



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. gegužės 12 d. Nr. 429-173
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. gruodžio 23 d., panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia Mastercard“ Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mokėjimo kortelė) duomenis, buvo atliktos dvi mokėjimo operacijos – gavėjo „Service Oplati“ naudai pervestos 1 170,27 Eur ir 36,57 Eur sumos (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2021 m. gruodžio 23 d. 11:19 val. bankas susiekė su pareiškėja¹ ir ji nurodė, kad per *www.vinted.lt* platformą norėjo parduoti prekę, ir mano, jog galėjo būti apgauta sukčių. Pareiškėja teigė, kad su ja susisiekė nepažįstamas asmuo, prisistatęs pareiškėjos parduodamo daikto pirkėju, ir paprašė pareiškėjos nurodyti savo mobiliojo telefono numerį, motyvuodamas tuo, kad pareiškėjos nurodytu numeriu bus išsiųstas SMS pranešimas iš pašto siuntų bendrovės UAB „Omniva“ su visa reikalinga informacija dėl prekės išsiuntimo tariamam pirkėjui. SMS pranešime buvo pateikta nuoroda, kurią pareiškėja teigė paspaudusi: atsidariusiame interneto puslapyje buvo paprašyta įvesti pareiškėjai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis (numerį / galiojimo datą / CVV kodą). Atlikusi šiuos veiksmus, pareiškėja buvo nukreipta į interneto puslapį, kuriame buvo prašoma įvesti su mokėjimo kortele susietos sąskaitos likutį ir patvirtinti operaciją įvedant prisijungimo prie pareiškėjos interneto banko duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą), taip pat papildomai patvirtinti savo tapatybę pareiškėjos naudojama prisijungimo prie interneto banko priemone – „Smart-ID“ programėle. Pareiškėjai atlikus šiuos veiksmus, iš jos banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, buvo rezervuotos ir vėliau nurašytos Ginčijamų mokėjimų sumos. Pokalbio metu bankas užblokavo pareiškėjos mokėjimo kortelę ir interneto banko paskyrą. Bankas taip pat informavo pareiškėją, kad nors Ginčijamų mokėjimų lėšos pokalbio momentu yra rodomos kaip rezervuotos, tačiau bankas negali užtikrinti, kad lėšos nebus nurašytos ateityje ir jas pavyks grąžinti.

2021 m. gruodžio 31 d. bankas pateikė pareiškėjai paaiškinimus dėl Ginčijamų mokėjimų.

2022 m. sausio 4 d. ir 12 d. pareiškėja pateikė bankui paklausimus (pretenzijas) dėl Ginčijamų mokėjimų ir jų lėšų grąžinimo.

2022 m. sausio 7 d. ir 19 d. bankas atsakė į pareiškėjos paklausimus (pretenzijas), paaiškindamas Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes ir nurodydamas, kad dėl Ginčijamų mokėjimų nėra galimybės inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu negrąžinti ir (ar) nekompensuoti jai Ginčijamų mokėjimų lėšų. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėja teigia, kad 2021 m. gruodžio 23 d. apie 11 val. apgaulės būdu buvusi nukreipta į netikrą pašto siuntų bendrovės UAB „Omniva“ interneto svetainę, kurioje, pareiškėjos teigimu, sukčiai galėjo sužinoti jos įvestus mokėjimo kortelės duomenis. Praėjus kelioms minutėms patikrinusi savo banko sąskaitos likutį, pareiškėja nurodo pastebėjusi, kad visas sąskaitoje buvęs lėšų likutis rezervuotas Ginčijamiems mokėjimams BYN valiuta į Baltarusiją įvykdyti. Pareiškėja pažymi nedelsdama susisiekusi su banku ir panešusi apie nusikaltimą. Lėšos su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje buvo rezervuotos, bet pinigai nebuvo pervesti į sąskaitą Baltarusijos banke iki pat 2021 m. gruodžio 27 d. 14 val. 54 min. – tai, pareiškėjos vertinimu, rodo, kad bankas, gavęs informacijos apie

¹ Pareiškėja, skambindama į banką, nesulaukė, kol atsilieps banko darbuotojas, ir pasirinko perskambinimo jai funkciją.

įvykdytą finansinį nusikaltimą, turėjo pakankamai laiko sustabdyti ir atšaukti Ginčijamus mokėjimus, tačiau to nepadarė. Pareiškėja mano, kad Ginčijami mokėjimai atitiko įtartinų operacijų, kaip jos apibrėžiamos banko Bendrųjų taisyklių sąlygose, požymius, todėl jų bankas, negavęs kliento pritarimo, negali įvykdyti. Pareiškėja atkreipia dėmesį, kad jos naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės buvo panaudotos nesaugiai, pažeistas įrangos, kurią ji naudoja jungdamasi prie banko el. kanalų, saugumas. Be to, išvada, kad Ginčijami mokėjimai vertintini kaip įtartinos operacijos, papildomai pagrindžia tokie jų požymiai kaip neįprasta pavidimo suma, neįprasta valiuta, neįprasta jurisdikcija. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja mano, kad bankas nesiėmė tinkamų veiksmų, kad būtų užtikrintas jos banko sąskaitos ir joje esančių lėšų saugumas, todėl kreipimesi prašo rekomenduoti bankui grąžinti jai Ginčijamų mokėjimų sumą – 1 206,84 Eur.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, panaudojus pareiškėjai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir bankui gavus sutikimą Ginčijamus mokėjimus įvykdyti tokia tvarka, kaip nurodyta banko Bendrosiose taisyklėse, t. y. buvo panaudoti tik pareiškėjai žinomi duomenys: mokėjimo kortelės numeris, galiojimo laikas, CVC kodas, pareiškėjos vardas ir pavardė, pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenys (interneto banko naudotojo ID kodas), pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodas, kurį į savo mobilųjį įrenginį gavo pareiškėja. Bankas pažymi, kad jis, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, laiku ir tinkamai įvykdė visus jam teisės aktų keliamus reikalavimus: reikalavo, kad pareiškėjai atpažinti ir Ginčijamiems mokėjimams patvirtinti būtų atlikti veiksmai, atitinkantys griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimus, o saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra užtikrino dinamišką pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų susiejimą su mokėjimo operacijų suma ir konkrečiu gavėju. Banko nuomone, nors teisės aktai ir reikalauja kliento „sutikimo“ autorizacijai konstatuoti, tačiau toks sutikimas negali būti traktuojamas per plačiai, nes teisės aktai leidžia su mokėtoju susitarti dėl sutikimo „formas“, tai yra aiškiai ir neginčijamai nustatyta banko Bendrosiose taisyklėse, o šio ginčo atveju, banko teigimu, nėra jokių abejonių dėl formos bei dėl to, kad visus veiksmus mokėjimo nurodymui suformuoti ir vykdyti atliko pati pareiškėja. Bankas pažymėjo, kad tokių mokėjimo operacijų, jas priėmus vykdyti, lėšų rezervacijos panaikinimas nėra galimas, be to, pareiškėjos Ginčijami mokėjimai neatitinka ir sąlygų ginčyti juos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka.

Pagrįsdamas sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl Ginčijamų mokėjimų, bankas taip pat teigia, kad, inicijuodama ir tvirtindama Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai, atskleisdama savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis. Bankas mano, kad pareiškėja galėjo lengvai suprasti savo atliekamų veiksmų reikšmę ir pasekmes, nes tokius veiksmus atliko ne pirmą kartą – „Smart-ID“ programėle, kaip atpažinimo priemone, banko duomenimis, pareiškėja naudojasi nuo 2018 metų, taip pat ne kartą yra atlikusi operacijas, kurioms inicijuoti naudojami mokėjimo kortelės duomenys, o patvirtinti – 3D būdas, todėl jai turėjo būti žinoma, kad suvedus mokėjimo kortelės duomenis iš su mokėjimo kortele susietos mokėjimo sąskaitos lėšos bus nurašytos, o ne gautos.

Atsižvelgdamas į pareiškėjos išreikštas abejones dėl banko vykdomos mokėjimo operacijų stebėsenos ir įtartinų operacijų stabdymo, bankas nurodo, kad pareiškėja nepagrįstai remiasi banko Bendrųjų taisyklių nuostata, kurioje aptariamos įtartinos mokėjimo operacijos, nes Ginčijami mokėjimai įtarimų bankui nekėlė: jie buvo patvirtinti tokia pat įprasta tvarka, kaip ir kitos banko vykdomos mokėjimo kortelių operacijos. Bankas pažymi, kad vykdo nuolatinę mokėjimų stebėseną, siekdamas užkirsti kelią galimoms sankcijų rizikoms, įskaitant ir rizikas, susijusias su mokėjimais sankcionuotiems subjektams, jų finansavimu ir kt., be to, bankas valdo ir kitas rizikas, nurodytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose finansų įstaigų veiklą. Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytus argumentus, bankas mano neturintis pareigos grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso

metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų lėšų, iš pareiškėjos su mokėjimo kortele susietos sąskaitos nurašytų įvykus sukčiavimo atakai. Pareiškėja neigia autorizavusi Ginčijamus mokėjimus, taip pat mano, kad bankas nesiėmė tinkamų veiksmų, kad būtų užtikrintas jos banko sąskaitos ir joje esančių lėšų saugumas, – sustabdyti Ginčijamų mokėjimų, kaip įtartinų operacijų, o lėšų šiems mokėjimams įvykdyti rezervacija panaikinta. Bankas teigia, kad tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti Ginčijamus mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims. Banko vertinimu, Ginčijamus mokėjimus, kuriuos atlikti sutikimas buvo duotas šalių sutartyje nustatyta forma ir tvarka ir kurie įtarimų bankui nekėlė, bankas įvykdė tinkamai, todėl Ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai bankas neturi.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, visų pirma, būtina nustatyti, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotiems, t. y. ar atlikti Ginčijamus mokėjimus pareiškėja davė sutikimą. Įvertinus Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo (autorizavimo) aplinkybes, spręstinas ir banko atsakomybės grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą klausimas. Atsižvelgus į pareiškėjos kreipimesi dėstomus argumentus, taip pat vertintinas banko veiksmų pagrįstumas, atsisakant atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus ar inicijuoti dėl jų lėšų grąžinimo procedūras, kaip to prašė pareiškėja.

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.

Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizauta 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).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai; kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

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

Ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriuje nustatyta, kad „mokėtojas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: pateikia mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu; atsiskaito elektroninės prekybos ar paslaugų vietoje ir įveda mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVC kodą.“

Darydamas išvadą, kad sutikimas įvykdyti Ginčijamus mokėjimus buvo tinkamai, taigi, šalių sutarta tvarka, išreikštas pareiškėjos, bankas remiasi banko vidinės sistemos duomenimis, kurie patvirtina šalių (taigi, tiek pareiškėjos, tiek ir banko) neginčijamą aplinkybę, kad

Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti buvo panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, prisijungimo prie pareiškėjos interneto banko duomenys ir suvestas pareiškėjos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas. Pagrįsdamas teiginį, kad sutikimas įvykdyti Ginčijamus mokėjimus buvo tinkamai išreikštas pareiškėjos, bankas papildomai pateikė duomenis ir iš banko informacinių sistemų žurnalų, kuriuose užfiksuota, kad, pareiškėjai tvirtinant Ginčijamus mokėjimus, jai buvo rodoma informacija apie vykdomus mokėjimus, t. y. abiejų Ginčijamų mokėjimų atvejais į pareiškėjos telefone esančią programėlę „Smart-ID“ buvo siūsta ir „Smart-ID“ PIN1 kodo suvedimo lange parodyta tokia informacija apie prašomas patvirtinti operacijas (operacijos paskirtį, sumą, valiutą, lėšų gavėją): „Pirkinyš kortele 100.00 BYN Belinvestba“ (pirmo Ginčijamo mokėjimo atveju) ir „Pirkinyš kortele 3200.00 BYN Belinvestba“ (antro Ginčijamo mokėjimo atveju). Atsižvelgdamas į tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti šalių sutartu būdu, taikant griežtą kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) tapatybės nustatymo procesą, bankas mano, kad nėra pagrindo laikyti Ginčijamų mokėjimų neautorizuotais.

Kaip matyti iš banko paaiškinimų, darydamas išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai pareiškėjos patvirtinti ir laikytini autorizuotais, bankas papildomai nevertino Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių: kada ir kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuoti Ginčijami mokėjimai, t. y. ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys. Tad nors bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu suvesti mokėjimo kortelės duomenys ir Ginčijami mokėjimai papildomai patvirtinti, identifikuojant mokėjimo kortelės turėtoją (pareiškėją) jos pasirinktu autentifikavimo metodu, t. y. suvedus tik pareiškėjai žinomą jos naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Ginčijami mokėjimai iš tiesų atlikti gavus pareiškėjos sutikimą (pareiškėja išreiškė valią, kad mokėjimai būtų atlikti).

Siekdamas pagrįsti teiginį, kad sutikimas įvykdyti Ginčijamus mokėjimus buvo tinkamai, t. y. šalių sutartu būdu, išreikštas pareiškėjos, remiasi pirmiau aptartomis banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriaus nuostatomis. Vis dėlto būtina pažymėti, kad minėtose banko Bendrųjų taisyklių sąlygų nuostatose kalbama apie atvejus, kai *mokėtojas* duoda savo sutikimą pervesti lėšas ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones (jų duomenis). Tačiau ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad pareiškėja, priešingai, nei nurodyta aptariamose nuostatose, šiuo atveju savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis panaudojo fiktyvioje, telefonu gautoje SMS žinutėje pateiktą nuorodą paspaudus atsiradusioje interneto svetainėje ir suvedė juos ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydama gautoje žinutėje pateiktus nurodymus ir siekdama patvirtinti lėšų gavimą į savo su mokėjimo kortele susietą sąskaitą už parduodamą prekę. Lietuvos banko vertinimu, tais atvejais, kai nustatomi duomenys, kad mokėtojo (vartotojo) per neatsargumą atskleistais mokėjimo priemonių personalizuotais saugumo duomenimis neteisėtai pasinaudoja tretieji asmenys ir mokėtojo vardu juos pateikia tam, kad būtų inicijuotas mokėjimo nurodymas atlikti lėšų pervedimo operaciją, tokios mokėjimo operacijos neturėtų būti laikomos operacijomis, kurias įvykdyti buvo duotas mokėtojo sutikimas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies prasme. Trečiojo asmens veiksmai, kai pateikiamas mokėjimo nurodymas įvykdyti lėšų pervedimo operaciją mokėtojo vardu, nors formaliai ir atitinka mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartą sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formą, negali būti laikomi tinkamu mokėtojo sutikimu atlikti tokią mokėjimo operaciją, esant duomenų, kad jie neatitinka mokėtojo tikrosios valios.

Bankas atsiliepime taip pat teigia, kad sutikimo faktui konstatuoti neturi būti remiamasi vien tik pareiškėjos subjektyviu vertinimu dėl to, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, tačiau turi būti vertinami konkretūs pareiškėjos atlikti veiksmai ir kaip jie atitinka su banku sutartos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją formos kriterijų.

Atsižvelgdamas į šiuos banko teiginius, Lietuvos bankas pažymi, kad, kaip buvo nurodyta pirmiau, vien tik aplinkybė, jog mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtojui išduotas mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nelaikytina pakankamu įrodymu, jog mokėjimo priemone tikrai naudojosi pats vartotojas ir (arba) kad tokia mokėjimo operacija laikytina tinkamai mokėtojo autorizuota. Nesant objektyvių įrodymų, kad, inicijuojant šalių sutartu būdu patvirtintą ir vartotojo ginčijamą mokėjimo operaciją, vartotojo mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugumo duomenimis be vartotojo žinios ir valios galėjo pasinaudoti tretieji asmenys, ir esant

tik subjektyviems vartotojo paaiškinimams, įprastai tokia mokėjimo operacija laikytina autorizuota. Vis dėlto Lietuvos bankas pažymi, kad valia yra esminis kiekvieno sandorio, kaip teisinio veiksmo, kuriuo siekiama sukurti tam tikras teises ir pareigas, elementas². Tai reiškia, kad, nesant mokėtojo valios inicijuoti lėšų pervedimo operacijos, toks mokėjimo nurodymas, nors formaliai ir patvirtintas šalių sutarta sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo forma, negali būti laikomas tinkamai autorizuotu paties mokėtojo, turint duomenų, kad tokiam mokėjimo nurodymui pateikti pats mokėtojas savo valios neišreiškė, nesuprato, o tam tikrais atvejais ir negalėjo žinoti, kad jo vardu yra pateikiamas mokėjimo nurodymas pervesti lėšas. Tad mokėtojo valia pateikti konkretų mokėjimo nurodymą mokėjimo paslaugų teikėjui yra esminė aplinkybė, vertinant, ar ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, tačiau, kaip minėta pirmiau, tinkama mokėtojo (šiuo atveju – pareiškėjos) valios išraiškos forma vertintina ne tik per mokėtojo nuomonę, teiginius apie mokėjimo nurodymo pateikimo ir ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, tačiau analizuotinos ir mokėtojo valios išraišką atspindinčios ir pagrindžiančios mokėjimo nurodymo pateikimo ir ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Tais atvejais, kai ginčijama mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybė, turi būti vertinama, kas ir koku būdu inicijavo mokėjimo operaciją ir (ar) pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, būtinus mokėjimo operacijai inicijuoti ir patvirtinti, taip pat turi būti analizuojamos ir visos kitos ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, pagrindžiančios arba paneigiančios vartotojo (mokėtojo) teiginį, kad valios inicijuoti ir (ar) patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją vartotojas (mokėtojas) neturėjo.

Be to, sprendžiant, ar konkreti mokėjimo paslaugų vartotojo ginčijama operacija (šiuo atveju – pareiškėjos Ginčijami mokėjimai) laikytina autorizuota, svarbu įvertinti, ar faktinės ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybės, kurias pagrindžia ginčo byloje esantys duomenys, atitinka šalių sudarytoje sutartyje aptartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką.

Pareiškėja, pagrįsdama teiginį, kad nesiekė inicijuoti ir neautorizavo Ginčijamų mokėjimų, pateikė savo telefono ekrano su gauta žinute nuotrauką, kuri patvirtina pareiškėjos teiginius: iš minėtos nuotraukos matyti, kad gautoje pašto siuntų bendrovės „Omniva“ vardu siųstoje žinutėje pareiškėja yra informuojama, jog prekės pirkėjas yra „išdavęs pristatymo paslaugą“ ir šiuo tikslu pareiškėja yra raginama paspausti pateiktą nuorodą.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, konstatuotina, kad gautoje SMS žinutėje ir pagal joje pateiktą nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje nurodyti duomenys ir matomi vaizdai galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekia įsigyti pareiškėjos siūlomą prekę ir jau yra atlikęs mokėjimą pareiškėjos naudai. Kartu minėti duomenys pagrindžia pareiškėjos teiginį, kad Ginčijamų mokėjimų ji neautorizavo, t. y. ginčo byloje esantys duomenys suponuoja, kad pareiškėja savo veiksmais (mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų atskleidimu) siekė patvirtinti lėšų įskaitymą į banke esančią sąskaitą už parduotą prekę, o ne pati pervesti lėšas iš su kortele susietos sąskaitos, nes toks veiksmas, kaip matyti iš aptartų duomenų, būtų neatitikęs jos valios.

Vadinasi, ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti įrodymai dėl Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys apie tai, kad Ginčijamiems mokėjimams patvirtinti panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės bei prisijungimo prie interneto banko duomenys ir suvestas pareiškėjos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjai apie inicijuotus Ginčijamus mokėjimus buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl tokių mokėjimo operacijų esmės ir pobūdžio. Tai reiškia, kad duomenų, jog ginčo šalių susitarime aptarti sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją formalūs išoriniai veiksmai atitiko pareiškėjos valią, kitaip tariant, kad pareiškėja žinojo, suprato ir pati išreiškė savo valią autorizuoti Ginčijamus mokėjimus šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra.

Vertinant banko teiginius, kuriais grindžiama jo pozicija dėl Ginčijamų mokėjimų kaip tinkamai autorizuotų, nustačius, kad šie mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjos naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodu, be kita ko, verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriamai dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama arba aptariama

² „Apgaulės atveju sudarytas sandoris yra ne sandorio šalies laisvos valios išraiškos rezultatas, o kitos sandorio šalies ar trečiojo asmens nesąžiningų veiksmų rezultatas. Jeigu apgaulės nebūtų buvę, apgautoji sandorio šalis sandorio arba apskritai nebūtų sudariusi, arba būtų sudariusi jį visiškai kitokiomis sąlygomis.“ (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gegužės 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-268-421/2016).

„Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose neapibrėžta, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Nors „Smart-ID“ ir nėra banko sukurta tapatybės patvirtinimo priemonė, vis dėlto būtent bankas suteikia galimybę naudojantis ja savo klientams (šiuo atveju – pareiškėjai) nuotoliniu būdu patvirtinti savo tapatybę ir išreikšti savo valią atlikti tam tikrus veiksmus, sukeliančius jiems teises pasekmes, t. y. naudotis banko teikiamomis paslaugomis – pateikti mokėjimo nurodymą, pasitikrinti sąskaitą ir pan. Tad banko siūlomos ir (ar) leidžiamos naudoti tapatybės patvirtinimo priemonės ne tik turi būti saugios klientams, kurie su banku susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose naudoja atitinkamą tapatybės patvirtinimo priemonę, bet ir turi būti aiškios: aiškiai pateiktos jų naudojimo sąlygos ir nurodytos veiksmų, atliekamų su „Smart-ID“, teises pasekmės – pavyzdžiui, aiški PIN kodų suvedimo teisinė reikšmė.

Taigi, banko teiginio ir vertinimo, kad pati pareiškėja išreiškė savo valią ir sutikimą įvykdyti Ginčijamus mokėjimus šalių sutarta forma ir tvarka, nepatvirtina ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės. Todėl, remiantis aplinkybe, kad pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, panaudoti Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame pašto siuntų bendrovės „Omniva“ interneto puslapyje, sudariusiame įspūdį, kad pareiškėjos prašoma pateikti duomenis lėšų gavimui patvirtinti, galima daryti išvadą, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (išoriniais požymiais) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo įvykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Lietuvos banko nuomone, vertinti Ginčijamus mokėjimus kaip autorizuotus – atliktus esant pačios pareiškėjos sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra pagrindo, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjos teisės į Ginčijamų mokėjimų sumos gražinimą

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstą priežastį įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad „mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“ Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatyme aiškiai nustatyta, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais

mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesažiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Atsižvelgdamas į Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 4 dalies nuostatas, pagal kurias tais atvejais, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nereikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, mokėtojui dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tenka tik tuo atveju, jeigu jis veikė nesažiningai, bankas mano, kad tais atvejais, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas reikalauja saugesnio autentiškumo patvirtinimo, nuostoliai, atsiradę dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, turi tekti mokėtojui. Lietuvos bankas nesutinka su tokiu minėtos Mokėjimų įstatymo nuostatos vertinimu. Konstatavus aplinkybę, kad mokėjimo operacija laikytina neautorizuota, Lietuvos banko vertinimu, reikia vadovautis Mokėjimų įstatymo 38 ir 39 straipsniais, nustatančiais nuostolių dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų paskirstymo ir (ar) atlyginimo pagrindus ir tvarką, nesvarbu, koks neautorizuotų mokėjimo operacijų patvirtinimo būdas. Antraip, t. y. laikantis požiūrio, kad kai mokėjimo paslaugų teikėjas vykdo privalomo pobūdžio teisės aktų reikalavimus taikyti saugesnį autentiškumo patvirtinimą mokėjimo operacijoms, negaliojant Mokėjimų įstatymo 38 ir 39 straipsniuose įtvirtintos neautorizuotų mokėjimo operacijų teisinės pasekmės, būtų nepagrįstai siaurinama mokėjimo paslaugų teikėjų atsakomybė dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų. Lietuvos banko vertinimu, tokių Mokėjimų įstatymo 38 ir 39 straipsnių taikymo išimčių Mokėjimų įstatyme, atsižvelgiant į tai, ar konkretus ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, ar pasinaudojant griežto kliento tapatybės nustatymo procedūros išimtimis, nenustatyta.

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja galėjo veikti nesažiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius, susijusius su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjos atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius, ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyti Ginčijami mokėjimai, vertintini kaip didelis pareiškėjos neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai.

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

Didelio neatsargumo sąvoka taip pat plėtojama ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis.“³

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčus dėl nuostolių, susijusių su neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, įvykusiomis dėl sukčiavimo atakų, ir sprenddamas dėl mokėjimo paslaugų teikėjo prievolės šiuos nuostolius atlyginti, nustačius, kad vartotojas (mokėtojas) jam teisės aktuose ir (ar) sutartyje nustatytas pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis, vykdė netinkamai, laikosi nuomonės, kad didelis neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė. Tai reiškia, kad išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos (-ų) mokėjimo operacijos (-ų) darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus

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

nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Taigi, šiuo atveju išvada dėl pareiškėjos, kaip mokėtojos, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso Ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir su jais susijusių aplinkybių konteksto.

Nors ir grindžia savo sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių aplinkybe, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti šalių sutarta forma ir tvarka, taikant saugesnį autentiškumo patvirtinimą, t. y., banko vertinimu, Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, vis dėlto atsiliepime bankas nurodo, kad pareiškėja elgėsi itin neapdairiai ir neatsargiai. Bankas atkreipia dėmesį, kad pareiškėja, bendraudama su nepažįstamu asmeniu, paspaudė jai atsiųstą neaiškią nuorodą, suvedė savo interneto banko ID, asmens kodą ir savo mobiliajame įrenginyje atliekamus veiksmus patvirtino suvedama tik jai žinomus mokėjimo kortelės ir prisijungimo prie interneto banko duomenis ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, taigi, banko vertinimu, pareiškėja neįvykdė jai Mokėjimų įstatyme nustatytos pareigos apsaugoti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis.

Vertinamų aplinkybių kontekste vis dėlto būtina pažymėti, kad, remiantis pirmiau minėtų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai, tyčia arba būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotų Ginčijamų mokėjimų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir taip įgalindama trečiuosius asmenis panaudoti šiuos duomenis Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti ir patvirtinti, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, Lietuvos bankas vertino šiuos aspektus: pačios pareiškėjos elgesį – pasitikint į telefoną gautame SMS pranešime nurodyta informacija buvo paspausta jame pateikta nuoroda, pareiškėjos elgesį, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad mokėjimo paslaugos elektroninėje erdvėje būtų teikiamos saugiai, o pareiškėja tinkamai supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis tretiesiems asmenims tam, kad būtų inicijuoti Ginčijami mokėjimai.

Nagrinęjant ginčą buvo nustatyta, kad, prieš inicijuojant ir įvykdant Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja bendravo su nepažįstamu asmeniu, prisistačiusiu kaip pareiškėjos parduodamo daikto pirkėjas. Minėtas asmuo paprašė pareiškėjos nurodyti savo mobiliojo telefono numerį, motyvuodamas tuo, kad pareiškėjos pateiktu numeriu pašto siuntų bendrovės UAB „Omniva“ vardu bus išsiųstas SMS pranešimas su visa reikalinga informacija dėl prekės išsiuntimo tariamam pirkėjui. Pareiškėjai trečiojo asmens atsiųstame tariamame UAB „Omniva“ SMS pranešime buvo pateikta nuoroda, ją pareiškėja paspaudė. Paspaudus atsiųstą nuorodą, pareiškėjos teigimu, atsiradusiame interneto puslapyje buvo paprašyta įvesti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis (numerį / galiojimo datą / CVV kodą). Kai atliko šiuos veiksmus, pareiškėja buvo nukreipta į kitą interneto puslapį, kuriame buvo prašoma įvesti su mokėjimo kortele susietos sąskaitos likutį ir patvirtinti operaciją įvedant prisijungimo prie pareiškėjos interneto banko duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą) bei papildomai patvirtinti savo tapatybę pareiškėjos naudojama prisijungimo prie interneto banko priemone – „Smart-ID“ programėle. Šie veiksmai, kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, įgalino trečiuosius asmenis pareiškėjos vardu atlikti Ginčijamus mokėjimus.

Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją, prašydamas plačiau paaiškinti Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo ir bendravimo su trečiaisiais asmenimis aplinkybes. Norėdama pagrįsti bankui keliamą reikalavimą, pareiškėja, kaip minėta pirmiau, pateikė savo telefono ekrano su gauta žinute nuotrauką. Iš minėtos nuotraukos matyti, kad trečiųjų asmenų siųsta žinutė su nuoroda į fiktyvią pašto siuntų bendrovės „Omniva“ puslapį pateko į bendrą kitų siuntėjo – pašto siuntų bendrovės „Omniva“, autentiškų žinučių srautą. Žinutėje nurodoma: „Pirkejas isdave Omniva pristatymo paslauga. Patikrinkite savo gamini: (nuoroda).“ Pareiškėja atkreipia

dėmesį, kad iš pateiktos telefono ekrano nuotraukos matyti, jog pareiškėja nuolat naudojosi pašto siuntų bendrovės „Omniva“ paslaugomis, siųsdama ir gaudama prekes, tad, gavusi trečiųjų asmenų (sukčių) siųstą žinutę su nuoroda į suklastotą „Omniva“ interneto svetainę, nesudvejojo jos patikimumu, nes ir anksčiau, pareiškėjos teigimu, panašaus turinio žinučių apie į paštomatą gautą prekę yra sulaukusi. Pareiškėja teigia, kad, paspaudus nuorodą, atsidarė interneto puslapis, kuris atrodė identiškas tikram „Omniva“ interneto puslapiui, tad jis pareiškėjai taip pat nesukėlė įtarimų. Jame, kaip ir tikrame „Omniva“ interneto puslapyje, reikėjo užpildyti standartinę su siunta susijusią informaciją – suvesti savo vardą, pavardę, mokėjimo kortelės duomenis. Pareiškėjos teigimu, tai jai nepasirodė įtartina, nes *Vinted* platformoje buvo neseniai įdiegta paslauga *Vinted* pinigine, leidžianti pirkti ir parduoti tiesiogiai *Vinted* platformoje, ir ten taip pat reikėjo suvesti visus banko kortelės duomenis. Pareiškėja nurodo, kad tuomet, kai „<...> netikrame Omniva puslapyje buvau paprašyta suvesti banko kortelės duomenis ir patvirtinti naudojantis Smart ID, nesudvejojau, nes įvedžiau būtent tos pačios banko kortelės duomenis, kuri ir buvo prijungta prie *Vinted* platformos. Galvojau, kad taip Omniva nori identifikuoti *Vinted* vartotoją, kuris pirma karta naudojasi nauja *Vinted* paslauga (apmokejimu ir siuntimu tiesiai per *Vinted* platformą).“ Taigi, kaip teigia pareiškėja, aplinkybės, susijusios su jos mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų atskleidimu ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 suvedimu, lėmusiais Ginčijamų mokėjimų įvykdymą, jai neatrodė išskirtinės arba neįprastos, taigi, ir įtartinos, todėl reikalaujančios gautų prašymų kvestionavimo ir patikrinimo.

Tobulėjant technologijoms, tobulėja ir sukčiavimo būdai bei priemonės, sudėtingėja pačios sukčiavimo atakos, todėl jas atpažinti ir nuo jų apsaugoti reikia vis didesnio mokėjimo paslaugų vartotojų atidumo ir rūpestingumo. Taigi, dėl naujų sukčiavimo būdų, panaudojant naujas technologijas, atsiradimo būtinas itin didelis vartotojų pastabumas ir apdairumas, kurie dėl sukčiavimo atakos naujumo ir kompleksškumo, kartais peržengia net ir vidutinio vartotojo gebėjimą laiku identifikuoti mėginimą neteisėtu būdu pasisavinti mokėjimo priemonę ir (ar) įvykdyti mokėjimo operacijas, kurių mokėjimo paslaugų vartotojas nesiekia įvykdyti. Dėl šios priežasties manytina, kad mokėjimo paslaugų teikėjai, kaip savo srities profesionalai, turi dėti reikiamas pastangas, kad nuolat kryptingai ir tinkamai informuotų savo klientus (vartotojus) apie sukčiavimo pavojus ir rizikas, susijusias su sukčiavimais elektroninėje erdvėje, ir primintų, kokie ir kaip vartotojų duomenys turėtų būti saugomi ir neatskleisti tretiesiems asmenims.

Vertinant banko veiksmus, kurių jis ėmėsi tam, kad informuotų savo klientus, tarp jų ir pareiškėją, apie el. erdvėje kylančias rizikas, naudojantis mokėjimo paslaugomis, pažymėtina, kad, kaip buvo konstatuota pirmiau, ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriamai dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi kokiu nors būdu tinkamai supažindinta su informacija, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Bankas kartu atsiliepime taip pat nenurodė, kaip jis supažindina klientus, šiuo atveju – pareiškėją, su sukčiavimo elektroninėje erdvėje naudojantis mokėjimo paslaugomis rizikomis.

Kita vertus, neabejotina, kad vartotojai, naudodamiesi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje, taip pat privalo paisyti saugaus elgesio rekomendacijų ir, pagrįstai tikėdamiesi aukštus profesionalumo, rūpestingumo ir atidumo standartus atitinkančio mokėjimo paslaugų teikėjo elgesio, patys būti apdairūs, atidūs ir sąmoningi, nes vartotojų lėšų ir atliekamų mokėjimo operacijų, kaip ir kitų elektroninėje erdvėje teikiamų mokėjimo paslaugų, saugumas priklauso ir nuo tinkamo bei atidaus mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių naudojimu, vykdymo.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Be to, remiantis banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatomis, klientas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių

praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas. Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas, be kita ko, nustato, kad klientas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims (20.4 ir 38 punktai).

Taigi, pirmiau aptartos banko Bendrųjų taisyklių ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatos aiškiai ir nedviprasmiškai reglamentuojama, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar 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.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjai nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, nėra galima: nors pareiškėjai į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus pirkėjo, tačiau tai, kad pareiškėja iki atskleisdama personalizuotus duomenis (pateikdama suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir jai nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjos elgesys inicijuojant ir tvirtinant Ginčijamus mokėjimus nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, būtina atsižvelgti į tai, kad pareiškėjai nesukėlė įtarimų aplinkybė, kad, kaip ji pati pripažįsta, jos buvo prašoma nurodyti kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą, nors pati pareiškėja siekė gauti lėšų, o ne atsiskaityti. Kaip minėta, pagal banko Bendrųjų taisyklių sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtų taisyklių sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų ir kad pareiškėja būtų kvestionavusi pagal pranešime paspaustą nuorodą atsidariusio interneto puslapio autentiškumą ir siekusi patikrinti gautą informaciją, nors su tariamu pirkėju pareiškėja bendravo pirmą kartą. Priešingai, kaip pati pareiškėja teigia, nei suklastota pašto siuntų bendrovės „Omniva“ svetainė, nei pati į telefoną gauta SMS žinutė apie apmokėtą prekę (pašto siuntą), nors ji ir buvo rašyta nelietuviškais rašmenimis ir joje pateikta nuoroda, skirtingai, nei anksčiau gautos autentiškos minėtos pašto siuntų bendrovės siųstos SMS žinutės, nesukėlė pareiškėjai jokių įtarimų ir ji pripažįsta nedvejojama paspaudusi pranešime pateiktą nuorodą ir atsidariusioje interneto svetainėje suvedusi itin saugotinus savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis atlikti Ginčijamus mokėjimus pareiškėjos vardu.

Sprendžiant dėl pareiškėjos neatsargumo laipsnio, teisiškai reikšminga ir jos elgesio vertinimą lemianti aplinkybė, kad, ginčo byloje esančiais duomenis⁴, pareiškėja, prieš suveddama savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį, abiejų Ginčijamų mokėjimų atvejais gavo pranešimą, prašantį patvirtinti šias mokėjimo operacijas (operacijos paskirtį, sumą, valiutą, lėšų gavėją) – „Pirkinys kortele 100.00 BYN Belinvestba“ ir „Pirkinys kortele 3200.00 BYN Belinvestba“. Taigi, nors nagrinėjant ginčą nustatyta, kad pareiškėja nesiekė įvykdyti Ginčijamų mokėjimų, tačiau, prieš jai suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį, pareiškėjos telefone abu kartus buvo aiškiai rodoma informacija, kam ir koku tikslu pareiškėjos prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 slaptažodį ir taip patvirtinti tiek savo tapatybę, tiek abu Ginčijamus mokėjimus, o to neperskaityti ir nepastebėti pareiškėja galėjo tik dėl didelio savo neapdairumo.

Ginčo byloje esantys įrodymai ir pirmiau analizuotos aplinkybės, susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su pačios pareiškėjos veiksmais, net įvertinus tai, kad nagrinėjamo ginčo kontekste aktualio sukčiavimo

⁴ Bankas kartu su atsiliepimu pateikė informacinių sistemų duomenis, kokio turinio pranešimai prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą jai buvo išsiųsti ir rodomi.

ataka buvo sofistikuota ir ją pastebėti buvo būtinas pareiškėjos atidumas ir rūpestingumas, vis dėlto nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjos elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėja ne tik netinkamai vykdė jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai elgdamasi labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjos elgesys nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas, ir tai lėmė, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir įvykdyti trečiųjų asmenų, pačiai pareiškėjai savo valios, kad tokios operacijos būtų įvykdytos, neišreiškus.

Konstatavus, kad pareiškėja, nesilaikydama jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos gražinti (kompensuoti) pareiškėjai neautorizuotų Ginčijamų mokėjimų lėšų.

Dėl banko teikiamų mokėjimo paslaugų saugumo

Siekdama pagrįsti bankui keliamą reikalavimą dėl nuostolių, susijusių su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu, kompensavimo, be kita ko, pareiškėja teigia, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų, kad užtikrintų pareiškėjos banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, ir joje esančių lėšų saugumą. Pareiškėjos vertinimu, banko pritaikytos ir (ar) taikomos saugumo priemonės (operacijų stebėjimo ir stabdymo mechanizmai) yra nepakankamos, o tai patvirtina faktas, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti ir lėšos pervestos sukčių naudai. Pareiškėja mano, kad Ginčijami mokėjimai dėl neįprastos pavedimo sumos (Ginčijamais mokėjimais pervestas visas sąskaitos likutis), neįprastos valiutos (niekada iki 2021 m. gruodžio 23 d. pareiškėja nėra atlikusi mokėjimų BYN valiuta), neįprastos jurisdikcijos (niekada iki 2021 m. gruodžio 23 d. pareiškėja nebuvo atlikusi mokėjimų į ne ES šalis, o ypač į Baltarusiją) vertintini kaip įtartinos operacijos, o tokias operacijas bankas pagal banko Bendrųjų taisyklių sąlygas turi stabdyti.

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)⁵ ir kuris priimtas siekiant užtikrinti, kad elektroniniu būdu siūlomos mokėjimo paslaugos būtų teikiamos saugiai, įdiegiant technologijas, kuriomis galima užtikrinti saugų vartotojo autentiškumo patvirtinimą ir kuo labiau sumažinti sukčiavimo riziką, 2 straipsnyje nustatyti bendrieji autentiškumo patvirtinimo reikalavimai, kurių tinkamą įvykdymą turi užtikrinti mokėjimo paslaugų teikėjai. Pagal minėto straipsnio nuostatas, mokėjimo paslaugų teikėjai įdiegia operacijų stebėjimo mechanizmus, leidžiančius aptikti neautorizuotas ar nesąžiningas mokėjimo operacijas, kad galėtų įgyvendinti saugumo priemones, nurodytas Reglamento 1 straipsnio a ir b punktuose. Tie mechanizmai yra grindžiami mokėjimo operacijų analize, kurią atliekant atsižvelgiama į mokėjimo paslaugų vartotojui būdingus elementus įprastu būdu naudojant personalizuotus saugumo požymius (1 dalis). Mokėjimo paslaugų teikėjai užtikrina, kad diegiant operacijų stebėjimo mechanizmus būtų atsižvelgiama bent į kiekvieną iš šių rizika grindžiamų veiksnių: a) neteisėtai sužinotų ar pavogtų autentiškumo nustatymo elementų sąrašus; b) kiekvienos mokėjimo operacijos sumą; c) žinomus sukčiavimo scenarijus teikiant mokėjimo paslaugas; d) užkrėtimo kenkimo programine įranga požymius per bet kurį autentiškumo patvirtinimo procedūros seansą; e) tais atvejais, kai priegos prietaisą arba programinę įrangą suteikė mokėjimo paslaugų teikėjas, mokėjimo paslaugų vartotojui suteikto priegos prietaiso arba programinės įrangos naudojimo ir netinkamo jų naudojimo žurnalą (2 dalis). Be to, remiantis Reglamento nuostatomis, autentiškumo patvirtinimo procedūra turėtų apimti operacijų stebėjimo mechanizmus, kuriuos taikant 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 savo sąskaitą⁶.

Paaiškinimuose dėl banko sistemų saugumo ir mokėjimo operacijų stebėsenos bankas nurodė, kad mokėjimo operacijų stebėseną ir stabdymą taip, kad nenukentėtų banko klientų interesai, būtų užkirstas kelias galimoms sankcijų rizikoms, tarp jų ir rizikoms, susijusioms su

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&from=EN>

⁶ Reglamento preambulės 1 punktą.

mokėjimais sankcionuotiems subjektams, jų finansavimu ir kt., bankas taip pat valdo ir kitas rizikas, nurodytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose finansų įstaigų veiklą. Banko vertinimu, teisės aktuose nenurodyti konkretūs kriterijai, pagal kuriuos turi ar gali būti stabdomi mokėjimai, todėl finansų įstaigos turi teisę stabdyti operacijas, kurios laikomos galimai keliančiomis didesnę pinigų plovimo, teroristų finansavimo ar sankcijų riziką. Tokia finansų įstaigos atliekama operacijų stebėseną, banko teigimu, remiasi ne vienu kriterijumi, bet įvairių kriterijų visuma - mokėjimas stabdomas ir individualus jo vertinimas atliekamas tik surinkus visą reikiamą informaciją dėl gaunamų (vykdomų) mokėjimų ir įvertinus visas aktualias aplinkybes.

Bankas nesutinka su pareiškėjos teiginiais, kad papildomi įtartinos operacijos požymiai yra operacijos suma (visas sąskaitos likutis), neįprasta valiuta (Baltarusijos rublis). Mokėjimo kortelių organizacija „Mastercard“ mokėjimo kortelių paslaugą teikia didelėje teritorijoje pasauliniu mastu ir įvairiomis valiutomis, todėl panaudojant mokėjimo kortelės duomenis galima inicijuoti elektronines nuotoline mokėjimo operacijas, gavėjams esantiems kitose šalyse ir bet kuria valiuta (pvz., pirkti prekę elektroninėje parduotuvėje, esančioje šalyje, kurios valiuta ne ES eurai), ir tokios operacijos, banko teigimu, nelaikomos įtartinomis ir be aiškaus pagrindo neribojamos. Atsiliepime nurodoma, kad banko mokėjimo kortelių operacijų apsaugos sistema stebi ir tikrina operacijas ir įvertina kiekvienos operacijos riziką (pvz., vertinama atsiskaitymo suma, mokėjimo kortelės tipas, atliekamos atsiskaitymo operacijos tipas, valiuta, teritorija, kurioje vyksta operacija, ir pan.), o bankas, atsižvelgęs į gautą rezultatą, atitinkamą operaciją stabdo arba (priklausomai nuo techninių galimybių) riboja kortelių funkcionalumą. Bankas pažymi, kad šiuo konkrečiu atveju pareiškėjos vardu pateikti vykdyti Ginčijami mokėjimai nekėlė įtarimų – jie buvo patvirtinti įprasta tvarka, kaip ir kitos banko vykdomos operacijos ir pačios pareiškėjos anksčiau vykdytos operacijos mokėjimo kortele. Bankas atkreipia dėmesį, kad informaciją apie tai, jog Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti sėkmingai, o pareiškėjos mokėjimo ir tapatybės atpažinties priemonės buvo panaudotos nesaugiai, bankas iš pareiškėjos sužinojo jau po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti. Kol Ginčijami mokėjimai buvo vykdyti, bankas teigia negavęs jokios informacijos iš „Mastercard“, kad lėšų gavėją aptarnaujančio tarpininko veikla įtartiną ar ribojama (susijusi su sankcionuotais asmenimis ar Baltarusijos bendrovėmis, kurioms taikomi ribojimai).

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčą 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. Įvertinus pirmiau pateiktus banko paaiškinimus, teigtina, kad bankas, kaip jis pats nurodo, vadovaudamasis teisės aktų reikalavimais, vykdo klientų atliekamų mokėjimo operacijų stebėseną. Be to, ginčo byloje nėra duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų tam, kad būtų apsaugotas jos banko sąskaitos ir joje esančių lėšų saugumas, o bankas, įvykdydamas Ginčijamus mokėjimus, būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų, tarp jų ir Reglamento, reikalavimus.

Nors pareiškėja kreipimesi teigia, kad Ginčijamų mokėjimų suma ir valiuta turėjo kelti įtarimų bankui, nes atitiko banko Bendrosiose taisyklėse nurodytus įtartinų operacijų požymius, tačiau, kaip paaiškino bankas, mokėjimo operacijų stebėseną bankas vykdo, remdamasis ne vienu kriterijumi, bet įvairių kriterijų visuma – mokėjimas stabdomas ir individualus jo vertinimas atliekamas tik surinkus visą reikiamą informaciją dėl gaunamų (vykdomų) mokėjimų ir įvertinus visas aktualias aplinkybes, tad operacijos suma ir valiuta savaime nesudaro pagrindo konkrečios mokėjimo operacijos vertinti kaip įtartiną ir (ar) jos stabdyti. Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, kaip pareiškėja nurodo, sukčių naudai, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos saugumo priemonės, net ir pareiškėjai elgiantis itin apdairiai su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, šiuo konkrečiu atveju buvo ne tik nepakankamos, bet ir neatitinkančios teisės aktų reikalavimų, ir tai galėjo nulėmti Ginčijamų mokėjimų įvykdymą, dėl to galėtų kilti ir atitinkama banko pareiga šių mokėjimų nulėmtus nuostolius pareiškėjai kompensuoti. Kaip minėta, duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, nevykdęs mokėjimo operacijų stebėsenos teisės aktų nustatyta tvarka ar įvykdęs įtartiną operaciją, ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta.

Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

Vertinant pareiškėjos galimybę atšaukti jos vardu pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus, papildomai pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo

44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai nustatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 3 skyriuje nurodyta, kad sutikimas atlikti mokėjimo operaciją gali būti atšauktas iki mokėjimo nurodymo gavimo banke momento, o sutikimas atlikti atidėtas arba periodines mokėjimo operacijas – ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš dieną, kurią sutarta atlikti mokėjimo operaciją, pabaigos.

Šiuo atveju nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko Bendrosiose taisyklėse) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėja į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus ir (ar) gražinti šių mokėjimų lėšas į pareiškėjos sąskaitą telefonu kreipėsi po to, kai sutikimai įvykdyti minėtas mokėjimo operacijas jau buvo duoti ir banko Bendrųjų taisyklių sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs.

Kreipimesi pareiškėja papildomai nurodo, kad rezervuotos Ginčijamų mokėjimų lėšos iš su mokėjimo kortele susietos pareiškėjos sąskaitos banke buvo nurašytos ir pervestos į sukčių sąskaitą nepaisant to, kad pareiškėja prieš tai buvo skambinusi į banką, prašydama jos mokėjimo priemones užblokuoti ir Ginčijamus mokėjimus atšaukti. Atsižvelgdamas į tai, bankas atsilepime paaiškino, kad, vadovaujantis mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklėmis, inicijavus (priėmus vykdyti) mokėjimo operaciją kortele, lėšos su kortele susietoje sąskaitoje, siekiant užtikrinti vėlesnį lėšų nurašymą, pirmiausia yra rezervuojamos. Kai kortelės turėtojas patvirtina mokėjimo operaciją su savo prisijungimo priemone, mokėjimas jau būna įvykdytas ir rezervacijos panaikinimas – pinigų nepervedimas prekybininkui (lėšų gavėjui ar lėšų gavo mokėjimo paslaugų teikėjui), negalimas. Banko duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti 2022 m. gruodžio 23 d., o lėšos iš su mokėjimo kortele susietos sąskaitos buvo nurašytos 2021 m. gruodžio 27 d.

Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisykles

Papildomos galimybės mokėjimo kortelės turėtojui susigražinti mokėjimo kortele įvykdytų mokėjimo operacijų lėšas nustatytos mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisyklėse. Vadovaudamasis šiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka, bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į mokėjimo kortelių organizaciją „MasterCard International“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo⁷. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas mokėjimo kortele, reglamentuoti pirmiau minėtose mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisyklėse.

Motyvuodamas sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard International“ taisykles, bankas nurodė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti panaudojant pareiškėjos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtinti pareiškėjos ir banko sutartu būdu, įvedant jos interneto banko atpažinimo kodą ir pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemones „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Bankas atkreipia dėmesį, kad šiuo atveju, pagal organizacijos „MasterCard International“ taisykles, jis neturi teisės ginčyti operacijų, nes lėšų pervedimo tarpininkai, kuriems pervestos Ginčijamų mokėjimų sumos, nėra prekės pardavėjai. Lėšų pervedimo tarpininkų pagrindinis įsipareigojimas – atlikti pareiškėjos suformuotą ir patvirtintą mokėjimą. Tai įvykdžius, laikoma, kad paslauga pareiškėjai buvo suteikta, todėl bankas, pagal organizacijos „MasterCard International“ taisykles, neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*). Be to, vadovaujantis

⁷ Teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros, nes tai nustato konkreti mokėjimo kortelių organizacija savo parengtose lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) taisyklėse.

organizacijos „MasterCard International“ taisyklėmis, operacijas mokėjimo kortele galima ginčyti kaip atliktas neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu operacija nėra autorizuota (patvirtinta) 3D kodu. Bankas pažymi, kad pareiškėjos Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti 3D būdu, todėl, vadovaujantis organizacijos „MasterCard International“ taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjos žinios, bankas taip pat neturi galimybės.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis