



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

**SPRENDIMAS  
DĖL G. L. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. birželio 27 d. Nr. 242-265  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. L. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi dėl AB SEB banko (toliau – Bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

**N u s t a t y t a:**

2004 m. balandžio 14 d. pareiškėja su Banku sudarė Elektroninių paslaugų teikimo sutartį Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Sutartis), kuria Bankas su pareiškėja susitarė dėl Banko paslaugų teikimo elektroniniais kanalais.

2017 m. rugpjūčio 10–11 d. interneto banke iš pareiškėjos Banko sąskaitos buvo įvykdyti mokėjimo pavedimai, kurių pareiškėja teigia neautorizavusi (bendra pareiškėjos ginčijama mokėjimo pavedimų suma 5 403,64 Eur). Visi mokėjimo nurodymai buvo įvykdyti mokėjimo operacijas patvirtinus pareiškėjai išduoto slaptažodžių kodų generatoriaus sugeneruotais slaptažodžiais. Pareiškėja teigia, kad Bankas pažeidė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktą, nes įvykdė pareiškėjos neautorizuotas mokėjimo operacijas, taigi, neužtikrino, kad mokėjimo priemonės personalizuotomis saugos priemonėmis negalėtų pasinaudoti kiti asmenys. Pareiškėja teigia, kad iš jos apgaulės būdu buvo išvilioni mokėjimo priemonės personalizuoti saugos požymiai (slaptažodžių kodų generatoriaus slaptažodžiai), taigi, pripažino neišsaugojusi mokėjimo priemonės personalizuotų saugos požymių, tačiau, pareiškėjos teigimu, nepaisant to, kad ji neišsaugojo mokėjimo priemonės personalizuotų saugos požymių, Bankas turėjo pareigą įsitikinti, ar mokėjimo nurodymus autorizavo pati pareiškėja. Pareiškėja prašė Banko vadovautis Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalimi, kurioje nustatyta, kad mokėtojai tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų, kai šie nuostoliai patirti dėl neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jeigu mokėtojas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių.

Kadangi Bankas atsisakė tenkinti jos reikalavimą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad iš jos apgaulės būdu buvo išgauti slaptažodžių kodų generatoriaus sugeneruoti slaptažodžiai ir atliktos mokėjimo operacijos, kurių ji pati neautorizavo. Pareiškėjos teigimu, mokėjimo priemonės personalizuotų saugos požymių panaudojimas šio ginčo atveju nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad pareiškėja autorizavo mokėjimo operacijas (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis). Pareiškėja teigia, kad Bankui, kaip finansines paslaugas vykdančiam subjektui, yra keliami didesni atidumo ir rūpestingumo standartai, todėl Bankas ne tik turėjo, bet ir galėjo identifikuoti, kad pateikti vykdyti mokėjimo pavedimai yra neįprasti, nes tą patį vakarą buvo atliekami be aiškaus pagrindo į kelias konkrečias sąskaitas. Pareiškėja nurodė, kad savo asmeninę Banko sąskaitą internetiniams mokėjimo pavedimams naudoja labai retai, be to, iš jos Banko sąskaitos tam pačiam asmeniui pinigai pervesti 6 kartus iš eilės, kitam asmeniui 8 kartus iš eilės, trečiam asmeniui 4 kartus iš eilės (sumos nuo 100 iki 250 Eur.). Pareiškėja teigia, kad Bankui turėjo kilti pagrįstų abejonių dėl atliekamų mokėjimo operacijų autorizavimo ir Bankas privalėjo įsitikinti, kad mokėjimo

operacijos yra atliekamos būtent pačios pareiškėjos, o negalėdamos to padaryti – stabdyti mokėjimo operacijas iki Bankas susisieks su pačia pareiškėja. Pareiškėja teigia, kad Banko darbuotojai pastebėjo ir suprato, kad pateikiami vykdyti neįprasti mokėjimo pavedimai, nes skambino pareiškėjai, tačiau ji neatsiliepė. Pareiškėjos nuomone, Bankas turėjo imtis prevencinių priemonių ir stabdyti mokėjimo operacijas iki kol susisieks su pačia pareiškėja ir pateikti vykdyti mokėjimo pavedimai bus patvirtinti pačios pareiškėjos. Pareiškėja taip pat pabrėžė, kad Bankas neužtikrino, kad tretieji asmenys negalėtų pasinaudoti mokėjimo priemonės personalizuotais saugos požymiais. Pareiškėja teigia tinkamai vykdžiusi Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatytas mokėtojo pareigas ir, vos tik sužinojusi apie prarastus mokėjimo priemonės personalizuotus saugos požymius, kreipėsi į Banką ir į teisėsaugos institucijas. Pareiškėjos teigimu, dėl jos neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai patirti ir dėl Banko, ir dėl pačios pareiškėjos kaltės, todėl turėtų būti taikomas Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies 2 punktas.

Bankas, Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad 2017 m. rugpjūčio 10 d. interneto banke Bankui buvo pateikti vykdyti SEPA mokėjimo nurodymai, kurie buvo priimti ir įvykdyti, nes atitiko mokėjimo nurodymų vykdymo sąlygas (mokėjimo nurodymai buvo autorizuoti (patvirtinti slaptažodžių kodų generatoriumi). Bankas paaiškino, kad jo informacinėje sistemoje buvo užfiksuoti keli neaiškūs mokėjimo nurodymai, todėl Bankas jų vykdymą laikinai sustabdė ir 5 kartus mėgino su pareiškėja susisiekti telefonu, tačiau ji neatsiliepė. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėja neatsiliepė telefonu, į Banką dėl mokėjimo operacijų vykdymo atšaukimo nesikreipė, ir į tai, kad Bankas iš anksto negali įvertinti, ar mokėjimo operacija yra teisėta, kai atliekama naudojantis tik klientui žinomais prisijungimo slaptažodžiais, Bankas pateiktus vykdyti mokėjimo nurodymus įvykdė.

Bankas manymu, pareiškėjos teiginys, kad Bankas neįvykdė Mokėjimų įstatymo 27 straipsnio 1 dalyje nustatytų reikalavimų, yra neteisingas, nes Bankas šią įstatymo nuostatą įgyvendina suteikdamas klientams personalizuotais saugumo požymiais apsaugotas mokėjimo priemones ir, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 2 dalimi, nustato pareigą klientams imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti išduoti personalizuoti mokėjimo priemonės saugos požymiai.

Bankas taip pat paaiškino, kad Sutarties 9 punkte nustatyta, kad, jeigu klientas, prisijungdamas elektroniniais kanalais, nurodė tinkamus personalizuotus saugos požymius ir jeigu nėra Sutarties 5.2 papunktyje nustatytų pagrindų stabdyti paslaugos teikimą, Bankas neturi teisės atsisakyti vykdyti Sutartyje nustatytų įsipareigojimų. Bankas teigia, kad pagal minėtą Sutartį klientas yra atsakingas už visus jo vardu ir su jo mokėjimo priemonėmis elektroniniais kanalais pateiktus mokėjimo nurodymus, jei buvo panaudoti personalizuoti saugumo požymiai.

Bankas taip pat teigė, kad pareiškėjos prašomas taikyti Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies 2 punktas šioje situacijoje yra netaikytinas, nes pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos – patvirtintos slaptažodžių generatoriaus sugeneruotais PIN kodais. Banko manymu, turėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalis, nes pareiškėja dėl didelio nerūpestingumo atskleidė tretiesiems asmenims slaptažodžių generatoriaus sugeneruotus PIN kodus ir taip davė sutikimą Bankui vykdyti mokėjimo operacijas. Banko teigimu, toks pareiškėjos elgesys traktuotinas kaip didelis neatsargumas, todėl patirti nuostoliai dėl pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų tenka pačiai pareiškėjai. Atsižvelgdamas į tai, Bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

**K o n s t a t u o j a m a:**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir Banko ginčas kilo dėl Banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjos patirtus

nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, atliktų tretiesiems asmenims pasinaudojus pareiškėjai išduotais mokėjimo priemonės personalizuotais saugumo požymiais.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo pobūdį, pažymėtina, kad 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 Mokėjimų įstatymas.

#### *Dėl mokėjimų pavedimų tinkamo autorizavimo*

Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalyje įtvirtintos mokėjimo paslaugų vartotojo pareigos: naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba nurodytam subjektui (2 punktą). Pagal minėto straipsnio 2 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai.

Sutarties 1.14 papunktyje nustatyta, kad Banko išduotos atpažinimo priemonės yra naudotojui suteikta slaptažodžių kortelė ar slaptažodžių generatorius. Sutarties 6.4 papunktyje nustatyta pareiga naudotojui saugoti Banko išduotas atpažinimo ir apsaugos priemones ir naudotojo pasirinktas atpažinimo priemones, nedelsiant informuoti Banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo ir (arba) apsaugos priemonių praradimas yra susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, klientas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už naudotojo pasirinktas atpažinimo priemones ir apsaugos priemones nuo jų gavimo momento yra atsakingas klientas ar atitinkamas priemones gavęs naudotojas. Sutarties 9 punkte nustatyta, kad Bankas, jeigu klientas arba naudotojas prisijungdamas elektroniniais kanalais buvo nurodęs tinkamas apsaugos priemones ir jeigu nėra 5.2 papunktyje nustatytų pagrindų stabdyti paslaugos teikimą, neturi teisės atsisakyti vykdyti sutartyje nustatytų įpareigojimų, todėl klientas yra atsakingas ne tik už savo, bet ir už trečiųjų asmenų jo vardu elektroniniais kanalais pateiktus pranešimus, jei buvo panaudotos tinkamos Banko išduotos atpažinimo ir apsaugos priemonės ar naudotojo pasirinktos atpažinimo priemonės. Sutarties 5.2 papunktyje nurodoma, kad elektroniniais kanalais atlikti nurodymai dėl mokėjimo nurodymo vykdymo, jei viso prisijungimo prie elektroninio ryšio seanso metu buvo nurodytos teisingos apsaugos priemonės, laikytini kliento arba naudotojo tinkamai pateiktais ir patvirtintais. Ryšio seanso metu, kilus pagrįstų abejonų dėl kliento arba naudotojo atpažinimo tinkamumo ar įtarimų dėl galimo atpažinimo pažeidimo, apsaugos priemonių ar paties elektroninių kanalo saugumo pažeidimo ir kitais šioje sutartyje nustatytais atvejais, Bankas *turi teisę* taikyti kitus Sutartyje ar kliento arba naudotojo atpažinimo būdus ar stabdyti atitinkamos paslaugos suteikimą elektroniniu kanalu, pranešdamas apie tai klientui.

Pareiškėja pripažįsta neįvykdžiusi Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 2 dalyje nustatytų mokėtojo pareigų ir tretiesiems asmenims atkleidė mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius, tačiau teigia, kad Bankas turėjo ir galėjo identifikuoti, kad iš pareiškėjos Banko sąskaitos vykdomi mokėjimo nurodymai yra neįprasti ir pačios pareiškėjos neautorizuoti. Pareiškėja teigia, kad Bankas privalėjo įsitikinti, kad minėtus mokėjimo nurodymus vykdyti teikia pati pareiškėja, o to negalėdamas padaryti – sustabdyti mokėjimo nurodymų vykdymą, kol bus susisiekiama su pačia pareiškėja.

Vertinant pareiškėjos argumentus dėl mokėjimo operacijos autorizavimo, svarbu paminėti, kad Mokėjimų įstatymo 24 straipsnis reglamentuoja mokėtojo sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją ir sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją panaikinimą. Minėto straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Mokėtojas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. Jeigu šio straipsnio 1 dalyje nurodyto

sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (2 dalis). Mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 35 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Sutikimas įvykdyti kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti panaikintas, tokiu atveju visos būsimos mokėjimo operacijos laikomos neautorizuotomis (3 dalis). Tarp pareiškėjos ir Banko sudarytos Sutarties 4 punkte nustatyta, kad mokėjimo nurodymai, vykdyti, atlikti ir patvirtinti naudojant Banko suteiktas atpažinimo ir apsaugos priemones ar naudotojo pasirinktas atpažinimo ir apsaugos priemones, turi tokią pačią teisinę galią kaip ir parašu patvirtinti rašytiniai dokumentai. Jau minėtame Sutarties 5.2 papunktyje nustatyta, kad elektroniniais kanalais pateiktas mokėjimo nurodymas yra laikomas kliento arba naudotojo tinkamai pateiktu ir patvirtintu (pasirašytu), jeigu per visą prisijungimo prie elektroninio kanalo ryšio seansą buvo nurodomos teisingos apsaugos priemonės. Taigi, tarp pareiškėjos ir Banko sudarytoje Sutartyje nustatyta, kad slaptažodžių kodų generatoriaus sugeneruoto slaptažodžio suvedimas yra tinkamas kliento sutikimas vykdyti mokėjimo operaciją. Pagal Banko pateiktą informaciją, visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos Banko pareiškėjai išduoto generatoriaus sugeneruotais PIN kodo slaptažodžiais.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytą teisinį reglamentavimą, Sutarties nuostatas ir nustatytas ginčo faktines aplinkybes konstatuotina, kad Bankui pateikti vykdyti mokėjimo pavedimai buvo tinkamai autorizuoti.

#### *Dėl Banko pareigos stabdyti mokėjimo pavedimų vykdymą*

Pareiškėjos manymu, Bankas turėjo pastebėti, kad pateikti vykdyti mokėjimų pavedimai yra pareiškėjos neautorizuoti, ir sustabdyti jų vykdymą iki susisieks su pačia pareiškėja.

Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 35 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 4 dalyje nustatyta išimtis, kad, pasibaigus šio straipsnio 1, 2 ir 3 dalyse nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. Kaip jau buvo minėta, Sutarties 5.2 papunktyje nustatyta Banko teisė stabdyti mokėjimo nurodymo vykdymą ir susisiekti su klientu, jeigu kyla pagrįstų abejonių dėl saugos priemonių pažeidimo. Taigi, Sutartyje nustatyta Banko teisė, bet ne pareiga, sustabdyti mokėjimo nurodymų vykdymą ir susisiekti su klientu. Bankas teigia mėginęs susisiekti su pačia pareiškėja dėl pateiktų mokėjimo pavedimų vykdymo, tačiau pareiškėja neatsiliepė telefonu ir nepateikė pranešimo dėl mokėjimų pavedimų vykdymo atšaukimo.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsakyti įvykdyti autorizuoto mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas užtikrina, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas gali susitarti dėl kito, negu nustatyta šio straipsnio 1 dalyje, mokėjimo operacijos įvykdymo termino, tačiau toks terminas negali viršyti keturių darbo dienų nuo mokėjimo nurodymo gavimo momento. Ši dalis taikoma Lietuvos Respublikoje vykdomoms mokėjimo operacijoms ne euro zonos valstybių narių valiutomis ir į kitas valstybes nares vykdomoms mokėjimo operacijoms ne euro zonos valstybių narių valiutomis. Nagrinėjamo ginčo atveju buvo nustatyta, kad pareiškėjos ginčijami mokėjimų pavedimai buvo tinkamai autorizuoti, Bankas su pareiškėja mėgino susisiekti, tačiau pareiškėja telefonu neatsiliepė. Taigi, įvertinus Mokėjimų įstatymo ir Sutarties nuostatas ir pačios pareiškėjos elgesį, darytina išvada, kad Bankas neturėjo pagrindo nevykdyti tinkamai autorizuotų (patvirtintų PIN kodo slaptažodžiu) mokėjimų

nurodymų.

*Dėl Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio taikymo*

Pareiškėja teigia pati mokėjimo operacijų neautorizavusi, todėl jai turėtų būti taikomos Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 ir 2 dalies nuostatos. Tokią savo poziciją pareiškėja grindžia tuo, kad Bankas neužtikrino, kad mokėjimo priemonės personalizuotais saugos požymiais negalėtų pasinaudoti tretieji asmenys, ir taip pažeidė Mokėjimų įstatymo 27 straipsnio 1 dalį.

Mokėjimų įstatymo 31 straipsnis reglamentuoja mokėtojo atsakomybę už neautorizuotą mokėjimo priemonės naudojimą: mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų, kai šie nuostoliai patirti dėl prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jeigu mokėtojas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių (1 dalis). Šio straipsnio 1 dalyje nurodytomis aplinkybėmis mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 eurų, jeigu tenkinamos šios sąlygos: mokėjimo operacija įvykdyta panaudojus duomenų slaptumą užtikrinančią mokėjimo paslaugų vartotojo autentiškumo patvirtinimo procedūrą, kurią atliekant naudojami du arba daugiau į žinojimo, turėjimo ir būdingumo kategorijas, detalizuotas priežiūros institucijos teisės aktuose, skirstomi elementai, kai vieną iš jų pažeidus nesumažėja kitų elementų patikimumas; mokėjimo paslaugų vartotojo autentiškumo patvirtinimo procedūrai naudojamas turėjimo kategorijai priskiriamas elementas yra apsaugotas nuo neteisėto kopijavimo ir nuo vagystės internetu, o jo generuojamą informaciją galima panaudoti tik vieną kartą (2 dalis); mokėtojui tenka visi (neapsiribojant šio straipsnio 1 ir 2 dalyse nurodytomis sumomis) dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu mokėtojas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 26 straipsnyje nustatytų pareigų (3 dalis); mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai įgytos mokėjimo priemonės po to, kai pateikia šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą, išskyrus atvejus, kai mokėtojas veikė nesąžiningai (4 dalis); jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas nesudaro sąlygų bet kuriuo metu pranešti apie prarastą, pavogtą arba neteisėtai įgytą mokėjimo priemonę, nuostoliai, atsiradę dėl mokėjimo priemonės neautorizuoto naudojimo, tenka mokėjimo paslaugų teikėjui, išskyrus atvejus, kai mokėtojas veikė nesąžiningai (5 dalis).

Mokėjimų įstatymo 27 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintos mokėjimo paslaugų teikėjo, išduodančio mokėjimo priemonę, pareigos: užtikrinti, kad be mokėjimo priemonės vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, tos priemonės personalizuotais saugumo požymiais negalėtų naudotis kiti asmenys; nesiųsti neužsakytos mokėjimo priemonės, išskyrus atvejus, kai mokėjimo paslaugų vartotojui anksčiau išduota mokėjimo priemonė turi būti pakeista; užtikrinti, kad visada būtų prieinamos tinkamos priemonės, kuriomis naudodamasis mokėjimo paslaugų vartotojas galėtų pateikti šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą ar pareikalauti, kad mokėjimo priemonės blokavimas būtų panaikintas, kai nebelieka blokavimo priežasčių; užkirsti kelią naudotis mokėjimo priemone, kai mokėjimo paslaugų vartotojas pateikė pranešimą šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatyta tvarka. Šiame straipsnyje nustatytos mokėjimo paslaugų teikėjo pareigos susijusios su tuo, kad mokėjimo paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad mokėtojui išduotos mokėjimo priemonės personalizuoti saugos požymiai būtų žinomi tik mokėtojui, užtikrinti, kad mokėtojas, esant reikalui, galėtų operatyviai susisiekti su mokėjimo paslaugų teikėju dėl mokėjimo priemonės blokavimo, ir užtikrinti, kad po to, kai mokėtojas pateikė prašymą blokuoti mokėjimo priemonę, mokėjimo priemonė būtų užblokuota, ir kt. Pažymėtina, kad šis įstatymo straipsnis turi būti aiškinamas sistemiškai kartu su Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 2 dalimi, kuri reglamentuoja mokėtojo pareigą saugoti mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius. Mokėjimo priemonės personalizuotus saugos požymius Bankas perduoda mokėtojui ir nuo to momento pats mokėtojas turi pareigą saugoti tik jam žinomus mokėjimo priemonės personalizuotus saugos požymius. Šio ginčo atveju pati pareiškėja tretiesiems asmenims atskleidė PIN kodus, todėl pažeidė Mokėjimo įstatymo 26 straipsnio 2 dalyje nustatytą pareigą. Kaip jau buvo minėta, pagal Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalį, mokėtojui tenka visi (neapsiribojant šio straipsnio 1 ir 2 dalyse nurodytomis sumomis) dėl neautorizuotų

mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu mokėtojas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 26 straipsnyje nustatytų pareigų. Vertinant, ar toks pareiškėjos elgesys gali būti laikomas pareiškėjos kalte, svarbu paminėti, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.248 straipsnio 2 dalis numato, kad kaltė gali pasireikšti tyčia arba neatsargumu. Vadovaujantis Civilinio kodekso 3 dalimi, kaltė pripažįstama tuo atveju, jeigu atsižvelgiant į prievolės esmę bei kitas aplinkybes asmuo nebuvo rūpestingas ir apdairus, kiek atitinkamomis sąlygomis buvo būtina. Pareiškėja su Banku sudarė sutartį dėl paslaugų elektroniniais ryšio kanalais teikimo, Sutartyje yra aiškiai apibrėžta pareiškėjos pareiga saugoti personalizuotas saugumo priemones, taip pat viešojoje erdvėje vartotojams pateikiami pranešimai apie panašius sukčiavimo atvejus, vartotojai įspėjami būti budrūs ir neatskleisti tretiesiems asmenims tik jiems žinomų personalizuotų saugumo požymių. Iš ginčo medžiagos matyti, kad pareiškėja daugiau nei 20 kartų jai telefonu skambinusiems tretiesiems asmenims atskleidė PIN kodus, pareiškėja pati su Banku nesusisiekė, neprašė Banko atšaukti mokėjimų pavedimų. Taip pat svarbu paminėti ir tai, kad, pasak Banko, po to, kai Bankas susisiekė su pareiškėja, jos Banko sąskaita buvo užblokuota ir nė vienas mokėjimo pavedimas nebuvo įvykdytas. Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes ir tiek Mokėjimų įstatyme, tiek Sutartyje pareiškėjai nustatytą pareigą saugoti personalizuotus saugumo požymius, pareiškėjos elgesys, kai ji atskleidė tretiesiems asmenims slaptažodžių generatoriaus sugeneruotus PIN kodus, vertintinas kaip didelis neatsargumas. Pareiškėjos elgesį įvertinus kaip didelį neatsargumą, negali būti taikoma pareiškėjos prašoma taikyti Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalis. Pastaroji įstatymo nuostata galėtų būti taikoma tik tuomet, jeigu nebūtų nustatyta mokėtojo (pareiškėjos) kaltės dėl Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų neįvykdymo ir mokėjimo operacijos nebūtų tinkamai autorizuotos (patvirtintos tik pareiškėjai žinomais slaptažodžiais).

Nustaćius, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių sudarytoje Sutartyje nėra numatytos Banko atsakomybės už tinkamai autorizuotas ir įvykdytas mokėjimo operacijas, ir nepasitvirtinus pareiškėjos teiginiais dėl Banko pareigos stabdyti mokėjimo operacijų vykdymą, patirti nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai, o jos reikalavimas atlyginti 5 403,64 Eur nuostolius yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) „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 G. L. 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