



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL N. S. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. liepos 20 d. Nr. 242-282

Vilnius

Lietuvos bankas gavo N. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti ginčą, kilusį tarp pareiškėjos ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

Bankas su pareiškėja sudarė dvi banko sąskaitos sutartis: 2003 m. rugsėjo 9 d. sudaryta susieta su pareiškėja kaip vartotoja privačiu asmeniu sutartis (toliau – banko sąskaitos sutartis Nr. 1, o 2012 m. rugpjūčio 20 d. sudaryta susieta su pareiškėja kaip advokato padėjėja sutartis (toliau – banko sąskaitos sutartis Nr. 2. Taip pat pareiškėja su banku 2012 m. rugpjūčio 20 d. ir 2014 m. rugpjūčio 28 d. sudarė ir Elektroninių paslaugų teikimo sutartis dėl operacijų atlikimo elektroniniais kanalais.

2016 m. kovo 17 d. ir 2016 m. kovo 18 d. pareiškėja kreipėsi į banką, nurodydama, kad, elektroniniu būdu jungiantis prie banko sąskaitos Nr. 1 ir nurodant banko sistemoje užregistruotą jos telefono numerį, sistema neleidžia prisijungti prie banko sąskaitos Nr. 1 ir pateikia pranešimą, kad toks telefono numeris yra priskirtas kitam vartotojui. Pareiškėja prašė banko ištaisyti klaidą ir leisti jai prisijungti prie banko sąskaitų Nr. 1 ir Nr. 2, naudojant tą patį telefono numerį.

Bankas, atsakydamas į pareiškėjos 2016 m. kovo 17 d. ir 2016 m. kovo 18 d. kreipimusis, paaiškino, kad, siekdamas įgyvendinti Lietuvos banko valdybos 2014 m. rugsėjo 30 d. nutarimu „Dėl Minimalių saugumo reikalavimų, keliamų internetu atliekamiems mokėjimams“ patvirtintus Minimalius saugumo reikalavimus internetu atliekamiems mokėjimams (toliau – Reikalavimai), nuo 2016 m. balandžio 1 d. nustatė reikalavimą, atliekant kai kuriuos veiksmus interneto banke, juos papildomai patvirtinti saugumo kodu, gautu SMS žinute. Bankas paaiškino, kad, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja banke turi dvi sąskaitas, iš kurių viena yra naudojama kaip fizinio asmens, o kita kaip advokato padėjėjo, pareiškėjai prie jos interneto banko yra suteikta galimybė prisijungti kaip dviejų mokėjimo priemonių vartotojai, todėl, nepaisant to, kad prie interneto banko paskyros jungiasi tas pats fizinis asmuo, banko sistemoje naudojami dviejų skirtingų vartotojų duomenys. Atsižvelgiant į tai, tas pats telefono numeris negali būti naudojamas dviejų skirtingų mokėjimo priemonių vartotojo autentiškumui patvirtinti.

Pareiškėja, nesutikdama su banko atsakymu, kreipėsi Lietuvos banką ir nurodė, kad banke turi dvi banko sąskaitas – viena yra jos kaip fizinio asmens banko sąskaita, o kita skirta profesinei advokato padėjėjo veiklai vykdyti. Pareiškėja pažymėjo, kad Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 34 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad advokato padėjėjas yra fizinis asmuo, kuris šio įstatymo nustatyta tvarka yra įrašytas į Lietuvos advokatų padėjėjų sąrašą ir rengiasi advokato veiklai, todėl abejomis banko sąskaitomis ir banko paslaugomis ji naudojasi kaip tas pats fizinis asmuo. Pareiškėja nurodė, kad, prieš įsigaliojant Reikalavimams, jungiantis prie interneto banko (banko sąskaitos Nr. 1 ir banko sąskaitos Nr. 2), bankas pateikdavo žinutę, kurioje buvo prašoma įvesti telefono numerį. Pareiškėjai įvedus asmeninį telefono numerį, jis banko sistemos buvo susietas su banko sąskaita Nr. 2, o mėginant prisijungti prie banko sąskaitos Nr. 1 naudojant tą patį

telefono numerį, banko sistema prisijungti prie banko sąskaitos neleido, nors jungėsi tas pats vartotojas – fizinis asmuo. Pareiškėja prašė pripažinti, kad banko veiksmai pažeidžia jos kaip finansinių paslaugų vartotojos teises, o reikalavimas jungiantis prie pareiškėjos banko sąskaitų elektroninėje bankininkystėje naudotis skirtingais telefonais yra perteklinis, pažeidžiantis teisingumo, protingumo, sąžiningumo principus ir apsunkinantis finansinių paslaugų vartojimą. Pareiškėja reikalauja įpareigoti banką leisti jai prisijungti prie abiejų elektroninės bankininkystės paskyrų tuo pačiu telefono numeriu.

Bankas, nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu, Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, kad klientę banko informacinėje sistemoje registravo kaip du klientus, kurių vienas naudojami, tvarko ir disponuoja lėšomis vartotojo banko sąskaitoje, o kitas advokato padėjėjo banko sąskaitoje. Pareiškėjos banko sąskaita Nr. 1 yra pareiškėjos kaip vartotojos banko sąskaita, jos banko informacinėje sistemoje pažymėtas tipas – privatūs asmenys. Šio tipo banko sąskaitai taikomos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6 knygos XVIII-1 skyriaus bei su vartotojo sąvoka susijusių kitų teisės aktų nustatytos garantijos, o advokato padėjėjo banko sąskaita klientė naudojami kaip individualią veiklą vykdančias asmuo, kuris negali būti laikomas vartotoju. Bankas pažymėjo, kad dauguma mokėjimo ir kitų finansinių paslaugų teikiama automatizuotai, todėl techninės priežastys lemia, kad bankas atskiria klientę kaip vartotoją ir klientę kaip individualią veiklą vykdančią subjektą, registruodamas banko informacinėje sistemoje du atskirus klientus, kuriems suteikiamos skirtingos priemonės, per kurias bankas klientę atitinkamai identifikuoja ir atskiria kaip besinaudojančią banko paslaugomis asmeniniais tikslais ir verslo tikslais.

Atsižvelgdamas į tai, bankas prašė atmesti pareiškėjos 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atsisakymo suteikti tą patį telefono numerį dviejų mokėjimo priemonių autentiškumui patvirtinti.

Mokėjimo operacijos, įskaitant lėšų, esančių mokėjimo sąskaitoje, pervedimą, tiesioginio debeto pervedimai, mokėjimo operacijos naudojantis mokėjimo kortele arba panašia priemone ir t. t. yra mokėjimo paslaugos, kurių teikimo sąlygas ir informavimą apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 21 punkte apibrėžta mokėjimo priemonės sąvoka: mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti. Vadovaujantis šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalimi mokėjimo paslaugų teikėjas (bankas), išduodamas mokėjimo priemonę, turi pareigą užtikrinti, kad, be mokėjimo priemonės vartotojo, turinčio teisę naudoti mokėjimo priemonę, tos mokėjimo priemonės personalizuotais saugumo požymiais negalėtų naudotis kiti asmenys. Pagal Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas.

Pažymėtina, kad Lietuvos banko valdyba, atsižvelgdama į besikeičiančią mokėjimų aplinką ir siekdama padidinti internetu atliekamų mokėjimų saugumą, patvirtino minimalius saugumo

reikalavimus internetu atliekamiems mokėjimams. Reikalavimai parengti atsižvelgiant į 2013 m. sausio 31 d. Europos Centrinio Banko išleistas Rekomendacijas dėl internetu atliekamų mokėjimų saugumo (*angl. Recommendations for the Security of Internet Payments*), kurių pagrindinis tikslas – sustiprinti mokėjimų saugumo rizikos vertinimą, geriau apsaugoti neskelbtinus mokėjimo duomenis, leisti saugiau inicijuoti operacijas, įpareigoti mokėjimo paslaugų teikėjus identifikuoti ir užblokuoti įtartinas operacijas. Reikalavimai, susiję su griežtu kliento autentiškumo patvirtinimu, įsigaliojo nuo 2016 m. balandžio 1 d. ir bankai naudotas nesaugias klientų autentiškumo patvirtinimo priemones (pavyzdžiui, slaptažodžių kodų korteles) turėjo papildyti saugesnėmis elektroninės atpažinties priemonėmis arba jas pakeisti. Remiantis Reikalavimų 4.6 papunkčiu, griežtas kliento autentiškumo patvirtinimas – tai fizinio arba juridinio asmens tapatybės patvirtinimo procedūra, grindžiama naudojimu dviejų arba daugiau elementų, kurie skirstomi į žinojimo (pavyzdžiui, nuolatinis slaptažodis, kodas, asmens identifikavimo numeris), turėjimo (pavyzdžiui, laikmena (*angl. token*), lustinė kortelė (*angl. smart card*), mobilusis telefonas) ir būdingumo (pavyzdžiui, biometriniai duomenys, tokie kaip pirštų atspaudai) kategorijas ir yra vienas su kitu nesusijęs, nes vieną iš jų pažeidus nesumažėja kitų patikimumas. Bent vienas iš šių elementų turi atitikti visus šiuos požymius: 1) elemento generuojama informacija turi būti tinkama panaudoti tik vieną kartą; 2) elementas turi būti apsaugotas nuo neteisėto kopijavimo (išskyrus įstatymų nustatytus atvejus); 3) elementas turi būti apsaugotas nuo vagystės internetu.

Sutartiniai santykiai grindžiami sutarties privalomumo ir vykdytinumo principais. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Ji įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje nustatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis). Šalys privalo sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, laikantis įstatyme nustatytos pareigos bendradarbiauti ir kooperotis (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis, 6.200 straipsnio 1, 2 dalys).

Tarp pareiškėjos ir banko sudarytos banko sąskaitos sutarties Nr. 1 7.2 papunktyje nustatyta, kad klientas įsipareigoja atlikdamas operacijas banko sąskaitoje laikytis įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimų. Tarp pareiškėjos ir banko sudarytos 2014 m. rugpjūčio 28 d. Elektroninių paslaugų teikimo sutarties sąlygų 4.5 papunktyje nustatyta, kad bankas elektroniniais kanalais pateiktus nurodymus atlikti operaciją vykdo tarp banko ir kliento sudarytoje banko sąskaitoje numatytomis sąlygomis ir terminais. Minėtos sutarties 6.1.1 papunktyje šalys susitarė dėl autentiškumo patvirtinimo procedūrų taikymo ir nustatė, kad jeigu naudojamosi interneto banku, bankas naudotoją identifikuoja pagal naudotojo ID, nuolatinį slaptažodį ir vieną identifikavimo kodų, nurodytų identifikavimo kodų kortelėje, arba pagal naudotojo ID ir vienkartinį identifikavimo kodą, sugeneruotą identifikavimo kodų generatoriaus. Pažymėtina, kad prisijungimui prie elektroninės bankininkystės bei internetinių mokėjimų patvirtinimui naudojamos slaptažodžių kortelės ir vartotojo sugalvoto slaptažodžio kombinacijos papildymas vienkartinėmis SMS žinutėmis laikomas saugesne kliento autentiškumo patvirtinimo priemone, atitinkančia Reikalavimus. Atkreiptinas dėmesys, kad patiems bankams palikta teisė spręsti, kuriuos techninius sprendimus taikyti ir kokias papildomas saugumo priemones siūlyti savo klientams.

Iš ginčo medžiagoje esančių duomenų matyti, kad bankas, atsisakydamas priskirti tą patį telefono numerį siunčiant autentiškumo kodų patvirtinimą, kai jungiamasi prie abiejų klientės banko sąskaitų, pasiūlė pareiškėjai kitas autentiškumo patvirtinimo priemones: PIN generatorių, mobilų parašą arba el. parašą su asmens tapatybės kortele, tačiau pareiškėja nesutiko naudotis kitomis banko pasiūlytomis autentiškumo patvirtinimo priemonėmis. Pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas. Minėto straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, taip pat sudaryti ir šio kodekso nenumatytas sutartis, jeigu tai neprieštarauja įstatymams.

Vertinant tarp šalių kilusio ginčo aplinkybes pažymėtina ir tai, kad bankas 2016 m. vasario 1 d. savo interneto puslapyje iš anksto paskelbė informaciją apie taikomus naujus saugumo reikalavimus internetu atliekamiems mokėjimams ir pateikė rekomendacijas klientams, kurie banke turi ir kaip privačių asmenų, ir kaip klientų sąskaitas: „2016 metais įsigalioja griežtesni

saugumo reikalavimai internetu atliekamiems mokėjimams. Šie reikalavimai numato pokyčius „Swedbank“ klientams, kurie naudojami kodų kortelėmis. Kai kuriuos veiksmus interneto banke ir išmaniojoje programėlėje reikės papildomai patvirtinti saugumo kodu, gautu SMS žinute; jeigu naudojate tik interneto banku privatiems, turėsite pateikti bankui mobilaus telefono numerį, kuriuo bus siunčiami saugumo kodai. Telefono numerį iki 2016 m. balandžio 1 d. galėsite savarankiškai užregistruoti interneto banke. SMS žinutės su saugumo kodais Jums nieko nekainuos, jų išlaidas padengs bankas, jeigu naudojate ir interneto banku verslui, rekomenduojame įsigyti PIN kodų generatorių. Dėl šios galimybės kviečiame susisiekti su mumis tel. 1663.“

Vadovaujantis tuo, kas išdėstyta, konstatuotina, kad bankas ir pareiškėja sutartyje susitarė dėl autentiškumo patvirtinimo procedūros internetu atliekamoms operacijoms taikymo. Ginčo šalių sudarytos sutarties pakeitimas įmanomas tik laikantis sutartyje nustatytos tvarkos, t. y. abiem šalims raštiškai susitarus. Tiek bankas, tiek ir pareiškėja, kaip sutarties šalys, sutarties galiojimo metu gali teikti vienas kitam prašymus pakeisti šalių susitarimą sudarančias sutarties sąlygas, o tokį prašymą gavusi kita sutarties šalis gali sutikti patenkinti prašymą atitinkamai pakeisti sutartį arba nepatenkinti prašymo, taip pat nurodyti savo sąlygas tokiam sutarties pakeitimui, tačiau bet koks sutarties pakeitimas galimas tik suderinus abiejų sutarties šalių valią. Taip pat pažymėtina, kad bankas turi teisę pats spręsti dėl techninių sprendimų taikymo ir dėl papildomų saugumo priemonių siūlymo savo klientams.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas dėl to paties telefono numerio naudojimo autentiškumo patvirtinimui dvejoms skirtingoms mokėjimo priemonėms atmetinas kaip nepagrįstas.

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 bei 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 N. S. 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas