



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. rugsėjo 7 d. Nr. 429-433
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, pareiškėjas 2022 m. gegužės 22 d. gavo SMS pranešimą su nuoroda. Paspaudus trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, atsiradė netikras banko interneto puslapis, imituojantis banko interneto puslapį, kuriame buvo prašoma įvesti pareiškėjui asmeniškai suteiktus unikalius duomenis – interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą, būtinus prisijungti prie interneto banko, o vėliau suvesti ir pareiškėjo naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Suvedus minėtus duomenis, tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjo interneto banko paskyros ir pareiškėjo vardu iš jo sąskaitos banke inicijavo du 2 113 Eur vertės mokėjimus, kurie buvo patvirtinti suvedant pareiškėjo naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą (toliau – Mokėjimai).

2022 m. gegužės 22 d. 15:04 val. pareiškėjas kreipėsi į banką telefonu, norėdamas pranešti apie sukčiavimo atvejį. Telefoninio pokalbio metu banko darbuotoja užblokavo pareiškėjo interneto banko paskyrą, dėl „Smart-ID“ paskyros atšaukimo pareiškėjui patarė kreiptis į „Smart-ID“ leidėjos bendrovės *SK ID Solutions AS* Lietuvos filialą, taip pat rekomendavo kreiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 gegužės 23 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją *Verse Payment Lithuania* dėl Mokėjimų lėšų gražinimo.

2022 m. birželio 17 d. lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas pateikė bankui neigiamą atsakymą dėl Mokėjimų lėšų gražinimo. Apie tai bankas pareiškėją informavo tą pačią dieną pranešimu pareiškėjo interneto banko paskyroje.

Pareiškėjas, ginčydamas banko sprendimą nekompensuoti nuostolių dėl įvykdytų Mokėjimų, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad Mokėjimai buvo įvykdyti dėl saugumo spragų banko sistemose, o bankas nesiėmė jokių veiksmų, kad įspėtų pareiškėją apie sukčiavimo atakos tikimybę ir apsaugotų jo sąskaitoje banke esančias lėšas. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui ginčijamų Mokėjimų sumas.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo, nes pareiškėjas elgėsi neapdairiai ir itin neatsargiai: paspaudė neaiškia nuoroda, suvedė savo interneto banko ID, asmens kodą ir savo mobilijame įrenginyje atliekamus veiksmus patvirtino suveddamas tik pareiškėjui žinomus „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodus, dėl to tretieji asmenys galėjo ne tik pareiškėjo vardu inicijuoti Mokėjimus, bet ir ginčijami Mokėjimai buvo tinkamai patvirtinti.

Bankas atsiliepime pažymi, kad operacijų tvirtinimui bankas taiko papildomą kliento ir jo operacijų autentifikavimą, taip siekiant suteikti galimybę klientui įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu. Klientams įvykdžius visas banko ir kliento sutartas būtinas sąlygas, padedančias tinkamai identifikuoti kliento inicijuotą operaciją, bankas įsipareigoja tokias operacijas įvykdyti. Bankas nurodo, kad vykdant Mokėjimus banko sistemos veikė saugiai, jokių sutrikimų užfiksuota nebuvo. Banko teigimu, Mokėjimų įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėjas paspaudė nuorodą, kuri nuvedė į sukčių sukurtą interneto puslapį, suvedė tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir savo naudojamos atpažinties

priemonės („Smart-ID“ paskyros) PIN kodus, taip suteikdamas galimybę sukčiams inicijuoti ir atlikti Mokėjimus. Bankas teigia dedantis visas pastangas ir vykdo visus reikalavimus, kad užtikrintų klientų lėšų saugumą, tačiau neturi galimybės kontroliuoti klientų neatsargių veiksmų, kurie nėra ir negali būti banko kontroliuojami. Įvertinęs aplinkybių visumą ir teisinį reglamentavimą, bankas mano, kad neturi pareigos pareiškėjui kompensuoti nuostolių, patirtų dėl Mokėjimų įvykdymo.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimo Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui ginčijamų Mokėjimų, įvykdytų dėl trečiųjų asmenų surengtos sukčiavimo atakos, sumas. Pareiškėjas mano, kad Mokėjimų įvykdymą lėmė saugumo spragos banko sistemose, todėl bankas yra atsakingas už pareiškėjo nuostolius, atsiradusius įvykdžius Mokėjimus sukčių naudai. Bankas teigia, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas inicijuoti Mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims ir Mokėjimus patvirtino suveddamas naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, todėl Mokėjimų lėšų grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui bankas neturi pareigos.

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).

Šalių neginčijamomis aplinkybėmis, Mokėjimai buvo inicijuoti ir įvykdyti trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus Mokėjimams inicijuoti ir įvykdyti. Akivaizdu, kad Mokėjimų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko paties pareiškėjo valios, nors formaliai (išoriniais požymiais) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Mokėjimai nėra pareiškėjo autorizuoti, bankas atsiliepiame iš esmės neginčija, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Mokėjimai, atlikti nesant pareiškėjo valios, laikytini neautorizuotais.

Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į Mokėjimų sumų grąžinimą

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti 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 1 dalis nustato, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti

mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

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. 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 (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, 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 (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

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 pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Mokėjimų įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjo atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant personalizuotus jam išduotų mokėjimo priemonių požymius, taip pat kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyti Mokėjimai, vertintini kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčus dėl nuostolių, susijusių su neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, įvykusiomis dėl sukčiavimo atakų, ir sprenddamas dėl mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybės šiuos nuostolius atlyginti, nustačius, kad vartotojas (mokėtojas) jam teisės aktuose ir (ar) sutartyje nustatytas pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis, vykdė netinkamai, elgdamasis labai neapdairiai, laikosi nuomonės, kad didelis neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė. Tai reiškia, kad išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos (-ų) mokėjimo operacijos (-ų) darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Taigi, šiuo atveju išvada dėl pareiškėjo, kaip mokėtojo, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, neįvertinus viso Mokėjimų įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Bankas savo sprendimą nekompensuoti pareiškėjo nuostolių grindžia pareiškėjo veiksmais, lėmusiais Mokėjimų įvykdymą, jie, banko vertinimu, rodo pareiškėjo didelį neatsargumą: pareiškėjas buvo labai neatsargus, nes suvedė tik jam žinomą interneto banko atpažinimo kodą ir savo asmens kodą trečiųjų asmenų sukurtoje interneto svetainėje, į kurią pateko paspaudęs SMS pranešime pateiktą nuorodą, kuri neatitinka banko interneto banko svetainės adreso ir kuri visiškai nesusijusi su banku ir jo naudojamais interneto adresais, o vėliau, atsiradus tai padaryti ragintiems „Smart-ID“ paskyros pranešimams mobiliajame telefone, du kartus suvedė ir šios savo naudojamos atpažinties priemonės PIN kodus. Bankas atkreipia dėmesį, kad pareiškėjas nuspaudė trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, neįsitikinęs, ar ji atitinka banko interneto banko svetainės adresą, ir nors turėjo galimybę pasitikslinti, ar SMS

pranešimą tikrai atsiuntė bankas, į banką nesikreipė ir pasirinko spausti neaiškia nuoroda, o vėliau, nors turėjo galimybę suprasti, kad pats jokių mokėjimo operacijų neinicijuoja, pasirinko abu kartus (t. y. tvirtindamas kiekvieną Mokėjimą) suvesti savo „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, taip patvirtindamas ginčijamus Mokėjimus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys vertinamų aplinkybių kontekste gali būti laikomas dideliu neatsargumu, mano, kad šiuo atveju svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos bei kitus duomenis tam, kad, nesant pareiškėjo valios, būtų inicijuoti ir patvirtinti Mokėjimai.

Ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatyta, kad, 2022 m. gegužės 22 d. 13:47 val. pareiškėjas į savo mobilųjį telefoną, į bendrą kitų iš banko gautų žinučių srautą, banko vardu gavo trečiųjų asmenų siųstą SMS pranešimą, įspėjantį apie interneto banko paskyros blokavimą ir raginantį spausti tame pačiame SMS pranešime pateiktą nuorodą: „seb:Jūsų paskyra buvo apribota. apsilankykite seb-acc-lt-paslaugos.com.“ Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, pareiškėjas paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame banko interneto banko puslapyje suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą, o vėliau, telefone pasirodžius tai atlikti ragintiems pranešimams, ir savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodus (tvirtinant abu Mokėjimus).

Vertinant pareiškėjo veiksmų atsargumo laipsnį nagrinėjamų aplinkybių kontekste, svarbu pažymėti, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“, jos PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų buvęs koku nors būdu tinkamai supažindintas su informacija, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, jis gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes sutartiniuose santykiuose su banku. Tokia informacija plačiau atskleidžiama tik banko interneto svetainėje adresu <https://www.seb.lt/privatiems/el-bankininkyste/paslaugos-internetu/prisijungimo-priemones-smart-id-m-parasas>. Pateiktos nuorodos skiltyje „Smart-ID lygmenys ir galimybės“ nurodoma, kad „Smart-ID“ „gali būti naudojama norint saugiai prisijungti prie interneto banko, tvirtinti mokėjimus, naudotis trečiųjų šalių paslaugų teikėjų paslaugomis ir pasirašyti elektroninius dokumentus. Prilygsta elektroniniam parašui.“ Bankas, paaiškindamas klientų supažindinimo su programėlės „Smart-ID“ naudojimosi ypatumais procesą, papildomai nurodė, kad „Smart-ID“ programėlės kūrėjai savo interneto svetainėje šios atpažinties priemonės naudotojams pateikia informaciją, kurioje aiškiai nurodyta „Smart-ID“ PIN kodų ir veiksmų su programėle „Smart-ID“ reikšmė, t. y. kad PIN1 yra naudojamas tapatybės patvirtinimui, o PIN2 yra skirtas elektroniniam parašui¹.

Kita vertus, nors ginčo byloje nėra duomenų, jog būtų asmeniškai supažindinęs pareiškėją su jo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ bei jos PIN kodų suvedimo reikšme tarp šalių susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose, itin svarbi aplinkybė nagrinėjamų aplinkybių kontekste yra tai, kad, pagal banko pateiktus įrodymus², pareiškėjui sukčių sukurtoje svetainėje įvedus tik jam žinomus personalizuotus saugumo duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą), jo papildomai buvo prašoma patvirtinti savo tapatybę, suvedant tik pareiškėjui žinomą „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, ir Mokėjimus patvirtinti, t. y. patvirtinti, kad kiekvieno iš Mokėjimų informacija (suma, sąskaita, į kurią pervedami Mokėjimų pinigai) yra teisinga, taip pat buvo prašoma abu kartus įvesti tik pareiškėjui žinomą „Smart-ID“ PIN2 kodą. Banko pateiktais jo informacinių sistemų žurnalo duomenimis, pareiškėjui savo naudojamoje „Smart-ID“ paskyroje suvedant PIN1 kodą tapatybei nustatyti, kiekvieno iš trečiųjų asmenų inicijuotų Mokėjimų tvirtinimo metu buvo rodomas tekstas „Login“³ (liet. „Prisijungimas“), o suvedant PIN2 kodą buvo rodomas tekstas „2 113,00 EUR i 2 113,00 EUR i saskaita ***6128. Patvirt.“ Bankas pateikė duomenis, kad Mokėjimai buvo patvirtinti suvedant būtent pareiškėjo naudojamos atpažinties priemonės – „Smart-ID“ paskyros, PIN2 kodą kiekvieno iš Mokėjimų atveju. Tai reiškia, kad, remiantis ginčo

¹ <https://www.smart-id.com/lt/pagalba/duk/registracija/kam-yra-reikalingi-du-pin-kodai>

² Banko informacinių sistemų žurnalo duomenys.

³ Remiantis „Smart-ID“ programėlės kūrėjų viešai skelbiama informacija, jei programėlės nustatymuose „Smart-ID“ programėlės naudotojai patys turi pasirinkti pageidaujama kalbą, kuria bus rodomi programėlės pranešimai ir kita informacija. Jei nepasirenkama pageidaujama kalba arba pasirinkta kalba nepalaikoma programėlėje, kaip numatytoje kalba programėlėje naudojama anglų k.

byloje esančiais įrodymais, pareiškėjui, prieš suvedant savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN kodus, atitinkamuose „Smart-ID“ programėlės pranešimuose buvo nurodyta, koku tikslu pareiškėjo tai prašoma padaryti (t. y. suvesti kiekvieną iš „Smart-ID“ paskyros PIN kodų).

Kaip minėta, 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. Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Be to, remiantis banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatomis, klientas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas. Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų apraše, be kita ko, nustatyta, kad klientas įsipareigoja laikyti slaptyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims (20.4 ir 38 punktai).

Taigi, pirmiau aptartos banko Bendrųjų taisyklių ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatos, nors ir nedetalizuoja tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ bei jos PIN kodų suvedimo teisinės reikšmės mokėjimo nurodymų įvykdyti mokėjimo operacijas inicijavimo ir patvirtinimo procese, tačiau jos aiškiai ir nedviprasmiškai nustato, kad už tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Įvertinęs ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Lietuvos bankas vis dėlto mano, kad išvados, jog pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjui nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Visų pirma, kaip jau buvo konstatuota pirmiau, ginčo byloje turimais įrodymais, pareiškėjo ginčijami Mokėjimai buvo patvirtinti paties pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodais. Tokią išvadą dėl pareiškėjo elgesio, kaip itin neapdairaus vertinimo aptariamų aplinkybių metu, pagrindžia ir sustiprina pirmiau aptarta aplinkybė, kad „Smart-ID“ pranešimai, kuriais pareiškėjo buvo prašoma suvesti PIN1 ir PIN2 kodus, pakankamai aiškiai ir nedviprasmiškai informavo pareiškėją, koku tikslu jo tai padaryti prašoma, t. y. kad suvedant PIN2 kodą abu kartus (t. y. kiekvieno iš Mokėjimų atveju) bus tvirtinami 2 113 Eur vertės mokėjimai, tačiau to pareiškėjas nepastebėjo ir (ar) neįvertino tik todėl, kad buvo labai neatsargus, naudodamasis savo pasirinktą atpažinties priemone.

Sprendžiant dėl paties pareiškėjo neatsargumo laipsnio, taip pat būtina atkreipti dėmesį į tai, kad trečiųjų asmenų pareiškėjui siūsta SMS žinutė informavo pareiškėją apie tai, kad „seb:Jūsų paskyra buvo apribota. apsilankykite seb-acc-lt-paslaugos.com.“ Nors pareiškėjui į mobilųjį telefoną atsiūsta SMS žinutė galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiūstas banko, nes buvo siūstas banko vardu ir pakliuvo į bendrą kitų banko siūstų SMS žinučių srautą, tačiau aplinkybė, kad banko vardu siūstoje žinutėje nėra jokių paaiškinimų dėl pareiškėjo „paskyros apribojimo“ (taigi, nei kokia pareiškėjo paskyra, nei dėl kokių priežasčių apribota), nesukėlė jokių abejonių pareiškėjui ir jis, kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių, nedvejodamas paspaudė žinutėje esančią nuorodą į suklastotą banko interneto banko svetainę. Be to, pareiškėjas ne tik paspaudė trečiųjų asmenų siūstoje SMS žinutėje pateiktą nuorodą į netikrą banko interneto banko puslapį, bet ir, nesuabejojęs nuorodos ir atsidariusio interneto puslapio patikimumu, taip pat nekvestionuodamas pateiktų nurodymų pagrįstumo, atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis. Be to, pareiškėjas vėliau suvedė ir savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 slaptažodžius, atsiradus tai padaryti raginantiesiems „Smart-ID“ programėlės pranešimams du kartus, kaip

nustatyta iš ginčo byloje esančių duomenų, neperskaitęs tokių pranešimų, prašančių suvesti „Smart-ID“ PIN kodus, turinio.

Aptariamų aplinkybių kontekste, įvertintina ir pati trečiųjų asmenų siųstoje SMS žinutėje pateikta nuoroda – *seb-acc-lt-paslaugos.com*, kuri, nors joje ir yra banko pavadinimas, vis dėlto nėra tapati ir neatitinka tikrosios banko interneto banko svetainės adreso⁴. Banko pateiktais duomenimis, banko interneto banko paslaugomis su mobiliajame telefone susikurta „Smart-ID“ paskyra pareiškėjas naudojasi nuo 2021 m. gegužės mėn., tad tikrasis banko interneto banko svetainės adresas pareiškėjui turėjo būti žinomas. Manytina, kad šios aplinkybės, kurios vidutiniškai apdairų ir rūpestingą vartotoją būtų privertusios sudvejoti dėl atliekamų veiksmų ir pateiktų prašymų pagrįstumo, pareiškėjui galėjo nesukelti jokių abejonių tik dėl to, kad vertinamų aplinkybių metu pareiškėjas buvo itin neatidus.

Papildomai pažymėtina, kad nors kreipimesi pareiškėjas teigia, kad bankas jo niekada neperspėjo ir neinformavo apie sukčiavimo tikimybę, bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad yra siuntęs (pvz., 2021 m. spalio 21 d.) įspėjamuosius pranešimus į pareiškėjo interneto banko paskyrą bei SMS žinutėmis apie sukčių atakas su raginimu nespausti jokių siunčiamų aktyvių nuorodų. Bankas taip pat nurodo nuolat informuojantis savo klientus apie su sukčiavimu susijusias rizikas savo interneto svetainėje⁵.

Kaip minėta pirmiau, išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Vis dėlto šiuo atveju nustatytos ir pirmiau analizuotos aplinkybės, susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su paties pareiškėjo veiksmais, ir būtent šių aplinkybių visuma, nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjo elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėjas kritiškai neįvertino gautos SMS žinutės turinio, paspaudė joje pateiktą nuorodą, suklastotoje banko interneto banko svetainėje suvedė personalizuotus saugumo duomenis ir nedvejojęs suvedė savo „Smart-ID“ paskyros PIN kodus du kartus tik todėl, kad nebuvo atsargus ir rūpestingas, kiek akivaizdžiai buvo būtina esant vertinamoms aplinkybėms. Taigi, pareiškėjas ne tik netinkamai vykdė jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai elgdamasis labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjo elgesys nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas ir tai šiuo atveju lėmė, kad tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu inicijuoti Mokėjimus, kuriems patvirtinimas duotas pačiam pareiškėjui savo „Smart-ID“ paskyroje abu kartus suvedus paskyros PIN2 kodą, prieš tai neįvertinus „Smart-ID“ programėlės pranešimų turinio prasmės, taigi, neįvertinus ir nesudvejojus dėl tokio prašymo naudoti savo atpažinties priemonę pagrįstumo.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos grąžinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotų Mokėjimų lėšų.

Dėl mokėtojo teisės atšaukti pateiktą mokėjimo nurodymą

Pareiškėjas kreipimesi, be kita ko, teigia, kad bankas nepadarė nieko, kad sustabdytų ir (ar) atšauktų Mokėjimų įvykdymą, nors pareiškėjas apie sukčiavimo ataką ir dėl jos įvykdytas neautorizuotas mokėjimo operacijas (Mokėjimus) bankui pranešė nedelsdamas.

Vertinant pareiškėjo galimybę atšaukti jo vardu pateiktus mokėjimo nurodymus, papildomai pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas

⁴ <https://e.seb.lt/web/ipank.p?lang=lit>

⁵ [Nusikaltėliai internete tobulėja. Ką gali nuveikti turėdami Jūsų duomenis? | SEB](#) ; [Telefoniniai sukčiai apsimeta ir kurjeriais: kada verta sunerinti? | SEB](#) ; [Nusikaltėliai internete tobulėja. Ką gali nuveikti turėdami Jūsų duomenis? | SEB](#) ; <https://www.seb.lt/infobankas/naujienos/gresme-savo-pinigams-galime-nesiotis-kiseneje-kaip-nuo-jos-apsisaugoti> .

ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 3 skyriuje nurodyta, kad sutikimas atlikti mokėjimo operaciją gali būti atšauktas iki mokėjimo nurodymo gavimo banke momento, o sutikimas atlikti atidėtas arba periodines mokėjimo operacijas – ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš dieną, kurią sutarta atlikti mokėjimo operaciją, pabaigos.

Be to, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodyta, kad mokėtojas, sužinojęs apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsdamas apie tai turi pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 5 dalies nuostatomis, „mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai pasisavintos mokėjimo priemonės po to, kai pateikia šio įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai.“

Ginčo byloje nustatytais duomenimis, Mokėjimai buvo įvykdyti ir iš pareiškėjo sąskaitos nurašyti 2022 m. gegužės 22 d. 14:54:47 val. ir atitinkamai 14:55:33 val., o apie sukčių ataką pareiškėjas bankui pranešė vėliau – 2022 m. gegužės 22 d. 15:04 val. Taigi, ginčo bylos duomenimis, Mokėjimai iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo įvykdyti dar iki pareiškėjo skambučio į banką ir pranešimo apie mokėjimo priemonės praradimą bei neautorizuotą jos panaudojimą. Tai reiškia, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko Bendrųjų taisyklėse) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Mokėjimus nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, t. y. pareiškėjas į banką su prašymu atšaukti ir (ar) mokėjimo nurodymus įvykdyti Mokėjimus paskambino po to, kai sutikimas atlikti minėtas mokėjimo operacijas jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs, taigi, neautorizuotos bei pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos (t. y. Mokėjimai) jau buvo įvykdytos.

Atsiliepime bankas papildomai pažymi, kad Mokėjimai, kaip momentiniai mokėjimai, buvo įvykdyti nedelsiant, t. y. lėšos į gavėjo sąskaitą buvo pervestos ne vėliau kaip praėjus 10 sek. ir tokiu atveju mokėjimo nurodymo atšaukimas yra galimas tik gavus lėšų gavėjo sutikimą. Be to, kaip atkreipia dėmesį bankas, pareiškėjui paskambinus į banką pranešti apie sukčiavimo ataką, banko darbuotoja atliko ir kitus tokiose situacijose būtinus atlikti veiksmus, siekdama apsaugoti likusias lėšas pareiškėjo sąskaitoje: užblokavo pareiškėjo interneto banko paskyrą, dėl „Smart-ID“ paskyros atšaukimo pareiškėjui patarė kreiptis į „Smart-ID“ leidėjos bendrovės *SK ID Solutions AS* Lietuvos filialą, taip pat rekomendavo dėl sukčiavimo kreiptis į teisėsaugos institucijas, o pats bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją *Verse Payment Lithuania* dėl lėšų gražinimo.

Pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotas mokėjimo operacijas neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjo ginčijami Mokėjimai iš tiesų yra neautorizuoti, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šie Mokėjimai buvo inicijuoti, patvirtinti ir įvykdyti, ir iki to laiko, kol pareiškėjo interneto banko paskyra buvo užblokuota, taigi, bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokių mokėjimo nurodymų (t. y. mokėjimo nurodymų įvykdyti Mokėjimus) nevykdyti.

Dėl banko teikiamų mokėjimo paslaugų saugumo

Pareiškėjas, pagrįsdamas bankui keliamą reikalavimą dėl nuostolių, susijusių su Mokėjimų įvykdymu, kompensavimo, nurodo ir tai, kad banko sistemos, pareiškėjo vertinimu, nėra pakankamai saugios.

Kaip minėta, Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo metu neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Atsižvelgiant į tai, būtina konstatuoti, kad ginčo byloje nėra duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjo nurodytą aplinkybę, kad banko sistemos nėra saugios, o įvykdydamas Mokėjimus bankas būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Pateiktuose paaiškinimuose dėl pareiškėjo teiginių, susijusių su banko sistemų saugumu, bankas nurodė, kad vykdant Mokėjimus nebuvo užfiksuota banko sistemų sutrikimų ar sulėtėjimo, bankas taip pat negavo pranešimų ir iš „Smart-ID“ programėlės kūrėjų apie „Smart-ID“ programėlės veikimo sutrikimus.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog Mokėjimai buvo įvykdyti, kaip pareiškėjas nurodo, sukčių naudai, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos saugumo priemonės, net ir tuo atveju, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas elgėsi itin apdairiai su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, šiuo konkrečiu atveju buvo ne tik nepakankamos, bet ir neatitinkančios teisės aktų reikalavimų, ir tai galėjo nulemti Mokėjimų įvykdymą, dėl to galėtų kilti ir atitinkama banko civilinė atsakomybė šių Mokėjimų nulemtus nuostolius pareiškėjui kompensuoti. Kaip minėta, duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta, savo deklaratyvių teiginių, kad banko sistemos nesaugios, jokiais duomenimis nepagrindė ir pats pareiškėjas. Priešingai, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, padaryta išvada, kad pareiškėjo nuostolius dėl Mokėjimų įvykdymo, prieš tai tretiesiems asmenims pasisavinus pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, šiuo konkrečiu atveju nulėmė būtent paties pareiškėjo itin neatsargūs veiksmai.

Todėl, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustatčius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui Mokėjimų lėšas yra nepagrįstas, todėl 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis