



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-10-10 Nr. 429-203
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. rugpjūčio 24 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo atlikta dešimt mokėjimo operacijų lėšų gavėjai MK | Ionut Cosmin Stoica (toliau – lėšų gavėja). Bendra mokėjimo operacijų suma – 1 000 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja per *skelbiu.lt* platformą gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad jis siekia įsigyti parduodamą prekę pagal pareiškėjos įkeltą skelbimą. Pareiškėjai tariamas pirkėjas pateikė aktyvią nuorodą, ją paspaudusi pareiškėja pateko į suklastotą interneto svetainę, suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus, taip patvirtindama leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu prisijungti prie jos „Swedbank“ programėlės (toliau – Programėlė) ir ja naudojantis tvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos pareiškėjos vardu prisijungus prie Programėlės, o trečiųjų asmenų prisijungimą prie Programėlės pačiai pareiškėjai patvirtinus suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 bei PIN2 kodus. Banko vertinimu, pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo perdavė savo mokėjimo priemonės duomenis tretiesiems asmenims, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 1 000 Eur. Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad „2024 m. rugpjūčio 24 d. buvo užblokuotos banko sąskaitos, kadangi pastebėjau kad nuo sąskaitos yra nurašomi pinigai be mano žinios ir patvirtinimo. Susisiekiu su banku, užblokavo sąskaitas, tačiau, po sąskaitų blokavimo pinigai vis dar buvo nurašinėjami.“ Pareiškėja teigia, kad dėl banko aplaidumo patyrė nuostolių, todėl bankas juos turi atlyginti.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjos žinios inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko teigimu, pareiškėjos didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėja, prieš vedama savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 bei PIN2 kodus, visiškai nesigilino į banko jai rodytą informaciją, apie tikslą, kodėl jos buvo prašoma suvesti minėtus duomenis. Bankas paaiškino, kad, banko sistemų duomenimis, prieš vedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą pareiškėjai jai suprantama kalba buvo pateikta žinutė apie tai, kad vedama PIN1 kodą ji tvirtina prisijungimą prie jos banko sąskaitos – „*Вы входите в мобильное приложение Swedbank*“, taip pat ir prieš pareiškėjai vedant „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą bankas pareiškėjai pateikė žinutę, kurioje pareiškėją ne tik informavo apie jos tvirtinamą veiksmą, bet ir įspėjo apie sukčiavimo riziką: „*Patvirtinkite informaciją Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga „Новая попытка входа на устройстве rockchip rk3588s_q. Это Вы? Банк сам никогда не иницирует запросы без Вашего ведома. Остерегайтесь мошенников! Новая попытка входа на устройстве.*“ Vis dėlto

pareiškėja nekreipė dėmesio nei į banko žinutes tikslą, kodėl prašoma suvesti savo „Smart-ID“ programėlės PIN kodus, nei į banko įspėjimus apie galimą sukčiavimą. Po to, kai pareiškėja suvedė „Smart-ID“ programėlės PIN kodus, bankas pareiškėjai visais turimais pareiškėjos kontaktais išsiuntė papildomą pranešimą, kad pareiškėjos Programėlėje buvo aktyvuotas PIN kodas – „Jūsų įrenginyje rockchip rk3588s_q buvo įjungtas programėlės PIN kodas.“

Bankas paaiškino, kad pareiškėja gavusi minėtus pranešimus (bankas nurodė, kad pranešimų siuntimo laikas buvo 18:19:49 val.) nesikreipė į banką, o kreipėsi tik 18:26:42 val. Kita vertus, ginčijamos mokėjimo operacijos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo vykdomos laikotarpiu nuo 18:21:30 val. iki 18:26:49 val., t. y. iki pirmo pareiškėjos kreipimosi į banką momento. Banko sistemų duomenimis, pareiškėja iki kreipimosi į banką savo iniciatyva 18:22:26 val. užblokavo debeto kortelę, tačiau minėtoje banko sąskaitoje jokios mokėjimo operacijos nebuvo vykdomos. Banko turimais duomenimis, banko darbuotojas pokalbio su pareiškėja metu užblokavo prieigą prie pareiškėjos interneto banko, dėl to paskesni trečiųjų asmenų mėginimai įvykdyti mokėjimo operacijas iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nesėkmingi. Taigi, banko teigimu, pareiškėjos teiginys, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos po to, kai pareiškėja kreipėsi į banką ir pranešė apie neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą, yra nepagrįstas, nes, banko sistemų užfiksuotais duomenimis, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos iki pareiškėjos kreipimosi į banką momento ir iki bankui užblokuojant prieigą prie pareiškėjos banko sąskaitos.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos.

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) 44 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi ginčijamas mokėjimo operacijas ir teigia, kad jos buvo įvykdytos po to, kai buvo užblokuota prieiga prie pareiškėjos banko sąskaitos. Banko teigimu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumos. Be to, ginčijamos mokėjimo operacijos nebuvo vykdomos po to, kai buvo užblokuota prieiga prie pareiškėjos banko sąskaitos.

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).

Aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nėra pareiškėjos autorizuotos, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepiame neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios, laikytinos neautorizuotomis.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai

ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi.

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 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 pareiškėja 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 gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos 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 pačiai pareiškėjai.

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

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. [2022-02496](#).

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

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).

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą ir asmens kodą bei suvedama tik jai žinomas „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus ir taip patvirtindama trečiųjų asmenų prisijungimą prie pareiškėjos Programėlės, suteikė leidimą tretiesiems asmenims inicijuoti ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

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

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint *skelbiu.lt* platformoje gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus, 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 pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą pareiškėja *skelbiu.lt* platformoje gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą apie tai, kad šis įsigijo pareiškėjos parduodamą prekę ir turėdamas tikslą, kad pareiškėja už parduodamą prekę gautų lėšas į savo sąskaitą, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame *skelbiu.lt* puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis: banko atpažinimo kodą bei asmens 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. *Swedbank* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁶ (toliau – Sąlygos) 7.1.1.1 papunktyje mokėjimo priemonės vartotojui yra nustatyta pareiga „naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose“; o 7.2 papunktyje yra nustatyta mokėtojo pareiga imtis visų veiksmų, kad būtų apsaugoti gautos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones).

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

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji paspaudė trečiųjų asmenų atsiųstoje žinutėje esančią aktyvią nuorodą, norėdama gauti pinigines lėšas į savo banko sąskaitą, suvedė savo

⁶ https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2024-06-13.pdf

banko atpažinimo kodą ir asmens kodą, taip pat savo mobiliajame telefone suvedė „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus, 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 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, nespaušti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų.

Pats bankas pareiškėją 2024 m. birželio 6 d. el. laišku asmeniškai įspėjo, kad būtų budri, nes sukčiai aktyviai vilioja bankų klientų duomenis. Iš banko Lietuvos bankui pateikto pareiškėjai siųsto el. laiško kopijos matyti, kad bankas pareiškėją informavo apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas, įskaitant ir nagrinėjamo ginčo sukčiavimo atvejį, ir įspėjo pareiškėją būti budrią – nespaušti jokių pateiktų aktyvių nuorodų ir nesuvesti savo mokėjimo priemonės duomenų nei turint tikslą patvirtinti lėšų gavimą į banko sąskaitą, nei kitais sukčių nurodytais atvejais. Taigi, iš šių duomenų matyti, kad bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme ir teisinėmis pasekmėmis.

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

Kad pinigines lėšas būtų gautos į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų, suvesti banko atpažinimo kodą ir asmens kodą, taip pat neprašo suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodų. Pareiškėjai faktas, kad norėdama į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas ji turėjo suvesti duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti priešingą veiksmą – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, nesukėlė įtarimų ir pareiškėja vykdė trečiųjų asmenų nurodymus. Taigi, pareiškėja, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolimesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN 2 kodus.

Kaip minėta, bankas prieš pareiškėjai vedant „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus rodė informaciją, koku tikslu yra prašoma suvesti minėtus kodus, ir netgi įspėjo pareiškėją apie galimą sukčiavimą. Tačiau, nepaisydama banko jai teikiamos informacijos, pareiškėja toliau tęsė veiksmus su savo mokėjimo priemone ir taip tretiesiems asmenims suteikė galimybę jos vardu prisijungti prie jos sąskaitos ir inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėja būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, ji būtų galėjusi išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos 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. Pareiškėja turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone. Vis dėlto pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, nors ji pati ir nesiekė inicijuoti jokios mokėjimo operacijos, kuriai 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 jai pateiktus nurodymus, net nepasydama banko jai pateiktų įspėjimų apie sukčiavimo riziką. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojos nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų

ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdytos neautorizuoto ginčijamos mokėjimo operacijos iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Vertinant pareiškėjos argumentą, kad nuostolių ji nebūtų patyrusi, jeigu bankas po to, kai buvo blokuota prieiga prie pareiškėjos banko sąskaitos, nebūtų įvykdęs ginčijamų mokėjimo operacijų, pažymėtina, kad ginčo byloje Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja į banką kreipėsi po to, kai buvo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos: banko pateiktais duomenimis, banko sistemoje užfiksuotas pirmasis pareiškėjos skambutis bankui – 18:26:42 val., o ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos laikotarpiu nuo 18:21:30 val. iki 18:26:49 val. Be to, banko pateiktais duomenimis, po to, kai bankas užblokavo prieigą prie pareiškėjos banko sąskaitos, tretieji asmenys mėgino įvykdyti dar vieną mokėjimo operaciją, tačiau ji nebuvo sėkminga, nes bankas buvo užblokavęs galimybę naudotis pareiškėjos banko sąskaita, dėl to pareiškėjai pavyko išvengti didesnių nuostolių. Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėjos nuostoliai galėjo atsirasti dėl to, kad bankas įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas po to, kai buvo užblokuota prieiga prie pareiškėjos banko sąskaitos.

Be to, nagrinėjamo ginčo situacijoje svarbu ir tai, kad bankas gavęs pareiškėjos prašymą atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas nedelsdamas kreipėsi į lėšų gavėją banką prašydamas atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas ir lėšas gražinti pareiškėjai, tačiau iki šio sprendimo priėmimo dienos lėšų gavėjas nėra davęs sutikimo gražinti mokėjimo operacijos lėšas. Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų galima teigti, kad bankas dėjo pastangas, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos būtų pareiškėjai sugražintos, tačiau nebuvo gautas lėšų gavėjo sutikimas.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti neautorizuotos ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

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

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

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

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavadojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė