



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2021-10-22 Nr. 429-378
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. rugpjūčio 11 d. 15 val. 46 min. pareiškėjo vardu atidarytoje banko sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – sąskaita) buvo inicijuotas ir patvirtintas 650 Eur kredito pervedimas SEPA lėšų gavėjui Y. Y. (toliau – gavėjas) į gavėjo sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*), mokėjimo paskirtyje nurodant „Zasilenie“ (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

Pareiškėjo vardu sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją davė tretieji asmenys, panaudodami jų turimame įrenginyje „iOS iPhone 6s(iOS)“ 2021 m. rugpjūčio 11 d. 15 val. 33 min. sukurtą naują tapatybės patvirtinimo priemonę – „Smart-ID“ paskyrą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Paskyra Nr. 2). Iš byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėjas sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2 davė suveddamas savo mobiliajame telefone „iOS iPhone XR(iOS)“ 2019 m. spalio 18 d. 14 val. 41 min. susikurtai „Smart-ID“ paskyrai Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Paskyra Nr. 1) taikomus slaptažodžius.

2021 m. rugpjūčio 11 d. 16 val. 24 min. pareiškėjas, pastebėjęs atliktą neautorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją, atvyko į banko klientų aptarnavimo padalinį ir pateikė prašymą blokuoti jo mokėjimo priemones.

Gavusi pareiškėjo prašymą, banko darbuotoja 2021 m. rugpjūčio 11 d. 16 val. 31 min. iš „Smart-ID“ duomenų bazės ištrynė Paskyrą Nr. 2, o 16 val. 34 min. – Paskyrą Nr. 1, išdavė naują naudotojo ID numerį, 16 val. 36 min. užblokavo pareiškėjui banko išduotą naudotojo numerį, skirtą prisijungti prie interneto, o pareiškėjas susikūrė naują „Smart-ID“ paskyrą.

2021 m. rugpjūčio 11 d. 16 val. 30 min. pareiškėjas, naudodamasis interneto banko žinute, bankui taip pat pateikė prašymą atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją. Į šį prašymą 2021 m. rugpjūčio 11 d. 16 val. 32 min. pareiškėjas gavo atsakymą: „Jūsų prašymas atšaukti pavedimą – priimtas. Pavedimai, atlikti į banke esančią sąskaitą ir per kitus Mokėjimo paslaugų teikėjus, negali būti atšaukti. Jeigu pavedimas atliktas banko darbo dienomis iki 16 val. į kitą banką ir neišsiųstas iš banko, tai jis bus atšauktas tą pačią darbo dieną. Jeigu pavedimas išsiųstas, pavedimo atšaukimas gali užtrukti iki 14 dienų, laukiant gavėjo banko atsakymo dėl lėšų gražinimo, o negavus sutikimo – pavedimas nebūtų atšaukiamas. Šiuo atveju siūlytume kreiptis į lėšų gavėją. Pasitikrinti ar pavedimas atšauktas ir lėšos gražintos į jūsų sąskaitą galima pasirinkus „Kasdieninės paslaugos“ – „Išrašas“.“

Įvertinęs suriktus duomenis, bankas nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas, jo atšaukti nebuvo įmanoma, todėl pareiškėjo prašymą kaip sisteminį SEPA atšaukimo pranešimą išsiuntė gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjai UAB „Pervesk“. Taip pat 2021 m. rugpjūčio 31 d. bankas pareiškėjui pateikė motyvuotą atsakymą, kad atsisakoma iš banko lėšų atlyginti dėl pareiškėjo didelio neatsargumo patirtus su ginčijama mokėjimo operacija susijusius nuostolius, ir informavo, kad pagal pareiškėjo pranešimą yra vykdomas ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo procesas, bet lėšų iš gavėjo kol kas nepavyko atgauti. Bankas pareiškėjui dėl ginčijamos mokėjimo operacijos aplinkybių tyrimo rekomendavo kreiptis į policiją. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo prarastas lėšas. Pareiškėjo teigimu, bankas neužtikrino saugaus ryšio tuo metu, kai pareiškėjas

naudojosi internetinės bankininkystės paslaugomis. Dėl šios priežasties, pareiškėjo nuomone, tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjo interneto banko paskyros ir nepagrįstai pasisavino pareiškėjui priklausančius 650 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjas neigia faktą, kad iš trečiųjų asmenų gavo nuorodą ir ją paspaudė arba kad tam tikrus tik jam žinomus duomenis atskleidė telefoninio pokalbio metu, tačiau šios aplinkybės vertinant, kokią pareiškėjo atžvilgiu konkrečią sukčiavimo schemą panaudojo tretieji asmenys, yra svarbios ikiteisminį tyrimą atliekantiems pareigūnams, o ne sprendžiant klausimą, ar privalo bankas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalies nuostatomis, kompensuoti pareiškėjui dėl jo didelio neatsargumo patirtus su mokėjimo operacija susijusius nuostolius. Bankas pažymi, kad 2021 m. rugpjūčio 11 d. ir kiti banko klientai kreipėsi dėl analogiškų sukčiavimo veiksmų. Banko teigimu, nepaisant to, kad pareiškėjas šiuo metu neigia kokio nors pobūdžio kontakto su trečiaisiais asmenimis, tačiau iš visų aplinkybių visumos akivaizdu, jog pareiškėjo versija, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir dėl didelio neatsargumo atliktų pareiškėjo veiksmų prisijungė prie pareiškėjo interneto banko aplinkos tik todėl, kad banko teikiama paslauga yra nesaugi, neatitinka tikrovės.

Banko teigimu, kadangi pirmiausia buvo sukurta Paskyra Nr. 2 ir jai sukurti buvo panaudoti tik pareiškėjui žinomi duomenys (naudotojo ID ir asmens kodas), tai patvirtina, kad tretieji asmenys tokius veiksmus galėjo atlikti tik dėl to, kad visus reikalingus duomenis atskleidė pats pareiškėjas. Bankas pabrėžia, kad neįrodinėja pareiškėjo tyčios, tačiau teigia, kad šiuos duomenis pareiškėjas atskleidė dėl didelio neatsargumo. Banko nuomone, labiausiai tikėtina, kad juos pareiškėjas suvedė į gautą netikrą nuorodą.

Bankas taip pat akcentuoja tai, kad pareiškėjo didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad, prieš duodamas sutikimus sukurti Paskyrą Nr. 2, pareiškėjas skyrė nepakankamai dėmesio susipažinti su telefono ekrane „Smart-ID“ programėlėje jam rodoma informacija apie veiksmą, kuriam duoda sutikimą, todėl suvedė tik jam vienam žinomus Paskyros Nr. 1 slaptažodžius. Bankas tvirtina, kad, prieš duodant sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2, pareiškėjui jo turimo įrenginio „Smart-ID“ programėlės ekrane buvo rodomas tekstas, informuojantis apie tai, kam duoda sutikimą: „Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad Jūsų operacijos informacija yra teisinga: „Applying for new Smart-ID account“ ir rodomas pasirinkimas „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“.“ Banko teigimu, pareiškėjas pasirinko „Patvirtinti“, suvedė tik jam vienam žinomą Paskyrai Nr. 1 taikomą PIN2 slaptažodį ir tokiu būdu sutiko su naujos Paskyros Nr. 2 sukūrimu. Dėl tokių pareiškėjo veiksmų, banko nuomone, tretieji asmenys gavo galimybę pasisavinti pareiškėjo tapatybę, naudodamiesi pareiškėjo vardu sukurta Paskyra Nr. 2 prisijungti prie pareiškėjo interneto banko aplinkos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, kol pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką dėl jo vardu išduotų mokėjimo priemonių blokavimo.

Banko teigimu, bet kuriuo atveju yra akivaizdu, kad pareiškėjo naudotojo ID numeris ir asmens kodas tretiesiems asmenims tapo žinomi ne dėl nepakankamo banko internetinės bankininkystės saugumo. Banko nuomone, pareiškėjo versija, kad bankas neužtikrina internetinės bankininkystės saugumo ir tretieji asmenys gali be pareiškėjo duoto sutikimo patekti į pareiškėjo interneto banko aplinką, yra nepagrįsta ir neatitinka faktinių aplinkybių, o bankas turi įrodymų, kad būtent pareiškėjas elgėsi labai neatsargiai. Bankas pažymi, kad banko informacinėje sistemoje nebuvo užfiksuota jokių sutrikimų, o tretiesiems asmenims pavyko pareiškėjo vardu prisijungti ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, nes būtent pareiškėjas savo turima tapatybės patvirtinimo priemone – Paskyrai Nr. 1 taikomais slaptažodžiais – davė sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2.

Bankas akcentuoja ir tai, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta iki pirmo pareiškėjo kreipimosi į banką kaip momentinis mokėjimas, todėl mokėjimo operacijos suma per keliolika sekundžių pasiekė UAB „Pervesk“ atidarytą gavėjo sąskaitą, iš kurios nežinomi asmenys turėjo galimybę akimirksniu pervesti lėšas į dar kitą sąskaitą. Banko teigimu, pareiškėjas galėjo išvengti šių nuostolių, jeigu prieš suveddamas PIN2 slaptažodį būtų kritiškai vertinęs savo telefono „Smart-ID“ programėlėje matomą informaciją, taigi, jeigu būtų atsižvelgęs į banko viešai skelbiamas saugaus naudojimosi el. paslaugomis rekomendacijas, kurios yra neatskiriama pareiškėjo su banku sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties dalis. Bankas nurodo, kad už tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimą yra atsakingas pareiškėjas, tokia pareiga jam nustatyta su banku sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties sąlygose bei Lietuvos Respublikos

mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje. Be to, bankas pažymi ir tai, kad 2021 m. rugpjūčio 11 d. prieš prisijungiant prie banko teikiamos interneto banko paslaugos, t. y. banko interneto svetainės tituliniam puslapyje, buvo skelbiamas pranešimas, informuojantis apie galimus sukčiavimo atvejus. Dėl šios priežasties, banko nuomone, pareiškėjo elgesys prieš sukuriant Paskyrą Nr. 2 yra visuotinai laikomas dideliu neatsargumu. Banko teigimu, pareiškėjas nuostolius patyrė ne dėl paprasto, o būtent dėl didelio neatsargumo, nes nesilaikė rūpestingo ir atsargaus asmens saugaus elgesio standartų ir nepaisė banko bei „Smart-ID“ programėlės kūrėjų skelbiamų saugumo rekomendacijų, todėl nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje įtvirtintų pareigų.

Bankas nurodo, kad, vadovaujantis pareiškėjo su banku sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties ir mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kurios yra neatskiriama su banku sudarytų sutarčių dalis, 7.4.6 papunkčiu bei Mokėjimo įstatymo 34 straipsnio ir 39 straipsnio 3 dalies nuostatomis, būtent mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, įskaitant pareigos imtis visų veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti mokėjimo priemonių saugumo duomenys. Taigi, banko teigimu, visos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys buvo labai neatsargus, todėl visi dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos patirti nuostoliai turėtų tekti pareiškėjui.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti 650 Eur už jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktą ginčijamą mokėjimo operaciją pagrįstumo.

Pareiškėjas teigia nesutinkantis su banko priimtu sprendimu, nes bankas neužtikrino „Smart-ID“ programėlės saugaus ryšio tuo metu, kai pareiškėjas naudojosi internetinės bankininkystės paslaugomis, todėl prašė rekomenduoti bankui gražinti trečiųjų asmenų pasisavintą 650 Eur sumą. Nesutikdamas su pareiškėjo argumentais, bankas nurodo, kad pareiškėjo elgesys buvo labai neatsargus, t. y. pareiškėjas visiškai nesigilino, kam duoda sutikimą, ir tokiais savo veiksmais sudarė galimybes tretiesiems asmenims savo įrenginyje sukurti Paskyrą Nr. 2 ir tokiu būdu pasisavinti pareiškėjo tapatybę. Dėl šios priežasties, banko nuomone, visi dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos patirti nuostoliai turėtų tekti pareiškėjui.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas.

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. Iš pateiktų duomenų matyti, kad nei pareiškėjas, nei bankas neginčija fakto, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota, dėl to ginčo tarp šalių nėra. Dėl šios priežasties toliau bus nagrinėjamas ginčas dėl pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimą.

Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

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 arba dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34

straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas. Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (2 dalis). Tokios pat nuostatos yra įtvirtintos ir banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Sąlygos), kurių 7.4.6 papunktyje nustatyta, kad „Klientui (Mokėtojui) tenka visi dėl neautorizuotų Mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei Klientas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių Sąlygų 7.1.1–7.1.2 punktuose nustatytų pareigų.“

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Nagrinėjant ginčą buvo nustatyta, kad, kai pareiškėjas 2021 m. rugpjūčio 11 d. atliko kitas mokėjimo operacijas¹, 2021 m. rugpjūčio 11 d. 15 val. 30 min. 40 sek. pareiškėjui buvo išsiųstas ir jo turimame įrenginio ekrane esančioje „Smart-ID“ programėlėje turėjo pasirodyti tekstas, kad pareiškėjas turi duoti sutikimą sukurti naują „Smart-ID“ paskyrą: „Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad Jūsų operacijos informacija yra teisinga: „Applying for new Smart-ID account“ ir rodomas pasirinkimas „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“.“ Pareiškėjas turėjo pasirinkti „Patvirtinti“ ir suvesti tik jam vienam žinomą Paskyrai Nr. 1 taikomą PIN2 slaptažodį ir tokiu būtu įgalino trečiuosius asmenis sukurti „Smart-ID“ paskyrą kitame įrenginyje, kontroliuojamame trečiųjų asmenų, ir vėliau jų valiniais veiksmais pareiškėjo vardu inicijuoti ir patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Kaip minėta, pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėjo teigimu, dėl banko sistemos sutrikimų tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjo interneto banko svetainės ir atliko ginčijamą mokėjimo operaciją. Bankas teigia, kad 2021 m. rugpjūčio 11 d. ginčijamą mokėjimo operaciją galėjo inicijuoti ir patvirtinti ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, kurie neteisėtai išviliojo ir pasisavino pareiškėjo jiems atskleistus duomenis, būtinus prisijungti prie interneto banko sistemos, juos panaudojo Paskyrai Nr. 2 sukurti trečiųjų asmenų kontroliuojamame įrenginyje ir tą pačią dieną, naudodami Paskyrą Nr. 2, inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją. Taigi, įvertinus pareiškėjo ir banko pateiktą informaciją apie trečiųjų asmenų neteisėtus veiksmus, dėl kurių iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos banke, nesant pareiškėjo valios, buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija, galima teigti, kad buvo neteisėtai pasisavinti pareiškėjo tretiesiems asmenims atskleisti duomenys ir sukurta Paskyra Nr. 2.

Bankas nesutinka kompensuoti pareiškėjo nuostolių, susijusių su ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymu, nes mano, kad buvo nustatytos sąlygos vertinti pareiškėjo elgesį kaip labai neatsargų.

Siekiant įvertinti, ar nagrinėjamo ginčo byloje pareiškėjo atžvilgiu galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, prarandant mokėjimo priemonę ir (arba) jos personalizuotus saugos duomenis, gali būti vertinamas kaip didelis pareiškėjo neatsargumas (aplaidumas), dėl kurio visi nuostoliai, susiję su ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymu, turėtų tekti pareiškėjui.

Pažymėtina, kad šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia,

¹ 2021 m. rugpjūčio 11 d. nuo 15 val. 27 min. 41 sek. iki 15 val. 31 min. 38 sek. pareiškėjas atliko 4 autorizuotas mokėjimo operacijas.

įskaitant sukčiavimą, nėra, todėl darytina išvada, kad galimo sukčiavimo požymių (nesąžiningumo ir (arba) tyčios) pareiškėjo veiksmuose nėra. Vadinasi, siekiant įvertinti, kam (pareiškėjui ar bankui) tenka dėl ginčijamos mokėjimo operacijos, kuri, Lietuvos banko vertinimu, laikytina neautorizuota, atsiradę nuostoliai, būtina įvertinti, ar pareiškėjo veiksmuose galėjo būti didelio neatsargumo požymių.

Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte rašoma, kad „siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Didelio neatsargumo sąvoka plėtojama Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas).“

Kaip minėta pirmiau, nors bankas nurodo, kad, jo vertinimu, pareiškėjas, tikėtina, turėjo bendrauti su trečiaisiais asmenimis ir tam tikru būdu atskleisti jiems tiek interneto banko atpažinimo kodą, tiek ir savo asmens kodą², tačiau bankas nevertino šių aplinkybių. Banko teigimu, pareiškėjo itin neatsargus elgesys pasireiškė tuo, kad „Smart-ID“ programėlėje buvo suvestas Paskyros Nr. 1 PIN2 slaptažodis, tai lėmė tolimesnes pasekmes – pareiškėjo vardu kitame mobiliajame įrenginyje buvo sukurta Paskyra Nr. 2 (kaip pareiškėjo tapatybės patvirtinimo priemonė) ir tretieji asmenys galėjo prisijungti prie pareiškėjo interneto banko sąskaitos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Taip pat bankas nurodo, kad pareiškėjo didelį neatsargumą patvirtina ir tai, kad, dar nebaigus kurti Paskyros Nr. 2 (užbaigta kurti buvo 15 val. 33 min. 38 sek.), pareiškėjui į jo bankui nurodytą telefono numerį 15 val. 30 min. 48 sek. buvo išsiųsta trumpoji žinutė: „*New Smart-ID account has been created. If it was not done by you – please call us immediately to 1884 or +370 5 268 4444!*“ Banko teigimu, šiuo atveju pareiškėjas, gavęs tokią žinutę, turėjo nedelsdamas informuoti banką apie galimai trečiųjų asmenų atliekamais neteisėtus veiksmus, t. y. apie tai, kad kažkas bando sukurti naują „Smart-ID“ paskyrą, tačiau pareiškėjas niekaip nesureagavo į gautą trumpąją žinutę ir banko neinformavo apie tai, kad tretieji asmenys sukūrė Paskyrą Nr. 2. Taigi, banko vertinimu, pareiškėjas nesilaikė elementarių saugumo reikalavimų ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje aptartų mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų – naudojosi mokėjimo priemone nesilaikydamas mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų.

Lietuvos bankas neturi pakankamai patikimų įrodymų, galinčių patvirtinti arba paneigti banko teiginius dėl interneto banko atpažinimo kodo arba pareiškėjo asmens kodo atskleidimo tretiesiems asmenims, o tokių aplinkybių kreipimesi Lietuvos bankui nepatvirtina ir pats pareiškėjas. Pareiškėjas tiek bankui, tiek ir ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankui nepateikė jokių duomenų apie tai, kokiu būdu tretieji asmenys turėjo galimybę sužinoti tik pareiškėjui žinomus duomenis ir atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties Lietuvos bankas, siekdamas pasitikslinti dar iki ginčijamos mokėjimo operacijos buvusias aplinkybes, papildomai kreipėsi į pareiškėją, tačiau pareiškėjas jokių papildomų duomenų ir įrodymų Lietuvos bankui nepateikė. Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti tai, kad be pareiškėjo interneto banko naudotojo ID ir asmens kodų nėra galimybės sukurti naujos „Smart-ID“ paskyros, todėl nagrinėjamu atveju labiau tikėtina, kad pats pareiškėjas tretiesiems asmenims turėjo atskleisti visus duomenis, kurie buvo reikalingi sukurti Paskyrą Nr. 2. Be to, iš pateiktų įrodymų matyti, kad pareiškėjas savo iniciatyva, neatsižvelgdamas į pareiškėjo mobiliajame įrenginyje „Smart-ID“ programėlėje pateikiamą informaciją, kurioje turėjo būti aiškiai nurodyta, kad yra duodamas sutikimas sukurti Paskyrą Nr. 2, suvedė Paskyros Nr. 1 PIN2 slaptažodį ir tokiu būdu davė sutikimą sukurti Paskyrą Nr. 2, o tai, kaip vėliau paaiškėjo, įgalino trečiuosius asmenis sukurti pareiškėjo vardu naują „Smart-ID“ paskyrą būtent trečiųjų asmenų kontroliuojamame galiniame įrenginyje ir iš ten pareiškėjo vardu inicijuoti bei patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją trečiųjų asmenų naudai.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena

² Pažymėtina, kad kuriant naują „Smart-ID“ paskyrą reikia žinoti ir panaudoti prisijungimo prie interneto banko duomenis, t. y. atpažinimo kodą ir asmens kodą.

iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Sąlygų 7.1.1.1 papunktyje yra nustatyta, kad „klientas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, privalo naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose.“ Šalių sudarytos Elektroninių paslaugų teikimo sutarties 7.1 papunktyje yra įtvirtinta, kad „siekiant užtikrinti elektroninių kanalų saugumą ir tai, kad operacijų sąskaitoje negalėtų atlikti kliento neįgalioti asmenys, tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik naudotojui, kuris privalo rūpestingai jas saugoti. Naudotojas jokiais atvejais neturi teisės perduoti tretiesiems asmenims identifikavimo kodų nustatymo priemonių, leisti jiems sužinoti konkrečius identifikavimo kodus, nuolatinį slaptažodį ir / arba identifikavimo kodų generatoriaus slaptažodį arba minėtomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis ir / arba identifikavimo kodų nustatymo priemonėmis leisti kitaip susipažinti tretiesiems asmenims, įskaitant klientą, kliento ir banko darbuotojus.“ Taip pat Elektroninių paslaugų teikimo sutarties 7.2 papunktyje yra nustatyta, kad iškilus grėsmei, kad tapatybės patvirtinimo priemonės gali sužinoti tretieji asmenys, arba jeigu jos tapo žinomos tretiesiems asmenims ar atsiradus kitoms priežastims, dėl kurių elektroniniais kanalais naudotojo vardu gali pasinaudoti arba jau pasinaudojo tretieji asmenys, naudotojas privalo nedelsdamas pateikti bankui prašymą blokuoti naudotojui suteiktą naudotojo ID ir (arba) pakeisti tapatybės nustatymo priemones.

Vertinant pareiškėjo elgesį, atsižvelgtina ir į tai, kad pareiškėjui 15 val. 30 min. 48 sek. į jo bankui nurodytą mobilųjį telefoną (kuris sutampa su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką nurodytu telefono numeriu) buvo išsiųsta trumpoji žinutė, kurioje buvo nurodyta, jog buvo sukurta nauja „Smart-ID“ paskyra. Taip pat trumpojoje žinutėje buvo įspėjimas, kad jeigu ne pareiškėjas atlieka šiuos veiksmus, tai jis turi nedelsdamas susisiekti su banku nurodytais telefono numeriais. Tačiau pareiškėjas nesusisiekė su banku, todėl nebuvo sustabdytas Paskyros Nr. 2 kūrimas trečiųjų asmenų įrenginyje ir 15 val. 33 min. 38 sek. Paskyra Nr. 2 buvo sukurta. Lietuvos banko vertinimu, tai, kad pareiškėjas turėjo galimybę pastebėti jam siųstą įspėjamąją trumpąją žinutę, patvirtina ir aplinkybės, jog pareiškėjui minėta trumpoji žinutė buvo išsiųsta 15 val. 30 min. 48 sek., o pareiškėjas 15 val. 31 min. 38 sek., t. y. po 1 minutės, dar patvirtino kitą mokėjimo operaciją, kurios neginčija, o tai reiškia, kad būtent tuo metu pareiškėjas naudojosi savo mobiliuoju telefonu ir turėjo matyti gaunamus pranešimus.

Papildomai svarbu įvertinti ir tai, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad bankas, rūpindamasis klientų saugumu, informavo savo klientus, tarp jų ir pareiškėją, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos. Bankas pateikė duomenis, kad 2020 m. balandžio 1–2 d. siuntė pareiškėjui pranešimą, kuriuo ragino būti budrų ir niekam neatskleisti duomenų, nespauti jokių nuorodų ir pan. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad tokią informaciją laikotarpiu nuo 2020 m. spalio 9 d. iki 2021 m. liepos 15 d. akcentuodavo ir pareiškėjui jungiantis prie mobiliosios interneto banko programėlės, o pareiškėjas turėjo susipažinti su šia informacija, nes privalėdavo paspausti „OK“. Be to, net ir 2021 m. rugpjūčio 11 d. bankas savo interneto svetainės tituliniam puslapyje raudoname fone skelbė pranešimą, kuriuo siekė visus banko klientus informuoti apie galimus trečiųjų asmenų bandymus pasisavinti asmeninius duomenis ir ragino neatidarinėti jokių trumposiomis žinutėmis atsiųstų nuorodų ir netvirtinti jokių operacijų, kurių klientai neinicijavo. Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad informuotų pareiškėją apie galimą trečiųjų asmenų siekį sužinoti asmeninius duomenis ir pasisavinti pareiškėjo lėšas.

Lietuvos banko vertinimu, visos pirmiau aptartos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėjimo paslaugų vartotojui, nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonės naudojimu, nebuvo tiek atidus ir rūpestingas, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, nes atliko veiksmus, kurie galiausiai lėmė tai, kad buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija ir iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo nurašyta 650 Eur suma: 1) „Smart-ID“ programėlėje, aiškiai matydamas informaciją, kad tvirtina naujai kuriamą „Smart-ID“ paskyrą, paspaudė mygtuką „Patvirtinti“ ir tokiu būdu patvirtino, kad sutinka, kad būtų sukurta Paskyra Nr. 2; 2) suvedė tik jam žinomus „Smart-ID“ Paskyros Nr. 1 PIN2 duomenis, todėl buvo sukurta Paskyra Nr. 2; 3) nors gavo trumpąją žinutę, kuria buvo įspėtas, kad sukurta Paskyra Nr. 2, ir informuotas, kad turi kreiptis nurodytais telefono numeriais, jeigu šio veiksmo nenorėjo atlikti, nesiėmė jokių veiksmų, t. y. trumpojoje žinutėje nurodytais kontaktais nepaskambino bankui ir neinformavo, kad tretieji asmenys sukūrė Paskyrą Nr. 2, nors pareiškėjas to nenorėjo. Taip pat, kaip minėta, pareiškėjui bankas keletą kartų teikė informaciją ir įspėjimus dėl galimų trečiųjų asmenų bandymų pasisavinti banko sąskaitoje

esančias lėšas, tačiau pareiškėjas neatsižvelgė į jam pateikiamą informaciją ir suteikė tretiesiems asmenims galimybę pasisavinti jo banko sąskaitoje esančias lėšas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad šiuo konkrečiu atveju visi nurodyti pareiškėjo veiksmai ir neveikimas gali būti vertinami kaip didelis pareiškėjo neatsargumas (aplaidumas), todėl visi nuostoliai, susiję su ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymu, turėtų tekti pareiškėjui.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, todėl, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti neautorizuotos mokėjimo operacijos sumos.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gražinimo

Pažymėtina, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti nuostolius, galėjusius, pareiškėjo teigimu, atsirasti dėl banko veiksmų, t. y. neužtikrinus tinkamo, saugos ir sklandaus banko sistemų darbo, savo esme yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu. Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)³. Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę⁴.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, matyti, kad nei pareiškėjui kreipusis į banką, nei ginčo Lietuvos banke nagrinėjimo metu nebuvo pateikta duomenų, jog 2021 m. rugpjūčio 11 d. ar anksčiau buvo užfiksuoti tam tikri banko veiklos nesklandumai, kurie būtų susiję banko sistemų darbu. Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas taip pat patvirtino, jog ginčijamos mokėjimo operacijos metu ar iki tol nebuvo užfiksuota jokių techninių nesklandumų. Anaiptol, iš pirmiau pateiktų duomenų matyti, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ir įvykdyta būtent dėl paties pareiškėjo didelio neatsargumo. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, kad bankas nebuvo pakankamai rūpestingas, atidus ir sąžiningas, nesilaikė teisės aktų reikalavimų ar neužtikrino savo sistemų tinkamo ir saugaus veikimo ir dėl to tretieji asmenys galėjo patekti į pareiškėjo interneto banko aplinką ir inicijuoti mokėjimo operaciją.

Pažymėtina, kad neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti⁵. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo⁶. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti⁷. Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius banko neteisėtų veiksmų, kaip būtinosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (žala, kaltė, priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktą.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-5/2009; 2010 m. gegužės 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-219/2010; 2013 m. gruodžio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2013; kt.

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamą mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo nuostolius dėl įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis