



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. birželio 22 d. Nr. 429-387  
Vilnius

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

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

2022 m. rugpjūčio 5 d. 10 val. 50 min. iš pareiškėjos banko sąskaitos atliktas 1 199 Eur mokėjimas gavėjui AB TRUSTLY GROUP (toliau – Mokėjimas).

2022 m. rugpjūčio 5 d. 11 val. 42 min. pareiškėja paskambino į banką ir pranešė, kad galėjo tapti sukčių auka. Pareiškėja nurodė, kad tą pačią dieną su ja telefonu susisiektė rusiškai kalbantys asmenys, prisistatę „banko saugos darbuotojais“ ir žinoję jos interneto banko atpažinimo kodą – šiems asmenims pareiškėja padiktavo savo slaptažodžių generatoriaus sugeneruotus kodus. Pokalbio su pareiškėja metu banko darbuotojas užblokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą, rekomendavo dėl sukčiavimo kreiptis į teisėsaugos institucijas ir taip pat kreipėsi į lėšų gavėją AB TRUSTLY GROUP dėl Mokėjimo lėšų gražinimo.

Negavęs lėšų gavėjo atsakymo į prašymą gražinti Mokėjimo lėšas, 2022 m. rugsėjo 2 d. bankas pakartotinai kreipėsi į lėšų gavėją AB TRUSTLY GROUP dėl pervestų lėšų gražinimo, tačiau lėšų gavėjas Mokėjimo lėšų negražino.

2022 m. rugsėjo 9 d. pranešimu interneto banke ir 2022 m. rugsėjo 12 d. telefoninio pokalbio metu bankas informavo pareiškėją, kad, negavus lėšų gavėjo sutikimo, Mokėjimo suma nebus gražinta į pareiškėjos banko sąskaitą.

Pareiškėja nesutinka su banko atsisakymu gražinti jai ginčijamo Mokėjimo lėšas. Pareiškėjai nesuprantama, kodėl bankas negalėjo atšaukti Mokėjimo, kai pareiškėja paskambino į banką pranešti apie sukčiavimo atvejį, nes tuo metu, pareiškėjos teigimu, Mokėjimo lėšos dar buvo banko viduje. Pareiškėja bankui kelia reikalavimą Mokėjimo lėšas gražinti.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime pažymima, kad operacijoms tvirtinti bankas taiko papildomą kliento ir jo operacijų autentifikavimą, taip siekiant 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. Sutikimas įvykdyti Mokėjimą buvo duotas šalių sutarta forma ir tvarka, todėl, banko dėstomomis aplinkybėmis, Mokėjimas turėtų būti laikomas autorizuotu. Banko vertinimu, Mokėjimo įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėja elgėsi itin neatsargiai, naudodamasi jai išduotomis mokėjimo ir (ar) tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Bankas mano, kad neturi pareigos pareiškėjai gražinti Mokėjimo sumos.

**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 faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padaryto Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai jos ginčijamo Mokėjimo, įvykdyto dėl trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų (sukčiavimo), sumą.

Kreipimesi dėstomais argumentais, pareiškėja neigia autorizavusi Mokėjimą ir (ar) siekusi jo įvykdymo. Pareiškėjos teigimu, ši mokėjimo operacija buvo įvykdyta nesant jos valios ir sutikimo. Bankas pažymi, kad Mokėjimas buvo patvirtintas šalių sutarta tvarka ir laikytinas autorizuotu. Be to, banko manymu, pareiškėjos veiksams būdingas ir didelis neatsargumas, jis ir nulėmė tai, kad buvo įvykdytas pareiškėjos ginčijamas Mokėjimas.

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.

*Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) Mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai Mokėjimo sumą; 3) bankas tinkamai reagavo į pareiškėjos pranešimą apie neteisėtą jos mokėjimo priemonės panaudojimą ir pagrįstai įvykdė ginčijamą Mokėjimą.*

#### 1. Dėl Mokėjimo 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).

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 laikytinas autorizuotu, remiasi aplinkybe, kad ši mokėjimo operacija buvo patvirtinta šalių sutartu būdu – buvo suvesti tik pareiškėjai žinomi jos interneto banko prisijungimo duomenys: interneto banko atpažinimo kodas ir pareiškėjos vardu išduotos atpažinimo priemonės slaptažodžių generatoriaus sugeneruoti kodai. Kaip matyti iš banko paaiškinimų, darydamas tokią išvadą, bankas papildomai nevertino Mokėjimo inicijavimo ir tvirtinimo aplinkybių, t. y. kada, kaip ir kas perdavė bankui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuotas Mokėjimas. Taigi, ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pati pareiškėja, ar iš pareiškėjos šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys. Lietuvos banko vertinimu, tai, kad Mokėjimas buvo patvirtintas šalių sutarta tvarka, savaime dar neįrodo, kad

ši mokėjimo operacija iš tiesų atlikta esant pareiškėjos sutikimui (pareiškėjos valia).

Vadinasi, bankas, siekdamas pagrįsti teiginį, kad įvykdyti Mokėjimą 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 nustatoma, 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 įvykdyti lėšų pervedimo operaciją, tokios mokėjimo operacijos negali būti laikomos operacijomis, kurias 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 įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formą, negali būti laikomi tinkamu mokėtojo sutikimu įvykdyti tokią mokėjimo operaciją, esant duomenų, kad jie neatitinka mokėtojo tikrosios valios.

Tais atvejais, kai ginčijama mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybė, turi būti vertinama, kas ir koku būdu inicijavo mokėjimą ir (ar) pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, būtinus mokėjimo operacijai inicijuoti ir patvirtinti, taip pat turi būti analizuojamos ir visos kitos nustatytos aplinkybės, pagrindžiančios arba paneigiančios vartotojo (mokėtojo) teiginį, kad valios inicijuoti ir (ar) patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją vartotojas (mokėtojas) neturėjo<sup>1</sup>.

Šalių neginčijamomis aplinkybėmis, pareiškėja nukentėjo nuo sukčių, kai 2022 m. rugpjūčio 5 d. telefonu su ja susisiekę rusiškai kalbantys tretieji asmenys, prisistatę „Google“, o vėliau banko saugos darbuotojais, informavo pareiškėją, kad jos vardu užpildytas prašymas gauti paskolą. Pokalbio metu pareiškėja, paprašyta sukčių, suvedė jų diktuojamus kodus į pareiškėjai banko asmeniškai išduotą prisijungimo prie interneto banko priemonę – slaptažodžių generatorių. Slaptažodžių generatoriaus sugeneruotus kodus pareiškėja padiktavo sukčiamstai suteikė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjos interneto banko ir pareiškėjos vardu atlikti Mokėjimą.

Vadinasi, pareiškėja, priešingai, nei nurodyta pirmiau aptartose nuostatose, šiuo atveju savo prisijungimo prie interneto banko duomenis panaudojo – padiktavo telefonu skambinusiems tretiesiems asmenims, ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdama atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydama trečiųjų asmenų nurodymus telefonu ir siekdama atlikti veiksmus, kad būtų atšaukta tariama paskola. Taigi, pareiškėja valios inicijuoti Mokėjimo, kaip ir jo autorizuoti, neturėjo. Šis veiksmas (Mokėjimo patvirtinimas), tretiesiems asmenims prisijungus prie pareiškėjos interneto banko jų valdomame įrenginyje<sup>2</sup>, buvo atliktas ne tik be pareiškėjos valios, bet ir jai nežinant apie Mokėjimo inicijavimo aplinkybę.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytos Mokėjimo inicijavimo ir įvykdymo aplinkybės, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys apie tai, kad Mokėjimui patvirtinti panaudoti pareiškėjos asmens kodas, prisijungimo prie interneto banko duomenys ir suvesti pareiškėjos naudojamos atpažinties priemonės sugeneruoti kodai, Lietuvos banko vertinimu, leidžia daryti išvadą, kad tretieji asmenys pareiškėjai telefonu pateikė tikrovės neatitinkančią informaciją dėl to, koku tikslu jos prašoma atskleisti savo konfidencialius duomenis, ir tai galėjo suklaidinti pareiškėją dėl toliau atliekamų veiksmų esmės ir pobūdžio. Duomenų, kad ginčo šalių susitarime aptarti sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją formalūs išoriniai veiksmai atitiko pareiškėjos valią, kitaip tariant, kad pareiškėja žinojo, suprato ir pati išreiškė savo valią autorizuoti Mokėjimą šalių sutarta tvarka, ginčo byloje nėra. Šios aplinkybės neginčija ir bankas.

Lietuvos banko nuomone, Mokėjimo inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios

<sup>1</sup> Mokėjimo operacijų autorizavimo klausimai ir mokėtojo valios svarba, sprendžiant, ar konkreti 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>2</sup> Nors bankas kartu su atsiliėpimu nepateikė paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų dėl galinio įrenginio, iš kurio buvo atliktas Mokėjimas, IP adreso, tačiau neginčija, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija šiuo atveju atlikta iš trečiųjų asmenų valdomo galinio įrenginio. Banko teigimu, Mokėjimas buvo inicijuojamas trečiųjų asmenų, pareiškėjai suteikus jiems galimybę prisijungti prie pareiškėjos interneto banko paskyros, todėl Mokėjimas buvo inicijuotas ir suformuotas trečiųjų asmenų, o patvirtintas – pareiškėjos slaptažodžių generatoriaus sugeneruotu kodu, kurį pareiškėja pati atskleidė sukčiams telefoninio pokalbio su jais metu.

pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, todėl vertinti jo kaip autorizuoto – atlikto 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 laikytinas neautorizuotu.

## *2. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į Mokėjimo sumos gražinimą*

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, joje nurodytomis sąlygomis ir tvarka, 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>3</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 remiantis mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktais įrodymais 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 požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyti Mokėjimas, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jos reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiai pareiškėjai. Tam būtina visapusiškai išanalizuoti pareiškėjos ginčijamo Mokėjimo ir su jo įvykdymu susijusių individualių aplinkybių kontekstą.

Visų pirma, Lietuvos banko vertinimu, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos bei kitus duomenis tam, kad, nesant pareiškėjos valios, būtų inicijuotas ir patvirtintas Mokėjimas.

Nagrinėjant ginčą nustatyta<sup>4</sup>, kad 2022 m. rugpjūčio 5 d. su pareiškėja susisiekė rusiškai kalbantys asmenys, kurie prisistatė įmonės „Google“ darbuotojais ir informavo pareiškėją apie užvaldytą jos „Google“ paskyrą. Pokalbio su trečiaisiais asmenimis metu pareiškėjai buvo atsiųstas naujas paskyros slaptažodis, jos buvo teirautasi, kokiomis programėlėmis ji naudojasi – „Bolt“ ar „Uber“, ir buvo prašoma jas atsidaryti. Pareiškėjos nurodytomis aplinkybėmis, praėjus 15 min. po šio pokalbio, su pareiškėja telefonu vėl susisiekė rusiškai kalbantys

<sup>33</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).

<sup>4</sup> Pareiškėjos bankui 2022 m. rugpjūčio 5 d. 11 val. 42 min. vykusio telefoninio pokalbio metu nurodyta informacija.

asmenys, prisistatę kaip banko saugos darbuotojai. Pareiškėja buvo informuota, kad jos vardu yra užpildytas prašymas gauti 5 000 Eur paskolą, skambinę asmenys, pareiškėjos teigimu, taip pat kalbėjo apie draudimą bei mokėjimo kortelės blokavimą. Vėliau šio pokalbio metu, paprašyta trečiųjų asmenų, pareiškėja prisijungė prie savo interneto banko paskyros patikrinti savo banko sąskaitos likučio. Kaip nurodo pareiškėja, šis pokalbis su sukčiais truko dvi valandas ir jo metu tretieji asmenys dėl riboto laiko pasiūlė pareiškėjai perskambinti į „Viber“ skambinimo programą. Tuomet, pokalbio su trečiaisiais asmenimis metu, pareiškėjos buvo paprašyta suvesti trečiųjų asmenų diktuojamus skaitmenis į slaptažodžių generatorių ir vėliau padiktuoti jos slaptažodžių generatoriaus sugeneruotus kodus, tai pareiškėja pokalbio su banko darbuotojais metu pripažino padariusi: „jie man diktavo savo skaičius, o aš jiems diktavau, ką generatorius rodė.“

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 slaptažodžių generatoriaus ir jo kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Tokia informacija plačiau atskleidžiama tik banko interneto svetainėje adresu [„Mobile-ID“, slaptažodžių generatorius | SEB](#).

Kita vertus, banko pateiktais duomenis, pareiškėja slaptažodžių generatoriumi, kaip atpažinties priemone, naudojasi nuo 2020 metų, daug kartų naudodamasi juo jungėsi prie interneto banko, tvirtino mokėjimus, todėl galėjo suprasti, kad į slaptažodžių generatorių vedami skaitmenys ir jo sugeneruoti atsakymai yra kodai, naudojami jungtis prie interneto banko, tvirtinti mokėjimus, atlikti kitus veiksmus interneto banke.

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, 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 papunktis ir 38 punktis).

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 atpažinties (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. 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, pareiškėja, kaip nurodė telefoninio pokalbio su banko darbuotojais metu, net dvi valandas bendravo su jai nepažįstamais trečiaisiais asmenimis ir nenutraukė pokalbio, nors šių asmenų, kalbėjusių rusų kalba, skambutis, pareiškėjai iškart sukėlė įtarimą. Kaip pažymi bankas atsiliepime, banko darbuotojai kalba lietuviškai ir žino kliento vardą, pavardę, be kliento prašymo savo iniciatyva nebendruoja užsienio kalba, taip pat nežino ir nediktuoja klientams jų

interneto naudotojo atpažinimo kodo. Be to, banko darbuotojai niekada su klientais nesusisiekia per pokalbių programėles, pavyzdžiui, „Viber“, per kurią su pareiškėja telefonu kalbėję tretieji asmenys pasiūlė susisiekti.

Taigi, nors rusų kalba kalbėjusių ir banko darbuotojais prisistačiusių trečiųjų asmenų skambutis sukėlė įtarimų pareiškėjai, ji nenutraukė bendravimo su jai skambinusiaisia nepažįstamais asmenimis tam, kad turėdama abejonių pabandytų jas išsklaidyti – pavyzdžiui, susiektų su banku viešai skelbiamais kontaktais. Be to, pareiškėja ne tik toliau bendravo su jai įtarimų sukėlusiais asmenimis (pareiškėjos teigimu, nurodė savo sąskaitos likutį), bet ir besąlygiškai įvykdė jų nurodymus suvesti į slaptažodžių generatorių trečiųjų asmenų diktuojamus kodus ir padiktavo jiems savo slaptažodžių generatoriaus sugeneruotus kodus. Nustatyta, kad šie pareiškėjos veiksmai įgalino trečiuosius asmenis ne tik prisijungti prie pareiškėjos interneto banko, bet ir inicijuoti bei patvirtinti Mokėjimą.

Kaip minėta pirmiau, pareiškėja turėjo pakankamai naudoti slaptažodžių generatoriumi patirties<sup>5</sup>, tad jai turėjo būti žinomi esminiai naudojimosi šia tapatybės patvirtinimo priemone ypatumai santykiuose su banku, taigi, kad slaptažodžių generatoriaus generuojami kodai yra naudojami prisijungti prie interneto banko, autorizuoti mokėjimus, tvirtinti kitus veiksmus ir kad tokie veiksmai nėra atliekami, diktuojant slaptažodžių generatoriaus sugeneruotus kodus banko darbuotojams, skambinantiesiems telefonu. Toks prisijungimas prie interneto banko ir veiksmų atlikimas laikytinas ne tik neįprastu, bet ir šalių susitarimo sąlygų neatitinkančiu mokėjimo priemonės naudojimu (remiantis pirmiau minėtomis banko Bendrųjų taisyklių nuostatomis, pareiškėja privalo jai išduotomis mokėjimo ir atpažinties priemonėmis naudotis pati ir užtikrinti su šiomis priemonėmis susijusių personalizuotų duomenų konfidencialumą). To pareiškėja galėjo nepastebėti, taigi, ir savo atliekamų veiksmų pobūdžio ir jų atlikimo pasekmių neįvertinti, tik dėl to, kad analizuojamų aplinkybių metu buvo labai neatsargi, naudodamasi jai išduotomis mokėjimo ir atpažinties priemonėmis.

Be to, nors pareiškėja tiek bankui, tiek kreipimesi į Lietuvos banką nurodo, kad jai antrą kartą skambinę tretieji asmenys, prisistatę banko darbuotojais, žinojo ir padiktavo pareiškėjai jos interneto banko atpažinimo kodą, tačiau, net ir Lietuvos bankui papildomai paprašius, nepatiksline ir nepaaiškino, kaip, jos vertinimu, šiuos konfidencialius duomenis, žinomus tik pareiškėjai, galėjo sužinoti ir jai skambinę tretieji asmenys.

Įrodymų pakankamumas civiliniame procese grindžiamas tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principas). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką. Nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus<sup>6</sup>. Todėl, pačiai pareiškėjai nepateikus paaiškinimų dėl nurodytos aplinkybės, o ginčo byloje nesant bet kurią galimybę patvirtinančių duomenų, Lietuvos bankas mano, kad labiausiai tikėtina, jog tretieji asmenys pareiškėjos interneto banko atpažinimo kodą galėjo sužinoti dėl pačios pareiškėjos neatsargių veiksmų (pavyzdžiui, pirmojo skambučio su rusiškai kalbančiais ir „Google“ darbuotojais prisistačiusiais asmenimis metu).

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, elgdama 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, pačiai pareiškėjai nežinant apie tokios mokėjimo operacijos inicijavimo aplinkybę ir neišreiškus savo valios bei pritarimo ją 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 pareiškėjai neautorizuoto Mokėjimo lėšų.

### *3. Dėl banko, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, veiksmų, sužinojus apie neautorizuotą*

<sup>5</sup> Pareiškėja slaptažodžių generatoriumi naudojasi nuo 2020 m.

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

*mokėjimo operaciją, pagrįstumo*

Pareiškėja kreipimesi, be kita ko, teigia, kad, supratusi, jog galėjo būti apgauta sukčių, iškart paskambino į banką, siekdama pranešti apie sukčiavimo atvejį, todėl jai nesuprantama, kodėl bankas negalėjo jai gražinti ginčijamo Mokėjimo sumos (ginčijamo Mokėjimo atšaukti).

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodyta, kad mokėtojas, sužinojęs apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsdamas apie tai turi pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 5 dalies nuostatomis, „mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai pasisavintos mokėjimo priemonės po to, kai pateikia šio įstatymo 34 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai.“

Ginčo byloje nustatytais duomenimis, pareiškėjos ginčijamas Mokėjimas buvo įvykdytas ir iš pareiškėjos sąskaitos nurašytas 2022 m. rugpjūčio 5 d. 10 val. 50 min. – taigi, dar iki pareiškėjos skambučio bankui, kuris, banko informacinių sistemų duomenimis, įvyko tos pačios dienos 11 val. 42 min., ir atitinkamai iki pareiškėjos pranešimo apie mokėjimo priemonės praradimą bei neautorizuotą jos panaudojimą. Tai reiškia, kad pareiškėja į banką dėl ginčijamo Mokėjimo paskambino jau po to, kai sutikimas įvykdyti minėtą mokėjimo operaciją buvo duotas ir pati neautorizuota bei pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija (t. y. Mokėjimas) jau buvo įvykdyta. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalis nustato, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis<sup>7</sup>

Bankas atsiliepime paaiškino, kad pareiškėjos ginčijamo Mokėjimo lėšų nebuvo galima gražinti dėl nuo banko nepriklausančių priežasčių, t. y. šiuo atveju nebuvo gautas lėšų gavėjo sutikimas. Bankas teigia tinkamai bendradarbiavęs su pareiškėja, vykdydamas jos prašymus dėl Mokėjimo atšaukimo ir prarastų lėšų gražinimo: 2022 m. rugpjūčio 5 d. pareiškėjai paskambinus į banką ir informavus apie sukčiavimo atvejį, banko darbuotojas iškart kreipėsi į lėšų gavėją su prašymu tarpininkauti gražinant Mokėjimo lėšas. 2022 m. rugsėjo 2 d. bankas pakartotinai kreipėsi į lėšų gavėją, tačiau gavo atsakymą, kad lėšos nebus gražintos, nes lėšų gavėjas nepateikė sutikimo lėšas gražinti. Apie tai Bankas pareiškėją informavo 2022 m. rugsėjo 9 d. interneto banko pranešimu ir 2022 m. rugsėjo 12 d. telefonu.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjos ginčijamas Mokėjimas iš tiesų yra neautorizuotas, nors ir atitiko pareiškėjos ir banko sutartą sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šis Mokėjimas buvo patvirtintas ir įvykdytas, ir iki to laiko, kol pareiškėjos interneto banko paskyra buvo užblokuota. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti.

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 gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Mokėjimo sumą 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

<sup>7</sup> Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis nustato, kad „pasibaigus šio straipsnio 1, 2 ir 3 dalyse nustatytiems terminams, 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.“

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]