



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-04-22 Nr. 429-72  
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:**

2024 m. kovo 6 d. 14 val. 12 min. pareiškėjos mokėjimo kortele „Debit MasterCard“ Nr. *Duomenys neskelbtini* (toliau – mokėjimo kortelė) lėšų gavėjui *Revolut Duomenys neskelbtini* buvo atliktas mokėjimo pavedimas, kurio suma yra 1 900 Eur, (toliau – Operacija).

Tą pačią dieną 14 val. 16 min. pareiškėja kreipėsi telefonu į banką ir pranešė, kad socialiniame tinkle „Facebook“ paskelbė informaciją apie parduodamą prekę. Pareiškėja nurodė, kad dėl prekės į ją kreipėsi tretieji asmenys. Ji per mobiliąją pokalbių programėlę „Messenger“ gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad jis siekia įsigyti parduodamą prekę pagal įkeltą skelbimą. Pareiškėjos teigimu, pirkėju prisistatęs asmuo vėliau elektroniniu paštu atsiuntė ir nuorodą į siuntų pristatymo bendrovės DPD interneto svetainę, kurioje turėjo būti suvesti pareiškėjos personalizuoti saugumo duomenys tam, kad tariamo pirkėjo pervesta suma už parduodamą prekę būtų įskaityta į pareiškėjos sąskaitą banke. Pareiškėja nurodė, kad paspaudė gautą aktyvią nuorodą, suvedė trečiųjų asmenų prašomus duomenis ir savo mobiliajame įrenginyje prisijungimo veiksmą patvirtino „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodu. Pareiškėjos teigimu, atlikus visus šiuos veiksmus, iš jos banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, buvo rezervuota ir vėliau nurašyta Operacijos suma.

Pokalbio metu bankas užblokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą, mokėjimo kortelę ir rekomendavo jai kreiptis į teisėsaugos institucijas. Taip pat bankas tą pačią dieną kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją tam, kad informuotų apie galimą sukčiavimo ataką ir pabandytų sugrąžinti pareiškėjai lėšas.

2024 m. kovo 9 d. iš lėšų gavėjo į pareiškėjos sąskaitą buvo grąžinta dalis sumos, t. y. 62,96 Eur, nors lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nepateikė bankui jokie paaiškinimo dėl šio lėšų pervedimo.

2024 m. kovo 9 d. pareiškėja užpildė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą.

2024 m. kovo 18 d., įvertinęs surinktus duomenis, bankas nurodė, kad atlikta Operacija buvo tinkamai patvirtinta ir negali būti laikoma neteisėta todėl atsisakė pareiškėjai grąžinti Operacijos metu pervestas lėšas.

Pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką ir pateikė pretenziją, kurioje prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2024 m. kovo 18 d. pateikė jai atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką grąžinti Operacijos metu prarastas lėšas. Lietuvos bankui ji nurodė, kad per neatsargumą sukčiams atskleidė mokėjimo kortelės duomenis. Pareiškėjos teigimu, ji iš karto informavo banką apie įvykusią Operaciją. Nors bankas ir užblokavo tiek internetinę bankininkystę, tiek mokėjimo kortelę, tačiau Operacija vis tiek buvo įvykdyta ir lėšos iš pareiškėjos mokėjimo sąskaitos nurašytos. Pareiškėja pažymėjo, kad lėšos jos sąskaitoje buvo tik rezervuotos, jos nurašytos tik po beveik paros laiko, todėl bankas turėjo galimybę sustabdyti lėšų pervedimą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad jis, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, laiku ir tinkamai vykdė visus jam teisės aktuose keliamus reikalavimus, t. y. reikalavo, kad pareiškėjai

atpažinti ir Operacijai patvirtinti būtų atlikti veiksmai, atitinkantys saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus. Kaip nurodė Bankas, Operacijos įvykdymą lėmė tai, kad pareiškėja tretiesiems asmenims atskleidė mokėjimo kortelės duomenis ir suklastotoje interneto svetainėje suvedė tik jai žinomus personalizuotus saugumo duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą). Banko teigimu, pareiškėja savo mobiliajame įrenginyje suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, kuriuo patvirtino Operaciją.

Banko nuomone, taip pat svarbu pažymėti, kad Operacija buvo patvirtinta, todėl jos atšaukti nebebuvo galimybės. Kaip nurodė Bankas, pagal mokėjimo kortele atliekamų mokėjimo operacijų specifiką lėšos visada visų pirma yra rezervuojamos, o tik vėliau (įprastai po kelių dienų) iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo gavus patvirtinimą nurašomos. Banko teigimu, kai Operacija buvo patvirtinta, mokėjimas jau buvo įvykdytas, todėl rezervacijos atšaukimas arba lėšų grąžinimas negalimas.

Bankas nurodė ir tai, kad atliekant Operaciją jo sistemos veikė tinkamai ir nebuvo jokių techninių trikdžių. Banko teigimu, būtent dėl didelio neatsargumo, t. y. tiek teisės aktuose, tiek šalių sudarytos sutarties nuostatose numatytų pareigų nesilaikymo, pareiškėja tretiesiems asmenims atskleidė personalizuotus saugumo duomenis, patvirtino Operaciją ir tokiais savo aktyviais veiksmais sudarė galimybę tretiesiems asmenims pasisavinti jos lėšas. Kaip nurodė Bankas, be aktyvių pareiškėjos veiksmų ne tik tretieji asmenys nebūtų galėję inicijuoti Operacijos, bet ir pati Operacija nebūtų įvykdyta, jeigu pati pareiškėja nebūtų jos patvirtinusi. Bankas pažymėjo, kad dėl pareiškėjos itin neatsargių veiksmų tretiesiems asmenims tapo žinomi mokėjimo kortelės duomenys, kuriais naudojantis buvo galima inicijuoti Operaciją, o pareiškėja ją pati savo iniciatyva patvirtino, nors „Smart-ID“ paskyros lange aiškiai buvo nurodyta suma, lėšų gavėjas ir tai, jog yra tvirtinama Operacija. Be to, bankas atsiliepime akcentavo, kad deda pastangas, jog jo klientai būtų tinkamai informuoti apie sukčiavimo atakas, o pareiškėja net keletą kartų apie tai buvo informuota asmeniškai. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir atlyginti jos patirtų nuostolių.

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

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

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Operacijos metu iš jos atsiskaitomosios sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi Operaciją, todėl mano, kad bankas Operacijos lėšas turi jai grąžinti. Banko vertinimu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl jis negali būti įpareigotas Operacijos sumos grąžinti pareiškėjai.

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.

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).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad Operacija nėra pareiškėjos autorizuota, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis ir jos sutikimą tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti Operaciją, kurią pareiškėja pati patvirtino. Dėl šios priežasties akivaizdu, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija, atlikta nesant

pareiškėjos valios ir jai net nežinant apie Operacijos inicijavimo aplinkybę bei neišreiškus jokių valinių veiksmų patvirtinti Operaciją, laikytina neautorizuota.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Operacijos metu pervestas lėšas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) turėjo pareigą atšaukti Operaciją.*

#### 1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

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.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Jeigu mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga<sup>1</sup>.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio nuostoliai, atsiradę įvykdžius mokėjimo operaciją, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis<sup>2</sup>. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui<sup>3</sup>.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje<sup>4</sup>, todėl šiame sprendime bus atsižvelgiama tik į šiai konkrečiai ginčo bylai aktualius aspektus.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

<sup>4</sup> Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir tai, kad veikė dėl didelio neatsargumo<sup>5</sup>.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis (mokėjimo kortelėje nurodytą savo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą) ir patvirtindama Operaciją, suveddama tik jai žinomą „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims mokėjimo kortele inicijuoti Operaciją jos vardu.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino jos elgesį pasitikint pokalbių programėlėje ir elektroniniame laiške gautuose pranešimuose nurodyta informacija ir spaudžiant pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotoje interneto svetainėje bei patvirtinant atliekamus veiksmus (savo tapatybę) naudojama atpažinties priemone – įrašant „Smart-ID“ programėlės 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 pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusių trečiuosius asmenis inicijuoti Operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Operacijos įvykdymą pareiškėja pokalbių programėlėje „Messenger“ pateikė savo elektroninio pašto adresą, į kurį gavo, kaip tuo metu buvo tikima, pirkėjo siųstą pranešimą apie siuntų bendrovės DPD sistemoje apmokėtą parduodamą prekę, paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir suklastotoje DPD interneto svetainėje suvedė prašomus nurodyti duomenis: mokėjimo kortelės turėtojo vardą, pavardę, kortelės numerį ir CVV kodą, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuota Operacija.

Pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos)<sup>6</sup> 2 priedo 11 skyriuje nustatyta, kad „mokėtojas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: pateikia mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu; atsiskaito elektroninės prekybos ar paslaugų vietose ir įveda mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVC kodą“. Tų pačių Sąlygų 1 priedo 10 skyriuje nurodyta, kad „mūsų suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis jūs privalote saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims“. Be to, banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašo (toliau – Aprašas)<sup>7</sup> 20.4 papunktyje nustatyta, kad „klientas / naudotojas 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 / Naudotojas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas Klientas.“ Aprašo 38 punkte įtvirtinta, kad „Klientas / naudotojas 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“.

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo paslaugų sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, ji privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

<sup>6</sup> [https://www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT\\_Bendrosios-taisykles\\_General-Rules\\_2024.04.09.pdf](https://www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT_Bendrosios-taisykles_General-Rules_2024.04.09.pdf).

<sup>7</sup> [https://www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT\\_Paslaugu\\_internetu\\_banke\\_teikimo\\_salygu\\_aprasas\\_20220901.pdf](https://www.seb.lt/sites/default/files/tac/LT_Paslaugu_internetu_banke_teikimo_salygu_aprasas_20220901.pdf).

tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad ji ėmėsi adekvačių veiksmų (arba 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 ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad jai nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Nors pareiškėjai į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus pirkėjo, tačiau tai, jog pareiškėja iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos ir nepažįstamo siuntėjo patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjos elgesys, suteikiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, suteikė galimybę jiems inicijuoti Operaciją, todėl jis nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Svarbu pažymėti, kad trečiųjų asmenų pareiškėjai atsiųstas elektroninis laiškas turėjo sukelti jai įtarimų, nes tariamai bendrovės DPD atsiųstas elektroninis laiškas buvo parašytas skirtingomis kalbomis ir jame buvo logikos klaidų, pavyzdžiui, „Nukelkite kepurę prieš visą kambarį!“. Taigi, Lietuvos banko nuomone, pareiškėja galėjo suprasti, kad atsiųstas elektroninis laiškas yra klaidingas, ir turėjo susilaikyti nuo trečiųjų asmenų nurodymų vykdymo.

Taip pat, Lietuvos banko nuomone, pareiškėja neskyrė pakankamai dėmesio ir tam, kad tinkamai susipažintų su veiksmu, kurį jos prašoma patvirtinti, t. y. kad buvo prašoma patvirtinti Operaciją. Pareiškėjai pateiktame „Smart-ID“ paskyros pranešime, prašančiame suvesti PIN1 kodą ir patvirtinti Operaciją, buvo aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kokia suma tvirtinama, kad lėšos bus nurašytos iš pareiškėjos sąskaitos ir kas yra Operacijos lėšų gavėjas<sup>8</sup>.

Be to, kaip nurodė pareiškėja, ji per „Facebook“ tikėjosi parduoti prekę ir už ją į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti Operaciją. Vis dėlto, siekdama už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą, pareiškėja suvedė personalizuotus saugumo duomenis ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Taigi, tam, kad pareiškėja tariamai į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jos buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, nors jie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint pinigines lėšas gauti į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų ir suvesti „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodo. Taigi, pareiškėja, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai – vykdė trečiųjų asmenų nurodymus, suvedė savo „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą ir tokiais savo veiksmais patvirtino Operaciją.

Taigi, šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjos elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko nuomone, laikytina tai, kad pareiškėjai nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jos yra prašoma pateikti visus būtent pačios pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis, kuriuos ji pripažįsta suvedusi, nors pati tik siekė gauti lėšas, o ne įvykdyti mokėjimo operaciją.

Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjos) sąskaitos. Atitinkamai ginčo byloje nėra jokių duomenų, kad pareiškėja būtų kvestionavusi elektroniniame laiške atsiųstą nuorodą, o jei tokių abejonių turėjo, nėra jokių duomenų, kad šias abejones būtų bandžiusi išsklaidyti, patikrinti gautą informaciją.

Be to, bankas viešai platino pranešimus ir įspėjo klientus apie tai, kad sukčiai siuntinėja įvairias žinutes, kurios gali neatitikti tikrovės ir kuriose pateikiamos netikros nuorodos, jas paspaudę ir suvedę savo personalizuotus saugumo duomenis klientai gali prarasti lėšas. Bankas

<sup>8</sup> Pareiškėjai rodomos žinutės tekstas „Pirkinys kortele 1900.00 EUR Revolut\*Lon“.



ragino to neatlikti<sup>9</sup>. Taip pat bankas pateikė duomenis, kad pareiškėja 2023 m. balandžio 17 d. ir 2023 m. balandžio 28 d. trumpąja SMS žinute buvo informuota apie galimas sukčiavimo rizikas, o 2023 m. spalio 30 d. ir 2023 m. lapkričio 23 d. taip pat ir elektroniniais laiškais asmeniškai buvo įspėta, kad būtų budri, nes sukčiai aktyviai vilioja bankų klientų duomenis. Taigi, iš šių duomenų matyti, jog bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis, taip pat tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Išanalizavęs šias ir visas kitas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir ginčo byloje esančius duomenis, Lietuvos bankas daro išvadą, kad vis dėlto vertinti pareiškėjos elgesio kaip atsargaus ir apdairaus ar tik neatsargaus šiuo atveju nėra galima.

Kaip matyti iš nustatytų aplinkybių, Operaciją tretieji asmenys be pareiškėjos žinios galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėja, būdama labai neatsargi, netinkamai įvykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir su banku sudarytoje mokėjimo kortelės sutartyje įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus. Remiantis nustatytais duomenimis, tam, kad pareiškėja parduotų prekę, jai nebuvo būtina suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų ir „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodo. Tačiau pareiškėja, gavusi trečiųjų asmenų siųstą elektroninį laišką, nedvejodama (kaip pati pripažįsta) paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotoje interneto svetainėje nurodė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, neįsitikinusi nei siųsto pranešimo ir jame pateiktos nuorodos, nei į ją nukreipiančios interneto svetainės autentiškumu bei prašymo atskleisti konfidencialius savo mokėjimo priemonių duomenis tikrumu. Taip pat pareiškėja, neatsižvelgusi į tai, kad siekia gauti lėšas, o ne jas pervesti, galiausiai patvirtino Operaciją.

Nurodytos aplinkybės leidžia teigti, kad pareiškėja būtent dėl savo didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesinėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės duomenys, ir pati patvirtino Operaciją.

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

## *2. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Operaciją atšaukimo*

Pareiškėja kreipimesi teigia, kad bankas nesinėmė reikiamų priemonių, jog atšauktų Operaciją, ją įvykdė ir lėšas pervedė lėšų gavėjo naudai.

Vertinant banko pareigos atšaukti mokėjimo operacijas vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, 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 mokėtojai, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko Sąlygų 1 priedo 3 skyriuje nustatyta, kad „sutikimą atlikti mokėjimo operaciją galite atšaukti iki mokėjimo nurodymo gavimo banke momento (išsamiau aprašytas Mokėjimo taisyklių 4 skyriuje)“. Banko Mokėjimo taisyklių 4 skyriuje įtvirtinta, kad „mokėjimo nurodymą laikome gautu – mokėjimo nurodymo pateikimo dieną, jeigu jį pateikėte banko darbo dieną iki

<sup>9</sup> <https://www.tv3.lt/naujiena/verslas/seb-zinia-klientams-uz-tai-sumokeje-kortele-prarasite-pinigus-n1289842>; <https://www.delfi.lt/projektai/sutaupyk/taupymo-aktualijos/kai-pakimbame-ant-sukciu-kabliuko-papasakojo-apie-naujausia-sukciavimo-buda-ir-patare-kaip-apsaugoti-savo-pinigus-95922555>.

kainyne nurodyto laiko". Lietuvos bankui nebuvo pateikta duomenų, kad yra papildomų šalių susitarimų dėl operacijų atšaukimo termino, todėl galioja bendrieji Sąlygose nustatyti terminai.

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (Sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos, nes pareiškėja į banką dėl Operacijos lėšų grąžinimo kreipėsi po to, kai sutikimas vykdyti Operaciją jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs<sup>10</sup>.

Atsižvelgdamas į tai, bankas, remdamasis pirmiau minėtomis Mokėjimų įstatymo ir Sąlygų nuostatomis, neturėjo pareigos ir nebegalėjo įvykdyti pareiškėjos prašymo atšaukti Operaciją, praėjus įstatyme nustatytam jos atšaukimo terminui, ir (arba) grąžinti į pareiškėjos sąskaitą šio mokėjimo sumos.

Įvertinus visa tai, kas pirmiau išdėstyta, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, taip pat atsižvelgiant į tai, jog neturėjo pagrindo atšaukti Operacijos, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas grąžinti ir (arba) kompensuoti Operacijos sumą (1 900 Eur) yra nepagrįstas, todėl atmetamas.

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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

---

<sup>10</sup> Sutikimas Operacijai duotas 2023 m. kovo 6 d. 14 val. 12 min., o pareiškėja į banką dėl Operacijos atšaukimo kreipėsi po sutikimo davimo, t. y. 2023 m. kovo 6 d. 14 val. 16 min. (telefoninis skambutis).