



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-04-13 Nr. 429-202
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. gruodžio 12 d. 16 val. 14 min., panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia MasterCard“ Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė) duomenis, gavėjui MONODirect>KYIV UA (toliau – Gavėjas) buvo atliktas 197,54 EUR mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2022 m. gruodžio 12 d. 16 val. 16 min. ir 16 val. 19 min. iš pareiškėjo banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbiami*) banke (toliau – Sąskaita Nr. 1) į kitą pareiškėjo banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbiami*) banke (toliau – Sąskaita Nr. 2) buvo įvykdyti du mokėjimai, kurių bendra vertė 1 800 EUR.

2022 m. gruodžio 12 d. 16 val. 22 min. pareiškėjas telefonu susisiekė su banku ir informavo, kad galimai nukentėjo nuo sukčių. Pareiškėjas paaiškino bankui, kad 2022 m. gruodžio 11 d. skelbimų portale www.skelbiu.lt (toliau – Skelbimų portalas) paskelbė skelbimą dėl jam priklausančio daikto pardavimo, 2022 m. gruodžio 12 d. gavo žinutę iš daikto pirkėju prisistačiusio asmens (toliau – Tariamasis pirkėjas), Tariamasis pirkėjas atsiuntė pareiškėjui nuorodą į neva siuntų tarnybos UAB „DPD Lietuva“ (toliau – Kurjeris) interneto svetainę, pareiškėjas paspaudė šią nuorodą ir atsidariusiame lange suvedė Kortelės ir prisijungimo prie interneto banko duomenis, kad pavedimu gautų iš Tاريو pirkėjo atsiskaitymą už parduodamą daiktą, kelis kartus patvirtino pirmiau nurodytų veiksmų atlikimą mobiliojo parašo kodais, tačiau vėliau pareiškėjui kilo įtarimų, kodėl jo taip dažnai prašoma atlikti tvirtinimo veiksmus, todėl pareiškėjas prisijungė prie interneto banko, pastebėjo, kad į Sąskaitą Nr. 2 buvo gauti jam nežinomi mokėjimai, ir susisiekė su banku. Telefoninio pokalbio metu banko darbuotoja užblokavo pareiškėjo Kortelę ir nuotolines prieigas prie pareiškėjo Sąskaitų Nr. 1 ir 2 (toliau abi kartu – Sąskaitos).

Tą pačią dieną, t. y. 2022 m. gruodžio 12 d., telefoninio pokalbio su kitu banko darbuotoju metu pareiškėjas pateikė bankui prašymą dėl tarptautinės kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – *MasterCard* organizacija) lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, o vėliau raštu papildomai paprašė banko sustabdyti ir (ar) atšaukti Ginčijamą mokėjimą. Rašytiniame kreipimesi pareiškėjas pabrėžė, kad atskleidė Tariamam pirkėjui Kortelės ir prisijungimo prie interneto banko duomenis, siekdamas atsiskaityti su Kurjeriu už siuntos paslaugas, o supratęs, kad prieš jį atliekami sukčiavimo veiksmai, nedelsdamas kreipėsi į banką, informuodamas, kad pats jokių mokėjimų (nei Kortele, nei pavedimais) neatliko.

2022 m. gruodžio 13 d. Ginčijamo mokėjimo lėšos buvo nurašytos iš pareiškėjo Sąskaitos Nr. 2, su kuria buvo susieta Kortelė.

2022 m. gruodžio 17 d. bankas informavo pareiškėją, kad *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūra Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu negalima, nes Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas saugesnio autentiškumo patvirtinimo būdu. Bankas taip pat nurodė, kad Ginčijamo mokėjimo sumos savo lėšomis pareiškėjui negražins, nes būtent paties pareiškėjo veiksmai lėmė tai, kad šis mokėjimas buvo įvykdytas.

2022 m. gruodžio 20 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką, prašydamas gražinti Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau 2022 m. gruodžio 21 d. buvo pakartotinai banko informuotas,

kad bankas Ginčijamo mokėjimo sumos negražins.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas gražintų (kompensuotų) jam Ginčijamo mokėjimo sumą.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pakartotojo bankui pirmiau nurodytas aplinkybes, susijusias su Kortelės ir prisijungimo prie interneto banko duomenų atskleidimu Tariamam pirkėjui bei apgaulės būdu atliktu Ginčijamu mokėjimu. Savo reikalavimą bankui pareiškėjas argumentavo tuo, kad kreipėsi į banką iš karto po to, kai suprato tapęs sukčių auka ir kai lėšos Ginčijamam mokėjimui įvykdyti jo Sąskaitoje Nr. 2 dar nebuvo rezervuotos, tačiau bankas nesustabdė ir neatšaukė Ginčijamo mokėjimo vykdymo, taip pat nesiėmė kitų priemonių, kad būtų apsaugotos Sąskaitose laikomos lėšos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas dėl paties pareiškėjo didelio neatsargumo, kuris pasireiškė tuo, kad pareiškėjas: 1) gavęs Tاريو pirkėjo jam siųstą nuorodą, ją paspaudė ir netikroje Kurjerio interneto svetainėje, į kurią buvo nukreiptas per šią nuorodą, suvedė Kortelės duomenis (numerį, galiojimo laiką, CVC kodą), savo vardą ir pavardę, asmens kodą ir interneto banko atpažinimo kodą (toliau – Konfidenciali informacija); 2) savo mobiliajame įrenginyje iššokusiuose mobiliojo parašo languose matydamas, koku tikslu jo prašoma suvesti mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodus, vis tiek suvedė šiuos kodus ir patvirtino svetimame įrenginyje įdiegtos SEB mobiliosios programėlės (toliau – SEB programėlė) aktyvavimą ir sukurtus SEB programėlės PIN1 ir PIN2 kodus, taip sudarė sukčiams galimybę per SEB programėlę pareiškėjo vardu valdyti Sąskaitas ir jomis disponuoti ir per šią programėlę patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, inicijuotą Gavėjo, kuriam sukčiai pareiškėjo vardu perdavė Kortelės duomenis ir sutikimą inicijuoti šį mokėjimą.

Banko vertinimu, pirmiau nurodyti pareiškėjo veiksmai laikytini ne tik itin neatsargiais, bet ir pažeidžiančiais Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje, Bendrosiose taisyklėse¹ ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų apraše² pareiškėjui nustatytas pareigas, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, bankas neturi pareigos savo lėšomis gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos.

Komentuodamas atsisakymo inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą priežastis, bankas paaikškino, kad *MasterCard* organizacija nenustato galimybės ginčyti mokėjimo kortele atlikto mokėjimo tuo pagrindu, kad jis buvo atliktas sukčiavimo būdu, kai toks mokėjimas yra patvirtintas saugesniu autentiškumo patvirtinimo būdu.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ginčus Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (197,54 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai santykiai, kylantys iš mokėjimo paslaugų teikimo. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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.

Pareiškėjas teigė, kad neautorizavo Ginčijamo mokėjimo. Bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir patvirtintas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, tačiau neteigė, kad pirmiau nurodytus veiksmus atliko pats pareiškėjas, t. y. bankas teigė, kad pareiškėjas itin

¹ www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT_Bendrosios-taisykles_General-Rules_2022.09.01.pdf.

² www.seb.lt/sites/default/files/tac/Paslaugu_interneto_banke_teikimo_salygu_aprasas.pdf.

neatsargiais veiksmais sudarė sąlygas tretiesiems asmens banko ir pareiškėjo iš anksto sutartu būdu ir sąlygomis inicijuoti ir patvirtinti Ginčijamą mokėjimą pareiškėjo vardu, todėl bankas, priimdamas vykdyti ir įvykdydamas šalių sutartas sąlygas atitinkantį Ginčijamą mokėjimą, negalėjo įtarti, kad pareiškėjo sutikimas vykdyti Ginčijamą mokėjimo operaciją nebuvo duotas. Įvertinus ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus argumentus, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamą mokėjimą, nepaisant to, kad jis buvo inicijuotas ir patvirtintas šalių sutartomis sąlygomis, autorizavo ne pats pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant, kad Ginčijamas mokėjimas buvo pareiškėjo neautorizuotas, t. y. atliktas be pareiškėjo valios ir sutikimo, kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje.

Nagrinėjamo ginčo atveju bankas, teigdamas, kad neturi pareigos savo lėšomis gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumos, remiasi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta aplinkybe, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Pareiškėjas pripažįsta atskleidęs Konfidencialią informaciją jį apgavusiems sukčiams ir vėliau supratęs, kad sukčiai panaudojo šią informaciją neteisėtiems tikslams. Savo reikalavimą bankui gražinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas iš esmės grindė tuo, kad bankas nesustabdė ir (ar) neatšaukė Ginčijamo mokėjimo po to, kai pareiškėjas pranešė bankui apie pareiškėjo atžvilgiu trečiųjų asmenų atliktus sukčiavimo veiksmus, ir neapsaugojo pareiškėjo lėšų.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas buvo prašęs banko inicijuoti *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau banko buvo informuotas, kad ši procedūra yra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas nereiškė bankui pretenzijų dėl pirmiau nurodytos procedūros neinicijavimo ir nekėlė bankui jokių su tuo susijusių reikalavimų, t. y. pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė reikalaujantis paties banko gražinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą. Atsižvelgiant į tai, banko papildomai nurodytos aplinkybės, susijusios su *MasterCard* organizacijos lėšų gražinimo procedūros neinicijavimu, šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos ir Lietuvos bankas dėl jų atskirai nepasisakys.

Reikalavimų dėl tarp pareiškėjo Sąskaitų, t. y. iš Sąskaitos Nr. 1 į Sąskaitą Nr. 2, atliktų dviejų mokėjimų pareiškėjas bankui taip pat nereiškė, todėl šių mokėjimų atlikimo aplinkybės sprendime taip pat nebus plačiau analizuojamos. Be to, remiantis byloje turimais duomenimis, nepaisant to, kad šiuos mokėjimus galima atlikti pareiškėją apgavę sukčiai, šių mokėjimų lėšų sukčiai nespėjo iš Sąskaitos Nr. 2 pervesti į mokėjimo sąskaitas kitose finansų įstaigose ir (ar) kitaip jų panaudoti, t. y. šių mokėjimų lėšos liko pareiškėjo Sąskaitoje Nr. 2.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) atsisakydamas savo lėšomis gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, bankas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) bankas pagrįstai nesustabdė ir (ar) neatšaukė Ginčijamo mokėjimo vykdymo; 3) bankas užtikrino pareiškėjo banke laikomų lėšų saugumą.

1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

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.

Duomenų, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas savo lėšomis gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims Konfidencialią informaciją ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia

neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁴, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjama atveju – Kortele ir interneto bankas) pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Panašios pareigos nustatytos ir Bendrosiose taisyklėse (toliau – Taisyklės) bei Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų apraše (toliau – Aprašas), kurie laikomi neatskiriama banko ir pareiškėjo sutartinių santykių dalimi. Pareiškėjo pareiga saugoti banko jam išduotas mokėjimo priemones⁵ ir su jomis susijusius personalizuotus saugumo duomenis⁶ bei imtis veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims, nustatyta Taisyklių 11 skyriuje „Ką vertėtų žinoti apie naudojimąsi elektroniniais kanalais ir paslaugų sutarčių sudarymą elektroniniais kanalais?“, Taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės“ 10 skyriuje „Ką daryti praradus mokėjimo priemonę?“ ir Taisyklių 2 priedo „Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės“ 17 skyriuje „Kaip saugiai naudotis mokėjimo kortele?“, taip pat Aprašo 19.4 papunktyje ir 36 punkte. Atkreiptinas dėmesys, kad pirmiau nurodytose Taisyklių ir Aprašo nuostatose yra minimi ir konkretūs personalizuotų saugumo duomenų pavyzdžiai (pvz., interneto banko ir (arba) SEB mobiliosios programėlės atpažinimo kodas, asmens kodas, mokėjimo kortelės duomenys ir PIN kodai, atpažinties priemonių kodai, slaptažodžiai ir pan.).

Pirmiau nurodytos Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio, Taisyklių ir Aprašo nuostatos leidžia daryti išvadą, kad Konfidencialios informacijos, kaip personalizuotų saugumo duomenų, saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjo pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (ar) nevykdymas turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjo elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jeigu būtų nustatyta, kad pareiškėjas nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad pirmiau nurodytos pareigos būtų tinkamai vykdomos.

Pareiškėjas telefoninio pokalbio su banko darbuotojais metu nurodė 2022 m. gruodžio 12 d. gavęs iš Tariamo pirkėjo žinutę su nuoroda <http://dpd-lt.com2413.website/167084889224/receive> (toliau – Nuoroda). Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kodėl jis paspaudė šią Nuorodą ir joje atskleidė Konfidencialią informaciją, yra nenuoseklios. Pareiškėjas iš pradžių teigė norėjęs pavedimu gauti iš Tariamo pirkėjo atsiskaitymą už parduodamą daiktą, o vėliau nurodė, kad norėjo apmokėti parduodamo daikto siuntimo išlaidas. Lietuvos bankas neturi galimybių nustatyti, koku tikslu pareiškėjas atliko pirmiau nurodytus veiksmus. Nepaisant to, pažymėtina, kad, Lietuvos banko žiniomis, norint gauti lėšas bankiniu pavedimu iš kito asmens, pakanka šiam asmeniui tiesiogiai nurodyti savo vardą, pavardę ir banko sąskaitos, į kurią norima gauti lėšas, numerį. Norint mokėjimo kortele atsiskaityti su prekybininku internetu ir, kai taikoma, patvirtinti tokį atsiskaitymą interneto banke, prekybininkui reikia pateikti savo vardą, pavardę ir mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, jos galiojimo datą ir CVC kodą), tačiau ne tik kad nereikia, bet ir negalima prekybininkui ar bet kuriam kitam trečiajam asmeniui atskleisti savo prisijungimo prie interneto banko

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

⁴ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁵ Bendrųjų taisyklių 17 skyriuje „Kokias sąvokas vartojame Bendrosiose taisyklėse“ nustatyta, kad: „mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir / arba tam tikros procedūros, dėl kurių esame su jumis susitarę ir kurias jūs naudojate norėdami atlikti mokėjimą (pvz., interneto bankas, mokėjimo kortelė ar kt.).“

⁶ Bendrųjų taisyklių 17 skyriuje „Kokias sąvokas vartojame Bendrosiose taisyklėse?“ nustatyta, kad: „personalizuoti saugumo duomenys – autentiškumo patvirtinimo tikslais naudojami duomenys, kuriuos mes jums suteikiame arba kurie sukuriame jums naudojantis mūsų išduota personalizuota priemone (pvz., PIN kodas, SEB mobilioje programėlėje sukurtas kodas, taip pat slaptažodžiai, kodai, raktai ar jų deriniai naudojami autentiškumo patvirtinimui).“

duomenų. Prisijungimo prie interneto banko duomenys gali būti suvedami tik prieigą prie interneto banko suteikusių banko interneto puslapyje, norint pačiam jungtis prie interneto banko.

Byloje neturima duomenų, kad pareiškėjas, gavęs iš jam visiškai nepažįstamo asmens, t. y. Tariamo pirkėjo, Nuorodą, būtų ėmęsis veiksmų patikrinti šios Nuorodos saugumą ir tikrumą bei Tariamojo pirkėjo patikimumą ir (ar) bent kvestionavęs, kodėl Tariamas pirkėjas jam siūčia šią Nuorodą, jei parduodamo daikto pristatymu Tariamam pirkėjui, objektyviai vertinant, turėtų pasirūpinti pats pareiškėjas, ir (ar) kodėl pareiškėjo prašoma atskleisti tokios apimties itin jautrius duomenis (pvz., asmens kodą ir prisijungimo prie interneto banko atpažinties kodą). Priešingai, byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjas, nedvejodamas ir nepagrįstai pasitikėdamas Tariamu pirkėju, paspaudė Nuorodą ir joje, kaip pats prisipažino, atskleidė visą Konfidencialią informaciją.

Atkreiptinas dėmesys, kad į Skelbimų portalo naudotojus nukreipta sukčiavimo ataka, kuri pasireiškia tuo, kad pirkėjais apsimitę sukčiai išvilioja iš minėtame portale savo daiktus parduodančių asmenų mokėjimo kortelių ir (ar) kitus personalizuotus saugumo duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, nėra nauja. Apie tokias sukčiavimo atakas jau keletą metų nuolat skelbiama žiniasklaidoje⁷. Be to, apie tokias sukčiavimo atakas, jų veikimo schemas ir principus savo klientus yra įspėję Skelbimų portalas⁸, tikrasis Kurjeris⁹ ir pats bankas¹⁰.

Remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėjas ne tik atskleidė sukčiams Konfidencialią informaciją, bet ir iš savo įrenginio mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodais patvirtino sukčių, prisidengiančių pareiškėjo vardu, atliekamus veiksmus, t. y. SEB programėlės sukčių įrenginyje įdiegimą ir aktyvavimą. Svarbu pažymėti, kad tvirtindamas sukčių atliekamus veiksmus, pareiškėjas matė informaciją, iš kurios galėjo (turėjo) suprasti, kad jo prašoma patvirtinti tuos veiksmus, kurių, remiantis paties pareiškėjo paaiškinimais, jis neatliko ir neketino atlikti.

Pirma, 2022 m. gruodžio 12 d. 16 val. 7 min. 13 sek. pareiškėjui jo mobiliajame telefone iššokusiame mobiliojo parašo lange, kuriame buvo prašoma atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo SPIN1 kodu veiksmus, buvo rodoma ši informacija: „Login to SEB“. Pareiškėjas nenurodė, kad, atskleisdamas Konfidencialią informaciją Tariamojo pirkėjo atsiųstoje Nuorodoje, būtų bandęs jungtis prie interneto banko, tad, objektyviai vertinant, manytina, kad pareiškėjui turėjo kilti įtarimų, kodėl jo prašoma mobiliojo parašo SPIN1 kodu patvirtinti kažkokį jungimąsi prie banko.

Antra, 2022 m. gruodžio 12 d. 16 val. 7 min. 47 sek. pareiškėjui jo mobiliajame telefone iššokusiame mobiliojo parašo lange, kuriame buvo prašoma atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo SPIN2 kodu veiksmus, buvo rodoma ši informacija: „Patvirtinkite mob. programeles sukūrima“. Pareiškėjas teigė neturintis SEB programėlės ir ja nesinaudojantis, tad, objektyviai vertinant, manytina, kad pareiškėjui juo labiau turėjo kilti įtarimų, kodėl jo prašoma patvirtinti mobiliosios programėlės sukūrimą.

Nepaisydamas pirmiau nurodytos pareiškėjo mobiliajame įrenginyje iššokusiuose mobiliojo parašo languose matomos informacijos, pareiškėjas vis dėlto suvedė mobiliojo parašo SPIN1 kodą, o vėliau SPIN2 kodą ir taip patvirtino SEB programėlės ir jos PIN1 ir PIN2 kodų sukūrimą bei SEB programėlės aktyvavimą pareiškėjo vardu sukčių valdomame įrenginyje. Remiantis paties pareiškėjo pateiktais bankui paaiškinimais, įtarimų, kad jis galimai bendravo su sukčiais, jam kilo tik po to, kai pareiškėjas atliko pirmiau nurodytus tvirtinimo veiksmus, bet jo mobiliajame telefone pakartotinai iššokdavo mobiliojo parašo langai, kuriuose buvo prašoma atlikti kitus tvirtinimo veiksmus.

Bankas pateikė Lietuvos bankui vidaus sistemų duomenis, kad iš karto po to, kai pareiškėjas savo mobiliajame įrenginyje atliko patvirtinimo mobiliojo parašo SPIN2 kodu veiksmus, bankas išsiuntė pareiškėjo telefono numeriu¹¹ SMS žinutę su šiuo tekstu: „ĮSPĖJIMAS! Patvirtinote prieigą prie SEB programėlės ir sukūrėte naujus PIN kodus mokėjimams ir sutartims tvirtinti. Jei tai atlikote ne jūs, nedelsdami susisiekite su banku.“ Nors pareiškėjas neigė gavęs šią SMS žinutę, kaip ir nurodyta pirmiau, banko pateikti įrodymai patvirtina šios SMS žinutės išsiuntimo pareiškėjo telefono numeriu faktą, todėl objektyvaus pagrindo manyti, kad

⁷ Pavyzdžiui: <https://www.lrytas.lt/verslas/mano-pinigai/2022/12/23/news/pries-sventes-kauniete-vos-neprarado-pinigu-papasakojo-apie-gudria-apgaules-schema-25589009>; <https://www.15min.lt/verslas/naujiena/pranesimai/skelbiu-lt-ispeja-i-pardavejus-nusitaikę-virtualus-sukciai-demaskuoti-pades-3-konkretus-signalai-231-1444356>; <https://www.delfi.lt/news/daily/crime/policija-ragina-buti-atsargiems-per-menesi-pradeta-apie-60-ikiteisminių-tyrimu-del-sukciavimo.d?id=90307915>.

⁸ Pavyzdžiui, <https://www.skelbiu.lt/siuntos/pastomatai>.

⁹ Pavyzdžiui, www.dpd.com/lt/lt/2021/01/18/pastebeti-sukciavimo-atvejai-bukite-atsargus/.

¹⁰ Pavyzdžiui, www.seb.lt/infobankas/naujienos/seb-bankas-gyventoju-pinigai-sukciams-vis-dar-dazniausiai-iskelbia-paspaudus.

¹¹ Telefono numeris sutampa su tuo, kurį pareiškėjas nurodė Lietuvos bankui, kreipdamas dėl tarp šalių kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo.

pareiškėjas šios SMS žinutės negavo, Lietuvos bankas neturi. Be to, apie tai, kad jis mobiliojo parašo SPIN2 kodu tvirtina mobiliosios programėlės sukūrimą, pareiškėjas jau buvo informuotas prieš pirmiau nurodytos papildomos SMS žinutės išsiuntimą, t. y. kai pareiškėjo mobiliajame įrenginyje iššokusiame mobiliojo parašo lange jo buvo prašoma suvesti mobiliojo parašo SPIN2 kodą, kad patvirtintų mobiliosios programėlės sukūrimą.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, manytina, kad pareiškėjo turima patirtis, įskaitant naudojimąsi Kortelės, interneto banko ir mobiliojo parašo paslaugomis, yra pakankama, kad pareiškėjas galėtų suprasti atliekamų veiksmų reikšmę ir galimas pasekmes. Bankas pabrėžė, kad pareiškėjas jau kurį laiką naudojosi mobiliuoju parašu, kaip atpažinties priemone, ir iki Ginčijamo mokėjimo ne kartą buvo atlikęs mokėjimus, kuriems inicijuoti buvo panaudoti Kortelės duomenys, o tokio pobūdžio mokėjimams patvirtinti buvo taikytas saugesnio autentiškumo patvirtinimo būdas. Bankas papildomai pažymėjo, kad, priešingai, nei teigė pareiškėjas, sutartinių santykių su banku metu pareiškėjas buvo anksčiau naudojęsis SEB programėle.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje, Taisyklėse ir Apraše nustatytų pareigų, susijusių su Konfidencialios informacijos saugojimu, o jo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmė tai, kad pareiškėją apgavę ir iš jo Konfidencialią informaciją išvilioję sukčiai, pareiškėjui papildomai patvirtinant sukčių atliekamus paskesnius veiksmus, jų atskirai nekvestionuojant, tik jam žinomais mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodais, pareiškėjo vardu sugebėjo atlikti ir ginčo šalių iš anksto sutartu būdu patvirtinti Ginčijamą mokėjimą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (ar) žinomos informacijos ir (ar) iš anksto turėtos panašios patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, jis būtų anksčiau pastebėjęs ir supratęs, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje, Taisyklėse ir Apraše nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukęs pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, konstatuotina, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai (šiuo atveju pareiškėjui) tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

2. Dėl Ginčijamo mokėjimo sulaikymo ir (ar) atšaukimo

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Byloje nustatyta, kad bankui pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti Ginčijamą mokėjimą atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas, t. y. buvo inicijuotas pagal tik pareiškėjui žinomus Kortelės duomenis ir patvirtintas saugesniu autentiškumo patvirtinimo būdu, taigi objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti priimti vykdyti ir įvykdyti Ginčijamą mokėjimą bankas neturėjo.

Pareiškėjas pirmą kartą telefonu kreipėsi į banką, praėjus daugiau nei 15 minučių nuo Konfidencialios informacijos praradimo ir 8 min. nuo faktinio Ginčijamo mokėjimo atlikimo. Šios aplinkybės nekeičia fakto, kad tuo metu, kai pareiškėjas telefonu pranešė bankui apie galimą nukentėjimą nuo sukčių, bankas jau buvo gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, t. y. pareiškėjas kreipėsi į banką po to, kai suėjo Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatytas terminas, per kurį mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą.

Tai, kad vėliau paaiškėjo, kad dėl paties pareiškėjo didelio neatsargumo sutikimą vykdyti Ginčijamą mokėjimą jo vardu Gavėjui davė sukčiai, nepaneigia fakto, kad pareiškėjas, perduodamas sukčiams Konfidencialią informaciją ir atlikdamas mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodais tvirtinimo veiksmus, sudarė prielaidas sukčiams pareiškėjo vardu ir vykdant Ginčijamą mokėjimą teisėtai dalyvaujančioms trečiosioms šalims pagrįstai tikėtis, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, patvirtintas ir įvykdytas esant pareiškėjo, kaip Kortelės turėtojo, sutikimui.

Duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, priimdamas vykdyti mokėjimo nurodymą atlikti Ginčijamą mokėjimą, galėjo pažeisti Mokėjimų įstatymą, kitus jam taikomus teisės aktus ir

(arba) *MasterCard* organizacijos taisyklės, nenustatyta. Objektyvaus pagrindo teigti, kad iki pareiškėjo kreipimosi bankas galėjo (turėjo) suprasti, kad pareiškėjas galimai tapo sukčių auka ir Ginčijamas mokėjimas yra inicijuotas be pareiškėjo sutikimo ar žinios, taip pat nėra. Iš bylos duomenų matyti, kad pastarosios aplinkybės bankui tapo žinomos tik po to, kai, bankui priėmus vykdyti mokėjimo nurodymą ir jį įvykdžius, pareiškėjas pats telefonu susisiekė su banku ir informavo apie jo atžvilgiu atliktus sukčiavimo veiksmus ir Konfidencialios informacijos praradimą. Vėlesnis sukčiavimo aplinkybių paaiškėjimas nekeičia fakto, kad pareiškėjas, nors ir nesiekė Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, kaip konstatuota pirmiau, sudarė sąlygas sukčiams atlikti tuos veiksmus, kuriuos šalys iš anksto buvo sutarusios įprastomis sąlygomis laikyti pareiškėjo sutikimu vykdyti Kortele inicijuotus mokėjimus, įskaitant Ginčijamą mokėjimą.

3. Dėl pareiškėjo banke laikomų lėšų saugumo

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas 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.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, kad dėl nuo pareiškėjo priklausiusių aplinkybių buvo inicijuotas ir įvykdytas Ginčijamas mokėjimas ir (ar) prisijungta prie pareiškėjo Sąskaitų, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti Ginčijamo mokėjimo įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad prie pareiškėjo Sąskaitų būtų jungiamasi tik naudojantis pareiškėjui žinomais ir (ar) tik jo patvirtintais personalizuotais saugumo duomenimis. Be to, pareiškėjui pranešus bankui apie Konfidencialios informacijos sukčiams atskleidimą, bankas nedelsdamas užblokavo pareiškėjo Kortelę ir nuotolineis priegais prie pareiškėjo Sąskaitų, taip užkirsdamas kelią sukčiams neteisėtai naudotis Kortele ir (ar) Sąskaitose esančiomis lėšomis. Jei, kaip konstatuota pirmiau, pareiškėjas nebūtų atskleidęs sukčiams Konfidencialios informacijos, sukčiai nebūtų galėję panaudoti Kortelės duomenų, prisijungti prie pareiškėjo Sąskaitų ir atlikti Ginčijamo mokėjimo.

Įvertinus pirmiau išdėstytas ginčo byloje nustatytas aplinkybes ir padarytas išvadas, konstatuotina, kad nėra pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimo bankui savo lėšomis gražinti Ginčijamo mokėjimo sumą pagrįstu ir jo tenkinti, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis