



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-23 Nr. 429-218
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokatės X.X. (toliau – pareiškėjos atstovė) prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėja) ir AB SEB bankas (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų mokėjimo kortele, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, tačiau nustatyta, kad bankas taip pat netinkamai vykdė operacijų rizikos stebėseną. Įvertinus, kad nuostoliai dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsirado dėl abiejų ginčo šalių kaltės, atsakomybė už nuostolius dalijama lygiomis dalimis kiekvienai ginčo šaliai po 50 procentų, todėl pareiškėjos reikalavimas tenkintinas iš dalies.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. liepos 28 d. 19 val. 57 min. 41 sek., suvedus pareiškėjos interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, buvo prisijungta prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir iniciuotas terminuotojo indėlio sutarties nutraukimas (toliau – Indėlio sutartis). Pareiškėjai suvedus „Smart-ID“ PIN2 kodą, buvo nutraukta Indėlio sutartis ir į pareiškėjos banko sąskaitą pervesta 20 000 Eur indėlio suma.

2025 m. liepos 28 d. 19 val. 59 min. 55 sek. buvo iniciuotas pareiškėjos mokėjimo kortelės grynųjų pinigų išėmimo bankomate paros limito pakeitimas (nuo 2 000 Eur iki 15 000 Eur), šis veiksmas buvo patvirtintas pareiškėjai suvedus „Smart-ID“ PIN2 kodą.

2025 m. liepos 28 d. nuo 23 val. 09 min. iki 23 val. 26 min. bankomate „BRINK'S LITHUANIA Alytus LTU“, panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelę ir suvedus jos PIN kodą, buvo atlikta keturiolika grynųjų pinigų išėmimo operacijų (šešios grynųjų pinigų išėmimo bankomate operacijos po 1 500 Eur ir aštuonios – po 600 Eur), iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašyta 13 800 Eur suma bei 276 Eur komisiniai mokesčiai už grynųjų pinigų išėmimą.

2025 m. liepos 28 d. nuo 23 val. 52 min. iki 2025 m. liepos 29 d. 00 val. 07 min. bankomate „Swedbank H181 Alytus LTU“, panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelę ir suvedus jos PIN kodą, atliktos trys grynųjų pinigų išėmimo operacijos po 1 000 Eur, iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašyta 3 000 Eur suma bei 60 Eur komisinių mokesčių už grynųjų pinigų išėmimą.

2025 m. liepos 29 d. nuo 00 val. 33 min. iki 00 val. 37 min. bankomate „BRINK'S LITHUANIA Alytus LTU“, panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelę ir suvedus jos PIN kodą, buvo atliktos keturios grynųjų pinigų išėmimo operacijos (trys grynųjų pinigų išėmimo bankomate operacijos po 1 000 Eur bei viena 300 Eur), iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašyta 3 300 Eur suma bei 66 Eur komisinių mokesčių už grynųjų pinigų išėmimą.

Iš viso iš pareiškėjos banko sąskaitos, panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelę, buvo įvykdyta 21 grynųjų pinigų išėmimo bankomate mokėjimo operacija, jų bendra suma – 20 100

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2025 m. liepos 29 d. 08 val. 03 min. banko darbuotojas susisiekė su pareiškėja telefonu dėl jos mokėjimo kortele atliktų grynųjų pinigų išėmimo bankomate mokėjimo operacijų, tačiau pareiškėja į banko darbuotojo pateiktus klausimus neatsakė ir pokalbį nutraukė. Banko darbuotojas tą pačią dieną užblokavo prieigą prie pareiškėjos interneto banko bei galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo kortele.

2025 m. rugpjūčio 1 d. 09 val. 07 min. pareiškėja telefonu kreipėsi į banką ir pranešė apie sukčiavimo būdu iš jos banko sąskaitos įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja telefonu bankui detaliam nepaaiškino, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kaip įgalino pareiškėjos vardu įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau neneigė, kad su ja telefonu susisiekė tretieji asmenys ir teikė jai nurodymus, juos ji įvykdė. 2025 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėja pateikė bankui pretenziją dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sugrąžinimo.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos reikalavimą, pareiškėjos atstovė kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo šalių reikalavimai

1. Atlikti išsamų banko veiksmų tyrimą, siekiant išsiaiškinti ir nustatyti, ar buvo laikomasi visų teisės aktų reikalavimų, susijusių su įtartinų operacijų prevencija, pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencija bei klientų lėšų apsaugojimu.

2. Nustačius, kad bankas neįvykdė pareigos apsaugoti kliento lėšas ir interesus, įpareigoti banką atlyginti visą patirtą žalą – 20 100 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjos atstovė teigė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdytos ir pareiškėja patyrė nuostolių dėl to, kad bankas tinkamai neįvykdė mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos ir nesustabdė ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo. Pareiškėjos atstovės teigimu, bankas su pareiškėja dėl įtartinų ginčijamų mokėjimo operacijų susisiekė tik tada, kai lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje nebeliko ir bankui įtarimų sukėlusių operacijų tolimesnė prevencija nebeteko jokios prasmės.

Pareiškėjos atstovės teigimu, bankas „turėjo atkreipti dėmesį ir atpažinti itin keistas ir akivaizdžiai neįprastas skubiai viena po kitos sekusias ir pareiškėjai itin nenaudingas finansines operacijas: 1) terminuotojo indėlio nutraukimą vėlyvu metu ir sukauptų indėlio palūkanų praradimą; 2) greitą 20 000 Eur pervedimą į asmeninę sąskaitą; 3) išgryninimo limito padidinimą iki maksimalaus; 3) itin skubaus visos sumos pagal maksimalius leistinus limitus iki paskutinio euro išgryninimas, už atliekamas operacijas sumokant itin didelius net 402 Eur siekiančius komisinius“.

Pareiškėjos atstovės teigimu, bankas, įvykdydamas ginčijamas mokėjimo operacijas, nesilaikė banko Bendrųjų taisyklių (toliau – Taisyklės) 2 priedo 20 skyriaus 20.8 papunkčio reikalavimo, kuriame nurodoma, kokiais atvejais bankas gali blokuoti mokėjimo kortelę arba mokėjimo kortelės operacijas. Be to, bankas pažeidė Finansinių nusikaltimų tarnybos direktoriaus 2014 m. gruodžio 5 d. įsakymu Nr. V-240 patvirtinto Galimo pinigų plovimo ir įtartinų piniginių operacijų ar sandorių atpažinimo kriterijų sąrašo (toliau – Sąrašas) reikalavimus ir pažeidė pareigą veikti sąžiningai, maksimaliai skaidriai, teisingai ir profesionaliai, geriausiomis klientui sąlygomis ir jo interesais.

Papildomai pareiškėjos atstovė pažymėjo, kad bankas pareiškėjos tinkamai nesupažindino su Indėlio sutarties sąlygomis, nes visą informaciją pareiškėjai pateikė anglų kalba, todėl pareiškėja negalėjo tinkamai suprasti, kokiais būdais Indėlio sutartis gali būti nutraukiama. Pareiškėjos atstovė pažymėjo, kad pareiškėja yra pensininkė, rusakalbė, nemoka skaityti lietuvių kalba, o anglų kalba pareiškėjai apskritai nėra suprantama.

Atsiliepime į pareiškėjos atstovės kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas atkreipė dėmesį, kad 2025 m. rugpjūčio 1 d. telefoninio pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėja neneigė bendravusi su trečiaisiais asmenimis, tačiau nepaaiškino, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi jos personalizuoti saugos duomenys. Nors pareiškėja bankui nurodė, kad vykdė trečiųjų asmenų nurodymus, tačiau neįvardijo, kokius konkrečius veiksmus atliko, taip pat teigė neatsimenanti, kokius duomenis pateikė policininku apsimesusiam asmeniui pateiktame nufotografuotame pareiškime. Bankas pažymėjo, kad, atsižvelgdamas į pareiškėjos telefonu pateiktus duomenis, bankas vertina, kad pareiškėja atskleidė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis, dėl to tretieji asmenys

galėjo prisijungti prie pareiškėjos interneto banko ir inicijuoti Indėlio sutarties nutraukimą bei kortelės grynųjų pinigų išėmimo bankomate paros limito pakeitimą. Be to, mokėjimo operacijos buvo įvykdytos pareiškėjos mokėjimo kortelę įdėjus į bankomatą bei panaudojus kortelės PIN kodo slaptažodį, vadinasi, banko teigimu, pareiškėja tretiesiems asmenims buvo perdavusi ir savo kortelę bei jos PIN kodo slaptažodį.

Įvertinęs nustatytas aplinkybes, bankas mano, kad pareiškėjos veiksams yra būdingas didelis aplaidumas, dėl to visi nuostoliai dėl ginčijamų mokėjimo operacijų turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

Bankas, pasisakydamas dėl mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos priemonių įgyvendinimo, pažymėjo, kad mokėjimo operacijų rizikos stebėseną atlieka ir mokėjimo operacijų stabdymą vykdo taip, kad nenukentėtų banko klientų interesai. Taisyklių 2 priedo 20 skyriaus 20.8 papunktyje yra nurodoma, kokiais atvejais bankas gali blokuoti kliento mokėjimo kortelę arba mokėjimo kortelės operacijas: jei pastebi įtartinų atsiskaitymų mokėjimo kortele; mano, kad mokėjimo kortelės duomenys ar PIN kodas gali būti atskleisti kitiems asmenims; mano, kad mokėjimo kortele naudojamosi neteisėtai.

Bankas pažymėjo, kad kilusio ginčo atveju ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos pareiškėjos kortelę fiziškai įdėjus į bankomatą ir suvedus jos PIN kodo slaptažodį. Pareiškėja bankui nebuvo pranešusi apie jos mokėjimo kortelės praradimą ar neteisėtą pasisavinimą, todėl bankas neturėjo galimybės nustatyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdytos be pareiškėjos žinios ir sutikimo.

Bankas paaiškino, kad banko darbuotojas susisiekė su pačia pareiškėja dėl jos banko sąskaitoje įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų, tačiau pareiškėja su banko darbuotoju nebendravo ir neatsakė į jo klausimus. Nepaisydamas to, bankas užblokavo tiek naudojamąsi pareiškėjos interneto banko paskyra, tiek ir mokėjimo kortelę.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė 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 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš jos sąskaitos banke nurašytą sumą. Pareiškėjos atstovė iš esmės kelia banko civilinės atsakomybės klausimą, teigdama, kad pareiškėja dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių, nes bankas tinkamai nevykdė mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos ir neužkirto kelio ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymui. Vis dėlto kreipimesi pareiškėjos atstovė nenurodė aplinkybių, kaip pareiškėja galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, tik pakartojo banko nustatytas ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjos atstovė, nors ir nedetalizavo aplinkybių, kuriomis pareiškėja galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, neginčijo banko nustatytų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybių.

Bankas teigia, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos pareiškėjos mokėjimo kortelę fiziškai įstačius į bankomatą ir panaudojus jos PIN kodo slaptažodį, tai rodo, kad pareiškėjos mokėjimo kortele ir jos PIN kodu naudojosi ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Banko teigimu, pareiškėjos veiksmas yra būdingas didelis neatsargumas, dėl to visi dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų patirti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai. Pasisakydamas dėl mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos priemonių įgyvendinimo, bankas teigė neturėjęs pagrindo įtarti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti vykdomos ne

pačios pareiškėjos, nes jos buvo inicijuotos fiziškai pareiškėjos kortelę įdėjus į bankomatą. Bankas taip pat paaiškino, kad banko darbuotojas, vykdydamas mokėjimo operacijų rizikos stebėseną, susisiektų su pareiškėja dėl jos banko sąskaitoje įvykdytų įtartinų mokėjimo operacijų, tačiau pareiškėja su banko darbuotoju nebendravo.

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).

Kaip minėta, pareiškėja nepateikia detalių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi pareiškėjos personalizuoti saugos duomenys, įskaitant ir pareiškėjos mokėjimo kortelę bei jos PIN kodą, tačiau bankas atsiliepime neginčija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos galėjo būti atliktos be pareiškėjos žinios ir sutikimo. Bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos tretiesiems asmenims perduotų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties galima teigti, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą nuostolių paskirstymo tvarką; 2) bankas tinkamai įgyvendino mokėjimo operacijų rizikos stebėseną.

1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtinto nuostolių paskirstymo

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, jog įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, 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. Todėl tuo atveju, kai mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba 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 sąlyga².

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos 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 pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³. 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 mokėtojui⁴.

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 praktikoje⁵, 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. 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 tai, kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁶.

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 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 ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja telefonu tretiesiems asmenims atskleidė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis ir vėliau trečiųjų asmenų prisijungimą prie pareiškėjos interneto banko patvirtino „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodu. Taip pareiškėja suteikė leidimą tretiesiems asmenims iš jos banko sąskaitos inicijuoti Indėlio sutarties nutraukimą, šį veiksmą pati pareiškėja patvirtino, suveddama „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą. Vėliau pareiškėja dar kartą suveddama „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą patvirtino ir mokėjimo kortelės grynųjų pinigų išėmimo bankomate limitų padidinimą. Be to, pareiškėja neišsaugojo savo mokėjimo kortelės ir jos PIN kodo, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelę ir jos PIN kodą.

Banko sprendimas Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl ginčijamų mokėjimo operacijų 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 ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino ginčo byloje turimus duomenis apie pareiškėjos elgesį su savo mokėjimo priemone bei 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.

Iš banko Lietuvos bankui pateikto pareiškėjos ir banko darbuotojo pokalbio įrašo galima nustatyti, kad su pareiškėja telefonu susiekė tretieji asmenys ir prisistatė telekomunikacijų bendrovės atstovais. Minėti asmenys teigė, kad pareiškėjai reikia atnaujinti savo sutartį ir pareiškėjai teikė nurodymus, kokius veiksmus su savo mokėjimo priemone pareiškėja turi atlikti, juos pareiškėja įvykdė. Pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėja teigė, kad suvedė

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus, tretiesiems asmenims atidavė savo mokėjimo kortelę ir atskleidė mokėjimo kortelės PIN kodą. Ginčo byloje neturima duomenų, koku tikslu pareiškėja naudojo jai išduotą mokėjimo priemonę.

Kaip minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalyje 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. To paties straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

Taisyklių 2 priedo 18 skyriuje nustatyti mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimai ir įpareigojimas mokėjimo paslaugų vartotojui nesudaryti sąlygų tretiesiems asmenims naudotis mokėjimo kortele ar sužinoti kortelės PIN kodą. Taisyklių 18.5 papunktyje nurodoma: „Neužrašykite PIN kodo ant mokėjimo kortelės, popieriaus ar kitų daiktų, laikomų kartu su mokėjimo kortele, nes pamesta ar kitaip prarasta mokėjimo kortele gali pasinaudoti kiti asmenys.“ Jeigu nesilaikoma saugaus PIN kodo naudojimo ir saugojimo reikalavimų, toks elgesys laikomas dideliu neatsargumu, todėl pareiškėjai tenka atsakomybė už visas kortele atliktas mokėjimo operacijas, patvirtintas PIN kodu.

Taisyklių 18.12 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo kortele gali naudotis tik tas asmuo, kurio vardas ir pavardė įspausti mokėjimo kortelėje.

Banko Interneto banko taisyklių 30 punkte nurodyta, kad pareiškėja įsipareigoja „saugoti visų rūšių atpažinimo priemones; nedelsdama informuoti mus apie atpažinimo priemonės praradimą ar slaptumo pažeidimą; nedelsdama pranešti teisėsaugos institucijoms, kai atpažinimo priemonės praradimas ar naudojimas susijęs su neteisėtais veiksmais; laikyti paslaptį atpažinimo kodą, slaptažodžius, SEB mobiliosios programėlės PIN kodus, neužrašyti jų ant slaptažodžių generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims“.

Taisyklių 1 priedo 10.1 papunktyje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę (nagrinėjamo ginčo atveju – interneto banką, mokėjimo kortelę) ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims.

Taisyklių 11 skyriuje įvardinta PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų, kitų veiksmų ir elektroninių dokumentų – mokėjimo pavedimų, sutarčių, jų pakeitimų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taisyklių 2 priedo 12 skyriuje įvardinta PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų mokėjimo kortele vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui.

Taigi, pirmiau aptartos Taisyklių nuostatos aiškiai nustato mokėtojo pareigą saugoti jam išduotą mokėjimo priemonę, PIN kodų slaptažodžius, niekam jų neperduoti, o tuo atveju, jeigu mokėjimo priemonė buvo neišsaugota, nedelsiant pranešti bankui.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog pareiškėja ėmėsi pakankamų 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 būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Nagrinėjamo ginčo atveju iš banko Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, vykdydama trečiųjų asmenų nurodymus, suvedė savo tapatybės atpažinimo priemonės „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus ir taip patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie pareiškėjos interneto banko, patvirtino Indėlio sutarties nutraukimą bei mokėjimo kortelės grynujų pinigų išėmimo limito padidinimą. Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas, prieš pareiškėjai vedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą ir taip patvirtinat trečiųjų asmenų prisijungimą prie pareiškėjos interneto banko paskyros, rodė informaciją „*Jungiatės prie SEB interneto banko*“; o prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą ir taip patvirtinant Indėlio sutarties nutraukimą rodė informaciją „*Patvirtinate SEB indėlio LT****0141EUR uždarymą*“; prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą ir taip patvirtinant mokėjimo kortelės grynujų pinigų išėmimo limitų pakeitimus, rodė informaciją „*Tvirtinate kortelės **** 9608 nustatymų pakeitimus*“.

Be to, pareiškėja savo mokėjimo kortelę bei jos PIN kodą perdavė tretiesiems asmenims.

Vertinant, ar toks pareiškėjos elgesys gali būti laikomas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad personalizuoti saugos duomenys, įskaitant ir mokėjimo kortelę bei jos PIN kodo slaptažodį, yra skirti turėti ir naudoti tik mokėjimo priemonės savininkui, o mokėjimo priemonės savininkas turi pareigą saugoti šių duomenų konfidencialumą. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja vykdė trečiųjų asmenų nurodymus, nepaisydama banko jai rodomos informacijos, bei į tai, kad pareiškėja savo mokėjimo kortelę bei jos PIN kodą perdavė tretiesiems asmenims, Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja turėjo ir galėjo suprasti, kad tokiais savo veiksmais ji ne tik šiurkščiai pažeidžia savo pareigą saugoti jai išduotos mokėjimo priemonės ir jos duomenų konfidencialumą, bet ir tretiesiems asmenims perduodama savo mokėjimo kortelę bei jos PIN kodą suteikia leidimą jos vardu iš jos banko sąskaitos vykdyti mokėjimo operacijas. Pareiškėjai turėjo būti akivaizdu, kad tokiais savo veiksmais ji suteiks leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu ne tik prisijungti prie jos banko sąskaitos ir pareiškėjos vardu inicijuoti veiksmus, tačiau ir naudotis pareiškėjos mokėjimo kortele kaip sava.

Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę.

Svarbu pažymėti, kad, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas 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.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja akivaizdžiai galėjo suprasti, kad, perduodama tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelę ir jos PIN kodą, suteiks jiems leidimą jos vardu iš jos banko sąskaitos vykdyti mokėjimo operacijas, be to, nors dėl šių veiksmų pareiškėja tiesiogiai nuostolių nepatyrė, tačiau ji turėjo kreipti deramą dėmesį į banko jai rodomą informaciją prieš suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus bei susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų. Vis dėlto pareiškėja kritiškai nevertino savo veiksmų su savo mokėjimo priemone ir vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus, elgėsi išskirtinai aplaidžiai ir tai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę jos vardu inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, dėl to yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintą nuostolių paskirstymo tvarką.

2. Dėl banko atsakomybės už veiksmingą operacijų rizikos stebėseną

Vertinant, ar nagrinėjamo ginčo atveju bankas, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, tinkamai įgyvendino savo pareigas teikiant mokėjimo paslaugas, svarbu pažymėti, kad, augant sukčiavimų skaičiui, mokėjimo paslaugų teikėjams tenka pareiga įgyvendinti saugumo priemones, kurios padėtų sumažinti sukčiavimo riziką.

Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2366 2015 m. lapkričio 25 d. dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2002/65/EB, 2009/110/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 ir panaikinama Direktyva 2007/64/EB, (toliau – Direktyva) konstatuojamoje dalyje nurodyta, kad „patikimos ir saugios mokėjimo paslaugos yra būtinos tinkamam mokėjimo paslaugų rinkos veikimui, todėl mokėjimo paslaugų vartotojai turi būti tinkamai apsaugoti nuo su šiomis paslaugomis susijusių rizikų. Mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi už saugumo priemonių taikymą, o tokios priemonės turi būti proporcingos esamai saugumo rizikai. Tai reiškia, kad mokėjimo paslaugų teikėjas, kaip profesionalus finansų rinkos dalyvis, turi pareigą sukurti ir palaikyti veiksmingą rizikos mažinimo sistemą, taip pat incidentų valdymo ir sukčiavimo prevencijos procedūras.“

2017 m. lapkričio 27 d. Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2018/389, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2366 papildoma griežto kliento autentiškumo patvirtinimo ir bendrų ir saugių atvirųjų ryšių standartų techniniais reguliavimo standartais, (toliau – Reglamentas) preambulėje nurodoma, kad „autentiškumo patvirtinimo procedūra turėtų apimti operacijų stebėjimo mechanizmus, kuriais būtų galima nustatyti mėginimus pasinaudoti mokėjimo paslaugų vartotojo personalizuotais saugumo požymiais, kurie buvo prarasti, pavogti arba neteisėtai pasisavinti, ir užtikrinti, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, įprastu būdu nurodęs personalizuotus saugumo požymius, būtų teisėtas vartotojas ir kaip toks išreikštų savo sutikimą pervesti lėšas ir gauti informaciją apie jo sąskaitą.“

Reglamento 2 straipsnio 1 dalis nustato, kad mokėjimo paslaugų teikėjai „turėtų įdiegti operacijų stebėjimo mechanizmus, leidžiančius jiems aptikti neautorizuotas ar nesąžiningas mokėjimo operacijas, kad galėtų įgyvendinti saugumo priemones, nurodytas 1 straipsnio a ir b punktuose. Tie mechanizmai turi būti grindžiami mokėjimo operacijų analize, kurią atliekant atsižvelgiama į mokėjimo paslaugų vartotojui būdingus elementus įprastu būdu naudojant personalizuotus saugumo požymius.“

Reglamento 2 straipsnio 2 dalyje mokėjimo paslaugų teikėjams nustatyta pareiga užtikrinti, kad operacijų stebėsenos mechanizmuose būtų atsižvelgiama bent į visus šiuos rizika pagrįstus veiksniai: „a) pažeistų arba pavogtų autentiškumo patvirtinimo elementų sąrašus; b) kiekvienos mokėjimo operacijos sumą; c) žinomus sukčiavimo atvejus teikiant mokėjimo paslaugas; d) kenkėjiškų programų užkrėtimo požymiai bet kurioje tapatumo nustatymo procedūros sesijoje; e) jei prieigos įrenginį ar programinę įrangą teikia mokėjimo paslaugų teikėjas, įrašas apie mokėjimo paslaugų vartotojui suteiktos prieigos įrenginio ar programinės įrangos naudojimą ir jos neįprastą naudojimą“. Be to, Reglamento preambulėje pažymima, kad, nuolat kintant sukčiavimo metodams, turėtų būti numatomos techninių sprendimų inovacijos reaguojant į atsiradusias naujas grėsmes elektroninių mokėjimų saugumui.

Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į tai, kad sukčiavimų, nukreiptų į mokėjimo paslaugų vartotojus, skaičius bei dėl sukčiavimo būdu įvykdytų neautorizuotų mokėjimo operacijų nuostoliai nuolat auga, ir siekdamas paskatinti finansų rinkos dalyvius gerinti finansinio sukčiavimo rizikos valdymą, didinti taikomų prevencijos priemonių efektyvumą, taip pat skatinti laikytis Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytų reikalavimų, parengė Sukčiavimo prevencijos gaires (toliau – Gairės), kurios finansų rinkos dalyviams įsigaliojo 2024 m. gegužės 1 d.

Viena iš svarbių Gairėse aptariamų sukčiavimo rizikos prevencijos priemonių – veiksminga operacijų rizikos stebėseną. Mokėjimo paslaugų teikėjams rekomenduojama įgyvendinti tinkamas technologines ir organizacines priemones, kuriomis būtų didinamas mokėjimo operacijų stebėjimo proceso veiksmingumas ir užkardomų sukčiavimo atvejų dalis.

Minėtu tikslu Gairių 28 punkte mokėjimo paslaugų teikėjams rekomenduojama diegti technologinius sprendimus, kurie leistų nustatyti neįprastą kliento elgseną. Technologiniai sprendimai naudojant istorinius duomenis padėtų konfigūruoti konkrečius mokėjimo paslaugų vartotojų segmentus, kuriuose sukčiavimo rodikliai yra didesni, ir identifikuoti jų elgsenos pokyčius.

Gairių 30 punkte mokėjimo paslaugų teikėjams rekomenduojama vykdomoms mokėjimo operacijoms priskirti atitinkamus rizikos įverčius arba taikyti lygiaverčius alternatyvius sprendimus, kurie padėtų sugrupuoti mokėjimo operacijas pagal nustatytus rizikos lygius ir parinkti kiekvienam lygiui tinkamas kontrolės procedūras bei rizikos mažinimo priemones. Tokios priemonės galėtų apimti, pavyzdžiui, mokėjimo operacijos vykdymo sustabdymą arba atsisakymą ją vykdyti, susisiekimą su MPV.

Gairių 32 punkte mokėjimo paslaugų teikėjams rekomenduojama mokėjimo operacijų stebėsenos procese papildomai atsižvelgti ir į tokius veiksniai, kurie galėtų padėti greičiau identifikuoti neįprastus veiksmus ir padidinti stebėsenos veiksmingumą. Minėtame punkte pateikiamas pavyzdinis sąrašas veiksmų ir arba jų visuma, kurie galėtų padėti identifikuoti neįprastus mokėjimo paslaugų vartotojo veiksmus, kaip, pvz., neįprastos mokėjimo operacijos.

Gairių 34 punkte mokėjimo paslaugų teikėjui rekomenduojama taikyti tokias mokėjimo operacijų stebėjimo priemones, kurios užtikrintų operacijų stebėseną realiuoju laiku, taip pat galimybes nustatyti konkrečiam klientui neįprastas operacijas bei pritaikyti naujas taisykles arba scenarijus. Periodiškai vertinant taikomų mokėjimo operacijų stebėjimo mechanizmų veiksmingumą, svarbu nustatyti, ar minėtos priemonės padeda laiku nustatyti galimus sukčiavimo atvejus, aiškintis neveiksmingo stebėjimo atvejų priežastis, analizės ir vidaus tyrimų informaciją panaudoti naujoms stebėsenos taisyklėms kurti, taip pat aktyviai diegti

papildomus technologinius sprendimus, leidžiančius užkardyti galimus sukčiavimo atvejus.

Apibendrinus pirmiau minėtų ES teisės aktų bei Gairių reguliavimą, galima teigti, kad mokėjimo paslaugų teikėjai turėtų nuolat reaguoti į besikeičiančias tendencijas, diegti tokius technologinius sprendimus ir taikyti tokias operacijų rizikos stebėsenos priemones, kurios padėtų pasiekti sukčiavimo prevencijos tikslą – laiku aptikti ir užkardyti sukčiavimo atakas, kad mokėjimo paslaugų vartotojai dėl to nuostolių nepatirtų arba kad jie būtų kuo mažesni.

Direktyvos 72 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tais atvejais, kai mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją arba teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, jog mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techninis sutrikimas arba kitas mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumas. Analogiška pareiga įtvirtinta ir Mokėjimų įstatymo 37 straipsnyje.

Ginčo šalių sudarytoje sutartyje detalai neregamentuotos banko pareigos vykdant operacijų rizikos stebėseną, tik numatyti atvejai, kada bankas turi teisę apriboti naudojimąsi mokėjimo priemone. Taisyklių 2 priedo 20 skyriaus 20.8 papunktyje yra nurodoma, kad bankas gali blokuoti kliento mokėjimo kortelę arba mokėjimo kortelės operacijas, jei: „20.8.1 pastebi įtartinų atsiskaitymų mokėjimo kortele; 20.8.2 mano, kad mokėjimo kortelės duomenys ar PIN kodas gali būti atskleisti kitiems asmenims; 20.8.3. mano, kad mokėjimo kortele naudojamasi neteisėtai“.

Sprendžiant, ar bankui dėl netinkamai vykdomos operacijų rizikos stebėsenos gali kilti civilinė atsakomybė, svarbu tai, kad nors ginčo šalių sudarytoje sutartyje nėra detalai aptartos banko pareigos vykdant operacijų rizikos stebėseną, tačiau vis dėlto pirmiau minėtose Taisyklių sąlygose nurodyta banko teisė, pastebėjus įtartinų atsiskaitymų, įtariant neteisėtą naudojimąsi mokėjimo priemone ir pan., blokuoti mokėjimo kortelę arba mokėjimo operacijas (jų nevykdyti).

Banko pareigą įdiegti veiksmingus operacijų stebėjimo mechanizmus, kaip viena iš sukčiavimo prevencijos priemonių, nurodyta Reglamento 2 straipsnio 1 ir 2 dalyse. Taip pat ir Lietuvos banko parengtose Gairėse rinkos dalyviams pateikiamos rekomendacijos dėl veiksmingos operacijų stebėsenos vykdymo, gerosios praktikos pavyzdžiai, t. y. finansų rinkos dalyviams formuojamas lūkestis dėl tam tikro elgesio standarto, kuris padėtų veiksmingai įgyvendinti operacijų rizikos stebėseną, kaip vieną iš svarbių sukčiavimo prevencijos sudėtinių dalių. Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad bankams, kaip profesionaliems rinkos dalyviams, kurių teikiamos paslaugos yra susijusios su didesnėmis rizikomis, teikiant paslaugas taikomi griežtesni atidumo ir rūpestingumo standartai.

Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta taisyklė, kuri nustato, kad jeigu sutarties vykdymas vienai iš šalių tuo pačiu yra ir profesinė veikla, ši šalis privalo vykdyti sutartį ir pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Ši norma sistemiškai aiškinama su Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 2 dalimi⁷. Abi normos nustato aukštesnį profesionalo teisėto elgesio standartą. Teisės doktrinoje nurodoma, kad tinkamą sutartinės prievolės vykdymą apibrėžia ir tam tikrą profesinę veiklą reglamentuojančios normos ir taisyklės, jeigu asmuo veikia kaip profesionalas. Profesionalo veiksmų neteisėtumas gali pasireikšti jam keliamų gerosios praktikos ar veiklos vykdymo standartų pažeidimu, nepakankamai atidžiu ir rūpestingu profesinių pareigų atlikimu⁸.

Civilinio kodekso 6.246 straipsnyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė – prievolė atlyginti žalą – atsiranda dėl neteisėtų veiksmų: neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai.

Civilinei atsakomybei kilti yra būtinos šios sąlygos: asmens neteisėti veiksmai ar neveikimas, kaltė dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žala ir priežastinis ryšys tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniai).

Nagrinėjamo ginčo situacijoje, sprendžiant, ar yra pagrindas bankui taikyti civilinę atsakomybę už pareiškėjos patirtus nuostolius dėl įvykdytų mokėjimo operacijų, svarbu nustatyti banko veiksmų neteisėtumą. Vertinant banko veiksmus, svarbu įvertinti, ar bankas, kaip savo srities profesionalas, tinkamai įvykdė teisės aktuose jam nustatytą pareigą įdiegti

⁷ Jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-10/2014; 2014 m. lapkričio 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-489/2014.

veiksmingus operacijų stebėjimo mechanizmus, kurie padėtų laiku aptikti sukčiavimo rizikas, o jas aptikus – laiku užkardyti, t. y. pagal tarp šalių sudarytas sutartis nuostatas jas blokuoti. Be to, svarbu įvertinti ir tai, ar bankas laikėsi Gairėse pateiktų rekomendacijų dėl veiksmingos operacijų stebėsenos ir ar savo pareigas vykdė pakankamai atidžiai ir rūpestingai.

Bankas Lietuvos bankui pateiktuose papildomuose paaiškinimuose teigė, kad operacijų stebėseną buvo vykdoma realiuoju laiku, tačiau banko sistemos nenustatė aiškių sukčiavimo požymių: mokėjimo operacijos buvo patvirtintos į bankomatą fiziškai įdėjus mokėjimo kortelę bei suvedus jos PIN kodą. Bankas teigia neturėjęs galimybės nustatyti, kad mokėjimo operacijos buvo vykdomos be pareiškėjos žinios ir sutikimo, nes pareiškėja bankui nebuvo pranešusi apie mokėjimo kortelės praradimą.

Vertinant, ar bankas, vykdydamas operacijų rizikos stebėseną, šio konkretaus ginčo atveju tinkamai įgyvendino jam teisės aktuose nustatytą pareigą, taip pat ar banko elgesys atitiko bankui taikomą griežtesnį profesinį atidumo ir rūpestingumo standartą, svarbu pažymėti, kad nagrinėjamo ginčo situacijoje pareiškėjos banko sąskaitoje atliktų operacijų visuma yra išskirtinė. Remiantis ginčo byloje nustatytais faktinėmis aplinkybėmis, buvo nutraukta terminuotojo indėlio sutartis, reikšmingai padidintas pareiškėjos mokėjimo kortelės grynųjų pinigų išėmimo bankomate paros limitas (nuo 2 000 Eur iki 15 000 Eur) ir nakties metu per trumpą laiką (apytiksliai per vieną valandą) įvykdyta 21 grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato operacija, bendra suma didesnė nei 20 000 Eur.

Atsižvelgiant į Reglamento nuostatas bei Gairėse pateikiamas rekomendacijas dėl operacijų rizikos stebėsenos, veiksminga operacijų rizikos stebėseną turėtų būti grindžiama kliento elgesio netipiskumo stebėjimu, t. y. nukrypimus nuo įprastų kliento finansinių įpročių, veiklos modelio ir operacijų pobūdžio, pvz.: atsižvelgiant į konkretaus kliento tipą, veiksmus iki operacijos inicijavimo, klientui istoriškai būdingą elgesį, palyginti su dabartiniu, staigų elgesio pasikeitimą per trumpą laikotarpį, atliekamų veiksmų seką, jų kiekį, intensyvumą, operacijų laiką bei suderinamumą su iki tol mokėtojo atliktais veiksmais ir pan.

Be to, turi būti vertinamos konkrečių operacijų aplinkybės, jų tarpusavio ryšys, bendras operacijų skaičius ir kiti įtakos galintys turėti veiksmas ir aplinkybės. Kitaip tariant, efektyvi sukčiavimo stebėseną negali apsiriboti pavienių operacijų ar veiksmų vertinimu atskirai, bet turi identifikuoti ir analizuoti sistemiską elgesio modelį, kuris, vertinant visas aplinkybes kartu, gali objektyviai rodyti kliento netipinį elgesį ir padidėjusią sukčiavimo riziką.

Kaip matyti, nagrinėjamo ginčo atveju pirmiausia buvo nutraukta Indėlio sutartis bei reikšmingai padidintas mokėjimo kortelės grynųjų pinigų išėmimo bankomate paros limitas. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į prieš pareiškėją nukreiptą sukčiavimo atakos mechanizmą, nors pirmiau minėti veiksmai savaime nesukėlė pareiškėjai nuostolių, tačiau buvo svarbūs vertinant klientui nebūdingą elgesį. Bankas sistemiskai nesiejo Indėlio nutraukimo bei padidinto mokėjimo kortelės grynųjų pinigų išėmimo bankomate paros limitu su atliktomis mokėjimo operacijomis, nors, vertinant situaciją, tai buvo papildomi rizikos indikatoriai. Į juos bankas privalėjo atsižvelgti, vertindamas vėlesnių mokėjimo operacijų neįprastumą, taip pat turėjo imtis aktyvių veiksmų, kad įsitikintų, jog pati pareiškėja siekia atlikti mokėjimo sąskaitoje vykdomas operacijas.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad banko sistemos laiku taip pat neidentifikavo pareiškėjos netipinio elgesio atliekant mokėjimo operacijas mokėjimo kortele. Lietuvos banko vertinimu, mokėjimo operacijos nebuvo pavienės, nes grynųjų pinigų išėmimo bankomate mokėjimo operacijos buvo atliekamos pareiškėjai netipiniu paros metu, netipinėmis sumomis, kiekiais, atliktų mokėjimo operacijų laiko skirtumu viena nuo kitos. Apibendrinant veiksmų visumą, galima teigti, kad bankas nesiėmė visų galimų priemonių pareiškėjos netipiniam elgesiui identifikuoti.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po to, kai nakties metu buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, banko darbuotojas kitos dienos ryte susisiektų su pareiškėja dėl galimo sukčiavimo ir užblokavo tiek prieigą prie pareiškėjos banko sąskaitos, tiek mokėjimo kortelę. Taigi, galima daryti išvadą, kad bankas neveikė prevenciškai, o veiksmų ėmėsi tik po to, kai lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo pasisavintos.

Darytina išvada, kad banko operacijų rizikos stebėsenos priemonės nebuvo veiksmingos, kad būtų laiku identifikuotos ir užkardytos sukčiavimo rizikos. Bankas, kaip savo srities profesionalas, teikdamas mokėjimo paslaugas pareiškėjai nebuvo tiek atidus ir rūpestingas, kiek turėjo būti, atsižvelgiant į bankui taikomus griežtus rūpestingumo ir atidumo reikalavimus.

Lietuvos banko vertinimu, bankas turėjo ir galėjo operacijas (jų visumą) pareiškėjos banko sąskaitoje identifikuoti kaip pareiškėjai netipines ir turinčias aukštą sukčiavimo riziką.

Bankas turėjo įvertinti inicijuotų operacijų visumą, o būtent tai, kad per trumpą laiko tarpą buvo nutraukta Indėlio sutartis, reikšmingai padidintas atsiskaitymo kortele limitas, nakties metu per itin trumpą laiką vykdomas grynujų pinigų išėmimo mokėjimo operacijos, jų kiekį bei mokėjimo operacijų sumas. Iš banko Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų, t. y. kad banko darbuotojas su pareiškėja dėl jos banko sąskaitoje vykdomų operacijų susisiekė, galima daryti išvadą, kad pareiškėjos operacijos nebuvo tipinės ar jai būdingos, tačiau bankas, identifikavęs netipines operacijas pareiškėjos banko sąskaitoje, ėmėsi veiksmų tik tada, kai lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje nebeliko, taigi, iš esmės banko taikytos sukčiavimo prevencijos priemonės nesuveikė laiku. Jeigu bankas būtų ėmėsis priemonių dar prieš atlikdamas mokėjimo operacijas (prieš nutraukdamas Indėlio sutartį bei padidindamas operacijų limitus) ir realiu laiku, pareiškėjos dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų patirti nuostoliai galėjo būti mažesni. Ginčo byloje turimais duomenimis, banko darbuotojas ėmėsi veiksmų, t. y. susisiekė su pareiškėja ir užblokavo prieigą prie pareiškėjos interneto banko bei pareiškėjos mokėjimo kortelę, pavėluotai, kai ginčijamos mokėjimo operacijos jau buvo įvykdytos.

Vertinant banko atsakomybės dėl pareiškėjos patirtų nuostolių klausimą, pažymėtina, kad, remiantis Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalimi, banko, kaip mokėtojo paslaugų teikėjo, atsakomybė už neautorizuotas mokėjimo operacijas yra griežtoji, t. y. atsakomybė be kaltės.

Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.248 straipsnio 4 dalimi, jeigu dėl žalos atsiradimo kaltas ir kreditorius, tai atlygintini nuostoliai mažinami proporcingai kreditoriaus kaltei arba skolininkas gali būti atleistas nuo civilinės atsakomybės. Civilinio kodekso 6.259 straipsnio 1 dalyje yra numatyta, kad jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta dėl abiejų šalių kaltės, skolininko atsakomybė atitinkamai gali būti sumažinta arba jis gali būti visiškai atleistas nuo atsakomybės.

Civilinio kodekso 6.259 straipsnio 2 dalyje reglamentuojama, kad skolininko atsakomybė gali būti sumažinta arba jis gali būti visiškai atleistas nuo atsakomybės, kai kreditorius tyčia ar dėl neatsargumo prisidėjo prie netinkamu prievolės įvykdymu padarytų nuostolių padidėjimo, taip pat kai kreditorius tyčia ar dėl neatsargumo nesiėmė priemonių nuostoliams sumažinti. Tai reiškia, kad, kreditoriui pažeidus sąžiningo ir apdairaus elgesio reikalavimus, skolininko prievolė atlyginti žalą turi būti sumažinama tokiu nuostolių dydžiu, už kurį atsakingas kreditorius, nes skolininkas neprivalo prisiimti atsakomybės už kreditoriaus veiksmus.

Nagrinėjamo ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja nuostolius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo banko sąskaitos įvykdymo patyrė dėl savo veiksmų, kurie pasireiškė dideliu aplaidumu prarandant savo mokėjimo priemonę. Tačiau taip pat nustatyta, kad bankas netinkamai vykdė jam, kaip profesionalui, tenkančias pareigas įgyvendinti veiksmingą operacijų rizikos stebėseną ir neveikė pagal jam, kaip savo srities profesionalui, taikomus griežtesnius atidumo ir rūpestingumo reikalavimus, nesustabdė pareiškėjos mokėjimo sąskaitoje atliekamų operacijų, o tai turėjo esminės įtakos. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad tiek pareiškėjos didelis aplaidumas, tiek banko pareigų nevykdymas (netinkamas vykdymas) prisidėjo prie neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo ir dėl to atsiradusių nuostolių.

Sprendžiant, kokiomis dalimis ginčo šalims turėtų būti paskirstyti neautorizuotų mokėjimo operacijų nuostoliai, svarbu atsižvelgti į kiekvienos iš šalių elgesio reikšmę žalai atsirasti bei priežastinį ryšį. Kaip minėta, ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja savo mokėjimo priemonę prarado dėl savo itin aplaidžių veiksmų, dėl to tretieji asmenys įgijo galimybę pasinaudoti pareiškėjos mokėjimo kortele ir inicijuoti mokėjimo operacijas. Galima teigti, kad pareiškėjos elgesys, dėl kurio ji patyrė žalą, reikšmingai ir tiesiogiai prie to prisidėjo.

Kaip minėta, bankas, kaip profesionalus finansų rinkos dalyvis, kuriam taikomi griežtesni atidumo ir rūpestingumo standartai teikiant paslaugas, neįgyvendino veiksmingos operacijų rizikos stebėsenos, pastebėjęs netipines operacijas pareiškėjos banko sąskaitoje, laiku nesiėmė priemonių, kad užkardytų sukčiavimą, nors tai yra numatyta šalių sudarytoje sutartyje, ir nepadėjo išvengti nuostolių arba jų sumažinti. Kadangi bankas laiku nesiėmė priemonių sukčiavimo rizikai užkardyti, pareiškėja patyrė didesnių nuostolių, nei galėjo patirti, jeigu bankas būtų laiku ėmėsis tinkamų priemonių.

Apibendrinus pirmiau išdėstytą informaciją, galima teigti, kad nuostoliai dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsirado dėl abiejų ginčo šalių netinkamai atliktų veiksmų. Lietuvos banko vertinimu, kadangi bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad užkardytų sukčiavimą, yra pagrindas, remiantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, proporcingai mažinti pareiškėjos atsakomybę už nuostolius, patirtus dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų.

Išvada

Kadangi abi ginčo šalys reikšmingai prisidėjo prie nuostolių dėl įvykdytų neautorizuotų mokėjimo operacijų, darytina išvada, kad nagrinėjamo ginčo atveju nuostolius už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą teisinga ginčo šalims paskirstyti po lygiai, t. y. po 50 procentų, todėl pareiškėjos reikalavimas tenkintinas iš dalies.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁹.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 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:

1. Iš dalies tenkinti pareiškėjos X.X. reikalavimą ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai 50 procentų neautorizuotų mokėjimo operacijų sumos.

2. Įpareigoti banką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1 punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Bankui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.