



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-09 Nr. 429-6
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. rugsėjo 25 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos banke buvo atlikta 755 Eur mokėjimo operacija gavėjui Y. Y. (toliau – Operacija).

Tą pačią dieną 21 val. 01 min. pareiškėjas kreipėsi telefonu į banką ir pranešė, kad iš Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) gavo SMS pranešimą, kuriuo buvo informuotas apie jam paskirtą administracinę nuobaudą, SMS pranešime buvo aktyvi nuoroda, ją paspaudęs pareiškėjas galėjo neva susipažinti su pranešimu. Pareiškėjas teigia paspaudęs aktyvią nuorodą, atsidariusiame interneto puslapyje suvedęs prisijungimo prie banko interneto banko aplinkos duomenis, taip pat „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodus. Suvedęs kodus pareiškėjas pastebėjo jo sąskaitoje įvykdytą jo neautorizuotą Operaciją.

Pokalbio metu pareiškėjui teikiama interneto banko paslauga buvo užblokuota, o pareiškėjui buvo rekomenduota kreiptis į banko skyrių ir užpildyti prašymą atšaukti pavedimą.

2023 m. rugpjūčio 26 d. pareiškėjas nuvyko į banko skyrių ir pateikė pasirašytą prašymą dėl Operacijos atšaukimo. Prašyme nurodyta priežastis – „sukčiavimo atvejis“.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas nustatė, kad nėra techninių galimybių atšaukti Operaciją. Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas papildomai inicijavo Operacijos atšaukimą pagal pareiškėjo pateiktą prašymą, tačiau iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo gavo atsakymą, jog lėšų grąžinti nėra galimybės.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti jo patirtus nuostolius, nes nustatė, kad pareiškėjas pats, būdamas labai neatsargus, patvirtino Operaciją.

2023 m. lapkričio 10 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą, tačiau 2023 m. lapkričio 24 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įvertinti banko veiksmus, susijusius su Operacijos sustabdymu bei atšaukimu, ir įpareigoti banką grąžinti Operacijos metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 755 Eur. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas faktines aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, kad po sukčiavimo atakos iš karto susisieikė su banku ir prašė sustabdyti ir (arba) atšaukti Operaciją, tačiau bankas pateikė duomenis, kad Operacija buvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas, todėl jos atšaukti nėra galimybės. Pareiškėjo teigimu, nuvykus į banko skyrių jam buvo pateikti duomenys, kad vis dėlto atšaukti Operaciją buvo galimybė, t. y. bankas turėjo galimybę iš karto po to, kai Operacija buvo atlikta, kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją ir bandyti susigrąžinti pareiškėjo prarastas lėšas.

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 Operaciją. Banko teigimu, pareiškėjo veiksmai vienareikšmiškai laikytini kaip

labai neatsargūs. Bankas nurodo, kad pareiškėjas nesilaikė šalių sudarytos sutarties nuostatų ir aktyviais savo veiksmais tretiesiems asmenims atskleidė personalizuotus saugumo duomenis. Pareiškėjui atsiųstas SMS pranešimas akivaizdžiai buvo siųstas ne VMI, o nuoroda, kurią pareiškėjas paspaudė, buvo kitokia, nei naudoja institucija. Bankas nurodo ir tai, kad pareiškėjo atliekami veiksmai nevedė prie tariamos informacijos apie gautą administracinę nuobaudą, tai pareiškėjui turėjo sukelti abejonių dėl veiksmų tinkamumo.

Banko teigimu, pareiškėjas atsidariusiame suklastotame banko interneto banko puslapyje pateikė savo asmeninius prisijungimo prie interneto banko duomenis, tada savo išmaniajame įrenginyje suvedė tik pareiškėjui žinomą „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, o Operacijai patvirtinti ir „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą. Prieš patvirtindamas Operaciją pareiškėjas turėjo matyti tiek tvirtinamos Operacijos sumą, tiek kontrolinį kodą, todėl jam turėjo kilti įtarimų ir jis galėjo nepatvirtinti Operacijos. Taigi, banko teigimu, pareiškėjas nepatikrino tvirtinamos Operacijos (Operacijos sumos) ir kontrolinių kodų, todėl buvo labai neatsargus.

Banko teigimu, apie sukčių vykdomas atakas ir bandymus išvilioti lėšas bankas nuolat skelbia žiniasklaidoje ir kitomis priemonėmis. Bankas reguliariai įspėja klientus apie sukčiavimo atvejus, o pareiškėjo nurodytu el. pašto adresu 2023 m. vasario 17 d. ir 2023 m. gegužės 23 d. siuntė el. laiškus su naudinga informacija, kaip apsisaugoti nuo sukčių.

Bankas nurodo ir tai, kad, pareiškėjui patvirtinus Operaciją, ji buvo įvykdyta kaip momentinis pavedimas, t. y. nedelsiant, o tokių mokėjimo operacijų atšaukti nėra galimybės, todėl šiuo atveju nebuvo galimybės atšaukti Operacijos.

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 priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Operacijos metu iš jo atsiskaitomosios sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs Operaciją, todėl mano, kad bankas Operacijos lėšas turi grąžinti pareiškėjui. Banko vertinimu, pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas Operacijos sumos grąžinti pareiškėjui.

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 mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Operacija nėra pareiškėjo autorizuota, o pareiškėjo personalizuotus saugumo duomenis ir pareiškėjo sutikimą tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjo atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti Operaciją. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačio 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 Operacija, atlikta nesant pareiškėjo valios ir jam net nežinant apie Operacijos inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui Operacijos metu pervestas lėšas, bankas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio

3 dalimi; 2) bankas pagrįstai nesustabdė ir (ar) neatšaukė Operacijos vykdymo.

1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

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.

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 sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, 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. Jeigu 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 Operacijos 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

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.

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).

Panašios pareigos nustatytos banko ir pareiškėjo bendrąją sutartį sudarančių Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.3.1 papunktyje: „internetu banke vykdomos mokėjimo operacijos autorizuojamos naudojant Kliento atpažinimo priemones, kurias Klientas / Sąskaitos valdytojas privalo saugoti šiose mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nustatyta tvarka. Tokiu būdu patvirtinti dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir turinčiais tokią pat teisinę galią, kaip ir Kliento ar jo atstovo pasirašyti popieriniai dokumentai.“ Tų pačių sąlygų 7.3.4 papunktyje yra įtvirtinta, kad „Klientas / Sąskaitų valdytojas privalo užtikrinti jam patikėtų Kliento atpažinimo priemonių saugumą: neturi teisės jų perduoti nei kitam asmeniui, nei kitam Sąskaitos valdytojui, nei bet kokiam kitam Kliento atstovui; įsipareigoja laikyti juos paslapyje, nerašyti jų ant popieriaus, ant kitokių daiktų bei laikyti kitokiame, išskyrus Banko suteiktame, pavidale“, o 9.2 papunktyje įtvirtinta kliento, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareiga: „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis.“

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo paslaugų 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 adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjui nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Nors pareiškėjui atsiųstas SMS pranešimas galėjo sukurti pirmąjį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas VMI, tačiau tai, kad pareiškėjas iki atskleisdamas personalizuotus duomenis (iki pateikdamas suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir jam nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys inicijuojant Operaciją nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Pažymėtina, kad pareiškėjas, gavęs SMS pranešimą, turėjo įvertinti SMS pranešimo siuntėją ir pranešimo turinį. Atsiųstas SMS pranešimas buvo parašytas be lietuviškų raidžių, nors pranešime pareiškėjas buvo skatinamas sumokėti baudą, jam buvo nurodyta, kad gali susipažinti su paskirtos administracinės nuobaudos pranešimu, ir pateikta aktyvi nuoroda, kur jį galima rasti⁶. Pareiškėjas į šias aplinkybes neatkreipė dėmesio, paspaudė SMS pranešime pateiktą aktyvią nuorodą ir buvo nukreiptas į suklastotą VMI tinklalapį, kuriame, pasirinkęs pasirinktį, kad yra banko klientas, turėjo suvesti visus prisijungimui prie banko sąskaitos reikalingus duomenis, t. y. naudotojo ID ir asmens kodą. Taip tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti prisijungimą prie tikrosios pareiškėjo banko interneto banko aplinkos.

Po šių veiksmų pareiškėjo „Smart-ID“ programėlės ekrane pasirodė pranešimas, kad pareiškėjas jungiasi prie banko interneto banko aplinkos, todėl pareiškėjas suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, tai leido tretiesiems asmenims prisijungti prie tikrosios pareiškėjo banko interneto banko paskyros.

Svarbu ir tai, kad pareiškėjas neskyrė pakankamai dėmesio tam, kad tinkamai susipažintų su veiksmu, kurį jo prašoma patvirtinti, t. y. kad buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą ir juo patvirtinti Operaciją, ir nurodyta tvirtinama suma, t. y. 755 Eur. Pareiškėjui, nesusipažinus su administracinės nuobaudos pranešimu ir nežinant tikslios baudos sumos, turėjo kilti pagrįstų abejonių, kodėl prašoma patvirtinti būtent tokio dydžio sumą ir kodėl (už kokias tariamai nesumokėtas administracines baudas) yra atliekama Operacija.

⁶ SMS pranešimo tekstas: Sumokekite turima bauda per 3 darbo dienas, kitaip bauda bus perduota skolų išieškojimo imonei, peržiurekite pranešimą čia: <https://vmi-baudos-prisijungimas.com>.

Vis dėlto, vertinant pareiškėjo elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko vertinimu, laikytina tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų tai, kad SMS pranešimas yra parašytas be lietuviškų raidžių, be to, pareiškėjui SMS pranešime buvo nurodoma, kad jis paspaudęs aktyvią nuorodą turi visų pirma susipažinti su administracinės nuobaudos pranešimu ir tik vėliau sumokėti baudą, tačiau pareiškėjas nedvejodamas ir nesusipažinęs su nurodytais pranešimais iš karto patvirtinto Operaciją.

Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėjas būtų kvestionavęs SMS pranešime nurodytą tekstą ir pateiktos nuorodos tikrumą, o jei tokių abejonių turėjo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones būtų bandęs išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją. Pareiškėjui nesukėlė įtarimų ir jam atsiųsto SMS pranešimo, kuris yra parašytas be lietuviškų raidžių, turinys bei tai, kad pranešime pateikta nuoroda skiriasi nuo VMI naudojamos interneto banko nuorodos (VMI oficiali nuoroda <https://www.vmi.lt/evmi/>, o trečiųjų asmenų SMS pranešime pateikta <https://vmi-baudos-prisijungimas.com>).

Be to, 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 neatlikti⁷. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad pareiškėjas 2023 m. vasario 17 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.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ir VMI nuo 2023 m. balandžio 11 d. aktyviai platino pranešimus, kuriuose skatino visus asmenis saugotis panašaus pobūdžio sukčiavimo atakų⁸. Taigi, pareiškėjas turėjo galimybę susipažinti ir su panašių sukčiavimo atakų pobūdžiu dar iki prieš pareiškėją nukreiptos sukčiavimo atakos.

Taigi, išanalizavęs visas nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad šiuo konkrečiu atveju vertinti pareiškėjo elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus nėra galima.

Kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, Operaciją tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėjas, būdamas labai neatsargus, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje sutartyje įtvirtintus saugaus naudojimo reikalavimus. Remiantis nustatytais duomenimis, pareiškėjas, gavęs trečiųjų asmenų siųstą pranešimą, neįvertinęs, kad SMS pranešimas yra parašytas be lietuviškų raidžių, nedvejodamas (kaip pripažįsta) paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotame interneto puslapyje nurodė savo personalizuotus saugumo duomenis, neįsitikinęs siųsto pranešimo ir jame pateiktos nuorodos tikrumu. Be to, pareiškėjas neįvertino jam „Smart-ID“ programėlėje rodomos informacijos, kad jis ne tik jungiasi prie tariamai VMI aplinkos tam, kad susipažintų su administracinės nuobaudos pranešimu ir tik tada sumokėtų baudą, tačiau iškart (nesusipažinęs su jokių pranešimu), „Smart-ID“ programėlėje rodant tvirtinamą sumą, savo aktyviais veiksmais patvirtinto Operaciją.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir pats patvirtino Operaciją.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtoju, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtoju tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi

⁷ <https://www.luminor.lt/lt/sukciavimo-prevencija>

⁸ <https://www.vmi.lt/evmi/en/-/vmi-c4-afsp-c4-97ja-gyventojus-gavus-c4-aftartin-c4-85-prane-c5-a1im-c4-85-neskub-c4-97kite-atidaryti-nuorod-c5-b3>

pareigos gražinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotos Operacijos lėšų.

2. Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

Pareiškėjas kreipimesi, be kita ko, teigia, kad, supratęs, jog galėjo būti apgautas sukčių, iškart kreipėsi į banką telefonu, tačiau, nepaisydamas to, pareiškėjo teigimu, bankas Operaciją vis tiek įvykdė, lėšas pervesdamas gavėjo naudai. Be to, pareiškėjas nurodo, kad nuvykus į banko skyrių jam buvo pateikti duomenys, kad vis dėlto atšaukti Operaciją buvo galimybė, t. y. bankas turėjo galimybę jau iš karto po to, kai buvo atlikta Operacija, kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją ir bandyti susigražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjo vardu pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją, pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, 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 gražinimas 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 nurodymą įvykdyti Operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėjas į banką dėl Operacijos lėšų gražinimo kreipėsi po to, kai sutikimas vykdyti Operaciją jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs⁹.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė ir tai, kad bankas vis dėlto turėjo galimybę jau po pirmojo telefoninio pokalbio kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją ir susigražinti prarastas lėšas.

Lietuvos banko vertinimu, remiantis bylos duomenimis ir pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad būtent dėl banko veiksmų pareiškėjas neturėjo galimybės susigražinti prarastas lėšas, nėra. Tiek iš banko, tiek iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų duomenų matyti, kad lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi galimybės gražinti lėšų be lėšų gavėjo sutikimo, todėl lėšos pareiškėjui nebūtų buvusios gražintos, net jeigu prašymas būtų buvęs pateiktas anksčiau. Be to, lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas pateikė duomenis, kad po Operacijos įvykdymo lėšos buvo išgrynintos per mažiau nei 30 min. nuo jų įskaitymo į lėšų gavėjo sąskaitą. Dėl šios priežasties, net ir objektyviai po banko darbo valandų pateikus prašymą lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, nebūtų buvusios galimybės susigražinti Operacijos metu prarastas lėšas.

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 Operacija iš tiesų yra neautorizuota, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei ši Operacija buvo patvirtinta ir įvykdyta. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti ar jį atšaukti.

⁹ Sutikimas Operacijai duotas 2023 m. rugsėjo 25 d. 20:58:19 val., o pareiškėjas į banką dėl Operacijos atšaukimo kreipėsi 2023 m. rugsėjo 25 d. 21:01:11 val. (telefoninis skambutis).

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 Operacijos sumą – 755 Eur, 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 pareiškėjo 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 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