



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR REVOLUT BANKAS UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2022 m. lapkričio 30 d. Nr. 429-605
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. gegužės 22 d. pareiškėja kreipėsi į banką per banko mobiliąją programėlę ir informavo, kad buvo atlikta mokėjimo operacija be jos žinios. Pareiškėja paaiškino, kad iš „HSE“² gavo SMS žinutę, kuria buvo informuota, kad turėjo artimą kontaktą su asmeniu, sergančiu *Covid-19*, todėl turi atlikti testą, kuris kainuoja 2,96 Eur. Pareiškėja suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis, tada su ja telefonu susisiekė asmuo, prisistatęs „Revolut“ darbuotoju. Skambinęs asmuo nurodė, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė buvo aktyvuota Edinburge, todėl siekdama apsaugoti savo banko sąskaitą, pareiškėja turi atšaukti savo mokėjimo kortelę ir užsisakyti naują. Pokalbio metu pareiškėja gavo SMS žinutę su kodu, skirtu patvirtinti 1 000 Eur mokėjimą naujam naudos gavėjui Y. Y. (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

Bankas, išanalizavęs pareiškėjos pateiktą informaciją, 2022 m. gegužės 26 d. per banko mobiliąją programėlę informavo pareiškėją, kad, atlikus tyrimą, buvo priimtas sprendimas negražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumos, atsižvelgiant į tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas.

2022 m. gegužės 30 d. bankas susisiekė su naudos gavėjo banku dėl pareiškėjos Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo. 2022 m. birželio 5 d. lėšų gavėjo bankas informavo banką, kad lėšos buvo panaudotos įsigyti kriptovaliutos ir išleistos 2022 m. gegužės 22 d., t. y. tą pačią dieną, kai buvo gautos.

2022 m. liepos 22 d. pareiškėja pateikė pretenziją bankui dėl banko priimto sprendimo negražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumos. Pareiškėja pretenzijoje nurodė, kad, jos nuomone, bankas neapsaugojo pareiškėjos nuo galimo lėšų praradimo.

2022 m. liepos 27 d. bankas pareiškėjai išsiuntė oficialų atsakymą į gautą pretenziją, nurodydamas sprendimo negražinti ir (ar) nekompensuoti jai Ginčijamo mokėjimo sumos motyvus.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu neatlyginti jai Ginčijamo mokėjimo sumos. Kreipimėsi pareiškėja teigia, kad jai paskambinęs ir „Revolut“ darbuotoju prisistatęs asmuo sugebėjo prisijungti prie pareiškėjos banko sąskaitos ir įvykdyti Ginčijamą mokėjimą naujam naudos gavėjui be pareiškėjos žinios ir sutikimo. Pareiškėja pažymi, kad apie naujo gavėjo pridėjimą ji nebuvo banko įspėta jokiais pranešimais. Be to, pareiškėja mano, kad banko teikiama „Vault“ taupyklės, kurioje buvo laikomos pareiškėjos lėšos, paslauga yra nesaugi. Pareiškėjos teigimu, jokia papildoma apsauga „Vault“ taupyklėje laikomoms lėšoms nėra taikoma ir šiuo atveju Ginčijamo mokėjimo lėšos be pareiškėjos žinios ir sutikimo, jos papildomai neįspėjus, buvo pervestos naujam naudos gavėjui. Kreipimėsi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui atlyginti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą.

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

² *The Health Service Executive (HSE)* – Jungtinės Karalystės sveikatos ir saugos tarnyba.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas ir patvirtintas šalių bendrojoje sutartyje nurodytomis sąlygomis ir tvarka, o bankas pagal pateiktus duomenis tinkamai įvykdė Ginčijamą mokėjimą, kaip tai įpareigoja padaryti teisės aktų nuostatos. Be to, banko vertinimu, pareiškėjos veiksams šiuo atveju buvo būdingas ir didelis neatsargumas – pareiškėja aktyviais veiksmais tretiesiems asmenims perdavė mokėjimo operacijoms įvykdyti būtinus duomenis ir šie veiksmai sudarė galimybes tretiesiems asmenims atlikti Ginčijamą mokėjimą, todėl dėl šios operacijos atsiradę nuostoliai turi tekti pačiai pareiškėjai. Bankas mano, kad negali būti įpareigotas gražinti banko tinkamai autorizuoto ir įvykdyto Ginčijamo mokėjimo sumos, todėl prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 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 galimai padaryto 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 gražinti (kompensuoti) pareiškėjai pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitoje atlikto Ginčijamo mokėjimo, kurio atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumos – 1 000 Eur.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, 2) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, 3) yra pagrindo vertinti, kad banko paslaugos galėjo būti teikiamos nesaugiai.

1. Dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo

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.

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).

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Remiantis pareiškėjos ir banko sudarytos bendrosios sutarties, t. y. šią sutartį sudarančių banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (angl. *Terms and conditions*) 14 punkto nuostatomis, mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kito asmens (subjekto) banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“

Taigi, pirmiau aptartos Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatos nustato tvarką, kaip mokėtojas (šiuo atveju – pareiškėja) gali išreikšti savo sutikimą – autorizuoti mokėjimo operaciją. Vis dėlto, įvertinus Privatiems klientams taikomų sąlygų 14

punkto nuostatų turinį, teigtina, kad pareiškėjos ir banko sutartiniuose santykiuose pareiškėjos sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją – vienkartinę arba periodinę mokėjimą, laikomas tinkamai duotu tik tada, kai *pati pareiškėja* pateikia (nurodo) savo mokėjimo priemonių duomenis, būtinus tam, kad būtų suformuotas mokėjimo nurodymas mokėjimo operacijai.

Pareiškėja nurodo pati nedavusi sutikimo įvykdyti Ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjos teigimu, lėšos iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų. Bankas teigia, kad Ginčijamas mokėjimas yra įvykdytas tinkamai, nes jį atlikti sutikimas buvo duotas pareiškėjos ir banko bendrojoje sutartyje sutartu būdu. Bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, remiasi aplinkybe, kad Ginčijamam mokėjimui įvykdyti šiuo atveju buvo būtina įvesti naudos gavėjo duomenis, patvirtinti naują naudos gavėją ir patvirtinti patį Ginčijamą mokėjimą, suvedant banko mobiliosios programėlės saugos kodą. Kadangi, kaip nurodo bankas, Ginčijamas mokėjimas buvo atliekamas per naršyklę naujam naudos gavėjui, papildomai į pareiškėjos mobiliojo telefono numerį buvo išsiųsta SMS žinutė su kodu, skirtu mokėjimui autorizuoti. Suvedus gautą kodą, Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas.

Vis dėlto atkreiptinas dėmesys, kad pirmiau minėtų banko Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte, nustatančiame mokėjimo operacijų autorizavimo sąlygas ir tvarką, kalbama apie atvejus, kai pats mokėtojas pateikia (nurodo) savo mokėjimo priemonių duomenis, turėdamas tikslą pateikti mokėjimo nurodymą mokėjimo operacijai, tačiau nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta minimoje Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatoje, pareiškėja tiek susirašinėjime su banku, tiek ir kreipimesi į Lietuvos banką teigia ir nuosekliai laikosi pozicijos, kad šiuos duomenis, būtinus inicijuoti mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą, pateikė ne ji, o tretieji asmenys, neteisėtu būdu pasisavinę (sužinoję) pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis.

Taigi, nors bankas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas, grindžia aplinkybe, kad šiam mokėjimui įvykdyti buvo panaudoti pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, dar neįrodo, kad visi šie veiksmai tikrai yra atlikti turint pareiškėjos sutikimą. Kaip minėta pirmiau, remiantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, vien aplinkybė, jog mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtoju išduotos mokėjimo priemonės, tarp jų ir jos personalizuotų saugumo duomenų, naudojimas, nelaikytina pakankamu įrodymu, kad mokėjimo priemone naudojosi ir (arba) mokėjimo operaciją autorizavo pats mokėtojas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Papildomai pažymėtina, kad nors bankas laikosi pozicijos, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas laikytinas tinkamai autorizuotu, vis dėlto neneigia pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas trečiųjų asmenų, galėjusių neteisėtais veiksmais pasisavinti pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudoti Ginčijamam mokėjimui inicijuoti bei atlikti. Atsiliepiame, remdamasis pareiškėjos susirašinėjime su banku pateiktais paaiškinimais, bankas nurodo, kad pareiškėja, gavusi SMS žinutę iš subjekto, prisistačiusio „HSE“, paspaudė šiame pranešime pateiktą nuorodą ir nežinomai trečiajai šaliai pateikė savo asmens duomenis, tarp jų ir savo mokėjimo kortelės duomenis. Vėliau telefonu pareiškėja trečiajam asmeniui pateikė kitus asmeninius duomenis, taip pat ir patvirtinimo kodą bei slaptažodį, būtinus prisijungti prie pareiškėjos mokėjimo sąskaitos ir atlikti Ginčijamą mokėjimą. Kaip nurodo bankas, asmuo, gavęs šią informaciją (telefono numerį, programėlės slaptažodį), galėjo prisijungti prie pareiškėjos sąskaitos per naršyklę. Taigi, bankas pripažįsta, kad Ginčijamo mokėjimo savo valia pati pareiškėja nesiekė atlikti.

Atsižvelgdamas į visa tai, kas nurodyta pirmiau, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamo ginčo atveju, vadovaujantis šalių nurodytomis bei neginčijamomis aplinkybėmis, yra pagrindo (duomenų) vertinti, kad pareiškėjos Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinus (sužinojus) pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojus Ginčijamam mokėjimui atlikti, pačiai pareiškėjai to nesiekus, taigi, neišreiškus valios, kad tokia operacija būtų vykdoma.

Dėl šios priežasties Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas atliktu nesant pareiškėjos valios, taigi, neautorizuotu, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka.

2. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Ginčijamo

mokėjimo sumos gražinimą

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, 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 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 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 Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, kiti veiksmai, dėl kurių, tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinus jo mokėjimo priemonę, galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimo, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

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).

Lietuvos banko nuomone, mokėtojo didelis neatsargumas turėtų būti objektyviai aiškus, t. y. pasireikšti esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu, asmens galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei veiksmų išvengti tokių pasekmių nesiėmimu.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš esminių mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų, pagal kurios įgyvendinimo tinkamumą vertinamas ir mokėtojo elgesys – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Šalių bendrąją sutartį sudarančių Privatiems klientams taikomų sąlygų 9 punkte nustatyta, kad: „darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte

savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote. Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų<...>” Taigi, aptartos Privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatos nustato, kad už mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą (tinkamą konfidencialumo apsaugojimą) yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, nustatyta, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir atliktas ne per banko programėlę, bet per naršyklę. Atliekant mokėjimą per naršyklę, asmeniui, prisijungusiam prie banko elektroninės bankininkystės puslapio ir inicijavusiam Ginčijamą mokėjimą, reikėjo įvesti naudos gavėjo duomenis, taip pat buvo būtina patvirtinti naują naudos gavėją ir patvirtinti mokėjimą suvedant banko programėlės saugos kodą. Be to, atsižvelgiant į tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliekamas per naršyklę naujam naudos gavėjui, į pareiškėjos mobiliojo telefono numerį buvo išsiųsta SMS žinutė su kodu, skirtu mokėjimui autorizuoti. Suvedus gautą kodą, Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas ir patvirtintas.

Taigi, kaip buvo konstatuota pirmiau, pareiškėja, gavusi SMS žinutę iš subjekto, prisistačiusio „HSE“, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir nežinomai trečiajai šaliai pateikė (t. y. suklastotame interneto puslapyje suvedė) savo asmens duomenis, tarp jų ir savo mokėjimo kortelės duomenis. Vėliau pokalbio su trečiuoju asmeniu metu pareiškėja jam pateikė ir kitus asmeninius duomenis, taip pat ir patvirtinimo kodą bei slaptažodį, būtinus prisijungti prie pareiškėjos mokėjimo sąskaitos. Kaip nurodo bankas, asmuo, gavęs šią informaciją (telefono numerį, programėlės slaptažodį), galėjo prisijungti prie pareiškėjos sąskaitos per naršyklę.

Bankas atsiliepime, be kita ko, atkreipė dėmesį, kad nebuvo nustatyta jokių sąskaitos perėmimo ženklų, t. y. kad pareiškėjos paskyra ir prisijungimai prie jos galėjo būti pasisavinti ar pavogti, nebuvo nustatyta, o ir pati pareiškėja neteigė, kad jos mobilusis įrenginys būtų pavogtas ar pasisavintas. Tyrimo metu buvo nustatyta, kad prisijungimas per naują įrenginį prie pareiškėjos mokėjimo sąskaitos, šiuo atveju naršyklės, buvo patvirtintas pačios pareiškėjos, o Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas suvedus gautą kodą, kuris buvo išsiųstas banko SMS žinute pareiškėjos bankui nurodytu telefonu numeriu.

Lietuvos bankas, išanalizavęs visas nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius įrodymus, mano, kad pareiškėjos elgesio vertinti kaip apdairaus ar tik neatsargaus nėra galima.

Visų pirma, pati pareiškėja pripažįsta savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis atskleidusi tretiesiems asmenims, taip ji pažeidė pirmiau aptartas su banku sudarytos bendrosios sutarties (Privatiems klientams taikomų sąlygų) nuostatas. Be to, pareiškėja, gavusi trečiųjų asmenų siųstą SMS žinutę, ne tik nesuabejojo jos siuntėjo, žinutės turinio (joje pateiktų reikalavimų susimokėti už testo atlikimą) patikimumu, bet ir nedvejodama paspaudė šioje žinutėje pateiktą nuorodą ir suvedė tiek savo asmens, tiek ir mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis. Ginčo bylos duomenimis, pareiškėja, suvedusi savo asmens ir mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, tikėtina, suklastotoje interneto svetainėje prisijungimą prie jos banko paskyros iš naujo įrenginio patvirtino savo mobilijame įrenginyje esančioje banko mobiliojoje programėlėje, gavusi apie tai informuojantį pranešimą.

Pareiškėjai nesukėlė įtarimų ir tai, kad netrukus po asmens ir mokėjimo kortelės duomenų suvedimo suklastotoje interneto svetainėje su ja susiekė asmuo, prisistatęs banko darbuotoju, ir informavo pareiškėją apie jos mokėjimo kortelės aktyvumą ne pareiškėjos buvimo vietoje. Šio pokalbio metu pareiškėja į savo telefoną gavo SMS žinutę su kodu, skirtu patvirtinti trečiųjų asmenų inicijuotą Ginčijamą mokėjimą. Nors siekė užkirsti kelią tariamam jos mokėjimo kortelės aktyvavimui, pareiškėja nedvejodama tretiesiems asmenims atskleidė SMS žinute gautą patvirtinimo kodą, nors toje žinutėje buvo informuota apie šio atsiųsto patvirtinimo kodo tikslą³, t. y. kad suvedant kodą bus patvirtintas 1 000 Eur vertės mokėjimas. Be to, kartu su kodu minėtoje SMS žinutėje buvo pateiktas ir perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims. Tačiau į šią, kaip ir į kitas pirmiau aptartas aplinkybes, pareiškėja neatkreipė dėmesio arba jų nepaisė, nes, tikėtina, nebuvo atsargi tiek, kiek akivaizdžiai buvo būtina.

Aptartos aplinkybės, Lietuvos banko vertinimu, reiškia, kad Ginčijamą mokėjimą tretieji

³ Banko kartu su atsiliepimu pateikti pareiškėjai išsiųsti SMS žinučių su patvirtinimo kodais išrašai.

asmenys be pareiškėjos sutikimo galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėja, būdama labai neatsargi, netinkamai vykdė Mokėjimų įstatymo (34 straipsnis) ir banko Privatiems klientams taikomose sąlygose įtvirtintus saugaus naudojimosi mokėjimo priemone reikalavimus. Vadinasi, labiausiai tikėtina, kad būtent pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo: neįvertino jai atsiųstos SMS žinutės, raginančios spausti joje pateiktą nuorodą tariamam testui įsigyti, turinio, nesudvejojo galimai suklastoto internetinio puslapio bei jame pateiktų nurodymų atskleisti savo mokėjimo priemonių duomenis patikimumu, be kita ko, patvirtino prisijungimą prie savo banko paskyros iš naujo įrenginio ir pokalbio su trečiaisiais asmenimis metu perdavė jiems vienkartinį saugos kodą Ginčijamam mokėjimui patvirtinti. Tai reiškia, kad šiuo atveju pareiškėja nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal Mokėjimų įstatymo ir Privatiems klientams taikomas sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir konstatavus, kad labiau tikėtina, kad tretieji asmenys įgijo galimybę įvykdyti Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjai dėl didelio neatsargumo praradus (neapsaugojus) banko jai išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugos duomenų, bankas Ginčijamo mokėjimo sumos, remiantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, neturi pareigos pareiškėjai gražinti, todėl nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo turėtų prisiimti pati pareiškėja.

3. Dėl banko teikiamų paslaugų saugumo

Nors pareiškėja neneigia savo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų atskleidimo tretiesiems asmenims aplinkybės, tačiau kreipimesi savo reikalavimą bankui grindžia ir ta aplinkybe, kad, jos vertinimu, banko paslaugos teikiamos nesaugiai, nes apie inicijuotą Ginčijamą mokėjimą ir naują lėšų gavėją jokiais pranešimais nebuvo įspėta.

Vis dėlto šių pareiškėjos teiginių nepatvirtina ginčo byloje esantys duomenys: bankas atsiliepime paaiškino, kad, pirmą kartą jungiantis prie pareiškėjos banko sąskaitos per naršyklę (šiuo atveju – tai bandant padaryti tretiesiems asmenims), pareiškėjos prisijungimą buvo prašoma papildomai patvirtinti per banko mobiliąją programėlę. Jungiantis per naršyklę, tretiesiems asmenims, tikėtina, suvedus pareiškėjos prieš tai jiems atskleistą pareiškėjos telefono numerį ir slaptažodį, pareiškėja savo mobiliajame įrenginyje gavo pranešimą, prašantį patvirtinti prisijungimą nauju įrenginiu (naršykle), tai pareiškėja ir padarė. Be to, norint atlikti Ginčijamą mokėjimą per naršyklę naujam naudos gavėjui, buvo taikomos papildomos saugumo priemonės – į pareiškėjos mobiliojo telefono numerį buvo išsiųsta SMS žinutė su kodu, skirtu Ginčijamam mokėjimui autorizuoti. Tai yra pokalbio su trečiaisiais asmenimis metu pareiškėja gavo SMS žinutę su kodu, skirtu 1 000 Eur vertės mokėjimui (Ginčijamam mokėjimui) naujam naudos gavėjui patvirtinti. Suvedus gautą kodą, Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas. Bankas kartu su atsiliepimu pateikė nurodytas aplinkybes patvirtinančius įrodymus⁴.

Pareiškėja kreipimesi, be kita ko, teigia, kad banko teikiama „Vault“ taupyklės, kurioje buvo laikomos pareiškėjos lėšos, paslauga yra nesaugi. Pareiškėjos teigimu, jokia papildoma apsauga „Vault“ taupyklėje laikomoms lėšoms nėra taikoma ir šiuo atveju Ginčijamo mokėjimo lėšos be pareiškėjos žinios ir sutikimo, jos papildomai neįspėjus, buvo pervestos naujam naudos gavėjui.

Atsižvelgdamas į šiuos pareiškėjos teiginius, bankas atsiliepime paaiškino, kad savo klientams siūlo skaitmeninių taupyklių „Vault“ paslaugą, t. y. suteikia galimybę klientams dalį savo lėšų laikyti ne pagrindinėje mokėjimo sąskaitoje, bet įsidėti į „Vault“ taupyklę ir taupyti pinigus tam tikram tikslui. Banko teigimu, skaitmeninės „Vault“ taupyklės yra skirtos klientų patogumui, siekiant padėti jiems lengviau taupyti ir (ar) atidėti dalį lėšų ateities reikmėms ar tikslams. Tačiau banko klientai bet kada gali „Vault“ taupyklėje esančias lėšas ar dalį jų persivesti į savo pagrindinę banko sąskaitą ir iš jos atlikti mokėjimus. Bankas pažymi, kad „Vault“ taupyklė nėra lygi taupomajai sąskaitai ir (ar) nesuteikia papildomos lėšų apsaugos. Be to, bankas nurodo, kad niekur neteigia, kad į „Vault“ taupyklę pervestos lėšos papildomai saugomos, jas sunkiau išsiimti ir (ar) kurį laiką jų nebus galima išsiimti ir naudoti. Bendrovė, remdamasi Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalies⁵ nuostatomis, pažymi, kad, patvirtinus

⁴ Veiksmų atliktų naršyklėje ir mobiliajame įrenginyje registro išrašai, išsiųstų SMS pranešimų su patvirtinimo kodais registro išrašai.

⁵ „Kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo

prisijungimą prie mokėjimo sąskaitos ir inicijavus lėšų perkėlimą iš „Vault“ taupyklės į pagrindinę mokėjimo sąskaitą, o vėliau ir tinkamai inicijavus ir patvirtinus Ginčijamą mokėjimą, bankas neturėjo teisinio pagrindo tokios mokėjimo operacijos nevykdyti ar atidėti jos įvykdymą.

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 banko teikiamos paslaugos yra nesaugios, o įvykdydamas Ginčijamą mokėjimą bankas būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Priešingai, kaip minėta, bankas kartu su atsiliepimu pateikė duomenis, paneigiančius pareiškėjos teiginius, kadgi nebuvo banko informuota apie naują lėšų gavėją ir (ar) inicijuotą Ginčijamą mokėjimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas sukčių naudai, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos saugumo priemonės šiuo konkrečiu atveju buvo ne tik nepakankamos, bet ir neatitinkančios teisės aktų reikalavimų, ir tai galėjo nulemti Ginčijamo mokėjimo įvykdymą, dėl to galėtų kilti ir atitinkama banko civilinė atsakomybė šios mokėjimo operacijos nulemtus nuostolius pareiškėjai kompensuoti. Ginčo nagrinėjimo metu taip pat konstatuota, kad pareiškėjos nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, prieš tai tretiesiems asmenims pasisavinus pareiškėjos mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, šiuo atveju nulėmė būtent pačios pareiškėjos itin neatsargūs veiksmai.

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 Ginčijamo 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 tapataus ginčo dalyko 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.

[Pareigų pavadinimas]

[Vardas ir pavardė]