



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. rugsėjo 26 d. Nr. 429-482
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. birželio 13 d. panaudojant banko išduotos pareiškėjo mokėjimo kortelės „Visa Gold“ duomenis buvo atliktos 3 mokėjimo operacijos po 622,58 Eur gavėjui *VALR PTY LTD* (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2022 m. birželio 14 d. pareiškėjas kreipėsi telefonu į banką, pranešė apie Ginčijamus mokėjimus ir informavo, kad lėšos su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje yra rezervuotos, nes sukčiai galėjo pasinaudoti jo mokėjimo kortelės duomenimis. Pokalbio metu pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota, o pareiškėjas banko darbuotojo buvo informuotas, kad apie galimą sukčiavimo atvejį turi pranešti teisėsaugos institucijoms ir užpildyti paraiškas interneto banke, prašydamas banko išnagrinėti galimybę Ginčijamų mokėjimų lėšas gražinti.

2022 m. birželio 14 d. pareiškėjas pateikė prašymus bankui atšaukti lėšų rezervaciją Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti.

2022 m. birželio 14 d. bankas, interneto banko žinute atsakydamas į pareiškėjo prašymus, nurodė, kad atlikus tyrimą nustatyta, jog Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti tik pareiškėjui žinomą internetinės bankininkystės autentifikavimo saugos kodu, todėl bankas šių operacijų ginčyti negali. Bankas pasiūlė pareiškėjui dėl rezervuotų lėšų rezervacijos panaikinimo kreiptis į paslaugos (prekės) teikėją.

2022 m. birželio 21 d. gavus patvirtinimą iš lėšų gavėjo banko apie įvykdytus Ginčijamus mokėjimus, lėšos iš pareiškėjo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos buvo nurašytos.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negražinti jam Ginčijamų mokėjimų lėšų. Kreipimesi nurodoma, kad 2022 m. birželio 13 d. apie 22.45 val. pareiškėjas per mobiliąją pokalbių programėlę „WhatsApp“ gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad šis asmuo siekia įsigyti parduodamą prekę pagal interneto skelbimų portale „Skelbiu.lt“ pareiškėjo įkeltą skelbimą. Pareiškėjo teigimu, pirkėju prisistatęs asmuo jam vėliau atsiuntė ir nuorodą į siuntų pristatymo bendrovės „DPD“ interneto svetainę, kurioje pareiškėjas turėjo suvesti savo mokėjimo kortelės duomenis tam, kad tariamo pirkėjo pervedama suma už pareiškėjo parduodamą prekę būtų įskaityta į pareiškėjo sąskaitą banke. Po to, pareiškėjo teigimu, jo buvo prašoma patvirtinti pirkėjo pervedamos sumos už iš pareiškėjo įsigijamą prekę (180 Eur) įskaitymą į pareiškėjo banko sąskaitą, suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą. Tai atlikęs, pareiškėjas su „Smart-ID“ programėle bandė kelis kartus nesėkmingai prisijungti prie savo interneto banko ir patikrinti, ar pervesta suma įskaityta į sąskaitą, tačiau to padaryti nepavyko, dėl „metamos klaidos“. Prisijungęs prie interneto banko su PIN kodų generatoriumi, pareiškėjas nurodo pastebėjęs, kad jo banko sąskaitoje yra rezervuotos sumos Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti.

Supratęs buvęs apgautas, pareiškėjas nurodo nedelsiant paskambinęs į banką ir paprašęs užblokuoti jo mokėjimo kortelę ir atšaukti Ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas neigia autorizavęs Ginčijamus mokėjimus ir nuo Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo nurodo nedelsdamas kreipęsis į banką, kad sumų Ginčijamiems mokėjimams rezervacija būtų panaikinta, tačiau bankas šį pareiškėjo prašymą ignoravo ir atliko tik formalų tyrimą dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui atlyginti

pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą – 1 867,74 Eur.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime teigiama, kad bankas mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausas gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles. Bankas nurodo, kad rezervuoja lėšas mokėjimo kortelės sąskaitoje, gavęs atitinkamą užklausa, o lėšas 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 tiekėjo arba paslaugos teikėjo, iš kurio banko klientas kortele perka prekes arba paslaugas ir bankui pateikia patvirtinimą apie atsiskaitymą kortele. Atšaukti mokėjimo nurodymus bei panaikinti lėšų rezervacijas gali inicijuoti tik paslaugos teikėjas arba prekės tiekėjas, nes jis, kaip nurodoma atsiliepime, informuoja banką, ar su kortele susietos banko sąskaitos savininkas atsiskaitė kortele, pirkdamas prekes arba paslaugas, ar atsiskaitymo neatliko. Būtent todėl, banko teigimu, pareiškėjui atsakyme į jo prašymą grąžinti Ginčijamų mokėjimų lėšas buvo nurodyta kreiptis į lėšų gavėjus dėl šių mokėjimo operacijų atšaukimo.

Banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas pripažino savo valia atskleidęs mokėjimo kortelės duomenis kitiems asmenims, laikytina, kad jis veikė neatsargiai ir neapdairiai ir neapsaugojo savo mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų. Bankas teigia įvertinęs pareiškėjo Ginčijamus mokėjimus ir nustatęs, kad jie buvo tinkamai autorizuoti, taigi, laikantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų reikalavimų, taikant saugesnį autentiškumo patvirtinimą. Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, suvedus mokėjimo kortelės duomenis (žinojimo elementas) ir patvirtinus operacijas „Smart-ID“ programėle (turėjimo elementas). Bankas papildomai pažymi, kad su interneto banko prisijungimo priemone patvirtintų mokėjimo kortele atliktų operacijų bankas negali ginčyti ir pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, todėl bankas šiuo atveju Ginčijamų mokėjimų užginčyti ir inicijuoti tarptautinio tyrimo neturėjo galimybes. Remdamasis atsiliepime išdėstytais argumentais, bankas prašo 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 (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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, iš pareiškėjo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos nurašytas, įvykus sukčiavimo atakai. Pareiškėjas neigia autorizavęs Ginčijamus mokėjimus, taip pat mano, kad bankas netinkamai įvykdė jo prašymą atšaukti lėšų, skirtų Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti, rezervaciją ir aplaidžiai atliko tyrimą dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo bei jų, kaip neautorizuotų, lėšų kompensavimo pareiškėjui. Bankas teigia, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas inicijuoti Ginčijamus mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims. Bankas, remdamasis aplinkybe, t. y. vidinės sistemos duomenimis, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjo naudojama tapatybės patvirtinimo priemone, mano, kad Ginčijamų mokėjimų, kurie, banko vertinimu, buvo tinkamai autorizuoti, sumų bankas pareiškėjui neturi pareigos grąžinti ir (ar) kompensuoti.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti pareiškėjo ir banko ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, visų pirma būtina nustatyti, ar pareiškėjo Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, t. y. ar atlikti Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas davė sutikimą. Įvertinus Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo (autorizavimo) aplinkybes, spręstinas klausimas ir dėl banko atsakomybės grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą. Atsižvelgus į pareiškėjo kreipimesi dėstomus argumentus, taip pat vertintinas banko veiksmų pagrįstumas, atsisakant atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus.

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 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).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 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.“ Vadovaujantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčio, nurodančio, kokiais būdais banko klientas gali pateikti sutikimą atlikti operaciją, nuostatomis, „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 / 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 priglaidymas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. <...> Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir/ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“

Nors pirmiau aptartomis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis taip pat remiasi bankas, pagrįsdamas teiginį, kad Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai, t. y. šalių sutartu būdu, autorizuoti, būtina pažymėti, kad minėtose nuostatose kalbama apie atvejus, kai mokėtojas duoda savo sutikimą pervesti lėšas, ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones. Tačiau nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta aptariamose nuostatose, pareiškėjas savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis panaudojo fiktyvioje – į mobiliąją pokalbių programėlę gautą nuorodą paspaudus atsiradusioje, interneto svetainėje ir juos suvedė ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdamas atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydamas gautoje žinutėje pateiktus nurodymus ir siekdamas patvirtinti tariamą lėšų gavimą į banke esančią ir su mokėjimo kortele susietą savo sąskaitą už parduodamą prekę. Pareiškėjas tiek bendraudamas su banku dėl Ginčijamų mokėjimų, tiek ir kreipimesi į Lietuvos banką nuosekliai laikosi pozicijos, kad savo valios, kad Ginčijami mokėjimai būtų įvykdyti, neišreiškė ir nedavė tam savo sutikimo, taigi, neautorizavo Ginčijamų mokėjimų šalių sutarta forma ir tvarka.

Darydamas išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti, bankas iš esmės remiasi

tik tuo faktu, kad, banko vidinės sistemos duomenimis, Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti buvo panaudoti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas pareiškėjo „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, tačiau, darydamas tokią išvadą, bankas nevertino, kada, kaip ir (arba) kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuoti Ginčijami mokėjimai, t. y. ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas, ar iš pareiškėjo šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys. Bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad inicijuojant Ginčijamus mokėjimus suvestas mokėjimo kortelės CVV kodas ir Ginčijami mokėjimai papildomai patvirtinti identifikuojant mokėjimo kortelės turėtoją (šiuo atveju – pareiškėją) jo pasirinktu autentifikavimo metodu, t. y. suvedus tik pareiškėjui žinomą jo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, taip pat duomenis, kad galinis įrenginys (pagal jo IP adresą), iš kurio, naudojantis „Smart-ID“ programėle, patvirtinti Ginčijami mokėjimai, yra pareiškėjo įprastai naudojamas galinis įrenginys, jungiantis prie interneto banko. Vis dėlto, Lietuvos banko vertinimu, vien šie duomenys dar savaime neįrodo, kad Ginčijami mokėjimai iš tiesų atlikti turint pareiškėjo sutikimą (pareiškėjo valia ir su jo sutikimu). Kaip minėta pirmiau, remiantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, vien aplinkybė, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtoju išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėjimo priemone naudojosi ir (arba) mokėjimo operaciją autorizavo pats mokėtojas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Todėl, Lietuvos banko nuomone, analizuojamų aplinkybių kontekste sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, būtina nustatyti, ar pareiškėjas, kaip pats pripažįsta, suklastotoje interneto svetainėje pateikdamas tam tikrus mokėjimo kortelės duomenis, tikėdamasis, kad tokiu būdu patvirtina lėšų gavimą, suprato, kad iš tiesų atlieka veiksmus, kurie vėliau gali lemti lėšų nurašymą iš jo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos. Taigi, svarbu įvertinti, ar faktinės Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo aplinkybės, kurias pagrindžia ginčo byloje esantys duomenys, atitiko ginčo šalių sudarytoje sutartyje aptartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką.

Vykstant ginčo nagrinėjimo procesui Lietuvos bankas paprašė pareiškėjo plačiau paaiškinti Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes ir, esant galimybei, pateikti Lietuvos bankui trečiųjų asmenų siųstos žinutės su nuoroda į suklastotą siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainę, pačios suklastotos interneto svetainės ir programėlės „Smart-ID“ pranešimų, prašančių suvesti PIN1 kodą, ekrano vaizdus. Pareiškėjas, pateikdamas papildomus paaiškinimus ir kartu pagrįsdamas teiginį, kad nesiekė Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir jų neautorizavo, kartu su kreipimusi pateikė savo mobiliojo telefono ekrano vaizdus, kuriuose matyti susirašinėjimo su pirkėju prisistačiusiu asmeniu pokalbių programėlėje „WhatsApp“ istorija, kurioje užfiksuota ir minėto asmens pareiškėjui atsiųsta nuoroda į tariamą siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainę. Iš susirašinėjimo su pirkėju prisistačiusiu asmeniu istorijos matyti ir tai, kad pareiškėjui buvo pateikti nurodymai, paspaudus nuorodą į tariamą siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainę, paspausti mygtuką „Gauti lėšų“, o vėliau ir „PUSH pranešimą, kad gauti lėšas“. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė, kad pateikti suklastotos siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainės ir programėlės „Smart-ID“ pranešimų, prašančių suvesti PIN1 kodą, ekrano vaizdų neturi galimybės, nes jų neišsaugojo, tačiau pažymėjo, kad pagal nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje visa informacija buvo pateikta taisyklinga lietuvių kalba, su bendrovės „DPD“ naudojamais logotipais, nurodyta kita įprastiems interneto puslapiams būdinga informacija (pavyzdžiui, konsultanto pagalbos iššokantis langelis), taip pat pareiškėjui suformuotas užsakymo numeris. Pareiškėjo teigimu, atsidariusiame interneto puslapyje jo buvo prašoma suvesti mokėjimo kortelės duomenis. Tad nors pareiškėjas negalėjo pateikti pagal nuorodą atsidariusios galimai suklastotos siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainės ekrano vaizdų, tačiau, įvertinus pareiškėjo paaiškinimus, darytina prielaida, kad pagal nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje pateikti duomenys ir matomi vaizdai galėjo sukurti pirminį įspūdį pareiškėjui, kad pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekia įsigyti pareiškėjo siūlomą prekę ir tuo tikslu jau yra atlikęs mokėjimą pareiškėjo naudai.

Bankas, pateikdamas papildomus paaiškinimus Lietuvos bankui ir pagrįsdamas savo poziciją, kad Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, nurodo, kad, identifikacijai pasirinkus „Smart-ID“ programėlę, mokėjimo kortelės savininkas yra nustatomas pagal tapatybės patvirtinimo priemonės paskyros PIN1 kodą: tokiais atvejais „Smart-ID“ programėlėje yra rodomas operacijos kontrolinis kodas, kuris turi sutapti su kontroliniu kodu, kurį mokėtojas mato banko autentifikavimo lange. Banko teigimu, neįsitikinus, kad operacijos

ir „Smart-ID“ programėlėje rodomi kontroliniai kodai sutampa, „patvirtinti operacijos negalima“. Paaiškindamas šį savo teiginį, bankas nurodė, kad banko klientai, atsiskaitydami už prekes ar paslaugas internetu, panaudojant mokėjimo kortelės duomenis, iš pardavėjo ar paslaugos teikėjo puslapio yra nukreipiami į banko interneto banko puslapį, kuriame rodomas standartinio turinio pranešimas su personalizuotais mokėtojo ir jo inicijuoto mokėjimo nurodymo duomenimis – lėšų gavėjo pavadinimu, suma, mokėjimo kortelės paskutiniai 4 skaitmenimis ir kontroliniu kodu. Bankas nurodo, kad klientas, banko interneto banke rodomame pranešime apie inicijuotą mokėjimo operaciją paspaudęs mygtuką „Patvirtinti“, prieš patvirtindamas operaciją savo naudojamose „Smart-ID“ programėlėje suveddamas paskyros PIN1 kodą, turi įsitikinti, kad mokėjimo operacijos lange rodomas kontrolinis kodas sutampa su programėlės „Smart-ID“ lange rodomu kontroliniu kodu.

Vis dėlto, remiantis banko paaiškinimais, be kontrolinio kodo, kurį turi sutikrinti mokėtojas tvirtindamas per gavėją inicijuotą mokėjimo operaciją, nėra atliekami jokie kiti veiksmai ir mokėtojui, be banko interneto banke operacijos lange nurodytų duomenų, papildomai nėra rodoma jokia informacija, susijusi su inicijuota mokėjimo operacija. Tad mokėtojui, pasirinkusiam „Smart-ID“ kaip tapatybės patvirtinimo priemonę, jos (t. y. „Smart-ID“ programėlės) pasirodžiusiame pranešime, prašančiame suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, tvirtinant operaciją nėra rodoma jokia papildoma informacija, susijusi su lėšų gavėju, suma ir pan. Taigi, tokiu atveju (tvirtinant mokėjimą, inicijuotą panaudojus mokėjimo kortelės duomenis) mokėtojui nėra rodoma, koku konkrečiu tikslu jo prašoma suvesti tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Būtina atkreipti dėmesį ir į tai, kad Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti būtini duomenys buvo suvesti suklastotoje interneto svetainėje, kur pareiškėjui buvo rodoma informacija apie apmokėtą prekę ir buvo prašoma pateikti duomenis tariamam lėšų įskaitymui į sąskaitą. Dėl šios priežasties ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie galėtų patvirtinti, kad pareiškėjas, duomenis, būtinus Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, suvedęs suklastotoje interneto svetainėje, turėjo ir galėjo matyti ir tokio tipo operacijas (per gavėją inicijuojusiems) klientams interneto banke įprastai rodomą operacijos aprašymo langą, kuriame ir matoma pirmiau minėta informacija apie mokėtojo inicijuotą mokėjimą, t. y. gavėjas, suma, mokėjimo kortelės paskutiniai 4 skaitmenys ir kontrolinis kodas, kurį reikia sutikrinti su „Smart-ID“ programėlės pranešimo lange matomu kontroliniu kodu.

Vadinasi, ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti duomenys dėl Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys, kad Ginčijamiems mokėjimams patvirtinti panaudoti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjui apie inicijuotus Ginčijamus mokėjimus buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl tokių mokėjimo operacijų esmės ir pobūdžio. Vadinasi, duomenų, jog pareiškėjas žinojo, suprato ir išreiškė savo valią autorizuoti Ginčijamus mokėjimus šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra.

Vertinant banko teiginius, kuriais grindžiama jo pozicija, kad Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, be kita ko, verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančiose banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama, nurodoma „Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui, t. y. 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 – pareiškėjui) 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 jos naudojimo sąlygos ir veiksmų, atliekamų su programėle „Smart-ID“, teisinės pasekmės – pavyzdžiui, aiški PIN kodų suvedimo teisinė reikšmė.

Taigi, banko teiginio ir vertinimo, kad pats pareiškėjas išreiškė savo valią ir sutikimą,

kad Ginčijami mokėjimai būtų atlikti, šalių sutarta forma ir tvarka, nepatvirtina nagrinėjant ginčą nustatytos aplinkybės. Todėl, remiantis aplinkybe, kad pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, panaudoti Ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame siuntų pristatymo bendrovės „DPD“ interneto puslapyje, galimai sukūrusiame įspūdi, kad pareiškėjo prašoma pateikti duomenis lėšų į sąskaitą gavimui patvirtinti, galima daryti prielaidą, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti ne paties pareiškėjo, o trečiųjų asmenų valiniais veiksmais, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Lietuvos banko nuomone, vertinti Ginčijamus mokėjimus kaip autorizuotus – atliktus esant paties pareiškėjo sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra pagrindo, todėl 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 dalis nustato, 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 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 (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 (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Pažymėtina, kad 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 atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjo atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų 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 pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Lietuvos bankas, 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) 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 ginčo nagrinėjimo metu 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 pareiškėjo, kaip mokėtojo, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso Ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir su jais susijusių aplinkybių konteksto.

Bankas, nors ir laikosi pozicijos, kad Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, tačiau atsiliepiame kartu teigia, kad aplinkybė, jog pareiškėjas savo valia atskleidė mokėjimo kortelės duomenis kitiems asmenims, kartu reiškia tai, kad jis veikė itin neatsargiai ir neapdairiai bei neapsaugojo savo mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų.

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 arba tyčia ar būdamas labai neatsargus. Taigi, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų Ginčijamų mokėjimų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tuo atveju, jei būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir tokiu būdu įgalindamas trečiuosius asmenis pateikti šiuos duomenis, kad būtų inicijuoti ir patvirtinti Ginčijami mokėjimai, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Tad Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino šiuos aspektus: paties pareiškėjo elgesį pasitikint pokalbių programėlėje gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, pareiškėjo elgesį suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus (savo tapatybę) suvedant naudojamos atpažinties priemonės – programėlės „Smart-ID“ – paskyros PIN1 kodą, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant paties pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

Nustatyta, kad prieš įvykdant Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas pokalbių programėlėje „WhatsApp“ gavo, kaip pats tuo metu tikėjo, pirkėjo siųstą pranešimą apie siuntų bendrovės „DPD“ sistemoje apmokėtą pareiškėjo parduodamą prekę, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotame „DPD“ puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis – mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę ir kortelės numerį, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuoti Ginčijami mokėjimai.

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 kartais dėl sukčiavimo atakos naujumo ir kompleksiskumo 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 sukčiavimu 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 neatskiriama dalimi esančiose banko mokėjimo paslaugų teikimo 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 pareiškėjas būtų buvęs koku nors būdu tinkamai supažindintas 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 mokėjimo paslaugų teikimo 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 tų pačių sąlygų 9.2 papunktis įtvirtina kliento, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigą: „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis.“

Taigi, pirmiau aptartose banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatose aiškiai ir nedviprasmiškai reglamentuojama, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė – mokėjimo kortelė, būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

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

Kaip jau buvo konstatuota, vykstant susirašinėjimui pokalbių programėlėje „WhatsApp“ pirkėju prisistačiusio asmens pateikti nurodymai pareiškėjui dėl tariamo lėšų įskaitymo į pareiškėjo sąskaitą banke, taip pat pagal nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje nurodyti duomenys ir matomi vaizdai galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekia įsigyti pareiškėjo siūlomą prekę ir tuo tikslu jau yra atlikęs mokėjimą pareiškėjo naudai. Įvertintina ir tai, kad programėlės „Smart-ID“ pranešimuose, prašančiuose suvesti PIN1 kodą, nebuvo (ar kartu su jais einančių kitų pranešimų, kuriuose būtų) papildomai aprašoma, detalizuojama, koku tikslu pareiškėjo prašoma tai padaryti, patvirtinant savo tapatybę. Vis dėlto šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjo elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esmine aplinkybe vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko vertinimu, laikytina tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų aplinkybė, kad jo yra prašoma pateikti visus būtent paties pareiškėjo

mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos pareiškėjas pripažįsta suvedęs, nors, kaip teigia, siekė gauti lėšų, o ne įvykdyti mokėjimo operacijas. Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų ir kad pareiškėjas būtų kvestionavęs pagal pranešime paspaustą nuorodą atsidariusio internetinio puslapio autentiškumą, o jei tokių abejonių pareiškėjas turėjo, nėra jokių duomenų, ir kad šias abejones būtų stengęsis išsklaidyti, patikrinti gautos informacijos teisingumą.

Kaip minėta pirmiau, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčio nuostatas, atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat 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. Taigi, patirties, kaip ir atitinkamai pagrįsto lūkesčio, kad tokiu būdu mokėjimo lėšos įskaitomos į jo sąskaitą banke, pareiškėjas negalėjo turėti, to neteigia ir pats pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką. Tai reiškia, kad pareiškėjas turėjo ir galėjo suprasti, kad mokėjimo kortelės duomenų ir „Smart – ID“ paskyros PIN1 kodo suvedimas yra skirti duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Tad toks mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimas, turint tikslą patvirtinti lėšų įskaitymą (gavimą) į sąskaitą, šiuo atveju laikytinas ne tik neįprastu, bet ir šalių susitarimo sąlygų neatitinkančiu mokėjimo priemonės (banko pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės) panaudojimu. Manytina, kad pareiškėjas, jeigu tik būtų buvęs pakankamai atidus ir rūpestingas, galėjo pastebėti savo mokėjimo priemonės praradimą, nes pareiškėjui akivaizdžiai turėjo sukelti įtarimų faktas, kad jo buvo prašoma suvesti mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, kurie būtini įvykdyti mokėjimo operaciją, bet ne lėšoms į su šia mokėjimo kortele susietą sąskaitą gauti, kaip teigia manęs pats pareiškėjas. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, kuris galiausiai ir lėmė, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę ir jo vardu trečiųjų asmenų naudai buvo patvirtinti Ginčijami mokėjimai, kurių pats pareiškėjas nesiekė atlikti.

Kreipimesi pareiškėjas, be kita ko, teigia, kad norėdamas patikrinti, ar lėšos už prekę įskaitytos į jo sąskaitą banke, bandė prisijungti prie savo banko interneto banko su „Smart-ID“ programėle, suveddamas keturženklį prisijungimo kodą, tačiau ekrane pareiškėjui tuo metu rodydavo užrašą „prisijungimo klaida“. Kaip paaiškino pareiškėjas, „suvedus savo kortelės duomenis, iššoko reikalavimas patvirtinti gautą 180 Eur mokėjimą. Kad patikrinti, ar lėšos gautos, bandžiau su Smart ID programėle prisijungti prie savo internetinės bankininkystės, tačiau man metė klaidą. Tą patį veiksmažodį bandžiau atlikti dar du kartus, bet rezultatas buvo tas pats. Suabejojęs Smart ID programėlės veikimu, prie savo internetinės bankininkystės prisijungiau su kodų generatoriumi ir pastebėjau, kad yra rezervuoti trys vienodi mokėjimai (po 622,58 Eur) man nežinomam gavėjui.“ Vis dėlto šių pareiškėjo teiginių nepatvirtina ginčo byloje esantys duomenys: Lietuvos bankui paprašius banko pateikti paaiškinimus dėl šios pareiškėjo nurodytos aplinkybės, bankas pateikė duomenis¹, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir įvykdymo metu, t. y. 2022 m. birželio 13 d. laikotarpiu nuo 22.00 iki 23.00 val., pareiškėjas nesijungė ir (ar) nebandė jungtis prie savo banko interneto banko paskyros nei su programėle „Smart-ID“, nei su PIN kodų generatoriumi, atitinkamai bankas nesiuntė pareiškėjui jokių pranešimų dėl prisijungimo klaidos. Banko pateiktais duomenimis, su programėle „Smart-ID“ pareiškėjas sėkmingai jungėsi 2022 m. birželio 13 d. 17:14:10 val. ir po to tik kitą dieną, t. y. 2022 m. birželio 14 d. 08:28:49 val. Nurodytomis dienomis (t. y. 2022 m. birželio 13 ir 14 d.) prie pareiškėjo banko interneto banko paskyros nebuvo prisijungta su PIN kodų generatoriumi. Vertinamų aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad nors Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti 2022 m. birželio 13 d. ir pareiškėjas teigia iškart po PIN1 kodo suvedimo su programėle „Smart-ID“ bandęs jungtis prie savo banko interneto banko paskyros tam, kad pamatytų, ar tariamo pirkėjo žadėta pervesti suma įskaityta į jo banko sąskaitą, pareiškėjas į banką pranešti apie neautorizuotas, galimai sukčių naudai įvykdytas mokėjimo operacijas, taigi, Ginčijamus mokėjimus, paskambino tik kitą dieną, t. y. 2022 m. birželio 14 d.

Taigi, ginčo byloje esantys įrodymai ir visos pirmiau analizuotos nustatytos aplinkybės,

¹ Banko informacinių sistemų duomenys.

susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su paties pareiškėjo veiksmais, vis dėlto nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjo elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėjas ne tik netinkamai vykdė jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai elgdamasis labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjo elgesys nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas ir tai lėmė, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir įvykdyti trečiųjų asmenų valia ir apgaulingais veiksmais, pačiam pareiškėjui savo valios, kad tokios operacijos būtų atliktos, neišreiškus.

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

Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

Vertinant pareiškėjo, kaip mokėtojo, galimybę atšaukti 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 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 grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais. Tais atvejais, 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 (6.3.4. papunktis). Mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 6.4.2 papunktyje (t. y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (6.3.5 papunktis). Pasibaigus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3 ir 6.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (6.3.6 papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamus mokėjimus nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, t. y. pareiškėjas į banką su prašymu atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus paskambino po to, kai sutikimai atlikti minėtas mokėjimo operacijas jau buvo duoti ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymus jau buvo praėjęs.

Kreipimesi pareiškėjas papildomai nurodo, kad rezervuotos Ginčijamų mokėjimų lėšos iš su mokėjimo kortele susietos pareiškėjo sąskaitos banke buvo nurašytos ir pervestos į sukčių sąskaitą nepaisant to, kad pareiškėjas prieš tai buvo skambinęs į banką, prašydamas jo mokėjimo priemonės užblokuoti ir Ginčijamus mokėjimus atšaukti. Atsižvelgdamas į tai, bankas atsiliepiame paaiškina, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausas bankas gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles: gavus užklausą rezervuoti lėšas, jas rezervuoja mokėjimo kortelės sąskaitoje, o šias lėšas nurašo, tik gavęs paslaugos ar prekės tiekėjo banko patvirtinimą. Nurodytų aplinkybių kontekste pažymėtina, kad nurodytus banko teiginius patvirtina banko mokėjimo paslaugų teikimo 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. Remdamasis minėtomis mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis, bankas panaikina lėšų rezervaciją su kortele susietoje sąskaitoje, jei per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo datos iš lėšų gavėjo negauna duomenų ir patvirtinimo apie atsiskaitymą kortele.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, 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 patvirtina ir pareiškėjas savo kreipimesi). Taip pat, banko pateiktais duomenimis, buvo suvestas mokėjimo kortelės CVV kodas ir Ginčijami mokėjimai papildomai patvirtinti, identifikuojant kortelės turėtoją jo pasirinktu autentifikavimo metodu – suvedus pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Dėl šios priežasties manytina, kad lėšos Ginčijamiems mokėjimams įvykdyti pareiškėjo su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje buvo rezervuotos pagrįstai, o praėjus teisės aktuose ir šalių susitarimo sąlygose nustatytiems terminams mokėjimo nurodymus atšaukti bankas neturėjo pareigos, šiuo atveju ir galimybės pareiškėjo vardu pateiktų mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus atšaukti.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir ypač atsižvelgiant į tai, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti pareiškėjui įvykdytų 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 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