



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. rugpjūčio 19 d. Nr. 429-383
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. lapkričio 9 d. pareiškėjo mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) gavėjui TRANSFERGO>INTERNET LT atliktos 4 mokėjimo operacijos (dvi po 5 Eur, 1 925 Eur ir 35 Eur) (toliau – ginčijami mokėjimai).

2021 m. lapkričio 11 d. pareiškėjas pateikė prašymą bankui dėl ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo.

Atlikęs situacijos tyrimą, bankas nustatė, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti tik pareiškėjui žinomą interneto banko autentifikavimo saugos kodu, todėl bankas šių operacijų ginčyti negalėjo. Apie tai bankas 2021 m. lapkričio 19 d. pranešimu informavo pareiškėją ir pasiūlė dėl ginčijamų mokėjimų lėšų rezervacijos panaikinimo kreiptis į paslaugos (prekės) teikėją, nes bankas negali panaikinti rezervacijų.

2021 m. lapkričio 11 d. gavus patvirtinimą iš prekės pardavėjo (paslaugos teikėjo) banko apie įvykdytus ginčijamus mokėjimus, lėšos iš pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos.

2021 m. lapkričio 18 d. į pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitą buvo gražinta 5 Eur suma iš TRANSFERGO>INTERNET LT¹.

Nesutikdamas su banko sprendimu neatlyginti ginčijamų mokėjimų lėšų pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo sprendimo. Nurodė, kad, nusikalteliams neteisėtai apgaulės būdu sužinojus jo mokėjimo kortelės duomenis, prieš jo valią buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, nors jis siekė atgauti lėšas į banke esančią savo sąskaitą. Taip pat nurodė, kad bankas turėtų nedelsdamas kreiptis į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją dėl ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo arba atlyginti jų sumą.

Pasak pareiškėjo, bankas patvirtino šiuos elektroniniu parašu patvirtintus mokėjimus, nors apie tokią galimybę jis banko nebuvo tinkamai informuotas ir tai sužinojo tik po ginčijamų mokėjimų įvykdymo. Pareiškėjas teigė nedavęs bankui sutikimo naudoti mobilių parašų mokėjimo nurodymams tvirtinti. Be to, tik po šio įvykio, prieš prisijungiant prie interneto banko, bankas pradėjo informuoti apie naudojimosi elektroniniu parašu (mobiliuoju parašu) rizikas. Tai, pareiškėjo manymu, patvirtina, kad ir bankas suvokia, jog naudotis mobiliuoju parašu teikiant elektroninės bankininkystės paslaugas yra nesaugu.

Pareiškėjo nuomone, bankas turėtų pateikti įrodymus, pagal kokius saugumo standartus buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, kaip jis apie tai buvo informuotas ir kaip bankas gavo patvirtinimą, kad jis sutiko su konkrečia ginčijamų mokėjimų suma. Pareiškėjas pažymėjo, kad nebuvo prašoma ginčijamų mokėjimų patvirtinti kredito kortelės PIN kodu. Iš banko gautuose pranešimuose, prašant suvesti mobiliojo parašo sPIN kodą, nebuvo nurodyta, kokią operaciją prašoma tvirtinti, taip pat nebuvo nurodyta operacijos suma. Pareiškėjo manymu, mokėjimo operacijų tvirtinimas mobiliuoju parašu yra nesaugus, nes tvirtinant ginčijamus mokėjimus nebuvo prašoma suvesti PIN2 kodą. Be to, nebuvo pateikta informacija apie tai, kad suvesdamas sPIN1 kodą jis tvirtino mokėjimo operaciją.

¹ Bankas atsiliepime nurodė, kad neinicijavo šio lėšų gražinimo.

Pareiškėjo vertinimu, prieš jo valią ir nesilaikant saugumo reikalavimų atlikti ginčijami mokėjimai negali būti laikomi teisėtais, todėl jis prašė rekomenduoti bankui, kad šis gražintų ar kompensuotų ginčijamų mokėjimų lėšas –1 965 Eur.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Taip pat nurodė, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausa gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles. Gavęs tam tikrą užklausa, bankas rezervuoja lėšas mokėjimo kortelės sąskaitoje, o jas nurašo tik vėliau gavęs paslaugos (prekės) teikėjo banko patvirtinimą. Aptariamam atveju, banko teigimu, gautos užklauskos rezervuoti lėšas pateiktos tinkamai, be to, ginčijami mokėjimai papildomai patvirtinti identifikuojant kortelės turėtoją jo pasirinktu saugesniu autentifikavimo metodu. Bankas pažymėjo, kad patvirtinti mokėjimai mokėjimo kortele negali būti atšaukti ar nevykdomi, kai gaunami atitinkami duomenys iš operacijos atlikimo vietos, t. y. prekės ar paslaugos teikėjo, iš kurio banko klientas kortele perka prekes ar paslaugas ir bankui pateikia patvirtinimą apie atsiskaitymą kortele. Pasak banko, atšaukti mokėjimo nurodymą ir inicijuoti lėšų rezervacijos panaikinimą gali tik paslaugos (prekės) teikėjas, nes jis informuoja banką, ar su kortele susietos banko sąskaitos savininkas, pirkdamas prekes ar paslaugas, atsiskaitė kortele ar atsiskaitymo neatliko. Būtent dėl to, banko teigimu, atsakyme į pareiškėjo prašymą gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas buvo nurodyta kreiptis į lėšų gavėjus dėl šių mokėjimo operacijų atšaukimo.

Atsižvelgdamas į tai, kad mokėjimo kortele atliekamų mokėjimo operacijų autorizavimas vyksta mokėjimo už prekę ar paslaugą lange suvedus kortelės numerį, galiojimo datą, CVV (CVC) kodą ir saugesnio autentiškumo patvirtinimo atvejais papildomai identifikuojant kortelės turėtoją jo pasirinktu metodu, bankas vertino, kad pareiškėjas nesilaikė minimaliųjų atsargumo reikalavimų atskleidamas tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis ir neįvertino dėl savo veiksmų galinčios kilti rizikos. Be to, banko nuomone, prieš suveddamas sPIN pareiškėjas turėjo įsitikinti, kad operacijos kontroliniai kodai sutampa, o jeigu tuo įsitikinti negalėjo, neturėjo įvesti sPIN. Taigi pareiškėjo atveju tam, kad operacija įvyktų, pakako suvesti sPIN kodą. Remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje nurodytų 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 ir jo pagrindu priimama sprendimą.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl to, kad bankas atsisakė gražinti ginčijamų mokėjimų sumas, kurios iš pareiškėjo sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, buvo nurašytos įvykus sukčiavimo atakai. Pareiškėjas neigė autorizavęs ginčijamus mokėjimus, teigė manęs, kad jie buvo įvykdyti dėl to, jog banko sistemose yra saugumo spragų. Bankas teigė, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas inicijuoti ginčijamus mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo jiems atskleidė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis. Banko teigimu, jo vidaus sistemos duomenys parodė, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjo naudojama tapatybės patvirtinimo priemone. Dėl to, banko manymu, jis neprivalo gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumų.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant nuspręsti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, visų pirma būtina nustatyti, ar ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, t. y. ar pareiškėjas davė sutikimą juos atlikti. Įvertinus ginčijamų mokėjimų patvirtinimo (autorizavimo) aplinkybes, spręstina ir dėl banko atsakomybės gražinti ir (ar) kompensuoti ginčijamų mokėjimų sumą. Atsižvelgiant į pareiškėjo kreipimąsi išdėstytais argumentais, taip pat vertintinas banko sistemų saugumas ir banko veiksmų (atsisakant atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamus mokėjimus ar inicijuoti dėl jų lėšų gražinimo procedūras) pagrįstumas.

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 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).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad 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. Šio straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) išsamios tokio sutikimo davimo tvarkos. Pagal Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktą ir 29 straipsnio 1 dalį, 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).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 11.9 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai klientas duoda sutikimą ją vykdyti. Šio sutikimo davimo forma ir tvarka nustatoma sutartyje. Klientas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdęs, jeigu taip susitarė klientas ir bankas. Jeigu pirmiau nurodyto sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota. Pagal Sąlygų 6.3.1 papunktį, kuriame nurodyta, kokiais būdais banko klientas gali pateikti sutikimą atlikti operaciją, klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti banko nustatyta arba banko ir kliento sutarta forma ir būdu. Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant kliento atpažinimo priemones ir (ar) kitais bankui priimtinais būdais arba priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės prigludimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. Visais nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai laikomi patvirtintais kliento ir (ar) kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir kliento ir (ar) kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.

Remiantis nurodytomis Sąlygų nuostatomis galima teigti, kad ginčo šalys, sudarydamos bendrąją sutartį, buvo sutarusios, jog sutikimas mokėjimo operacijai šalių susitarimu bus laikomas tinkamai duotu tais atvejais, kai pats mokėtojas (šiuo atveju pareiškėjas) duos sutikimą pervesti lėšas ir tuo tikslu panaudos jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones. Tačiau nagrinėjamu atveju, priešingai negu nurodyta aptariamose Sąlygose, pareiškėjas savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis panaudojo ne ketindamas pervesti lėšas už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o siekdamas patvirtinti lėšų gavimą į banke esančią ir su mokėjimo kortele susietą savo sąskaitą. Taigi pareiškėjas tiek bendraudamas su banku dėl ginčijamų mokėjimų, tiek ir kreipimesi į Lietuvos banką nuosekliai laikėsi pozicijos, kad valios inicijuoti ir įvykdyti ginčijamų mokėjimų jis neišreiškė ir savo sutikimo tam nedavė, t. y. ginčijamų mokėjimų neautorizavo šalių sutarta forma ir tvarka.

Vertinamų aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys į tai, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančiose Sąlygose ar kituose tokius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nepaaiškinta mobiliojo parašo, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, sPIN

kodų suvedimo vykdant mokėjimo operacijas reikšmė ir galimos pasekmės klientui, t. y. kokius veiksmus banko klientas, naudodamasis mobiliuoju parašu ir suveddamas jo PIN kodus, gali atlikti, o kokie veiksmai ir kokiais atvejais sukels atitinkamas teises pasekmes. Nors mobilusis parašas nėra banko sukurta tapatybės patvirtinimo priemonė, būtent bankas suteikia galimybę savo klientams (šiuo atveju pareiškėjui) taip patvirtinti savo tapatybę ir nuotoliniu būdu išreikšti valią dėl tam tikrų veiksmų, sukeliančių teises pasekmes, atlikimo (pavyzdžiui, pateikti mokėjimo nurodymą, patikrinti sąskaitą ir pan.). Tad banko siūlomos ir (ar) leidžiamos naudoti tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti ne tik saugios, bet ir aiškios. Turi būti aiškiai pateiktos jų naudojimo sąlygos ir veiksmų, atliekamų su mobiliuoju parašu, teises pasekmės, pavyzdžiui, aiški PIN kodų suvedimo teisinė reikšmė.

Nors bankas atsiliepiame teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti šalių sutarta forma ir tvarka, tačiau neneigė ir pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad ginčijamų mokėjimų jis neautorizavo, nes valią inicijuoti ir įvykdyti šiuos mokėjimus išreiškė ne pats pareiškėjas, o jo mokėjimo priemonių (mokėjimo kortelės) personalizuotais saugumo duomenimis pasinaudoję tretieji asmenys. Atsižvelgiant į aplinkybę, kad pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, panaudoti ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame interneto puslapyje, sukūrusiame įspūdį, kad pareiškėjo prašoma pateikti duomenis lėšų į sąskaitą gavimui patvirtinti, darytina prielaida, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti ne paties pareiškėjo, o trečiųjų asmenų valiniais veiksmais, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo mokėjimo operacijoms davimo formą ir tvarką. Dėl to, Lietuvos banko nuomone, vertinti ginčijamus mokėjimus kaip autorizuotus, t. y. atliktus esant paties pareiškėjo sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra pagrindo. Remdamasis tuo Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo 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 pagrįstų priežasčių 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 nustatytos šios mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais

mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (Mokėjamų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus nurodytas Mokėjamų 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 (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjamų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis). Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisakė kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su ginčijamų mokėjamų įvykdymu, ir ar pareiškėjui galėtų būti taikoma Mokėjamų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo 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 neatsargumas, dėl kurio visi reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

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 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.²

Nagrinėdamas ginčus dėl nuostolių, susijusių su neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, įvykusiomis dėl sukčiavimo atakų, ir sprenddamas dėl mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybės šiuos nuostolius atlyginti nustačius, kad vartotojas (mokėtojas) teisės aktuose ir (ar) sutartyje nustatytas pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis, vykdė netinkamai, Lietuvos bankas 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 ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Taigi šiuo atveju išvada dėl pareiškėjo, kaip mokėtojo, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso ginčijamų mokėjamų įvykdymo ir su jais susijusių aplinkybių konteksto.

Banko nuomone, pareiškėjas, atskleisdamas tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis, nesilaikė minimaliųjų atsargumo reikalavimų ir neįvertino dėl savo veiksmų galinčios kilti rizikos. Be to, pareiškėjas, prieš suveddamas mobiliojo parašo SPIN kodą, turėjo įsitikinti, kad operacijos kontroliniai kodai sutampa, o jeigu tuo įsitikinti negalėjo, neturėjo įvesti SPIN. Šios aplinkybės, banko vertinimu, rodo, kad pareiškėjas ginčijamų mokėjamų tvirtinimo metu elgėsi labai neatsargiai.

Vertinamų aplinkybių kontekste pažymėtina, kad pagal minėtas Mokėjamų įstatymo nuostatas 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 Mokėjamų įstatymo nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus. Taigi banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjamų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tuo atveju, jei būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir taip sudarydamas sąlygas tretiesiems asmenims pateikti šiuos duomenis ginčijamiems mokėjimams inicijuoti ir patvirtinti, elgėsi itin aplaidžiai, t. y. buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino: paties pareiškėjo elgesį pasitikint trečiųjų asmenų nurodyta informacija ir suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas.

duomenis galimai suklastotame interneto puslapyje, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip jis, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, sudariusius sąlygas tretiesiems asmenims inicijuoti ginčijamus mokėjimus. Lietuvos bankas, siekdamas tinkamai įvertinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes, paprašė pareiškėjo pateikti papildomus paaiškinimus. Remiantis šiais paaiškinimais nustatyta, kad pareiškėjas 2021 m. lapkričio 7 d. į skelbimų svetaines „Alio.lt“ ir „Skelbiu.lt“ įkėlė skelbimus apie parduodamus baldus. 2021 m. lapkričio 8 d. per pokalbių programėlę „Viber“ pareiškėjui parašė nepažįstamas asmuo, prisistatęs Marija, ir nurodė, jog domisi parduodamais baldais. Pareiškėjas nurodė su tariama pirkėja sutaręs, kad baldus parduos už 190 Eur. Pirkėja paminėjo, kad gyvena Kaune, todėl atsiuntė DPD kurjerio nuorodą (dpd.pay-ordered.xyz), pagal kurią ji jau buvo atlikusi lėšų pervedimą už siekiamus iš pareiškėjo įsigyti baldus. Pareiškėjo teigimu, pagal pranešime pateiktą nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje matėsi užrašas, kad įmoka pirkėjos Marijos vardu padaryta ir siekdamas gauti pinigus į savo sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, pareiškėjas turi suvesti mokėjimo kortelės duomenis, kad patvirtintų lėšų įskaitymą į sąskaitą. Pareiškėjas nurodė pagal nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje suvedęs savo vardą, pavardę, banko kortelės numerį, galiojimo laiką ir CVC kodą. Bankas, pagrįsdamas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą, kartu su atsiliepimu pateikė duomenis ir juos pagrindžiančius įrodymus, kad ginčijamiems mokėjimams inicijuoti ir įvykdyti buvo panaudoti ne tik pareiškėjo nurodyti mokėjimo kortelės duomenys, t. y. pareiškėjo vardas, pavardė, mokėjimo kortelės numeris, galiojimo data, bet ir mokėjimo kortelės CVV kodas, o visi ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti ir pareiškėjo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės – mobiliojo parašo – sPIN kodu, žinomu tik pačiam pareiškėjui.

Vystantis ir 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. Atsirandant naujiems sukčiavimo naudojant naujas technologijas būdams, būtinas itin aukštas vartotojų pastabumas ir apdairumas, nors kartais dėl sukčiavimo atakos naujumo ir kompleksiško tai peržengia net ir vidutinio vartotojo gebėjimą laiku identifikuoti mėginimą neteisėtu būdu pasisavinti mokėjimo priemonę ir (ar) įvykdyti mokėjimo operacijas, kurių jis nesiekia įvykdyti. Dėl to 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 bei rizikas, susijusias su sukčiavimais elektroninėje erdvėje, ir primintų, kokie ir kaip vartotojų duomenys turėtų būti saugomi ir neatskleidžiami tretiesiems asmenims.

Vertinant banko veiksmus, kurių jis ėmėsi, kad informuotų savo klientus, tarp jų ir pareiškėją, apie elektroninėje erdvėje kylančias rizikas naudojantis mokėjimo paslaugomis, pažymėtina, kad, kaip minėta, ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančiose Sąlygose ar kituose tokius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nepaaiškinta tapatybės patvirtinimo priemonių, tarp jų ir mobiliojo parašo, PIN kodų suvedimo vykdant mokėjimo operacijas reikšmė ir galimos pasekmės klientui. Taigi byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su informacija, kokius veiksmus naudodamasis mobiliuoju parašu banko klientas gali atlikti, taip pat kokie veiksmai ir kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos sPIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Bankas 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, 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 vartotojų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių naudojimu, vykdymo.

Kaip minėta, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato vieną iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Sąlygų 7.2.5

papunktyje nurodyta, jog klientas įsipareigoja laikyti paslapyje visus kortelės ar skaitmeninės piniginės, su kuria susieta kortelė, duomenis (informaciją nurodytą ant kortelės), o 9.2 papunktyje įtvirtinta kliento, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareiga, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad apsaugotų personalizuotus saugumo duomenis.

Taigi aptartos Sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas atitinkančiu mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog jis ėmėsi adekvačių veiksmų (arba nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) užtikrinti, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, sudarančių sąlygas inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o banko išduota mokėjimo priemonė – mokėjimo kortelė – būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka ir sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, negalima pagrįstai daryti išvados, kad pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus bei pakankamas, kad pareiškėjui nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos. Nors pareiškėjui į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad išsiųstas potencialaus pirkėjo, tačiau tai, jog pareiškėjas iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir jam nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Papildomuose paaiškinimuose Lietuvos bankui pareiškėjas nurodė neišsaugojęs susirašinėjimo su tariamu pirkėju, taip pat ekrano vaizdų, kaip atrodė galimai suklastota pašto siuntų bendrovės DPD interneto svetainė, kokią konkrečiai informaciją pareiškėjas matė ir jo buvo prašoma suvesti, kad patvirtintų tariamą lėšų įskaitymą į banke esančią sąskaitą. Vis dėlto negalima paneigti pareiškėjo nurodytos aplinkybės, sprendžiant ir iš nuorodos į suklastotą interneto svetainę adresu (dpd.pay-ordered.xyz), kad interneto svetainė, kurioje pareiškėjas turėjo suvesti savo mokėjimo kortelės duomenis, galėjo sudaryti pirminį įspūdį, jog yra autentiška, o pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekia įsigyti pareiškėjo siūlomas prekes ir tuo tikslu jau atliko mokėjimą pareiškėjo naudai. Vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, būtina atsižvelgti į tai, kad jam nesukėlė įtarimų tai, jog prašoma nurodyti mokėjimo kortelės duomenis, tarp jų ir CVC kodą, kurį pareiškėjas pripažįsta suvedęs, nors pats pareiškėjas siekė gauti lėšų, o ne įvykdyti mokėjimo operacijas. Kaip minėta, pagal Sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju pareiškėjo) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju pareiškėjo) sąskaitos. Pareiškėjui taip pat nesukėlė įtarimų aplinkybė, kad nenustatytas ir jam nepažįstamas asmuo, siekdamas atsiskaityti už tariamai įsigyjamą prekę, jau yra įvykdęs lėšų pervedimo operaciją pareiškėjo naudai, nors pareiškėjas nurodė, kad nei parduodamos prekės skelbime, nei kitokiu būdu jokių asmens ar jo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų (pavyzdžiui, banko sąskaitos numerio, kortelės numerio ir pan.) iki ginčijamų mokėjimų įvykdymo nėra niekam atskleidęs. Tad nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų abejojęs pagal pranešime paspaustą nuorodą atsidariusio interneto puslapio tikrumu, o jei kokių abejonių pareiškėjui ir kilo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones jis būtų stengęsis išsklaidyti ar patikrinti gautos informacijos teisingumą.

Kaip minėta, pagal Sąlygų 6.3.1 papunktį, atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis. Šalių sutartinius santykius reglamentuojančiuose dokumentuose nėra nurodyta, kad mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas gali būti reikalingas ne tik inicijuotoms mokėjimo operacijoms, bet ir lėšų gavimui į su mokėjimo kortele susietą sąskaitą patvirtinti. Vadinasi, pareiškėjas turėjo ir galėjo suprasti, kad mokėjimo kortelės duomenų ir mobiliojo parašo sPIN kodo suvedimas skirtas duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Taigi toks mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimas, turint tikslą patvirtinti lėšų įskaitymą (gavimą) į sąskaitą, laikytinas ne tik neįprastu, bet ir šalių susitarimo sąlygų neatitinkančiu mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) panaudojimu. Dėl to manytina, kad pareiškėjas, jei būtų buvęs atidus ir rūpestingas, galėjo pastebėti savo mokėjimo priemonės praradimą, nes jam akivaizdžiai turėjo sukelti įtarimų tai, kad buvo prašoma suvesti mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, būtinus mokėjimo

operacijai įvykdyti, bet ne lėšoms į su šia mokėjimo kortele susietą sąskaitą gauti, kaip teigė manęs pats pareiškėjas. Kaip minėta, pareiškėjas pripažįsta gavęs pranešimus, prašančius suvesti mobiliojo parašo SPIN kodą, ir visus kartus jį suvedęs, nors nebuvo nurodyta, koku tikslu šio kodo prašoma. Kadangi ši aplinkybė pareiškėjui nesukėlė jokių abejonių, jis nedvejodamas ir nepatikrinęs pranešimų siuntimo priežasties visus kartus suvedęs savo mobiliojo parašo SPIN kodą. Šie ginčo nagrinėjimo metu nustatyti veiksmai lėmė ginčijamų mokėjimų patvirtinimą ir įvykdymą. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas iš esmės besiskiriančiu nuo atsargaus elgesio reikalavimų ir lėmusiu tai, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę ir jo vardu trečiųjų asmenų naudai buvo patvirtinti ginčijami mokėjimai, kurių jis pats nesiekė atlikti.

Vis dėlto byloje esantys įrodymai ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, susijusios tiek su sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko ir paties pareiškėjo veiksmais, nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjo elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėjas ne tik netinkamai vykdė jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme ir su banku sudarytoje sutartyje nustatytas pareigas, susijusias su išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir tai darė elgdamasis labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjo elgesys vertinamomis aplinkybėmis nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas, ir tai lėmė, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir įvykdyti trečiųjų asmenų valia ir apgaulingais veiksmais.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl to, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos gražinti pareiškėjui neautorizuotų ginčijamų mokėjimų lėšų.

Dėl banko teikiamų mokėjimo paslaugų saugumo

Pareiškėjas, grįsdamas savo reikalavimą bankui kompensuoti su ginčijamų mokėjimų įvykdymu susijusius nuostolius, be kita ko, teigė, kad aplinkybė, jog tokie mokėjimai buvo įvykdyti, reiškia, kad banko sistemose yra saugumo spragų. Taigi, pareiškėjo vertinimu, banko pritaikytos ir (ar) taikomos saugumo priemonės yra nepakankamos, o tai patvirtina faktas, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti ir lėšos pervesto sukčių naudai.

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)³, 2 straipsnyje nustatyti bendrieji autentiškumo patvirtinimo reikalavimai, kurių tinkamą įvykdymą turi užtikrinti mokėjimo paslaugų teikėjai. Pagal šio straipsnio nuostatas, mokėjimo paslaugų teikėjai įdiegia operacijų stebėjimo mechanizmus, leidžiančius jiems 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 operacijų stebėjimo mechanizmais būtų atsižvelgiama bent į kiekvieną iš šių rizika grindžiamų veiksmų: 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 priegigos prietaisą arba programinę įrangą suteikė mokėjimo paslaugų teikėjas, mokėjimo paslaugų vartotojui suteikto priegigos 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, 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 savo sąskaitą⁴.

Ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas paprašė banko pateikti paaiškinimus dėl

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&from=EN>.

⁴ Reglamento preambulės 1 punktą.

pareiškėjo išreikštų abejonių banko taikomomis saugumo priemonėmis ir nurodyti, kaip bankas šiuo atveju vykdė aptartus Reglamento reikalavimus, susijusius su mokėjimo operacijų stebėjimo mechanizmų įdiegimu.

Bankas papildomuose paaiškinimuose nurodė, kad pareiškėjo ginčijamų mokėjimų metu buvo suvesti tik pareiškėjui, kaip kortelės turėtojui, žinomi mokėjimo kortelės duomenys: vardas ir pavardė, kortelės numeris, galiojimo data, saugos (CVV) kodas. Bankas pažymėjo, kad, laikantis Mokėjimų įstatymo ir Reglamento reikalavimų, visų ginčijamų mokėjimų metu buvo atlikta sugriežtinto autentiškumo patvirtinimo procedūra ir operacijos patvirtintos mobiliuoju parašu, suvedus sPIN kodą. Bankas taip pat nurodė, kad visų mokėjimo operacijų, atliekamų naudojant mokėjimo kortelių duomenis (įskaitant ir vykdomas elektroninėje erdvėje), autorizavimo procesą tikrina banko partnerio *Worldline AS* „Fraud Management“ sistemos. Banko teigimu, kiekviena autorizacija pereina taisyklių filtrą. Jeigu autorizacija atitinka nustatytą taisyklę ar taisykles, ji sustabdoma ir sukuriamas perspėjimas. Tokios autorizacijos sustabdomos papildomai specialisto peržiūrai. Šis procesas vykdomas visą parą.

Taigi, kaip matyti iš banko pateiktų paaiškinimų, bankas, siekdamas įgyvendinti Reglamento ir Mokėjimų įstatymo reikalavimus, susijusius su saugumo priemonių įgyvendinimu, taiko griežto kliento autentiškumo patvirtinimo saugumo priemones, t. y. klientų inicijuotoms mokėjimo operacijoms autorizuoti taiko saugesnio autentiškumo nustatymo procedūrą, o atitinkamų mokėjimo operacijų stebėseną pagal Reglamente nustatytas sąlygas vykdo tik tada, kai taiko griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis.

Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į Reglamento 2 straipsnio nuostatas, atkreipia dėmesį, kad nenumatyta mokėjimo paslaugų teikėjų pareigos įdiegti operacijų stebėjimo mechanizmus, leidžiančius aptikti neautorizuotas ar nesąžiningas mokėjimo operacijas, išimčių, t. y. ši pareiga taikoma nepriklausomai nuo to, ar vykdomos mokėjimo operacijos, kurioms būtina griežta kliento autentiškumo patvirtinimo procedūra, ar kurioms galioja griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis. Dėl to, Lietuvos banko nuomone, Reglamento 2 straipsnio nuostatos turėtų būti vertinamos kaip apimančios mokėjimo paslaugų teikėjų pareigą įdiegti mokėjimo operacijų stebėjimo mechanizmus ne tik tada, kai galioja griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų išimtis, bet ir kai būtina taikyti griežtą kliento autentiškumo patvirtinimo procedūrą.

Kaip minėta, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, siekdamas nustatyti, ar nebuvo pažeisti teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais ir jų pagrindu priima sprendimą. Įvertinus ginčo nagrinėjimo metu konstatuotas aplinkybes matyti, kad byloje nėra duomenų, galinčių patvirtinti aplinkybę, kad bankas, įvykdydamas ginčijamus mokėjimus, būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Taigi nors pareiškėjas teigė, kad banko sistemose yra saugumo spragų, bet nepateikė jokių tai patvirtinančių įrodymų, t. y. plačiau nepaaiškino ir nepagrindė, kokie banko įdiegtų (mokėjimo) sistemų trūkumai, net jei pareiškėjas elgėsi itin apdairiai su išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą, dėl ko galėtų kilti ir atitinkama banko civilinė atsakomybė kompensuoti šių mokėjimų nulemtus nuostolius. Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, kaip nurodė pareiškėjas, sukčių naudai, savaime nepagrindžia to, kad banko taikytos saugumo priemonės šiuo konkrečiu atveju buvo ne tik nepakankamos, bet ir neatitinkančios teisės aktų reikalavimų. Aplinkybė, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti mobiliuoju parašu, suvedus sPIN kodą, jį suvesti prašančiuose pranešimuose papildomai nenurodant, koku tikslu tai prašoma padaryti, taip pat savaime nereiškia, kad banko taikytos ar taikomos saugumo priemonės yra nepakankamos. Dėl pareiškėjo teiginio, kad sutikimo naudoti mobilųjį parašą mokėjimams tvirtinti jis nedavęs, bankas atsiliepime papildomai paaiškino, kad tokio sutikimo reikalaujama tik pirmą kartą jungiantis su mobiliuoju elektroniniu parašu. Jeigu bankas klientui išduoda naują prisijungimo prie interneto banko kodą, tokiu atveju pakartotinai reikalaujama sutikimo dėl mobiliojo elektroninio parašo naudojimo. Šiuo atveju, banko teigimu, sutikimą dėl mobiliojo elektroninio parašo naudojimo bankas turėjo, nes pareiškėjas su tokiu parašu prie interneto banko jungėsi ir anksčiau⁵. Atkreiptinas dėmesys, kad pagal Sąlygų 3.1.19 papunktį kliento atpažinimo priemonės – banko išduotas prisijungimo kodas, kodų generatorius, trečiųjų šalių išduotas elektroninis parašas, taip pat kitos bankui priimtinos priemonės, naudojamos klientui ar jo atstovui atpažinti, mokėjimo ar kitiems nurodymams ir operacijoms tvirtinti, taip pat sandoriams pasirašyti. Bankas neatsako už

⁵ Bankas kartu su atsiliepimu pateikė duomenis, kad pareiškėjas, naudodamasis mobiliuoju parašu, prie banko interneto banko yra jungęsis 2021 m. lapkričio 8 d.

trečiųjų šalių išduotų kliento atpažinimo priemonių veikimą, galiojimą ir naudojimą, o klientas ar jo atstovas privalo susipažinti su trečiųjų šalių išduotų kliento atpažinimo priemonių naudojimosi taisyklėmis ir laikytis tvarkos, kurias nustato trečioji šalis, išdavusi kliento atpažinimo priemonę. Be to, pagal Sąlygų 7.2.8 papunktį, kortelės turėtojas, atsiskaitydamas kortele už prekes ir (ar) paslaugas elektroninėse prekybos vietose (internete), operaciją papildomai turi patvirtinti kliento atpažinimo priemone. Kliento atpažinimo priemonių, tinkančių patvirtinti operacijas elektroninėse prekybos vietose (internete), sąrašas skelbiamas banko interneto tinklalapyje ir (ar) šiose Sąlygose. Kaip matyti iš nurodytų Sąlygų nuostatų, mobilusis elektroninis parašas yra viena iš santykiuose su banku jo leidžiamų naudoti atpažinties priemonių, tačiau konkrečią atpažinties priemonę prisijungti prie banko interneto banko, tvirtinti mokėjimus ir atlikti (tvirtinti) kitus veiksmus pasirenka pats banko klientas.

Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

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

Pagal Sąlygų 6.3.4 papunktį, kai mokėjimo operacija inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją, klientas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Klientas, davęs mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją, yra atsakingas už sutikimo davimą ir negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją. Pagal Sąlygų 7.2.29 papunktį, tokie mokėjimai rezervuojami 9 dienų laikotarpiui ir rezervacija panaikinama tik tuomet, jei lėšų gavėjas bankui nepateikia patvirtinimo apie atsiskaitymą kortele, t. y. bankas, gavęs kliento ar kortelės turėtojo sutikimą atsiskaityti kortele, su ja susietoje mokėjimo sąskaitoje rezervuoja operacijos lėšas ir, gavęs iš lėšų gavėjo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymus kortele, jas nurašo. Bankas panaikina lėšų rezervaciją su kortele susietoje sąskaitoje, jei per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo dienos iš lėšų gavėjo negauna duomenų ir patvirtinimo apie atsiskaitymą kortele.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju nebuvo nustatyta nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (Sąlygose) nurodytų sąlygų, leidžiančių atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamus mokėjimus paskambino (bandė paskambinti) po to, kai sutikimai įvykdyti minėtas mokėjimo operacijas jau buvo duoti ir Sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs.

Dėl pareiškėjo teiginio, kad rezervuotos ginčijamų mokėjimų lėšos iš su mokėjimo kortele susietos jo sąskaitos banke buvo nurašytos ir pervestos į sukčių sąskaitą nepaisant to, kad prieš tai jis skambinęs į banką, prašydamas užblokuoti savo mokėjimo priemones ir atšaukti ginčijamus mokėjimus, bankas paaiškino, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausa gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles. Gavęs užklausa rezervuoti lėšas, jas rezervuoja mokėjimo kortelės sąskaitoje, o šias lėšas nurašo tik gavęs paslaugos ar prekės tiekėjo banko patvirtinimą. Nurodytų aplinkybių kontekste pažymėtina, kad šiuos banko teiginius patvirtina Sąlygų 7.2.24 papunkčio nuostatos, pagal kurias bankas, gavęs kliento (kortelės turėtojo) sutikimą atsiskaityti kortele, su ja susietoje mokėjimo sąskaitoje rezervuoja operacijos lėšas ir, gavęs iš lėšų gavėjo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymus kortele, jas nurašo. Pagal šias Sąlygų nuostatas, bankas panaikina lėšų rezervaciją su kortele susietoje sąskaitoje, jei per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo dienos iš lėšų gavėjo negauna duomenų ir patvirtinimo apie atsiskaitymą

kortele.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad gautos užklauskos rezervuoti lėšas pareiškėjo su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje buvo pateiktos pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles, t. y. buvo suvesti mokėjimo kortelės duomenys: pareiškėjo (mokėjimo kortelės turėtojo) vardas ir pavardė, kortelės numeris (tą patvirtino ir pareiškėjas). Banko pateiktais duomenimis, inicijuojant ginčijamus mokėjimus buvo suvestas mokėjimo kortelės CVV kodas ir šie mokėjimai papildomai patvirtinti identifikuojant kortelės turėtoją jo pasirinktu autentifikavimo metodu – suvedus pareiškėjo naudojamo mobiliojo parašo sPIN kodą. Dėl to manytina, kad lėšos ginčijamiems mokėjimams įvykdyti pareiškėjo su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje buvo rezervuotos pagrįstai, o praėjus teisės aktuose ir Sąlygose nustatytiems mokėjimo nurodymų atšaukimo terminams, bankas neturėjo pareigos, o šiuo atveju ir galimybės atšaukti pareiškėjo vardu pateiktų mokėjimo nurodymų įvykdyti ginčijamus mokėjimus.

Įvertinus tai, kas išdėstyta, ir atsižvelgiant į tai, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas gražinti dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas laikytinas nepagrįstu, todėl atmetamas.

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

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis