



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-01-22 Nr. 429-18
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. gruodžio 4 d., panaudojant banko išduotos pareiškėjo mokėjimo kortelės *VISA* duomenis, buvo atlikta mokėjimo operacija, kurios suma 2 562,79 Eur, lėšų gavėjui MY FIN APP (toliau – Operacija).

Tą pačią dieną pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką ir pranešė, kad socialiniame tinkle „Facebook“ pareiškėjo žmona paskelbė skelbimą apie parduodamą prekę. Pareiškėjas nurodė, kad dėl prekės į jo žmoną kreipėsi tretieji asmenys. Pareiškėjo žmona per mobiliąją pokalbių programėlę „Messenger“ gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad šis asmuo siekia įsigyti parduodamą prekę pagal įkeltą skelbimą. Pareiškėjo teigimu, pirkėju prisistatęs asmuo vėliau atsiuntė ir nuorodą į siuntų pristatymo bendrovės „Omniva“ interneto svetainę, kurioje turėjo būti suvesti mokėjimo kortelės duomenys tam, kad tariamo pirkėjo pervesta suma už parduodamą prekę būtų įskaityta į pareiškėjo sąskaitą banke. Pareiškėjas pabrėžė, kad jo žmona vykdė trečiojo asmens nurodymus ir suvedė pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis minėtoje interneto svetainėje, o Operaciją papildomai pareiškėjas patvirtino „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodu.

Pokalbio metu pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota ir pareiškėjui rekomenduota prisijungus prie interneto banko paskyros užpildyti prašymą dėl galimybės susigrąžinti Operacijos metu pervestas lėšas. Taip pat pareiškėjui buvo nurodyta kreiptis į policiją ir pranešti apie šį įvykį.

Pareiškėjas užpildė prašymą įvertinti Operaciją ir grąžinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Įvertinęs prašyme pateiktus duomenis, bankas 2023 m. gruodžio 5 d. papildomai kreipėsi į pareiškėją ir prašė patikslinti aplinkybes, kaip buvo atlikta Operacija. Reaguodamas į banko prašymą, pareiškėjas nurodė papildomas banko prašomas aplinkybes.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti jo patirtus nuostolius, nes nustatė, kad pats pareiškėjas perdavė mokėjimo kortelės duomenis tretiesiems asmenims ir davė sutikimą atlikti Operaciją. Dėl šios priežasties bankas nurodė, kad būtent pareiškėjas elgėsi labai neatsargiai, todėl jis pats yra atsakingas už patirtus nuostolius. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo banko užginčyti Operaciją ir į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą grąžinti iš jos nurašytas Operacijos lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė panašias aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką ir pabrėžė, kad jis pats perdavė tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės duomenis ir suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Pareiškėjas nurodė, kad lėšos jo sąskaitoje buvo tik rezervuotos, todėl jis skubiai kreipėsi į banką dėl Operacijos atšaukimo. Atsižvelgdamas į tai pareiškėjas mano, kad bankas turėjo galimybę užginčyti Operaciją ir grąžinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, dėl to tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjo žinios inicijuoti Operaciją. Bankas nurodo, kad norint gauti lėšas į savo sąskaitą nereikia suvesti

savo mokėjimo kortelės duomenų bei patvirtinti savo tapatybės.

Papildomai bankas pažymėjo, kad Operacija buvo įvykdyta ją patvirtinus taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą – buvo suvesti tik pareiškėjui žinomi jo mokėjimo kortelės duomenys (vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV)), o Operacija patvirtinta suvedus pareiškėjo naudojamos tapatybės atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad pats pareiškėjas neginčija fakto, kad perdavė tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės duomenis ir pats suvedė turimame mobiliajame telefone tik jam vienam žinomą „Smart-ID“ PIN1 kodą. Bankas nurodė, kad kai mokėtojas suveda mokėjimo kortelės duomenis ir identifikacijai pasirenka „Smart-ID“, kortelės turėtojas, t. y. banko klientas, nustatomas pagal PIN1 kodą. Banko teigimu, pareiškėjo elgesys turi būti laikomas kaip neatitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų, nes pareiškėjas nesutikrino „Smart-ID“ programėlės kontrolinio saugos kodo, suvedė tik jam žinomą slaptažodį, o tai ir lėmė, kad pareiškėjo vardu buvo duotas sutikimas atlikti Operaciją.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, ir primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Operacijos metu iš jo atsiskaitomosios sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs Operaciją, todėl mano, kad bankas Operacijos lėšas turi grąžinti pareiškėjui. Banko vertinimu, pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas Operacijos sumos grąžinti pareiškėjui.

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).

Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad tretieji asmenys apgaulės būdu išviliojo pareiškėjo personalizuotus saugumo duomenis ir inicijavo Operaciją, bankas atsiliepime neginčija. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačio pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija, atlikta nesant pareiškėjo valios ir jam net nežinant apie Operacijos inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui Operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) pagrįstai atsisakė taikyti lėšų grąžinimo procedūrą pagal VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – VISA taisyklės) nuostatas; 3) pagrįstai neatšaukė Operacijos vykdymo.

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.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugražinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugražinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Jeigu mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga¹.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju 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.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti pareiškėjui Operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos 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 aplinkybėmis². Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui³.

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 šiais konkrečiais 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. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁵.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) 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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

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).

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijos pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjas, perduodamas tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytą savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) ir patvirtindamas Operaciją suveddamas tik jam žinomą „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims mokėjimo kortele inicijuoti ir atlikti Operaciją pareiškėjo vardu.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino pareiškėjo ir jo žmonos elgesį pasitikint pokalbių programėlėje gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant pareiškėjo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus (savo tapatybę) naudojama atpažinties priemone – suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, 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 pačio pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti Operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Operacijos įvykdymą pareiškėjo žmona pokalbių programėlėje „Messenger“ gavo, kaip tuo metu buvo tikima, pirkėjo siųstą pranešimą apie siuntų bendrovės „Omniva“ sistemoje apmokėtą parduodamą prekę, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame „Omniva“ puslapyje pareiškėjas suvedė prašomus nurodyti duomenis: mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę ir kortelės numerį ir CVV kodą, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuota Operacija.

Luminor mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁶ (toliau – Sąlygos) 3.1 papunkčio 26 dalyje yra įtvirtintas mokėjimo kortelės apibrėžimas: „mokėjimo kortelė – tai Banko Klientui suteikta elektroninė mokėjimo priemonė, leidžianti Klientui elektroniniu būdu suformuoti mokėjimo nurodymus Bankui dėl disponavimo su kortele susietoje mokėjimo sąskaitoje esančiomis Kliento lėšomis, t. y. atsiskaityti už prekes ir paslaugas negrynaisiais pinigais prekybos ir paslaugų įmonėse jų darbo metu, išsiimti bei įnešti grynuosius pinigus jų išdavimo / priėmimo vietose ir automatuose jų darbo metu. Sąlygose vartojama „kortelės“ sąvoka apima tiek papildomą kortelę, tiek pagrindinę kortelę. Pagrindine laikoma kortelė, kuri yra išduota Kliento vardu, o papildoma kortele laikoma kortelė, kuri yra išduota papildomai prie pagrindinės kortelės Kliento ar jo nurodyto asmens vardu.“

Sąlygų 7.2.5 papunktyje pareiškėjui, kaip mokėjimo priemonės naudotojui, yra nustatytos pareigos – „laikyti paslapyje visus Kortelės ar Skaitmeninės piniginės, su kuria susieta Kortelė, duomenis (informaciją nurodytą ant kortelės), įskaitant ir SMS žinute atsiųstą saugos kodą“. Sąlygų 9.2 papunktyje yra nustatyta, kad „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis“. Taip pat Sąlygų 6.3.1 papunktyje, nurodančiame, kokiais būdais banko klientas gali pateikti sutikimą atlikti operaciją, yra nustatyta, kad „Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. <...> Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemonės ir / ar kitais Bankui priimtinais būdais / priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės prigludimas prie specialiu ženklų pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. <...> Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės

⁶ Pareiškėja su šiomis sąlygomis buvo supažindinta 2022 m. rugpjūčio 25 d. laišku interneto banke, kurį pareiškėja perskaitė 2022 m. rugpjūčio 31 d.

operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“

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 – pareiškėjas, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam 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 pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjui nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Nors pareiškėjo žmonai į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamą pirkėjo) pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus pirkėjo, tačiau tai, kad pareiškėjas iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys, suteikiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, suteikė galimybę tretiesiems asmenims inicijuoti Operaciją, todėl jis nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Svarbu pažymėti, kad trečiųjų asmenų pareiškėjo žmonai atsiųsta nuoroda <https://omniva.lt-verslui.kurjerinis.com/cash58213677> skyrėsi nuo tikros bendrovės „Omniva“ interneto svetainės nuorodos (tikra svetainės nuoroda <https://www.omniva.lt/>). Taigi, Lietuvos banko nuomone, tiek pareiškėjas, tiek jo žmona galėjo suprasti, kad pateikta aktyvi nuoroda yra klaidinga, ir turėjo susilaikyti nuo trečiųjų asmenų nurodymų vykdymo.

Vertinant tolimesnius pareiškėjo veiksmus paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą „Omniva“ puslapį, svarbu pažymėti ir tai, kad iš pareiškėjo pateikto vaizdo įrašo, kuriame užfiksuota, kaip atrodo suklastota „Omniva“ svetainė ir kokių duomenų prašoma, matyti, jog pačioje suklastotoje svetainėje yra pastebimų gramatikos ir logikos klaidų, pvz., prie prekės aprašymo buvo nurodyta „sklypo aprašymas“. Lietuvos banko nuomone, tiek pareiškėjas, tiek jo žmona turėjo atkreipti dėmesį į suklastotoje „Omniva“ svetainėje pateiktus duomenis ir suabejoti tokios svetainės tikrumu.

Be to, kaip nurodė pareiškėjas, pareiškėjo žmona per „Facebook“ tikėjosi parduoti prekę ir už ją į pareiškėjo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad nei pareiškėjas, nei jo žmona neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti Operaciją. Tačiau, siekdamas už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą, pareiškėjas suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Taigi, tam, kad pareiškėjas tariamai į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jo buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint pinigines lėšas gauti į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų ir neprašo suvesti „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodo. Taigi, pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, tačiau nuo tolimesnių veiksmų nesusilaikė, o priešingai – vykdė trečiųjų asmenų nurodymus, suvedė savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą ir tokiais savo veiksmais patvirtino Operaciją.

Taigi, šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjo elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko vertinimu, laikytina tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jo yra prašoma pateikti visus būtent paties pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos jis pripažįsta suvedęs, nors pats pareiškėjas tik siekė gauti lėšas, o ne įvykdyti mokėjimo operaciją. Be to, pareiškėjui atsiųsta paslaugų teikėjo „Omniva“ nuoroda skyrėsi nuo teisingos prisijungimo prie tikros bendrovės „Omniva“ interneto svetainės nuorodos.

Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės

personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėjas būtų kvestionavęs paspaudus pranešime atsiųstą nuorodą atsidariusio interneto puslapio autentiškumą ar pačio interneto puslapio neatitikimus, o jei tokių abejonių turėjo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones būtų bandęs išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją.

Be to, bankas viešai platino pranešimą ir įspėjo klientus apie tai, kad sukčiai siuntinėja įvairias žinutes, kurios gali neatitikti tikrovės ir kuriose yra pateikiamos netikros nuorodos, jas paspaudę ir suvedę savo personalizuotus saugumo duomenis, klientai gali prarasti lėšas. Bankas ragino to neatlikti⁷. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad pareiškėjas 2023 m. vasario 15 d., 2023 m. gegužės 23 d. ir 2023 m. rugsėjo 27 d. el. laiškais asmeniškai buvo įspėtas, kad būtų budrus, nes sukčiai aktyviai vilioja bankų klientų duomenis. Taigi, iš šių duomenų matyti, kad bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų supažindintas su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis, taip pat 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 pareiškėjo elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, Operaciją tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėjas, būdamas labai neatsargus, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje mokėjimo kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. Remiantis nustatytais duomenimis, tam, kad pareiškėjas parduotų prekę, jam nebuvo būtina suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodo. Tačiau pareiškėjo žmona, gavusi trečiųjų asmenų siųstą pranešimą, nedvejodama (kaip pripažįsta pareiškėjas) paspaudė jame pateiktą nuorodą ir pareiškėjas suklastotame interneto puslapyje nurodė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, neįsitikinęs 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 pareiškėjas, neatsižvelgęs į tai, kad siekia gauti lėšas, o ne jas pervesti, galiausiai patvirtino Operaciją.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėjas būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jo vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesinėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir pats patvirtino Operaciją.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, 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 grąžinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotos Operacijos lėšų.

2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjo prašymus taikyti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat prašė banko ginčyti Operaciją ir pagal *VISA taisykles* taikyti lėšų grąžinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA taisyklėse*, tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA taisyklėse*, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *VISA* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Motyvuodamas savo sprendimą netaikyti lėšų grąžinimo procedūros dėl Operacijos,

⁷ <https://www.luminor.lt/lt/sukciavimo-prevencija>

bankas nurodo, kad VISA taisyklėse nustatyta, kad lėšų gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai Operacija nėra tinkamai patvirtinta. Banko sistemų duomenys rodo, kad Operacija buvo patvirtinta šalių sutarta tvarka.

VISA taisyklių 11.7 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autentifikacija nebuvo patvirtinta.

Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad nors Operacija buvo inicijuota trečiųjų asmenų, tačiau pareiškėjas neginčija fakto, kad pats ją autentifikavo, t. y. perdavė mokėjimo kortelės duomenis, kuriais naudojantis buvo galima inicijuoti Operaciją, suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą ir taip patvirtinto Operaciją sutartyje nustatyta tvarka. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad toks banko sprendimas atitinka VISA taisyklių nuostatas, o bankas pagrįstai netaikė lėšų gražinimo procedūros.

3. Dėl Operacijos atšaukimo

Pareiškėjas kreipimesi taip pat nurodo, kad skubiai po atliktos Operacijos kreipėsi į banką dėl jos atšaukimo, tačiau bankas tokių veiksmų neatliko.

Vertinant pareiškėjo teiginius dėl mokėjimo operacijos atšaukimo ir jos sumos gražinimo į pareiškėjo sąskaitą banke, 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.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Sąlygų 6.3.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais. Mokėjimo nurodymai, nustatyti Sąlygų 6.4.2 papunktyje (t. y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (6.3.5 papunktis). Pasibaigus Sąlygų 6.3.3 ir 6.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (6.3.6 papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (Sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėjas į banką dėl Operacijos lėšų gražinimo kreipėsi po to, kai sutikimas vykdyti Operaciją jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs⁸.

Atsižvelgiant į tai, bankas, remdamasis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos ir nebegalėjo įvykdyti pareiškėjo prašymo atšaukti Operaciją, praėjus įstatyme nustatytam jos atšaukimo terminui, ir (ar) grąžinti į pareiškėjo sąskaitą šio mokėjimo sumos.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, taip pat atsižvelgiant į tai, kad bankas pagrįstai atsisakė taikyti VISA taisyklėse numatytą lėšų gražinimo procedūrą ir neturėjo pagrindo atšaukti Operacijos, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti ir (ar) kompensuoti Operacijos sumą – 2 562,79 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmetamas.

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

⁸ Sutikimas Operacijai duotas 2023 m. gruodžio 4 d. 20:36:30 val., o pareiškėjas į banką dėl Operacijos atšaukimo kreipėsi po sutikimo davimo, t. y. 2023 m. gruodžio 4 d. 20:44 val. (telefoninis skambutis).

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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