



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022 m. rugsėjo 14 d. Nr. 429-451  
Vilnius

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

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

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, pareiškėja 2022 m. gegužės 12 d. telefonu gavo SMS pranešimą su nuoroda. Paspaudus trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, atsiradė netikras banko interneto puslapis, imituojantis banko interneto banko puslapį, kuriame buvo prašoma įvesti pareiškėjai asmeniškai suteiktus unikalius duomenis – interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą, būtinus prisijungti prie interneto banko, o vėliau suvesti ir pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Suvedus minėtus duomenis, tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir pareiškėjos vardu iš jos sąskaitos banke inicijavo 1 499 Eur vertės mokėjimą, kuris buvo patvirtintas suvedant pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą (toliau – Mokėjimas).

2022 m. gegužės 12 d. 20:14 val. pareiškėja kreipėsi į banką telefonu, norėdama pranešti apie sukčiavimo atvejį. Telefoninio pokalbio metu banko darbuotoja užblokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą, dėl „Smart-ID“ paskyros atšaukimo pareiškėjai patarė kreiptis į „Smart-ID“ leidėjos bendrovės *SK ID Solutions AS* Lietuvos filialą, taip pat rekomendavo kreiptis į teisės saugos institucijas.

2022 gegužės 13 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją „Paysera LT“, UAB, dėl Mokėjimo sumos grąžinimo.

2022 m. birželio 13 d. bankas informavo pareiškėją pranešimu jos interneto banko paskyroje, kad lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nepateikė bankui jokio atsakymo dėl Mokėjimo lėšų grąžinimo.

Pareiškėja, ginčydama banko sprendimą nekompensuoti jos nuostolių dėl įvykdyto Mokėjimo, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja teigia, kad Mokėjimas buvo įvykdytas dėl to, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitoje esančias lėšas nuo trečiųjų asmenų neteisėtos veiklos (sukčiavimo atakos), ir tam, kad pareiškėjai atgautų jos ginčijamo Mokėjimo lėšas. Kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamo Mokėjimo sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Bankas mano, kad pareiškėja elgėsi itin neapdairiai: paspaudė neaiškią nuorodą, suvedė savo interneto banko ID, asmens kodą ir savo mobiliajame įrenginyje savo atliekamus veiksmus patvirtino suvedama tik jai žinomus „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodus, dėl to tretieji asmenys galėjo ne tik pareiškėjos vardu inicijuoti Mokėjimą, bet ir ginčijamas Mokėjimas buvo tinkamai patvirtintas.

Atsiliepime pažymima, kad operacijoms tvirtinti bankas taiko papildomą kliento ir jo operacijų autentifikavimą, taip siekdamas suteikti galimybę klientui įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu. Klientams įvykdžius visas būtinas su banku sutartas sąlygas, kaip yra tinkamai identifikuojama kliento inicijuota operacija, bankas įsipareigoja tokias operacijas įvykdyti. Bankas nurodo, kad vykdant Mokėjimą banko sistemos veikė saugiai, jokių sutrikimų užfiksuota nebuvo. Banko vertinimu, Mokėjimo įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėja paspaudė nuorodą, kuri nuvedė į sukčių sukurtą interneto puslapį, suvedė tik jai žinomus personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir savo naudojamos atpažinties priemonės („Smart-ID“ paskyros) PIN kodus, taip suteikdama galimybę sukčiams inicijuoti ir atlikti Mokėjimą. 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 pareiškėjai kompensuoti nuostolių, patirtų dėl Mokėjimo 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 42<sup>1</sup> 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamo Mokėjimo, įvykdyto dėl trečiųjų asmenų surengtos sukčiavimo atakos, sumą. Pareiškėja mano, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad apsaugotų jos banko sąskaitoje esančias lėšas, o įvykus Mokėjimui – kad padėtų pareiškėjai atgauti jos ginčijamo Mokėjimo sumą, todėl turėtų kompensuoti pareiškėjai Mokėjimo sumą. Bankas teigia, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas inicijuoti Mokėjimą tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis atskleidė tretiesiems asmenims ir Mokėjimą patvirtino suvedama savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, todėl Mokėjimo lėšų grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai 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, Mokėjimas buvo inicijuotas ir įvykdytas trečiųjų asmenų, jiems neteisėtu būdu sužinojus (pasisavinus) pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus Mokėjimui inicijuoti ir įvykdyti. Akivaizdu, kad Mokėjimo inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Mokėjimas nėra jos autorizuotas, bankas atsiliepime iš esmės neginčija, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Mokėjimas, atliktas nesant pareiškėjos valios, laikytinas neautorizuotu.

*Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Mokėjimo sumos 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 dalyje nustatyta, 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 didžiausios nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“ Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuotos 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 pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Mokėjimo įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant personalizuotus jai išduotų mokėjimo priemonių požymius, taip pat kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytas Mokėjimas, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

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 pareiškėjos, kaip mokėtojos, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, neįvertinus viso ginčijamo Mokėjimo įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Bankas, savo sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių grindžia pareiškėjos veiksmais, lėmusiais Mokėjimo įvykdymą, kurie, banko vertinimu, rodo pareiškėjos didelį neatsargumą esant vertinamoms aplinkybėms. Bankas mano, kad pareiškėja buvo labai neatsargi, nes suvedė tik jai žinomą interneto banko atpažinimo kodą ir savo asmens kodą trečiųjų asmenų sukurtoje interneto svetainėje, į kurią pateko paspaudusi 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 raginantiems „Smart-ID“ paskyros pranešimams mobiliajame telefone, suvedė ir šios savo naudojamos atpažinties priemonės PIN kodus. Bankas atkreipia dėmesį, kad pareiškėja nuspaudė trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, neįsitikinusi, 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 neaiškiai nuorodą, o vėliau, nors turėjo galimybę suprasti,

kad pati jokių mokėjimo operacijų neinicijuoja, pasirinko suvesti savo „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, taip patvirtindama ginčijamą Mokėjimą.

Siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys vertinamų aplinkybių kontekste gali būti laikomas dideliu neatsargumu, Lietuvos bankas mano, kad šiuo atveju svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos bei kitus duomenis tam, kad, nesant pareiškėjos valios, būtų inicijuotas ir patvirtintas Mokėjimas.

Ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas paprašė pareiškėjos plačiau paaiškinti aplinkybes, susijusias su Mokėjimo įvykdymu ir, esant galimybei, pateikti trečiųjų asmenų siųstos SMS žinutės bei suklastotos banko interneto banko svetainės ekrano vaizdų, kurie padėtų suprasti ir geriau įvertinti tiek sukčiavimo atakos pobūdį, tiek ir pačios pareiškėjos veiksmus (elgesi) jos ginčijamo Mokėjimo inicijavimo ir įvykdymo metu. Remiantis pareiškėjos pateiktais paaiškinimais, buvo nustatyta, kad, 2022 m. gegužės 12 d. pareiškėja į savo mobilųjį telefoną banko vardu gavo trečiųjų asmenų siųstą SMS pranešimą, įspėjantį ją apie interneto banko paskyros blokavimą ir raginantį spausti tame pačiame SMS pranešime pateiktą nuorodą. Pareiškėja nurodė paspaudusi pranešime pateiktą nuorodą ir tuomet, jos iškart buvo prašoma suvesti naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN kodus. Kartu su paaiškinimais trečiųjų asmenų siųstos SMS žinutės, taip pat ir galimai suklastoto banko interneto banko puslapio ekrano vaizdo kopijos pareiškėja nepateikė ir jų turinio, t. y. koks buvo konkretus aptariamasis SMS žinutės turinys, kokius vaizdus pareiškėja matė ir kokią konkrečiai informaciją suvedė suklastotame banko interneto puslapyje, atsidariusiame paspaudus SMS žinutėje pateiktą nuorodą, pareiškėja detaliau nepakomentavo.

Nors papildomuose paaiškinimuose Lietuvos bankui pareiškėja teigia, kad, paspaudus SMS žinutėje pateiktą nuorodą, jos iškart buvo prašoma suvesti jos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN kodą, vis dėlto, ginčo byloje esančiais (banko pateiktais) duomenimis, prieš tai suklastotoje banko interneto banko svetainėje pareiškėja turėjo suvesti ir savo interneto banko atpažinimo kodą bei asmens kodą. Kaip pažymi bankas atsiliepime, pagrįsdamas savo teiginį, ir banko informacinių sistemų žurnalo duomenimis, tik žinodami pareiškėjos interneto banko atpažinimo kodą ir pareiškėjos asmens kodą tretieji asmenys galėjo iš naujo galinio įrenginio prisijungti prie pareiškėjos banko interneto banko paskyros ir pareiškėjos vardu inicijuoti jos ginčijamą Mokėjimą. Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtino taisykle (tikimybių pusiausvyros principu): nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus<sup>1</sup>. Taigi, nors pareiškėja savo paaiškinimuose Lietuvos bankui pripažįsta, kad suvedė tik savo „Smart-ID“ paskyros PIN kodus, tačiau banko pateikti duomenys rodo, kad prieš inicijuojant Mokėjimą buvo suvesti ir kiti pareiškėjos duomenys – interneto banko atpažinimo kodas ir pareiškėjos asmens kodas. Todėl, nesant kitų galimybių ir (ar) ginčo nagrinėjimo metu nenustačius kitokias aplinkybes pagrindžiančių duomenų, kaip Mokėjimas galėjo būti inicijuotas ir patvirtintas, pačiai pareiškėjai suvedus „Smart-ID“ paskyros PIN kodus, neginčijant aplinkybės, kad Mokėjimas yra neautorizuotas ir jo įvykdyti savo valia pareiškėja nesiekė, labiau tikėtina, kad būtent pareiškėja atskleidė duomenis, būtinus tretiesiems asmenims prisijungti prie jos banko interneto banko paskyros ir inicijuoti Mokėjimą, o vėliau patvirtino jį suveddama savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą.

Vertinant pareiškėjos 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“ ir jos PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi koku nors būdu tinkamai supažindinta su informacija, kokius veiksmus, naudodamasi „Smart-ID“ programėle, ji 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,

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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 parašui<sup>2</sup>.

Kita vertus, nors ginčo byloje nėra duomenų, kad būtent bankas asmeniškai supažindino pareiškėją su jos 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, banko pateiktais įrodymais<sup>3</sup>, pareiškėjai sukčių sukurtoje svetainėje įvedus tik jai žinomus personalizuotus saugumo duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą), jos papildomai buvo prašoma patvirtinti savo tapatybę, suvedant tik jai žinomą „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, ir Mokėjimą patvirtinti, t. y. patvirtinti, kad Mokėjimo informacija (suma, sąskaita, į kurią pervedami Mokėjimo lėšos) yra teisinga, taip pat buvo prašoma įvesti tik pareiškėjai žinomą „Smart-ID“ PIN2 kodą. Banko pateiktais jo informacinių sistemų žurnalo duomenimis, pareiškėjai savo naudojamoje „Smart-ID“ paskyroje suvedant PIN1 kodą tapatybei nustatyti trečiųjų asmenų inicijuoto Mokėjimo tvirtinimo metu buvo rodomas tekstas „Login“<sup>4</sup> (liet. „Prisijungimas“), o suvedant PIN2 kodą buvo rodomas tekstas „- 1 499,00 EUR i sąskaita \*\*\*3630. Patvirt“. Bankas pateikė duomenis, kad Mokėjimas buvo patvirtintas suvedant būtent pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės – „Smart-ID“ paskyros, PIN2 kodą. Taigi, ginčo byloje esantys įrodymai patvirtina, kad pareiškėjai, prieš suvedant savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN kodus, atitinkamuose „Smart-ID“ programėlės pranešimuose buvo nurodyta, kokiu tikslu pareiškėjos 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, 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 aprašas, be kita ko, nustato, kad klientas įsipareigoja laikyti paslapyje 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 papunktis ir 38 punktas).

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 – pareiškėja. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

<sup>2</sup> <https://www.smart-id.com/lt/pagalba/duk/registracija/kam-yra-reikalingi-du-pin-kodai>

<sup>3</sup> Banko informacinių sistemų žurnalo duomenys.

<sup>4</sup> Remiantis „Smart-ID“ programėlės kūrėjų viešai skelbiama informacija, kad 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, programėlėje vartojama anglų k.

Įvertinęs ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Lietuvos bankas vis dėlto mano, kad išvados, jog pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjai 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, pareiškėjos ginčijamas Mokėjimas buvo patvirtintas pačios pareiškėjos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodais. Tokią išvadą dėl pareiškėjos elgesio, kaip itin neapdairaus vertinimo aptariamų aplinkybių metu, pagrindžia ir sustiprina pirmiau aptarta aplinkybė, kad „Smart-ID“ pranešimai, kuriais pareiškėjos buvo prašoma suvesti PIN1 ir PIN2 kodus, pakankamai aiškiai ir nedviprasmiškai informavo pareiškėją, koku tikslu jos tai padaryti prašoma, t. y. kad suvedant PIN2 kodą bus tvirtinamas 1 499 Eur mokėjimas, tačiau to pareiškėja nepastebėjo ir (ar) neįvertino tik dėl to, kad buvo labai neatsargi, naudodamasi savo pasirinkta atpažinties priemone.

Sprendžiant dėl paties pareiškėjos neatsargumo laipsnio, taip pat būtina atkreipti dėmesį į tai, kad trečiųjų asmenų siųsta SMS žinutė informavo pareiškėją, kad, kaip teigia pati pareiškėja, jos „paskyra blokuota“. Pareiškėja nei su kreipimusi, nei su papildomais paaiškinimais Lietuvos bankui nepateikė prašomos trečiųjų asmenų banko vardu siųstos SMS žinutės ir (ar) suklastotos banko interneto banko svetainės ekrano vaizdų, tačiau, vertinant pareiškėjos pateiktus paaiškinimus, galima daryti prielaidą, kad trečiųjų asmenų banko vardu siųsta SMS žinutė su nuoroda į galimai suklastotą banko interneto banko puslapį galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad ji siųsta banko (buvo siųsta banko vardu). Kita vertus, nenustatyta jokių duomenų, kad ši banko vardu siųsta žinutė būtų pateikusi paaiškinimus dėl pareiškėjos „paskyros apribojimo“ (taigi, kokia pareiškėjos paskyra ir dėl kokių priežasčių apribota) ar kad pareiškėja būtų galėjusi vertinamų aplinkybių metu tikėtis tokių banko veiksmų, kaip interneto banko paskyros blokavimas, ir kas pagrįstų protingai apdairų pareiškėjos siekį veikti vykdant žinutės nurodymus. Pareiškėjos paaiškinimai leidžia teigti, kad aptariama SMS žinutė jai nesukėlė jokių abejonų ir ji nedvejodama paspaudė žinutėje esančią nuorodą į suklastotą banko interneto banko svetainę, o vėliau suvedė ir savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN kodus, atsiradus tai padaryti ragintiems „Smart-ID“ programėlės pranešimams, tikėtina, įvertinus ginčo nagrinėjimo nustatytas aplinkybes, neperskaičiusi tokių pranešimų, prašančių suvesti „Smart-ID“ PIN kodus, turinio.

Aptariamų aplinkybių kontekste, įvertintina ir tai, kad, banko pateiktais duomenimis, banko interneto banko paslaugomis su mobiliajame telefone susikurta „Smart-ID“ paskyra pareiškėja naudojasi dar nuo 2018 m. gegužės mėn., tad tikrasis banko interneto banko svetainės adresas, kaip ir naudojimosi pačia „Smart-ID“ programėle esminiai ypatumai (pavyzdžiui, koku tikslu gali būti prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN2 kodą ir kad šios programėlės pranešimuose, prašančiuose suvesti PIN kodus, įprastai rodoma ir (ar) gali būti rodoma informacija, koku tikslu prašoma tai atlikti) pareiškėjai turėjo būti žinomi. Be to, bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad yra siuntęs (pvz., 2021 m. spalio 21 d.) įspėjamuosius pranešimus į pareiškėjos interneto banko paskyrą bei SMS žinutes 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 svetainėje<sup>5</sup>. Manytina, kad šios aplinkybės, kurios vidutiniškai apdairų ir rūpestingą vartotoją būtų privertusios sudvejoti dėl atliekamų veiksmų ir pateiktų prašymų pagrįstumo, pareiškėjai galėjo nesukelti jokių abejonų tik dėl to, kad vertinamų aplinkybių metu pareiškėja buvo itin neatidi.

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 pačios pareiškėjos veiksmais, ir būtent šių aplinkybių visuma nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjos elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėja kritiškai

<sup>5</sup> [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> .

neįvertino gautos SMS žinutės turinio, paspaudė joje pateiktą nuorodą, suklastotoje banko interneto svetainėje suvedė personalizuotus saugumo duomenis ir nedvejodama suvedė savo „Smart-ID“ paskyros PIN kodus tik todėl, kad nebuvo atsargi ir rūpestinga, kiek akivaizdžiai buvo būtina. Taigi, pareiškėja ne tik netinkamai vykdė jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai elgdamasi labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjos elgesys esant vertinamoms aplinkybėms nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas, ir tai lėmė, kad tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti Mokėjimą, patvirtinimas jį atlikti duotas pačiai pareiškėjai savo „Smart-ID“ paskyroje suvedus paskyros PIN2 kodą, prieš tai neįvertinus „Smart-ID“ programėlės pranešimų turinio prasmės, taigi, neįvertinus informacijos ir nesudvejojus dėl tokio prašymo naudoti savo atpažinties priemonę pagrįstumo.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su jai 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) pareiškėjai neautorizuoto Mokėjimo lėšų.

*Dėl banko, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, veiksmų, sužinojus apie neautorizuotą mokėjimo operaciją, pagrįstumo*

Pareiškėja kreipimesi, be kita ko, teigia, kad bankas, sužinojęs apie pareiškėjos ginčijamą mokėjimo operaciją (Mokėjimą), nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad Mokėjimo lėšos būtų grąžintos pareiškėjai.

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, Mokėjimas buvo įvykdytas ir iš pareiškėjos sąskaitos nurašytas 2022 m. gegužės 12 d. 19:38 val., o apie sukčių ataką pareiškėja bankui pranešė vėliau – 2022 m. gegužės 12 d. 20:14 val. Taigi, ginčo bylos duomenimis, Mokėjimas iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo įvykdytas dar iki pareiškėjos skambučio į banką ir pranešimo apie mokėjimo priemonės praradimą bei neautorizuotą jos panaudojimą. Tai reiškia, kad pareiškėja į banką dėl ginčijamo Mokėjimo paskambino jau po to, kai sutikimas atlikti minėtą mokėjimo operaciją buvo duotas ir neautorizuota bei pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija (t. y. Mokėjimas) jau buvo įvykdyta.

Atsiliepime bankas papildomai pažymi, kad Mokėjimas, kaip momentinis mokėjimas, buvo įvykdytas nedelsiant, t. y. lėšos į gavėjo sąskaitą buvo pervestos ne vėliau kaip per 10 sek., ir tokiu atveju, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje, mokėjimo nurodymo atšaukimas yra galimas tik gavus lėšų gavėjo sutikimą. Bankas atkreipia dėmesį, kad, pareiškėjai paskambinus į banką pranešti apie sukčiavimo ataką, banko darbuotoja atliko tokiose situacijose būtinus atlikti veiksmus, siekdama apsaugoti likusias lėšas pareiškėjos banko sąskaitoje: užblokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą, dėl „Smart-ID“ paskyros atšaukimo 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 dėl lėšų grąžinimo.

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 inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjos ginčijamas Mokėjimas iš tiesų yra neautorizuotas, nors ir atitiko pareiškėjos ir banko sutartą sutikimo mokėjimo operacijai davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šis Mokėjimas buvo patvirtintas ir įvykdytas, ir iki to laiko, kol pareiškėjos interneto banko paskyra buvo užblokuota, taigi, konstatuotina, kad bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti.

*Dėl banko teikiamų mokėjimo paslaugų saugumo*

Pareiškėja, grįsdama bankui keliamą reikalavimą kompensuoti nuostolius, susijusius su Mokėjimo įvykdymu, nurodo ir tai, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitoje esančias lėšas ir Mokėjimo suma nebūtų pervesta sukčiams.

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 jokių duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitoje esančias lėšas, o įvykdydamas Mokėjimą pažeidė finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog Mokėjimas buvo įvykdytas, kaip pareiškėja nurodo, sukčių naudai, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos saugumo priemonės, net ir tuo atveju, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja elgėsi itin apdairiai su jai 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 Mokėjimo įvykdymą, dėl to galėtų kilti ir atitinkama banko civilinė atsakomybė kompensuoti šio Mokėjimo nulemtus nuostolius. Kaip minėta, duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, nenustatyta. Pati pareiškėja savo deklaratyvių teiginių, kad banko taikytos priemonės ir veiksmai buvo nepakankami tam, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitoje esančias lėšas, jokiais duomenimis nepagrindė, pareiškėja taip pat nenurodė, kokių kitų priemonių, jos vertinimu, bankas turėjo imtis, kad jos prašymas gražinti ginčijamo Mokėjimo lėšas būtų sėkmingai įvykdytas (t. y. Mokėjimo lėšos gražintos į pareiškėjos banko sąskaitą). Priešingai, įvertinus nustatytas aplinkybes, padaryta išvada, kad pareiškėjos nuostolius dėl Mokėjimo įvykdymo, prieš tai tretiesiems asmenims pasisavinus pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, šiuo konkrečiu atveju nulėmė būtent pačios pareiškėjos itin neatsargūs veiksmai.

Todėl, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Mokėjimo sumą 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 pareiškėjos 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