



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. birželio 7 d. Nr. 429-352  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2022 m. spalio 8 d. (22 val. 26 min.) pareiškėja paskambino į banką dėl banke esančioje jos sąskaitoje rezervuotų lėšų (22 965,96 Eur). Pareiškėja pokalbio metu informavo, kad per internetinę prekybos ir mainų platformą *www.vinted.lt* siekė parduoti „kostiumėlių“ ir kad 2022 m. spalio 8 d. (20 val. 50 min.) gavo el. pašto pranešimą su tema „Vinted“, raginantį spausti jame pateiktą nuorodą ir „Patvirtinti užsakymą“ tam, kad būtų gautas mokėjimas. Pareiškėja, paspaudusi el. pašto gautą nuorodą, suvedė interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą, pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės – mobiliojo parašo, sPIN1 ir sPIN2 kodus. Telefoninio pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėja nurodė, kad, tariamai iš „Vinted“ gavusi prašymą atsiųsti savo mokėjimo kortelės duomenis, ji pati nufotografavo savo „Debit Mastercard“ mokėjimo kortelę (toliau – Kortelė) iš abiejų pusių ir el. paštu nusiuntė Kortelės nuotraukas tretiesiems asmenims.

Banko darbuotojas pokalbio metu užblokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą ir Kortelę, rekomendavo dėl sukčiavimo kreiptis į teisėsaugos institucijas.

Banko pateiktais duomenimis, 2022 m. spalio 8 d. tretieji asmenys, savo valdomame įrenginyje turėdami pareiškėjos vardu aktyvuotą banko mobiliąją programėlę (toliau – Programėlė), inicijavo ir naudodamiesi Programėle patvirtino 55,41 Eur momentinį kredito pervedimą (toliau – Mokėjimas).

2022 m. spalio 8 d. tretieji asmenys nuo 21 val. 18 min iki 22 val. 10 min. 58 sek. pareiškėjos vardu, panaudodami Kortelės duomenis, atliko 47 mokėjimus, kurių bendra suma – 22 965,96 Eur, (toliau – Mokėjimai Kortele) lėšų gavėjams „CRO/INTERNET/MLT“, „UNIDO\*NONFIN1/ALMATY/KAZ“ ir „crypto.com/crypto.com/IRL“: 1) nuo 21 val. 20 min. iki 21 val. 34 min. buvo atlikta 20 Mokėjimų Kortele, kurių bendra suma – 9 962, 20 Eur; 2) nuo 21 val. 36 min. iki 21 val. 46 min. 50 sek. buvo atlikta 15 Mokėjimų Kortele, kurių bendra suma – 7 485,51 Eur; 3) nuo 21 val. 47 min. 44 sek. iki 22 val. 10 min 58 sek. buvo atlikta 12 Mokėjimų Kortele, kurių bendra suma – 5 518,25 Eur; 4) 21 val. 09 min. tretieji asmenys inicijavo 4 000 Eur mokėjimą, kuris patvirtintas, pareiškėjai įvedus mobiliojo parašo sPIN2 kodą, tačiau bankas šio mokėjimo nevykdė ir atmetė.

2022 m. lapkričio 14 d. ir 2023 m. sausio 3 d. bankas pateikė atsakymus į pareiškėjos pretenzijas grąžinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų – Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele, sumas, minėtuose atsakymuose atsisakydamas pareiškėjos pretenzijas tenkinti.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu negrąžinti ir (ar) nekompensuoti jai Mokėjimo ir Mokėjimų kortele sumų. Pareiškėjos atstovo Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi nurodoma, kad apgaulinga paskyra bendravimui su pareiškėja besinaudojantys tretieji asmenys (sukčiai), pareiškėją įtikinę, kad informacijos prašo „Vinted“ vardu, iš pareiškėjos perėmė pareiškėjos Kortelės duomenis. Neteisėtai užvaldę pareiškėjos prisijungimo prie elektroninės bankininkystės duomenis ir Kortelės duomenis, iš pareiškėjos banko sąskaitos per 27 minučių

laikotarpį pervėdė 23 021,37 Eur suma<sup>1</sup>. Pareiškėjos vertinimu, bankas jos ginčijamų mokėjimo operacijų neturėjo įvykdyti ir jas, kaip įtartinas mokėjimo operacijas, sustabdyti. Pareiškėjos atstovas pažymi, kad per 27 minučių laikotarpį buvo įvykdytos 47 mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 23 021,37 Eur, ir tai iš esmės skiriasi nuo pareiškėjos 2020 m. gegužės 28 d. kliento pažinimo anketoje nurodyto mėnesio grynujų pinigų operacijų (grynujų pinigų įmokėjimas, išėmimas, valiutos keitimas) limito – nuo 1 001 iki 3 000 Eur.

Pareiškėja nesutinka su banko teiginiu, kad elgėsi itin neatsargiai – trečiųjų asmenų laiškas pareiškėjai buvo atsiųstas, jai aktyviai naudojantis „Vinted“ platforma, el. laiške pateiktos nuorodos adresas buvo klaidinamai panašus į tikrąjį „Vinted“ internetinės prekybos ir mainų platformos puslapio adresą. Bankas, pareiškėjos teigimu, nesilaikė pareigos informuoti pareiškėją apie tokį sukčiavimo būdą, dėl kurio buvo nepagrįstai nuskaičiuotos lėšos iš jos banko sąskaitos, todėl pareiškėja neturėjo reikiamų žinių, galėjusių padėti jai atpažinti prieš ją nukreiptą sukčių ataką. Pareiškėja savo ruožtu, tik sužinojusi apie neautorizuotas mokėjimo operacijas, nedelsdama apie jas informavo banką – t. y. praėjus vos 15 min. nuo paskutinio Mokėjimo Kortele. Kreipimesi prašoma rekomenduoti bankui atlyginti pareiškėjai Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele sumą – 23 021,37 Eur.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime pažymima, kad operacijoms tvirtinti bankas taiko papildomą kliento ir jo operacijų autentifikavimą, taip siekdamas suteikti galimybę klientui įsitikinti inicijuojamos operacijos teisėtumu. Klientams įvykdžius visas būtinas banko ir kliento sutartas sąlygas, padedančias tinkamai identifikuoti kliento inicijuotą operaciją, bankas įsipareigoja tokias operacijas įvykdyti. Dėl šios priežasties bankas mano, kad pareiškėjos ginčijami Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele laikytini tinkamai autorizuotais. Be to, banko vertinimu, Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėja paspaudė nuorodą, kuri nuvedė į sukčių sukurtą interneto puslapį, suvedė tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir savo naudojamos atpažinties priemonės (mobiliojo parašo) sPIN kodus, taip suteikdama galimybę sukčiams inicijuoti ir atlikti minėtas mokėjimo operacijas. Bankas teigia dedantis visas pastangas ir vykdo visus reikalavimus, kad užtikrintų klientų lėšų saugumą, tačiau neturi galimybės kontroliuoti klientų neatsargių veiksmų, kurie nėra ir negali būti banko kontroliuojami. Įvertinęs aplinkybių visumą ir teisinį reglamentavimą, bankas mano, kad neturi pareigos pareiškėjai kompensuoti nuostolių, patirtų dėl įvykdytų Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų nustatyti ir įvertinti faktines aplinkybes dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimo Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamų Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele, įvykdytų dėl trečiųjų asmenų surengtos sukčiavimo atakos, sumas.

Kreipimesi dėstomais argumentais, pareiškėja neigia autorizavusi Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele – pareiškėjos teigimu, šios mokėjimo operacijos buvo įvykdytos nesant pareiškėjos valios ir sutikimo. Bankas pažymi, kad Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele buvo patvirtinti šalių sutartinius santykius nustatančių banko bendrųjų taisyklių nustatyta tvarka ir laikytini autorizuotais. Be to, banko manymu, pareiškėjos veiksams būdingas ir didelis neatsargumas, kuris šiuo atveju ir nulėmė tai, kad buvo įvykdytos visos ginčijamos mokėjimo operacijos (Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele).

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir

<sup>1</sup> Pareiškėjos atstovas plačiau nepakomentavo, kodėl teigia, kad Mokėjimai kortele įvykdyti per 27 minučių laikotarpį – banko vidaus sistemų duomenimis, Mokėjimai kortele atlikti per ~52 minučių laikotarpį.

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.

*Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele laikytini autorizuoti; 2) bankas turėjo (turi) pareigą gražinti (kompensuoti) pareiškėjai Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele sumas; 3) pagrįstai pareiškėja teigia, kad bankas netinkamai vykdė savo pareigas, susijusias su mokėjimo operacijų stebėseną ir įtartinų operacijų stabdymu.*

#### 1. Dėl Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizauta tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai; kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė 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. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 3 skyriuje nustatyta, kad sutikimą atlikti mokėjimo operaciją mokėtojas gali duoti „<...> patvirtindamas elektroniniu parašu, naudodamas mūsų suteiktas atpažinimo priemones (slaptažodžius, kodus, kitus personalizuotus saugumo duomenis) interneto banke arba SEB mobiliojoje programėlėje, kitu su mumis sutartu ar banko nustatytu būdu“.

Bankas, darydamas išvadą, kad Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele laikytini autorizuoti, remiasi aplinkybe, kad šios mokėjimo operacijos buvo patvirtintos šalių sutartu būdu. Kaip matyti iš banko paaiškinimų, darydamas tokią išvadą, bankas papildomai nevertino Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių, t. y. kada ir (arba) kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuoti Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele. Taigi, ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys. Lietuvos banko vertinimu, tai, kad Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele buvo patvirtinti šalių sutarta tvarka, savaime dar neįrodo, kad šios mokėjimo operacijos iš tiesų atliktos esant pareiškėjos sutikimui (pareiškėjos valia).

Vadinasi, bankas, siekdamas pagrįsti teiginį, kad Mokėjimui ir Mokėjimams Kortele buvo tinkamai, t. y. šalių sutartu būdu, išreikštas pareiškėjos sutikimas, remiasi pirmiau aptartomis banko Bendrųjų taisyklių nuostatomis. Vis dėlto būtina pažymėti, kad minėtose banko Bendrųjų taisyklių nuostatose kalbama apie atvejus, kai *mokėtojas* duoda savo sutikimą pervesti lėšas ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones (jų duomenis).

Lietuvos banko vertinimu, tais atvejais, kai nustatomi duomenys, kad mokėtojo (vartotojo) per neatsargumą atskleistais mokėjimo priemonių personalizuotais saugumo duomenimis neteisėtai pasinaudoja tretieji asmenys ir mokėtojo vardu juos pateikia tam, kad būtų inicijuotas mokėjimo nurodymas lėšų pervedimo operacijai, tokios mokėjimo operacijos negali būti laikomos operacijomis, kurioms įvykdyti buvo duotas mokėtojo sutikimas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies prasme. Trečiojo asmens veiksmai, kuriais pateikiamas mokėjimo nurodymas įvykdyti lėšų pervedimo operaciją mokėtojo vardu, nors formaliai ir

atitinka mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartą sutikimo mokėjimo operacijai davimo formą, negali būti laikomi tinkamu mokėtojo sutikimu tokiai mokėjimo operacijai, esant duomenims, kad jie neatitinka mokėtojo tikrosios valios.

Tais atvejais, kai ginčijama mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybė, turi būti vertinama, kas ir koku būdu inicijavo ir (ar) pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, būtinus mokėjimo operacijai inicijuoti ir patvirtinti, taip pat turi būti analizuojamos ir visos kitos ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, pagrindžiančios arba paneigiančios vartotojo (mokėtojo) teiginį, kad valios inicijuoti ir (ar) patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją (-as) vartotojas (mokėtojas) neturėjo<sup>2</sup>.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta<sup>3</sup>, kad pareiškėjai netikrame „Vinted“ interneto puslapyje suvedė prisijungimo prie interneto banko duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą), savo mobiliajame įrenginyje prisijungimo veiksmą patvirtino savo mobilaus parašo sPIN1 kodu ir taip tretiesiems asmenims suteikė galimybę jos vardu aktyvinti Programėlę, kurią tretieji asmenys buvo įsidiegę savo naudojamame mobiliajame įrenginyje. Tretieji asmenys įsidiegė Programėlę į savo mobilųjį įrenginį ir susikūrė tik jiems žinomus naujus Programėlės PIN1 ir PIN2 kodus, šiuos kodus pareiškėja patvirtino suvesdama savo įrenginyje naudojamo mobilaus parašo sPIN2 kodą. Atlikę šį veiksmą, tretieji asmenys galėjo pareiškėjos vardu naudotis Programėle ir jos funkcijomis: vykdyti mokėjimus, keisti mokėjimo kortelės nustatymus, operacijų limitus, peržiūrėti pareiškėjos sąskaitų ir mokėjimo kortelių informaciją, skaitmeninti pareiškėjos mokėjimo korteles, taip pat atlikti kitus veiksmus. Naudodamiesi Programėle, tretieji asmenys įvykdė ir visas pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas (Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele).

Vadinasi, pareiškėja, priešingai, nei nurodyta pirmiau aptartose nuostatose, šiuo atveju savo prisijungimo prie interneto banko duomenis panaudojo fiktyvioje – į elektroninį paštą atsiųstame laiške pateiktą nuorodą paspaudus atsiradusioje, interneto svetainėje ir suvedė juos ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydama laiške pateiktus nurodymus ir siekdama atlikti veiksmus tariamam lėšų įskaitymui į sąskaitą. Vadinasi, pareiškėja valios inicijuoti Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele, kaip ir jų autorizuoti, neturėjo. Šie veiksmai (Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele patvirtinimas), tretiesiems asmenims įsidiegus Programėlę jų valdomame įrenginyje, buvo atlikti ne tik be pareiškėjos valios, bet ir jai nežinant apie Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele inicijavimo aplinkybę.

Ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti įrodymai dėl Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys apie tai, kad Mokėjimui ir Mokėjimams Kortele patvirtinti panaudoti pareiškėjos asmens kodas, prisijungimo prie interneto banko duomenys ir suvesti pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės mobiliojo parašo sPIN kodai, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjai nebuvo rodoma tikrovę atitinkanti informacija apie inicijuotus Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele. Tai galėjo suklaidinti pareiškėją dėl toliau atliekamų veiksmų esmės ir pobūdžio. Duomenų, kad ginčo šalių susitarime aptarti sutikimo atlikti mokėjimo operaciją formalūs išoriniai veiksmai atitiko pareiškėjos valią, kitaip tariant, kad duomenų, kad pareiškėja žinojo, suprato ir pati išreiškė savo valią autorizuoti Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra. Šios aplinkybės neginčija ir bankas.

Lietuvos banko nuomone, Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms davimo forma ir tvarka, todėl vertinti jų kaip autorizuotų – atliktų esant pačios pareiškėjos sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra pagrindo. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele laikytini neautorizuotais.

## *2. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele sumų grąžinimą*

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, joje nurodytomis sąlygomis ir tvarka,

<sup>2</sup> Mokėjimo operacijų autorizavimo klausimai ir mokėtojo valios svarba, sprendžiant, ar konkreiti mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota, yra detaliau aptarti Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktikoje, pavyzdžiui, ginčo byloje Nr. [2022-00586](#), Nr. [2022-02907](#), Nr. [2022-03323](#).

<sup>3</sup> Pareiškėjos paaiškinimai, pareiškėjos ir banko darbuotojo 2022 m. spalio 8 d. pokalbio įrašas, pareiškėjos pateikta trečiųjų asmenų siųsto el. laiško ekrano kopija.

mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnis nustato šios taisyklės taikymo išimtis.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, 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<sup>4</sup> nustatytų pareigų.

Mokėjimų įstatymas, kaip minėta, 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 (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus 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 mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo įrodymų, t. y. jei iš mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktų įrodymų nustatoma, kad mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Bankas sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių grindžia vertinimu, kad pareiškėja elgėsi itin neatsargiai.

Tai reiškia, kad, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjos nuostolius ir ar pareiškėjai galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjos elgesys atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyti Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai. Tam būtina visapusiškai išanalizuoti pareiškėjos ginčijamų Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele ir su jų įvykdymu susijusių individualių aplinkybių kontekstą.

Bankas, kaip minėta, savo sprendimą nekompensuoti pareiškėjos nuostolių grindžia ir pareiškėjos veiksmais, lėmusiais Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele įvykdymą, kurie, banko vertinimu, rodo pareiškėjos didelį neatsargumą vertinamomis aplinkybėmis. Bankas mano, kad pareiškėja buvo labai neatsargi, nes nesilaikė atidumo ir rūpestingumo reikalavimų: paspaudė iš netikro „Vinted“ el. pašto gautą nuorodą savo naudojamose interneto naršyklėje, suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą, tretiesiems asmenims atskleidė (nufotografavo) Kortelės duomenis (Kortelės numerį, CVV kodą ir kitą joje nurodytą informaciją), be to, savo mobilajame įrenginyje savo atliekamus veiksmus patvirtino, suvesdamas savo mobilaus parašo SPIN1 ir SPIN2 kodus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys vertinamų aplinkybių kontekste gali būti laikomas dideliu neatsargumu, mano, kad šiuo atveju svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos bei kitus duomenis tam, kad, nesant pareiškėjos valios, būtų inicijuoti ir patvirtinti Mokėjimas ir Mokėjimai Kortele.

Pareiškėjos atstovo kreipimesi pateiktuose paaiškinimuose nurodoma, kad 2022 m. spalio 8 d. 20 val. 49 min. pareiškėja užsiregistravo „Vinted“ mobiliojoje programėlėje ir iš el. pašto adresu „Team Vinted no-reply@vinted.lt“ gavo laišką, kuriame buvo nurodyta: „Sveiki, Jūsų nauja Vinted paskyra sukurta. Paskutinis žingsnis: patvirtinkite šį elektorinio pašto adresą savo paskyroje“. Nepraėjus nė minutei nuo šio laiško, t. y. tos pačios dienos 20 val. 50 min., iš siuntėjo „Vinted.lt“, pareiškėja gavo dar vieną el. laišką lietuvių kalba, kuriame buvo nurodyta,

---

<sup>4</sup> 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).

jog gavusi šį laišką, pareiškėja turi patvirtinti jį per 3 valandas: „Norėtume jums pranešti, kad gavę šį el. laišką turite patvirtinti per 3 valandas. *Vinted*. Po patvirtinimo vadovaukitės toliau pateiktomis instrukcijomis, kad gautumėte mokėjimą. „Patvirtinkite užsakymą“ <...>“

Iš kreipimesi išdėstytų aplinkybių matyti, kad, vertindama, kad šis 20 val. 50 min. gautas el. laiškas atėjo būtent iš „Vinted“ platformos administratorių, nes tuo metu, kai gavo laišką, pareiškėja aktyviai naudojo „Vinted“ platformą, pareiškėja atidarė šią nuorodą. Paspaudusi minėtame el. laiške pateiktą nuorodą, pareiškėja buvo nukreipta į susirašinėjimo pagalbos langą. Pareiškėjos teigimu, šis pagalbos langas jai nesukėlė įtarimų, nes nuoroda buvo gauta „registracijos metu“ ir pareiškėja vertino, kad šis pranešimas yra gautas iš tikrosios „Vinted“ platformos. Be to, trečiųjų asmenų (sukčių) sukurtoje paskyroje su pareiškėja buvo bendraujama lietuvių kalba, todėl pareiškėja tikėjo, kad informacija yra gauta iš „Vinted“, ir papildomai į šią bendrovę dėl nuorodos autentifikavimo ar tikslumo nesikreipė. Svarbu pažymėti, kad pareiškėja neneigia pagal nuorodą gautame el. laiške atsidariusioje svetainėje suvedusi savo interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą, o trečiųjų asmenų paprašyta – ir nufotografavusi bei nusiuntusi savo Kortelės duomenis, taip pat atliekamus veiksmus (kuriais buvo tariamai siekiama patvirtinti lėšų gavimą į sąskaitą) patvirtinusi suveddama savo mobiliojo parašo sPIN kodus.

Vertinant pareiškėjos veiksmų atsargumo laipsnį nagrinėjamų aplinkybių kontekste, svarbu pažymėti, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės mobiliojo parašo, jos sPIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi kokiu nors būdu tinkamai supažindinta su informacija, kokius veiksmus, naudodamasi mobiliuoju parašu, ji gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos sPIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes sutartiniuose santykiuose su banku.

Tokia informacija plačiau atskleidžiama tik banko interneto svetainėje adresu <https://www.seb.lt/privatiems/kašdiene-bankininkyste/nuotolines-paslaugos/slaptazodziu-generatorius-mobilusis-parasas>. Šiame interneto puslapyje nurodyta, kad mobilųjį parašą banko klientai gali naudoti, norėdami saugiai prisijungti prie interneto banko, tvirtinti mokėjimus, naudotis trečiųjų šalių teikiamomis paslaugomis ir pasirašyti elektroninius dokumentus, taip pat pateikiami naudojimosi mobiliuoju parašu mokėjimo paslaugų teikime pagrindai.

Kita vertus, nors ginčo byloje nėra duomenų, jog būtent bankas būtų asmeniškai supažindinęs pareiškėją su jos naudojamos tapatybės patvirtinimo priemone bei jos sPIN kodų suvedimo reikšme tarp šalių susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose, itin svarbi aplinkybė nagrinėjamų aplinkybių kontekste yra tai, kad, pagal banko pateiktus įrodymus<sup>5</sup>, pareiškėjai sukčių sukurtoje svetainėje įvedus tik jai žinomas personalizuotus saugumo duomenis (atpažinimo kodą ir asmens kodą), jos papildomai buvo prašoma patvirtinti savo tapatybę ir (ar) atliekamus veiksmus, suvedant tik pareiškėjai žinomo mobiliojo parašo sPIN kodus, tą padaryti prašančiuose mobiliojo parašo pranešimuose nurodant ir atitinkamo prašymo tikslą: banko informacinių sistemų žurnale užfiksuota, kad pareiškėjos telefone iššoko mobiliojo parašo paskyros langas, kuriame buvo prašoma patvirtinti Programėlės diegimą, įvedant tik pareiškėjai žinomą jos mobiliojo parašo, susieto su jos telefono SIM kortele, paskyros sPIN1 kodą: „Login to SEB“. Pareiškėjai suvedus mobiliojo parašo sPIN1 kodą, buvo patvirtintas Programėlės įdiegimas trečiųjų asmenų mobiliajame įrenginyje.

Kad būtų užbaigtas pareiškėjos tapatybės susiejimas su Programėle kitame įrenginyje ir tretieji asmenys įgytų galimybę naudotis Programėle pareiškėjos vardu, tretieji asmenys inicijavo naujų Programėlės, įdiegtos trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje, PIN1 ir PIN2 kodų sukūrimą pareiškėjos vardu. Naujų PIN kodų sukūrimą pareiškėja patvirtino suveddama mobiliojo parašo sPIN2 kodą, mobiliojo parašo pranešimo lange buvo rodoma informacija: „Patvirtinkite mob. programeles sukūrimą“. Pareiškėjai suvedus savo mobiliojo parašo sPIN2 kodą, buvo užbaigtas jos tapatybės susiejimas su Programėle trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje ir nuo šio momento tretieji asmenys įgijo galimybę, naudodamiesi Programėle, pareiškėjos vardu atlikti įvairius veiksmus: vykdyti mokėjimus, keisti mokėjimo kortelės nustatymus, operacijų limitus, peržiūrėti pareiškėjos sąskaitų ir mokėjimo kortelių informaciją

<sup>5</sup> Banko informacinių sistemų žurnalo duomenys.

ir kt.

Vėliau pareiškėja 3 kartus savo mobiliajame telefone įvedė mobiliojo parašo sPIN2 kodą ir 3 kartus patvirtino trečiųjų asmenų inicijuotus Kortelės parametrų keitimus. Banko pateiktų vidaus sistemų duomenimis, tretiesiems asmenims keičiant Kortelės parametrus, pareiškėjos mobiliojo parašo iššokančiame lange (visus 3 kartus) buvo rodoma informacija apie Kortelės parametrų pakeitimus: „Patvirtinkite kortelės nustatymus“. Pareiškėja taip pat savo mobiliajame telefone įvedė mobiliojo parašo sPIN2 kodą ir patvirtino Programėlės, pareiškėjos vardu įdiegtos trečiųjų asmenų įrenginyje, PIN2 kodo keitimą: „Patvirtinkite mob. programeles sukūrimą“.<sup>6</sup>

Kaip minėta, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Be to, remiantis banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatomis, klientas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas. Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas, be kita ko, nustato, kad klientas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims (20.4 ir 38 punktai).

Taigi, pirmiau aptartos banko Bendrųjų taisyklių ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo nuostatos, nors ir nedetalizuoja tapatybės patvirtinimo priemonės (mobiliojo parašo) bei jos PIN kodų suvedimo teisinės reikšmės mokėjimo nurodymų įvykdyti mokėjimo operacijas inicijavimo ir patvirtinimo procese, tačiau jos aiškiai ir nedviprasmiškai nustato, kad už tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas.

Lietuvos banko vertinimu, išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos 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. Vis dėlto šiuo atveju nustatytos ir pirmiau analizuotos aplinkybės, susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su pačios pareiškėjos veiksmais, ir būtent šių aplinkybių visuma, nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjos elgesio tik kaip neatsargaus.

Visų pirma, kaip jau buvo konstatuota pirmiau, Programėlės sukūrimas pareiškėjos vardu trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje, jos PIN kodų bei pačios Kortelės parametrų keitimas buvo patvirtinti, pareiškėjai jos mobiliajame telefone pasirodžiusiuose mobiliojo parašo pranešimuose suvedus sPIN1 ir sPIN2 kodus. Nors pirmąkart suvedusi savo mobiliojo parašo sPIN1 kodą pareiškėjai galėjo nesuprasti, koku tikslu tai prašoma padaryti, nes mobiliojo parašo pranešimo lange buvo rodomas tekstas „Login to SEB“, o ne kad prašoma patvirtinti

<sup>6</sup> Banko vidaus sistemų duomenimis, 2022 m. spalio 8 d. pareiškėja tris kartus savo mobiliajame telefone įvedė savo mobiliojo parašo sPIN2 kodą ir šiais veiksmais tris kartus patvirtino trečiųjų asmenų inicijuotus Kortelės parametrų keitimus : 1) 20 val. 59 min. 13 sek. (iki atliekant Mokėjimus Kortele) - padidinti kortelės limitai: grynimui bankomate nuo 2 000 Eur iki 10 000 Eur, atsiskaitymams prekybos ir paslaugų vietose terminaluose nuo 3 000 Eur iki 10 000 Eur; 2) 21 val. 36 min. 10 sek. - padidinti Kortelės limitai atsiskaitymams prekybos ir paslaugų vietose terminaluose nuo 10 000 Eur iki 20 000 Eur; 3) 21 val. 48 min. 56 sek. - padidinti Kortelės limitai atsiskaitymams prekybos ir paslaugų vietose terminaluose nuo 20 000 Eur iki 30 000 Eur. 2022 m. spalio 8 d. 21 val. 35 min. pareiškėja savo mobiliajame telefone įvedė mobiliojo parašo sPIN2 kodą, kuriuo buvo dar kartą patvirtintas Programėlės, pareiškėjos vardu įdiegtos trečiųjų asmenų įrenginyje, PIN2 kodo keitimas.

Programėlės diegimą, vis dėlto vėlesni pranešimai, prašantys suvesti sPIN2 kodą<sup>7</sup>, leido suprasti, kad suvedus šį kodą bus atliekami veiksmai, susiję su banko mobiliąja programėle ir Kortelės parametrų nustatymu (keitimu), nors jų, kaip nustatyta nagrinėjant ginčą, pareiškėja nesiekė atlikti.

Šių mobiliojo parašo pranešimų turinio pareiškėja galėjo nepastebėti ir (ar) neįvertinti tik dėl to, kad buvo labai neatsargi, naudodamasi savo pasirinkta atpažinties priemone. Kreipimesi taip pat nėra duomenų ir paaiškinimų, kodėl pareiškėja, kuri, jos teigimu, trečiųjų asmenų internetinės prekybos ir mainų platformos „Vinted“ vardu atsiųstame el. laiške pateiktą nuorodą paspaudė, siekdama patvirtinti tariamą užsakymą jos parduodamai prekei, ne tik pagal nuorodą atsidariusioje interneto svetainėje suvedė savo interneto banko naudotojo atpažinimo kodą, asmens kodą, kartą suvedė mobiliojo parašo sPIN1 kodą, bet ir 5 kartus suvedė mobiliojo parašo sPIN2 kodą, kurio suvedimo buvo prašoma siekiant „patvirtinti mob. programėlės sukūrimą“ ir „patvirtinti kortelės nustatymus“.

Be to, pareiškėja, kaip pripažino pati bankui telefoninio pokalbio metu, nufotografavo Kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą ir kitą joje nurodytą informaciją) ir juos pateikė tretiesiems asmenims.

Pirmiau nurodytų veiksmų atlikimas (asmens kodo, interneto banko atpažinimo kodo, mokėjimo kortelės duomenų atskleidimas ir atpažinties priemonės PIN kodų suvedimas), turint tikslą patvirtinti lėšų įskaitymą (gavimą) į sąskaitą, šiuo atveju laikytinas ne tik neįprastu, bet ir šalių susitarimo sąlygų neatitinkančiu mokėjimo priemonės (Kortelės) panaudojimu – tokie veiksmai pagal banko Bendrųjų taisyklių sąlygas atliekami siekiant pateikti mokėjimo nurodymą atlikti mokėjimo operaciją, o ne įskaityti lėšas į sąskaitą. Pareiškėjai taip pat nesukėlė jokių įtarimų aplinkybė, kad trečiųjų asmenų siųstą el. laišką apie tariamai siekiamą įsigyti pareiškėjos parduodamą prekę ir šiuo tikslu siekiamą įvykdyti mokėjimą pareiškėjos naudai pareiškėja gavo nepaėjęs nė minutei, kaip pati nurodo, nuo registracijos pačioje internetinėje prekybos ir mainų platformoje „Vinted“.

Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad apie tai, jog pareiškėjos vardu patvirtinama prieiga prie Programėlės ir sukuriama nauji Programėlės PIN kodai, bankas informavo pareiškėją iškart – t. y. 2022 m. spalio 8 d., 20 val. 57 min. 38 sek., SMS pranešimu pareiškėjos bankui nurodytu mobiliojo telefono numeriu: „Vyksta PIN kodų ir mobiliosios programėlės nustatymas. Jei tai atlikote ne jūs, nedelsdami susisiekite su banku.“ Be to, pareiškėjai 21 val. 35 min. 01 sek. antrąkart suvedus mobiliojo parašo sPIN2 kodą ir patvirtinus Programėlės PIN2 kodo pakeitimą, bankas taip pat informavo pareiškėją SMS pranešimu pareiškėjos bankui nurodytu mobiliojo telefono numeriu: „Vyksta PIN kodų ir mobiliosios programėlės nustatymas. Jei tai atlikote ne jūs, nedelsdami susisiekite su banku.“

Bankas atsiliepime Lietuvos bankui papildomai nurodė, kad yra informavęs pareiškėją ir apie sukčiavimo grėsmes, ir el. erdvėje kylančias rizikas, naudojantis mokėjimo paslaugomis (2021 m. rugsėjo 6 d. ir 2022 m. birželio 10 d. pareiškėjai SMS žinute buvo siųsti pranešimai apie saugų naudojimąsi banko nuotoliniais kanalais). Nors ginčo byloje nėra duomenų, kad bankas būtų siuntęs informaciją pareiškėjai apie panašaus pobūdžio sukčiavimo atakas kaip nagrinėjamo ginčo atveju, atsiliepime nurodoma, kad banko interneto tinklalapyje yra detalios aprašyti įvairūs sukčiavimo scenarijai ir pateikiami patarimai, į ką reiktų atkreipti dėmesį, norint nepakliūti į sukčių pinkles, pavyzdžiui: „SMS žinutėje arba e. laiške pateikiama nuoroda, kurią spustelėję patenkate į puslapį, kuris iš pirmo žvilgsnio nesiskiria nuo banko interneto svetainės ar interneto banko. Logotipai, spalvos ir dizainas dažniausiai būna panašūs į bendrovės naudojamus logotipus, spalvas ir dizainą.“ Be to, 2022 m. rugsėjo 5 d. bankas savo „Facebook“ paskyroje dalinosi nuoroda ([www.atpazinksukciu.lt](http://www.atpazinksukciu.lt)) apie įvairius sukčių naudojamus metodus: „Saugokitės Skelbiu.lt, „Vinted“ ir panašiose platformose veikiančių sukčių. Parduodami ar pirkdami jie pateikia neva siuntų tarnybos nuorodas, kur reikia suvesti mokėjimo kortelės, interneto banko duomenis, sąskaitos likutį ar kitus konfidencialius duomenis. Ši informacija – tikrai ne sklandžiam užsakymui. Tam užtenka parduodamo daikto matmenų, būklės ir pristatymo adreso. Neperkate, bet parduodate, todėl jaučiatės saugūs? Būkite atsargūs tenkindami klientų įnorus. Potencialus pirkėjas SMS žinutėmis ar pokalbių programėle teiraujasi, ar gali atsiskaityti per kurjerių tarnybą? Gali būti, kad siekia ne patogumo, o užsidirbti. Nepasimaukite ir nepateikite mokėjimo kortelės duomenų – vienintelė informacija, būtina susimokėti už pirkinį, yra pardavėjo sąskaitos numeris.“

Manytina, kad pirmiau aptartos aplinkybės, kurios vidutiniškai apdairų ir rūpestingą

<sup>7</sup> „Patvirtinkite mob. programeles sukūrimą“ ir „Patvirtinkite korteles nustatymus“.



virtotoją būtų privertusios sudvejoti dėl atliekamų veiksmų ir pateiktų prašymų pagrįstumo, pareiškėjai galėjo nesukelti jokių abejonių tik dėl to, kad vertinamų aplinkybių metu pareiškėja buvo itin neatidi – prieš suvedama savo naudojamos atpažinties priemonės SPIN2 kodą, pareiškėja, tikėtina, neperskaitė ar neįvertino atitinkamų mobiliojo parašo pranešimų, informavusių pareiškėją, kokių tikslu jos kiekvieną kartą prašoma suvesti šį kodą. Pareiškėja ne tik paspaudė nuorodą į suklastotą „Vinted“ interneto svetainės puslapį, atskleisdama ten savo asmens kodą ir interneto banko atpažinimo kodą, atskleidė tretiesiems asmenims savo Kortelės duomenis, nors siekė gauti lėšų į savo banko sąskaitą, bet ir neperkaičiusi ar neįvertinusi mobiliojo parašo pranešimų teksto, nurodžiusio prašomų atlikti veiksmų tikslą, ne kartą suvedė mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodus, tokiais veiksmais ne tik patvirtindama Programėlės įdiegimą bei savo tapatybės susiejimą su Programėle trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje, bet ir ne kartą patvirtindama Kortelės parametrų keitimą bei Programėlės PIN2 kodo keitimą. Taigi, pareiškėja ne tik netinkamai vykdė jai, kaip mokėtojai, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jai išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai elgdamsi labai neatsargiai.

Tai reiškia, kad pareiškėjos elgesys vertinamomis aplinkybėmis nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas, ir tai šiuo atveju lėmė, kad tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele, pačiai pareiškėjai nežinant apie tokių mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybę ir neišreiškus savo valio bei pritarimo jas įvykdyti.

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

### *3. Dėl banko atliekamos mokėjimo operacijų stebėsenos*

Siekdamas pagrįsti bankui keliamą reikalavimą dėl nuostolių, susijusių su Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele įvykdymu, kompensavimo, pareiškėjos atstovas kreipimesi, be kita ko, teigia, kad bankas Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele įvykdymo metu neatliko jokios kontrolės funkcijos, nesustabdė įtartinų Mokėjimų, nesistengė išsiaiškinti, ar pareiškėja iš tiesų siekia pervesti dideles sumas įtartiniams lėšų gavėjams.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus pareiškėjos atstovo teiginius, bankas, remdamasis banko Bendrųjų taisyklių 1 priedo 12 skyriaus nuostatomis, atsiliepime nurodė, kad bankas įtartina mokėjimo operacija laiko elektroniniu kanalu inicijuojamą mokėjimo operaciją, jei kyla įtarimų, kad mokėjimo nurodymą pateikė ne banko klientas, atpažinimo priemonės buvo panaudotos nesaugiai, yra pažeistas banko kliento įrangos, kurią naudoja klientas jungdamasis prie banko elektroninių kanalų (kompiuterinės, programinės, telefoninės ar kitos įrangos), saugumas arba yra kitų saugumo pažeidimo požymių ar kitų pagrįstų abejonių. Banko teigimu, mokėjimo operacijų stebėseną ir stabdymą bankas vykdo taip, kad nenukentėtų banko klientų interesai. Bankas pažymi, kad šiuo konkrečiu atveju – t. y. Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele įvykdymo metu, banko sistemos veikė saugiai, jokių sutrikimų užfiksuota nebuvo.

Bankas papildomai paaiškino, kad vykdo tiek kredito pervedimo operacijų, tiek mokėjimo operacijų kortele stebėseną automatizuotose sistemose pagal atitinkamų mokėjimo operacijų stebėsenos taisykles, kurios atnaujinamos ir adaptuojamos, atsižvelgiant į tuo metu bankui žinomus sukčiavimo scenarijus. Bankas pažymėjo, kad šiuo atveju kredito pervedimo operacijoms skirta automatizuota stebėsenos sistema sustabdė dvi papildomai Programėle inicijuotas ir patvirtintas kredito pervedimo operacijas, kurių suma – 4 000 Eur ir 3 944 Eur. Be to, banko teigimu, atliekant pareiškėjos ginčijamus Mokėjimus Kortele prekybininkams, kuriems buvo atliekami pareiškėjos ginčijami Mokėjimai Kortele, buvo nustatytas vienos operacijos limitas – 500 Eur. Ši taisyklė šiuo atveju suveikė ir atmetė 3 autorizacijų užklausas, kai buvo viršytas nustatytas vienos Kortelės operacijos sumos limitas (501,43 Eur, 1 078,33 Eur ir 1 617,50 Eur sumoms).

Bankas taip pat nurodė, kad sukčiavimo metodai ir scenarijai greitai keičiasi, mokėjimo operacijų stebėsenos sistemose naudojamos taisyklės atnaujinamos ir adaptuojamos pagal anksčiau įvykusias su sukčiavimu susijusias situacijas ir taikytas tipologijas. Banko teigimu, iki nagrinėjamo ginčo atvejo bankas nebuvo identifikavęs tokios sukčiavimo schemos, kai atliekama daug mokėjimo operacijų kortele per sąlyginai trumpą laiką. Banko teigimu,

praktikoje būta atvejų, kai kortelių turėtojai atlieka daug mokėjimų kortele per trumpą laiką ir tai nebūna neteisėti mokėjimai.

Be to, atsižvelgdamas į pareiškėjos atstovo kreipimesi nurodytus teiginius dėl įvykdytų Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele sumų dydžio, bankas pažymėjo, kad didesnė, nei pareiškėjos pažinimo anketoje nurodyta, mokėjimo operacijų suma šiuo atveju nekėlė pinigų plovimo prevencijos rizikos, o pareiškėjos sąskaitoje buvusių lėšų kilmė bankui buvo aiški ir įtarimų nekėlė. Bankas neturėjo ir informacijos, kad pareiškėjos sąskaitoje esančios lėšos tiesiogiai arba netiesiogiai gautos iš nusikalstamos veikos arba dalyvaujant tokioje veikoje, taip pat neturėjo žinių ar įtarimų, kad šis turtas yra susijęs su teroristų finansavimu, todėl neturėjo pareigos stabdyti mokėjimo operacijų pagal Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo 16 straipsnio 2 dalį, t. y. mokėjimo operacijų kiekis, suma ir jų vykdymas trumpu laikotarpiu nėra kriterijai, pagal kuriuos nustatoma lėšų kilmė pagal minėto įstatymo reikalavimus.

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai, būtina konstatuoti, kad ginčo byloje nėra duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos atstovo nurodytą aplinkybę, kad bankas neatliko reikiamų veiksmų, susijusių su mokėjimo operacijų stebėseną, o įvykdydamas Mokėjimą ar Mokėjimus Kortele būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad banko sistemos, atliekančios mokėjimo operacijų stebėseną, nebūtų šiuo atveju tinkamai suveikusios.

Priešingai, bankas patvirtino, kad įvykdant Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele banko mokėjimo operacijų stebėsenos sistemos veikė be trikdžių, o penkios Programėlėje trečiųjų asmenų veiksmais inicijuotos ir patvirtintos mokėjimo operacijos buvo sustabdytos banko automatizuotų stebėsenos sistemų kaip įtartinos.

Konstatuota, kad trečiųjų asmenų valia ir veiksmais inicijuotų ginčijamų Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neperskaitė jai mobiliojo parašo pranešimo lange rodomos informacijos, koku tikslu pareiškėjos buvo prašoma minėtus veiksmus atlikti, patvirtino savo tapatybės susiejimą su Programėle trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje, taip pat ne kartą patvirtino Kortelės parametrų keitimą bei Programėlės PIN2 kodo keitimą ir tokiais veiksmais įgalino trečiuosius asmenis užvaldyti jos sąskaitą banke ir pareiškėjos vardu patvirtinti ginčijamus Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele. Aplinkybė, kad pareiškėja ginčija jos vardu ir iš jos sąskaitos banke įvykdytus Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele ir šios mokėjimo operacijos yra inicijuotos bei įvykdytos ne pareiškėjos, o trečiųjų asmenų valia, paaiškėjo tik vėliau, t. y. jau bankui įvykdžius Mokėjimą ir Mokėjimus Kortele.

Atsižvelgiant į tai, nėra pakankamo pagrindo teigti, kad bankas būtų netinkamai vykdęs mokėjimo operacijų stebėseną ir kad tam tikri banko veiksmai (neveikimas) būtų galėję lemti pareiškėjos nuostolių atsiradimą ir (ar) dydį.

Todėl, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas grąžinti pareiškėjai Mokėjimo ir Mokėjimų Kortele sumas yra nepagrįstas, todėl atmetinas.

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

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

[Pareigų pavadinimas]

[Vardas ir pavardė]