



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-02-26 Nr. 429-33
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokato Y. Y. (toliau – pareiškėjo atstovas), atstovaujancio pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) interesams, kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB bankas (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. rugpjūčio 8 d. – rugsėjo 3 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 16 mokėjimo operacijų įvairiems gavėjams (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 8 611,81 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir jas patvirtinus per SEB banko mobiliąją programėlę (toliau – programėlė), įdiegtą trečiųjų asmenų mobiliajame telefone.

Bankui atsisakius pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėjo atstovas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjo atstovas teigė, kad pareiškėjas ilgą laiką gyvena Norvegijoje ir banko išduotą mokėjimo kortelę naudoja tik viešėdamas Lietuvoje. Pareiškėjas tik grįžęs į Lietuvą (2023 m. rugsėjo 7 d.) ir mėgindamas atsiskaityti banko mokėjimo kortele pastebėjo, kad jo banko sąskaitoje nėra lėšų. Pareiškėjo atstovas teigė, kad pareiškėjas mokėjimo operacijų neautorizavo, buvo išjungta pareiškėjo mokėjimo kortelės bekontaktį atsiskaitymų funkcija, todėl nesuvedus PIN kodo slaptažodžio arba „Smart-ID“ tapatybės patvirtinimo priemonės kodų jokie atsiskaitymai mokėjimo kortele nebuvo galimi. Pareiškėjo atstovas prašė gražinti pareiškėjo neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 8 611,81 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, nes jos buvo patvirtintos pareiškėjo ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos naudojantis trečiųjų asmenų mobiliajame telefone pareiškėjo vardu įdiegta programėle. Programėlės įdiegimas trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje buvo patvirtintas pačiam pareiškėjui savo mobiliajame telefone suvedus „Smart-ID“ PIN 1 bei PIN 2 kodus.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas bankui nepateikė jokios informacijos apie mokėjimo priemonės praradimo aplinkybes (ar jis iš trečiųjų asmenų gavo pranešimą su aktyvia nuoroda, ar suvedė savo mokėjimo priemonės duomenis kokiose nors interneto svetainėse ir pan.). Bankas teigė, kad jam nėra žinoma, kaip buvo atskleisti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, interneto banko atpažinimo kodas, asmens kodas, kurie yra būtini programėlei susieti su pareiškėjo tapatybe kitame mobiliajame įrenginyje. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjas nebuvo banko informavęs apie mokėjimo kortelės praradimą ir (arba) neteisėtą jos duomenų pasisavinimą.

Kita vertus, bankas teigia, kad neginčijamas banko nustatytas faktas yra tas, kad trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje pareiškėjo vardu įdiegtos programėlės susiejimas su pareiškėjo tapatybe, jos PIN kodų sukūrimas, mokėjimo kortelės parametrų keitimas buvo patvirtinti tik pareiškėjui žinomais „Smart-ID“ PIN kodais. Be to, prieš pareiškėjui suvedant „Smart-ID“ PIN kodus, bankas kiekvieną kartą aiškiai rodė informaciją apie veiksmą, kurį pareiškėjas tvirtina. Kai tik trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje buvo įdiegta programėlė, sukurti nauji PIN kodai ir pakeisti nustatyti mokėjimo kortelės parametrai, bankas apie tai pareiškėją iš karto informavo SMS žinutėmis. Tačiau, nors ir bankui pripažino, kad gavo šias

SMS žinutes, tačiau į jas pareiškėjas niekaip nereagavo.

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 (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 8 611,81 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis bei suvedęs „Smart-ID“ PIN 1 ir PIN 2 kodus ir teigia pats mokėjimo operacijų neinicijavęs.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų sumą.

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.

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 2023 m. rugpjūčio 7 d. 16 val. 02 min. 58 sek. pareiškėjo mobiliajame įrenginyje *Xiaomi Redmi Note 9S (Android)*, suvedant pareiškėjo „Smart-ID“ paskyros PIN 1 kodą, buvo patvirtintas programėlės, įdiegtos trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje *Apple iPhone 14 Pro Max*, susiejimas su pareiškėjo tapatybe. Šiam veiksmui patvirtinti buvo suvesti pareiškėjui žinomi unikalūs prisijungimo prie interneto banko duomenys (interneto banko atpažinimo kodas ir asmens kodas) ir inicijuotas pareiškėjo „Smart-ID“ PIN 1 kodo suvedimas. Banko informacinių sistemų žurnalo užfiksuotais duomenimis, pareiškėjo mobiliojo įrenginio Smart-ID lange, kuriame buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN 1 kodą, buvo rodoma informacija: „*You are creating SEB mobile app account.*“

Pareiškėjui savo mobiliajame įrenginyje suvedus Smart-ID PIN 1 kodą, trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje (*Apple iPhone 14 Pro Max*) įdiegta programėlė buvo susieta su pareiškėjo tapatybe.

2023 m. rugpjūčio 7 d. 16 val. 03 min. 38 sek., pareiškėjui savo mobiliajame įrenginyje *Xiaomi Redmi Note 9S (Android)* suvedus „Smart-ID“ PIN 2 kodą, buvo patvirtintas programėlės PIN 1 ir PIN 2 kodų sukūrimas. Banko informacinių sistemų žurnale užfiksuotais duomenimis, prieš vedant Smart-ID PIN 2 kodą, pareiškėjo mobiliojo įrenginio „Smart-ID“ lange buvo rodoma informacija: „*You are confirming access to your SEB app and creating new PIN codes to confirm payments and agreements.*“

Banko pateiktais duomenimis, apie tai, kad pareiškėjo vardu kuriama programėlė, bankas (po „Smart-ID“ PIN 1 kodo suvedimo) pareiškėją nedelsdamas (per vieną minutę) informavo SMS pranešimu pareiškėjo bankui nurodytu mobiliojo telefono numeriu. Banko siūsto SMS pranešimo tekstas buvo toks: „*ATTENTION! You have confirmed access to your SEB app and created new PIN codes to confirm payments and agreements. If it is not you, contact bank immediately.*“

Kai programėlė trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje buvo aktyvuota, buvo galima

pareiškėjo vardu naudotis programėle ir jos funkcijomis: vykdyti mokėjimus, keisti mokėjimo kortelės nustatymus, operacijų limitus, peržiūrėti pareiškėjo sąskaitų ir mokėjimo kortelių informaciją, taip pat atlikti kitus veiksmus.

2023 m. rugpjūčio 7 d. 16 val. 06 min. 08 sek., praėjus 4 minutėms po to, kai pareiškėjas suvedė „Smart-ID“ PIN 2 kodą, trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje aktyvavus programėlę, papildomai buvo inicijuotas ir patvirtintas kortelės parametrų keitimas, jį pareiškėjas dar kartą patvirtino savo mobiliajame įrenginyje suveddamas „Smart-ID“ PIN 2 kodą. Klientui suvedus „Smart-ID“ PIN 2 kodą, buvo pakeisti kortelės parametrai (įjungta atsiskaitymo internetu funkcija, padidintas mokėjimo operacijų paros ir mėnesio limitas). Banko informacinių sistemų žurnalo užfiksuotais duomenimis, prieš pareiškėjui vedant „Smart-ID“ PIN 2 kodą, pareiškėjo mobiliojo įrenginio Smart-ID lange buvo rodoma tokia informacija: „*You are confirming multiple changes of card settings ****Duomenys neskelbtini.*“

Trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje pareiškėjo vardu aktyvavus programėlę ir panaudojus pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės duomenis buvo inicijuotos ir patvirtintos mokėjimo operacijos.

Pareiškėjas neigia kam nors atskleidęs mokėjimo kortelės duomenis bei neigia suvedęs „Smart-ID“ PIN kodus. Pareiškėjas teigia gyvenantis Norvegijoje ir banko išduota mokėjimo kortele apskritai nesinaudojantis, tačiau neneigia, kad gavo banko jam siųstas SMS žinutes, kuriomis buvo informuotas apie mobiliosios programėlės sukūrimą, mokėjimo kortelės parametrų keitimą. Pareiškėjas teigė, kad į jas nekreipė dėmesio, nes banko kortele nesinaudojo ir pats jokių mokėjimo operacijų mokėjimo kortele neinicijavo.

Banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, banko atpažinimo kodas, pareiškėjo asmens kodas bei „Smart-ID“ PIN 1 ir PIN 2 kodai buvo panaudoti, kad programėlė trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje būtų susieta su pareiškėjo tapatybe.

Duomenų, kad pareiškėjas savo mokėjimo kortelę arba mobilųjį įrenginį buvo pametęs, ginčo byloje nėra. Vadinasi, niekas kitas, be paties pareiškėjo, jo mokėjimo kortelės duomenų, asmens kodo, banko atpažinimo kodo ir „Smart-ID“ PIN kodų negalėjo žinoti ir jų perduoti tretiesiems asmenims.

Pareiškėjas iš esmės nepateikė jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjui žinomi personalizuoti saugos duomenys.

Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Vis dėlto, ginčo byloje esant duomenų, kurie patvirtina, kad programėlė pareiškėjo vardu įdiegta trečiųjų asmenų įrenginyje, panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis, ir pareiškėjui neigiant, kad jis pats įvykdė mokėjimo operacijas ar kad jis tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo personalizuotus saugos duomenis, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, nors iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai iš ginčo byloje surinktų duomenų galima įtarti, kad mokėtojo mokėjimo priemone galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, antraip atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys

pagrindžia, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis, banko atpažinimo kodą, pareiškėjo asmens kodą bei „Smart-ID“ PIN 1 bei PIN 2 kodus, kuriais buvo patvirtintas programėlės įdiegimas trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje pareiškėjo vardu, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti mokėjimo operacijų lėšas yra atmetinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti mokėjimo operacijų lėšas.

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 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