



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-12-14 Nr. 429-638
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. rugpjūčio 9 d. 11 val. 58 min. 5 sek. panaudojant banko išduotos pareiškėjos mokėjimo kortelės „Debit MasterCard“ duomenis buvo atlikta 344,86 Eur mokėjimo operacija gavėjui *destream* (toliau – Operacija).

2022 m. rugpjūčio 9 d. 12 val. 1 min. pareiškėja kreipėsi telefonu į banką ir pranešė, kad skelbimų portale „Skelbiu.lt“ paskelbė skelbimą apie jos pačios parduodamą prekę. Pareiškėja nurodė, kad dėl prekės į ją kreipėsi tretieji asmenys. Pareiškėja per mobiliąją pokalbių programėlę „WhatsApp“ gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad šis asmuo siekia įsigyti parduodamą prekę pagal internetiniame skelbimų portale „Skelbiu.lt“ pareiškėjos įkeltą skelbimą. Pareiškėjos teigimu, pirkėju prisistatęs asmuo jai vėliau atsiuntė ir nuorodą į siuntų pristatymo bendrovės „Omniva“ interneto svetainę, kurioje pareiškėja turėjo suvesti savo mokėjimo kortelės duomenis tam, kad tariamo pirkėjo pervedama suma už pareiškėjos parduodamą prekę būtų įskaityta į pareiškėjos sąskaitą banke. Pareiškėja vykdė trečiojo asmens nurodymus. Pareiškėja nurodė, kad trečiajam asmeniui perdavė savo mokėjimo kortelės duomenis, o Operaciją papildomai patvirtino turimu mobilaus parašo SPIN1 kodu.

Pokalbio metu pareiškėjos mokėjimo kortelė ir teikiama interneto banko paslauga buvo užblokuotos. Taip pat banke nustatyta tvarka buvo užregistruotas pareiškėjos prašymas dėl atsiskaitomoje sąskaitoje įvykdytos Operacijos sumos grąžinimo.

2022 m. rugpjūčio 16 d. pareiškėja papildomai pateikė bankui susirašinėjimą su trečiaisiais asmenimis, patvirtinantį, kad jai buvo atsiųsta nuoroda į netikrą siuntų tarnybos „Omniva“ svetainę.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad pati pareiškėja perdavė mokėjimo kortelės duomenis tretiesiems asmenims ir davė sutikimą atlikti Operaciją. Dėl šios priežasties bankas nurodė, kad būtent pareiškėja yra atsakinga už jos patirtus nuostolius.

2022 m. rugsėjo 5 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir paprašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą, tačiau 2022 m. rugsėjo 20 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui grąžinti Operacijos metu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. grąžinti 344,86 Eur. Pareiškėja nurodo, kad apgaulės būdu tretieji asmenys iš pareiškėjos sąskaitos pasisavino minėtas lėšas. Pareiškėja teigia, kad iš karto, kai suprato buvusi apgauta, paskambino į banką ir prašė sustabdyti neteisėtą Operaciją. Pareiškėja akcentuoja, kad telefoninio pokalbio metu banko darbuotojas pažadėjo nedelsdamas visą jos pateiktą informaciją perduoti atsakingiems asmenims ir išspręsti kilusias problemas. Pareiškėja nurodo, kad 2022 m. rugsėjo 20 d. gavo atsakymą, jog Operacijos nebuvo įmanoma atšaukti ir kad būtent pareiškėja yra atsakinga dėl to, kad prarado lėšas. Pareiškėja nurodo, kad su banko sprendimu nesutinka, nes į banką kreipėsi iš karto po įvykdytos Operacijos, o bankas nesiėmė jokių veiksmų, kad apgintų klientą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu

ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Operacija įvyko dėl pareiškėjos veiksmų, kuriais tretiesiems asmenims buvo atskleisti mokėjimo kortelės personalizuoti saugumo duomenys, įskaitant mokėjimo kortelės CVV kodą, ir dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti mokėjimo operaciją pareiškėjos atsiskaitomoje sąskaitoje, sutikimas atlikti operaciją pareiškėjos vardu naudojant jos mobilųjį parašą buvo duotas 2022 m. rugpjūčio 9 d. 11 val. 58 min. 21 sek. Bankas nurodo, kad, prieš duodama sutikimą atlikti Operaciją, pareiškėja turėjo galimybę susipažinti su savo mobiliojo telefono ekrane per mobiliojo parašo programą jai pateikta informacija, kad pareiškėjos yra prašoma patvirtinti mokėjimo kortele inicijuotą operaciją, nurodant operacijos sumą, mokėjimo kortelės paskutinius keturis skaičius ir gavėjo pavadinimą. Bankas nurodo, kad sutikimas buvo išsiųstas į pareiškėjos mobilųjį telefoną, kurį pareiškėja nurodė ir kreipimėsi į Lietuvos banką.

Bankas nurodo, kad Operacijos metu pareiškėjos sutikimas bei pareiškėjos tapatybė papildomai buvo patvirtinti taikant saugesnį pareiškėjos tapatybės nustatymo būdą, t. y. prisijungimu prie banko interneto banko paslaugos su jos faktiškai valdomame mobiliajame įrenginyje įdiegtu mobiliuoju parašu ir tik pareiškėjai žinomą SPIN1 kodu. Bankas akcentuoja tai, kad jeigu pareiškėja savo mobiliuoju parašu nebūtų patvirtinusi sutikimo atlikti Operaciją, Operacija nebūtų buvusi įvykdyta, nepaisant to, kad tretiesiems asmenims dėl pareiškėjos kaltės tapo žinomi mokėjimo kortelės duomenys, įskaitant ir CVV kodą.

Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad pati pareiškėja neginčija fakto, kad perdavė tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės duomenis ir pati suvedė turimame mobiliajame telefone tik jai vienai žinomą savo mobiliojo parašo SPIN1 kodą. Banko teigimu, pareiškėjos elgesys turi būti laikomas kaip neatitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų, nes pareiškėjai prieš duodant sutikimą buvo rodoma visa reikiama ir būtina informacija, kad ji galėtų laiku atpažinti Operacijos sumą, mokėjimo kortelę ir lėšų gavėją bei susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų, kurie lėmė, kad pareiškėjos vardu buvo duotas sutikimas atlikti Operaciją. Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos. Šios rekomendacijos galėjo būti matomos pareiškėjai ir tada, kai buvo įvykdyta Operacija.

Bankas nurodo ir tai, kad, atsižvelgiant į teisės aktų ir šalių pasirašytos sutarties nuostatas, nei tuo metu, kai pirmą kartą pareiškėja kreipėsi į banką dėl Operacijos atšaukimo, nei vėliau nebuvo jokių galimybių bankui sustabdyti Operacijos vykdymo ar jos atšaukti. Nepaisant to, kad Operacijos rezervacija būtų buvusi panaikinta pareiškėjos sąskaitoje, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui Operacijos sumą nusirašius iš banko korespondentinės sąskaitos, bankas teisėtai ir pagrįstai turi teisę susigrąžinti dėl pareiškėjos kaltės, pasireiškusios dideliu neatsargumu, įvykdytos Operacijos sumą iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos.

Dėl šių priežasčių, remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, bankas 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 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti Operacijos metu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos trečiųjų asmenų pasisavintas lėšas. Pareiškėja neigia autorizavusi Operaciją, taip pat mano, kad bankas netinkamai įvykdė jos prašymą atšaukti lėšų, skirtų Operacijai įvykdyti, rezervaciją ir aplaidžiai atliko tyrimą dėl Operacijos atšaukimo bei jos, kaip neautorizuotos, lėšų kompensavimo pareiškėjai. Bankas teigia, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas inicijuoti Operaciją tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims. Remdamasis vidinės sistemos duomenimis, kad Operacija buvo patvirtinta pareiškėjos naudojama tapatybės patvirtinimo priemone (mobiliuoju parašu), bankas mano neturintis pareigos grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Operacijos metu prarastos sumos.

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).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Operacija nėra pareiškėjos autorizuota, o pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir pareiškėjos sutikimą tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti Operaciją. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios ir jai net nežinant apie Operacijos inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) *bankas privalo pareiškėjai kompensuoti neautorizuotos Operacijos metu jos patirtus nuostolius*; 2) *bankas turėjo galimybę ir pareigą atšaukti Operaciją*.

1. *Dėl neautorizuotos Operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Operacijos 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 įtartai 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 mokėtoju 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, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Operacijos įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyta Operacija, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

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

Didelio neatsargumo sąvoka taip pat plėtojama ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis.“¹

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytus savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) bei suvedama ir tokiu būdu patvirtinama Operaciją tik pareiškėjai žinomą mobiliuoju parašu, t. y. suvedama sPIN1 kodą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims mokėjimo kortele inicijuoti ir atlikti Operaciją pareiškėjos vardu.

Vertinamų aplinkybių kontekste visų pirma būtina pažymėti, kad, remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtoju tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia, arba būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos Operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir net patvirtino Operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint pokalbių programėlėje gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus (savo tapatybę) naudojama atpažinties priemone – suvedant mobiliojo parašo sPIN1 kodą², taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti Operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Operacijos įvykdymą pareiškėja pokalbių programėlėje „WhatsApp“ gavo, kaip pati tuo metu

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas.

² Pareiškėjai rodomos žinutės tekstas: „344,86 EUR kortelė: 0240 destream“.

tikėjo, pirkėjo siųstą pranešimą apie siuntų bendrovės „Omniva“ sistemoje apmokėtą pareiškėjos parduodamą prekę, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame „Omniva“ puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis: mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę ir kortelės numerį, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuota Operacija.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, 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. Kortelės sutarties neatskiriama dalyje Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 1 priedo 7.1 papunktyje pareiškėjai, kaip mokėjimo priemonės naudotojai, yra nustatytos pareigos – laikytis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų bei imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys: „<...> Naudotojas jokiais atvejais neturi teisės atskleisti tretiesiems asmenims Tapatybės patvirtinimo priemonių ar trečiųjų asmenų pagalba sužinoti Tapatybės patvirtinimo priemones ar kitaip leisti su minėtomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis susipažinti tretiesiems asmenims, įskaitant Banko darbuotojus.“ Be to, banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.1 papunktyje, reglamentuojančiame su mokėjimo priemone susijusias banko kliento pareigas, nustatyta, kad: „7.1.1. Klientas, turintis teisę naudotis Mokėjimo priemone, privalo: 7.1.1.1. naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose; 7.1.1.2. sužinojęs apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, įtarus ar sužinojus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą arba neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) sužinojo arba jais gali pasinaudoti Tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui ar kitam jo nurodytam subjektui, vadovaujantis Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančiomis sąlygomis, nurodytomis Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose. 7.1.2. Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų veiksmų (įskaitant nurodytus Paslaugos sąlygose ir atitinkamoje Sutartyje), kad būtų apsaugoti gautos Mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones).“

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo kortelės sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, ji privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. 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 (arba 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, o jai banko išduota mokėjimo priemonė – mokėjimo kortelė, būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad 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.

Nors pareiškėjai į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus pirkėjo, tačiau tai, kad pareiškėja iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir jai nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjos elgesys Operacijos inicijavimo metu nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Svarbu pažymėti tai, kad pareiškėjai pateiktame mobiliojo parašo pranešime, prašančiame suvesti SPIN1 kodą ir patvirtinti Operaciją, buvo aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kokia suma tvirtinama, kad Operacija tvirtinama mokėjimo kortele ir kas yra Operacijos lėšų gavėjas³.

Taigi, šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjos elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis

³ Pareiškėjai rodomos žinutės tekstas: „344,86 EUR kortelė: 0240 destream“.

aplinkybėmis, vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko vertinimu, laikytina tai, kad pareiškėjai nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jos yra prašoma pateikti visus būtent pačios pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos ji pripažįsta suvedusi, nors pati pareiškėja tik siekė gauti lėšas, o ne įvykdyti mokėjimo operaciją. Be to, nors pareiškėjai buvo pateikta aiški ir nedviprasmiška informacija, kokia suma, koku būdu ir kam yra atliekama Operacija, ji nepaisė jai atsiųstame pranešime nurodytos informacijos ir vis tiek davė sutikimą atlikti šią Operaciją. Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų ir kad pareiškėja būtų kvestionavusi pagal pranešime paspaustą nuorodą atsidariusio interneto puslapio autentiškumą, o jei tokių abejonių turėjo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones būtų bandžiusi išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją.

Vadovaujantis banko viešai skelbiamomis saugaus naudojimosi elektroninėmis paslaugomis rekomendacijomis, banko klientai raginami nespausti jokių el. paštu, pokalbių programėlėse ar SMS žinutėse gautų nuorodų, nevykdyti prašymų suvesti arba padiktuoti prisijungimo prie interneto banko ar kortelės duomenis, atidžiai įvertinti savo telefono ekrane matomą prašymą įvesti turimos prisijungimo priemonės slaptažodį, jei nėra su kuo sulygtinti kontrolinio kodo arba jis nesutampa, arba ignoruoti tokį pranešimą, jei nesiekiami prisijungti prie interneto banko ar inicijuoti mokėjimo operacijų, kilus nors mažiausiai abejonei, neskubėti ir nedelsiant nutraukti veiksmus⁴. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad el. bankininkystės sistemoje 2021 m. lapkričio 9 d. pareiškėja asmeniškai buvo įspėta, kad būtų budri, nes sukčiai aktyviai išvilioja bankų klientų duomenis. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja perskaitė banko pateiktą pranešimą. Taigi, iš šių duomenų matyti, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Išanalizavęs šias bei visas kitas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjos elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių, Operaciją tretieji asmenys be pareiškėjos žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėja, būdama labai neatsargi, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje mokėjimo kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. Remiantis nustatytais duomenimis, tam, kad pareiškėja parduotų prekę, jai nebuvo būtina suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų ir patvirtinti lėšų gavimo fakto. Tačiau pareiškėja, gavusi trečiųjų asmenų siųstą pranešimą, nedvejodama (kaip pripažįsta) paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotame interneto puslapyje nurodė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, neįsitikinusi nei siųsto pranešimo ir jame pateiktos nuorodos, nei į ją nukreipiančios interneto svetainės autentiškumu bei prašymo atskleisti konfidencialius savo mokėjimo priemonių duomenis tikrumu. Taip pat pareiškėja, neįvertinusi jai mobiliojo parašo tiekėjo siųsto pranešimo informacijos, kurioje buvo nurodomi atliekamos Operacijos duomenys, galiausiai patvirtino Operaciją.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėja būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir pati mobiliuoju parašu patvirtino Operaciją.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su 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 gražinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotos Operacijos lėšų.

2. Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

⁴ https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2019-12-09.pdf

Pareiškėja kreipimesi, be kita ko, nurodė, kad kreipėsi į banką iš karto po atliktos Operacijos, todėl bankas privalėjo sustabdyti Operacijos vykdymą ir taip apsaugoti pareiškėjos lėšas.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjos vardu pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją, 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 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 mokėtojai, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kuriuos yra neatskiriama Kortelės sutarties dalis, 3.3.5.2 papunktyje nustatyta: „Kai Mokėjimo operacija inicijuojama Gavėjo ar per Gavėją (pvz.: atsiskaitymas mokėjimo kortele), ar inicijuojama Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo, Mokėtojas negali atšaukti Mokėjimo nurodymo po to, kai Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui pateikė Sutikimą inicijuoti Mokėjimo operaciją arba Mokėtojas Gavėjui davė Sutikimą atlikti Mokėjimo operaciją. <...>“

Bankas atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijų vykdymas naudojantis mokėjimo kortelėmis skiriasi nuo įprastų kredito pervedimų, nes lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos operacijų mokėjimo kortelėmis atveju nėra nurašomos ir pervedamos tiesiogiai gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, o tik rezervuojamos sąskaitoje, kad nebūtų naudojamos kitoms mokėtojo inicijuojamoms operacijoms Kortelės sąskaitoje vykdyti (Kortelės sutarties 4.6 papunktis). Bankas paaiškino, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas tokios operacijos lėšas nusirašo tiesiogiai iš banko korespondentinės sąskaitos, o iš mokėtojo sąskaitos lėšas bankas nurašo tik tada, kai gauna mokėjimo operacijų finansinius patvirtinimus – pranešimus, kad lėšos nurašytos iš banko korespondentinės sąskaitos.

Banko teigimu, net jeigu Operacijos rezervacija būtų buvusi panaikinta mokėjimo kortelės sąskaitoje, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui Operacijos sumą nusirašius iš banko korespondentinės sąskaitos, bankas teisėtai ir pagrįstai būtų turėjęs teisę susigražinti dėl pareiškėjos kaltės, pasireiškusias dideliu neatsargumu, įvykdytos Operacijos sumą iš pareiškėjos mokėjimo sąskaitos (Kortelės sutarties 4.6 ir 6.3 papunkčiai).

Nustatytais duomenimis, šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją nebuvo nustatytos, t. y. pareiškėja į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją ir (ar) gražinti šio mokėjimo lėšas į pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitą paskambino po to, kai Operacija jau buvo įvykdyta, taigi, ir Mokėjimų įstatyme bei šalių susitarime nustatytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs ir bankas neturėjo jokių galimybių Operaciją atšaukti.

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 Operacijos sumą – 344,86 Eur, 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