, į vaiko sąskaitą lėšų pervesti negalime, prašome suvesti vieno iš tėvų kortelės duomenis.“ Dukros paprašytas pareiškėjas suklastotoje *Vinted* platformoje suvedė tiek savo mokėjimo kortelės, tiek unikalius prisijungimo prie interneto banko duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą) ir savo mobiliajame įrenginyje prisijungimo veiksmą parvirtino „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodu. Pareiškėjo teigimu, atlikus visus šiuos veiksmus, iš jo banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, buvo rezervuotos ir vėliau nurašytos Operacijų sumos.

Pokalbio metu bankas užblokavo tiek pareiškėjo, tiek jo dukros mokėjimo korteles ir interneto banko paskyras, taip pat banko darbuotoja telefoninio pokalbio metu pareiškėjo vardu užpildė lėšų rezervacijos panaikinimo prašymus. Be to, 2022 m. spalio 24 d. pakartotinio telefoninio pokalbio metu padedamas banko darbuotojos pareiškėjas užpildė lėšų grąžinimo paraiškas.

2022 m. spalio 25 d., įvertinęs surinktus duomenis, bankas nurodė, kad atliktos Operacijos buvo tinkamai patvirtintos ir negali būti laikomos neteisėtomis, todėl atsisakė pareiškėjui grąžinti Operacijų metu pervestas lėšas.

2022 m. spalio 27 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir pateikė pretenziją, kurioje prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2022 m. lapkričio 15 d. pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti Operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad jis nepatvirtino Operacijų, todėl Operacijos neturėjo būti įvykdytos. Pareiškėjo nuomone, bankas nesiėmė tinkamų priemonių tam, kad apsaugotų pareiškėjo sąskaitoje esančias lėšas, nors pareiškėjas iš karto po Operacijų kreipėsi į banką ir pateikė visą reikiamą informaciją apie sukčiavimo atvejį. Pareiškėjo nuomone, bankas nepagrįstai įvykdė Operacijas, todėl turėtų grąžinti Operacijų metu prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais

ir prašo juos atmesti. Bankas teigia, kad jis, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, laiku ir tinkamai vykdė visus jam teisės aktuose keliamus reikalavimus, t. y. reikalavo, kad pareiškėjui atpažinti ir Operacijoms patvirtinti būtų atlikti veiksmai, atitinkantys saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus. Banko teigimu, Operacijų įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė mokėjimo kortelės duomenis ir suklastotoje interneto svetainėje suvedė tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugumo duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą). Banko teigimu, pareiškėjas savo mobiliajame įrenginyje suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodus, kuriais patvirtino banko mobiliosios programėlės kūrimą trečiųjų asmenų įrenginyje, ir taip leido tretiesiems asmenims pareiškėjo vardu inicijuoti ir patvirtinti Operacijas. Dėl šios priežasties bankas nurodo, kad nemato pagrindo laikyti, jog Operacijos nėra autorizuotos.

Banko teigimu, taip pat svarbu pažymėti, kad Operacijos buvo patvirtintos, todėl jų atšaukti nebebuvo galimybės. Banko nuomone, pagal mokėjimų kortele atliekamų mokėjimo operacijų specifiką lėšos visada visų pirma yra rezervuojamos, o tik vėliau (įprastai po kelių dienų) iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo gavus patvirtinimą nurašomos. Banko teigimu, kai Operacijos buvo patvirtintos, mokėjimai jau buvo įvykdyti, todėl rezervacijos atšaukimas arba lėšų gražinimas nebuvo galimas.

Bankas nurodė ir tai, kad jo sistemos atliekant Operacijas veikė tinkamai ir nebuvo jokių techninių trikdžių. Banko teigimu, būtent dėl didelio neatsargumo, t. y. tiek teisės aktuose, tiek šalių sudarytos sutarties nuostatose numatytų pareigų nesilaikymo, pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė personalizuotus saugumo duomenis ir savo aktyviais veiksmais sudarė galimybę tretiesiems asmenims pasisavinti pareiškėjo lėšas. Banko teigimu, tretieji asmenys be pareiškėjo aktyvių veiksmų ne tik nebūtų galėję prisijungti prie pareiškėjo banko paskyros, tačiau pareiškėjo vardu nebūtų galėję sukurti banko mobiliosios programėlės ir naujų jos PIN kodų. Bankas pažymi, kad dėl pareiškėjo itin neatsargių veiksmų tretiesiems asmenims buvo žinomi mokėjimo kortelės duomenys, kuriais naudojantis buvo galima inicijuoti Operacijas ir jas patvirtinti naujai sukurtos banko mobiliosios programėlės PIN1 kodu. Bankas nurodo, kad būtent dėl šių priežasčių atpažino, kad būtent pareiškėjas inicijuoja ir tvirtina Operacijas, todėl pagrįstai jas įvykdė. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir atlyginti jo patirtų nuostolių.

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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Operacijų metu iš jo atsiskaitomosios sąskaitos pervestą sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs Operacijas, todėl mano, kad bankas šių mokėjimų lėšas turi gražinti pareiškėjui. Banko vertinimu, Operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis – dėl pareiškėjo aktyvių veiksmų Operacijos buvo trečiųjų asmenų patvirtintos šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgdamas ir į tai, kad, banko teigimu, pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, bankas mano, kad negali būti įpareigotas Operacijų sumos gražinti pareiškėjui.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų Operacijų sumą; 2) turėjo pareigą atšaukti Operacijas.

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui įvykdytų 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 Operacijos iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo inicijuotos suvedus tik pareiškėjui žinomus mokėjimo kortelės duomenis (vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą). Taip pat pareiškėjo vardu buvo sukurta banko mobilioji programėlė, o iš banko pateiktų duomenų matyti, kad banko mobiliosios programėlės sukūrimas buvo patvirtintas pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodais. Taigi, sukūrus banko mobiliąją programėlę, tvirtinant Operacijas buvo taikomos saugesnio autentifikavimo priemonės ir prašoma įvesti tik pareiškėjui žinomą banko mobiliosios programėlės PIN1 kodą.

Pareiškėjas pripažįsta, kad pats suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis, vėliau prisijungimo prie interneto banko paskyros duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą) bei „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Tačiau pareiškėjas nesutinka su tuo, kad suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, kuris buvo naudojamas banko mobiliajai programėlei sukurti, ir banko mobiliosios programėlės PIN1 kodą, kuriuo buvo patvirtintos Operacijos. Pareiškėjas paaiškino, kad šiuos duomenis suvedė po to, kai iš trečiųjų asmenų gavo į jo dukros el. paštą atsiųstą pranešimą su prašymu prisijungti prie banko sąskaitos ir raginimu paspausti pateiktą aktyvią nuorodą.

Vis dėlto pareiškėjas nepateikė, kaip jis teigė, iš trečiųjų asmenų nei el. paštu gauto pranešimo kopijos, nei kitų duomenų, iš kurių būtų galima nustatyti sukčiavimo atakos pobūdį ir aplinkybes, nes jo dukra visus duomenis ištrynė. Taigi, ginčo byloje, be pareiškėjo subjektyvių teiginių, nėra pateikta jokių objektyvių duomenų apie *Vinted* platformoje arba el. paštu atsiųstus pranešimus, kuriuos, pareiškėjo teigimu, jo dukra gavo iš trečiųjų asmenų.

Bankas pateikė objektyvius duomenis, iš kurių matyti, kad banko mobiliajai programėlei ir jos PIN kodams sukurti buvo suvesti pareiškėjo „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodai, o Operacijos papildomai buvo patvirtintos ir banko mobiliosios programėlės PIN1 kodu.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, konstatuotina, kad ginčo byloje nėra tikslų duomenų, koku tikslu pareiškėjas naudojo savo mokėjimo priemonę ir ar šis tikslas atitiko pareiškėjo 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, ekonomiško 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 gražinti Operacijų lėšas.

Kaip minėta, pareiškėjas teigė, kad jo dukra ištrynė el. paštu gautą trečiųjų asmenų pranešimą, todėl jo 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 Operacijų įvykdymo aplinkybes.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad Operacijos buvo įvykdytos prieš tai jas patvirtinus banko ir pareiškėjo sudarytoje sutartyje nustatytu būdu, t. y. įvedant mokėjimo kortelės duomenis ir Operacijas patvirtinant banko mobiliosios programėlės PIN1 kodu, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti Operacijų lėšas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti Operacijų lėšas.

2. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Operacijas atšaukimo

Pareiškėjas kreipimesi teigia, kad bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad atšauktų Operacijas, jas įvykdė ir lėšas pervedė lėšų gavėjo naudai.

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 gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko Bendrųjų sąlygų (redakcija, galiojanti nuo 2022m . rugsėjo 1 d.) (toliau – Sąlygos) 3 skyriuje yra numatyta, kad „sutikimą atlikti mokėjimo operaciją galite atšaukti iki mokėjimo nurodymo gavimo banke momento (išsamiau aprašytas Mokėjimo taisyklių 4 skyriuje)“. Sąlygų priedo Nr. 1 Mokėjimo taisyklių 4 skyriuje yra numatyta, kad „mokėjimo nurodymai po gavimo banke momento yra neatšaukiami, nebent dėl to atskirai susitartume“. Lietuvos bankui nebuvo pateikta duomenų, kad yra papildomų šalių susitarimų dėl Operacijų atšaukimo termino, todėl galioja bendrieji Sąlygose nustatyti terminai.

Iš pareiškėjo ir banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas dėl atliktų Operacijų kreipėsi jau po to, kai Operacijos buvo tinkamai patvirtintos šalių sudarytoje sutartyje sutarta forma ir tvarka ir negalėjo būti atšauktos po to, kai jas gavo pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, šiuo atveju – bankas, todėl bankas, remiantis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos įvykdyti pareiškėjo prašymų atšaukti Operacijas, praėjus įstatyme nustatytam jų atšaukimo terminui, ir (ar) gražinti į pareiškėjo sąskaitą šių mokėjimų sumas.

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

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, iš kurių būtų galima nustatyti mokėtojo (šiuo atveju – pareiškėjo) elgesį su mokėjimo priemone ir įvertinti Operacijų vykdymo aplinkybes, taip pat nebuvo pateikta įrodymų, kad Operacijos buvo atliktos netinkamai, todėl darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti Operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 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

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.