



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-11 Nr. 429-278
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjos neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota tretiesiems asmenims neteisėtu būdu pasisavinus pareiškėjos personalizuotus saugos duomenis, prisijungus prie pareiškėjos banko sąskaitos ir inicijavus ginčijamą mokėjimo operaciją, kurios įvykdymą pareiškėja patvirtino suvedama „Smart-ID“ PIN2 kodą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl ko bankui nekilo pareigos grąžinti (atlyginti) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumos, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. kovo 30 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo atlikta 2 459,40 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) lėšų gavėjai X.X. (toliau – lėšų gavėjas) į elektroninių pinigų įstaigos Mistertango sąskaitą.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja gavo SMS žinutę iš siuntėjo Baudos.lt su aktyvia nuoroda. Pareiškėjos buvo prašoma peržiūrėti informaciją apie baudą. Paspaudusi aktyvią nuorodą, pareiškėja, tikslu peržiūrėti informaciją apie baudą, suvedė savo banko atpažinimo kodą bei „Smart-ID“ PIN1 kodą, kuriuo patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie pareiškėjos interneto banko. Pareiškėjai suvedus minėtus duomenis, tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pareiškėja patvirtino, suvedama „Smart-ID“ PIN2 kodą.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis bei pačiai pareiškėjai suvedus savo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus. Banko vertinimu, pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonės duomenis tretiesiems asmenims, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti nuostolius patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo – 2 459,40 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad ji ginčijamos mokėjimo operacijos

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

neautorizavo, o sukčiai ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimą iš jos išgavo apgaulės būdu. Pareiškėja teigė, kad gavusi SMS žinutę su aktyvia nuoroda, ją paspaudė ir suvedė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis bei „Smart-ID“ PIN1 kodą. Pareiškėja teigia, kad „Smart-ID“ PIN2 kodo ji nesuvedė.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjos žinios inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėjos didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėja nekreipė dėmesio į banko prieš ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimą rodomą informaciją, nors bankas prieš pareiškėjai vedant „Smart-ID“ PIN2 kodą, rodė informaciją apie ginčijamos mokėjimo operacijos sumą bei gavėjo duomenis. Bankas paaiškino, kad kreipėsi į lėšų gavėjo banką, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi ginčijamą mokėjimo operaciją ir teigia, kad bankas neprašė suvesti „Smart-ID“ PIN2 kodo. Banko teigimu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas jai grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

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 ginčijama mokėjimo operacija nėra jos autorizuota, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos ginčijamos mokėjimo

operacijos suma.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai 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, kad 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. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar 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 sąlyga².

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 mokėtojai nuostolius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos įvykdymu atsiradę nuostoliai, 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 aplinkybėmis³. 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 mokėtojai⁴.

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 praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai 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 priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁶.

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

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-02496](#).

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

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 ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdama tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą bei suvedama tik jai žinomus „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus ir taip suteikdama leidimą pareiškėjos vardu tretiesiems asmenims ne tik prisijungti prie pareiškėjos interneto banko, inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, bet ir pačiai pareiškėjai patvirtinant jos įvykdymą.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjos elgesį paspaudžiant SMS žinute gautą aktyvią nuorodą su prašymu sumokėti baudą, suvedant savo personalizuotus saugos duomenis suklustotame *Baudos.lt* interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, 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.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėja gavo SMS žinutę iš *Baudos.lt* su aktyvia nuoroda, kurioje jos buvo prašoma peržiūrėti pateiktą informaciją apie tariamą baudą. Pareiškėja neneigia, kad ji paspaudė trečiųjų asmenų jai atsiųstą aktyvią nuorodą ir suvedė savo personalizuotus duomenis bei „Smart-ID“ PIN1 kodą. Tačiau pareiškėja neigia, kad ji suvedė „Smart-ID“ PIN2 kodą. Iš pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų, galima teigti, kad pareiškėja neketino iš savo banko sąskaitos įvykdyti mokėjimo operacijos, o ketino tik peržiūrėti jai pateiktą informaciją apie tariamą baudą.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas.

Banko ir pareiškėjo santykius reglamentuojančių banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 7.3.4 papunktyje reglamentuojama, kad klientas privalo užtikrinti jam patikėtų atpažinimo priemonių saugumą: „neturi teisės jų perduoti nei kitam asmeniui, nei kitam Sąskaitos valdytojui, nei bet kokiam kitam Kliento atstovui; įsipareigoja laikyti juos paslapyje, nerašyti jų ant popieriaus, ant kitokių daiktų bei laikyti kitokiame, išskyrus Banko suteiktame, pavidale“.

Taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, kad klientas naudodamasis jam išduota mokėjimo priemone turi pareigą: naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas bei, gavęs mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad apsaugotų personalizuotus saugumo duomenis.

Taigi, pirmiau aptartos Taisyklių nuostatos aiškiai nustato, kad už tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo išsaugojimą 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 pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jai banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Pažymėtina, kad sukčiavimo ataka, į kurią pateko pareiškėja, yra ne nauja, gana plačiai visuomenėje žinoma, nes iš įvairių informacijos šaltinių periodiškai skelbiama nemažai informacijos ir vartotojai raginami būti budrūs ir nespauti aktyvių nuorodų. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, galima teigti, kad pareiškėjai galėjo kilti įtarimų dėl aktyvios nuorodos gavimo ir pareiškėja, jeigu tik būtų neskubėjusi vykdyti trečiųjų asmenų nurodymų

bei gautą informaciją vertinusi kritiškai, būtų galėjusi suprasti ar bent įtarti, kad prieš ją gali būti vykdoma sukčiavimo ataka.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji paspaudė aktyvią nuorodą ir pateko į suklastotą banko interneto svetainę, norėdama peržiūrėti informaciją apie tariamą baudą, suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei „Smart-ID“ PIN1 kodą, taip patvirtindamas leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu prisijungti prie jo interneto banko bei inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją bei vėliau jos įvykdymą patvirtino suveddama „Smart-ID“ PIN2 kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad, be to, jog sukčiavimo ataka nebuvo nauja, pats bankas savo paslaugų vartotojus informuoja apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas. Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas pareiškėją apie sukčiavimo grėsmes ir elektroninėje erdvėje kylančias rizikas naudojantis mokėjimo paslaugomis informavo asmeniškai siųstu pranešimu⁷.

Vertinant pareiškėjos veiksmus su jais išduotais personalizuotais saugos duomenimis, svarbu tai, kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo banko sąskaitos įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, o turėjo tikslą peržiūrėti jai pateiktus duomenis apie tariamą baudą. Būtent siekdama peržiūrėti jai atsiųstą informaciją pareiškėja suvedė savo personalizuotus saugos duomenis ir pavirtino lėšų įskaitymą į banko sąskaitą. Taigi, tam, kad pareiškėja peržiūrėtų informaciją apie tariamą baudą, pareiškėjos buvo prašoma prisijungti prie jos interneto banko ir suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos. Nors pareiškėja Lietuvos bankui neigia vedusi „Smart-ID“ PIN2 kodą, tačiau banko pateikti duomenys patvirtina, kad ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymas buvo patvirtintas „Smart-ID“ PIN2 kodu. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjos tapatybės atpažinimo priemonė buvo ne jos žinioje.

Remiantis banko Lietuvos bankui pateiktu išrašu iš banko vidinių sistemų dėl ginčijamos mokėjimo operacijos, bankas prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą rodė tokią informaciją: „confirmationMessage“, „displayText200“: „Luminor Bank AS. Confirm payment « 2 459,40 EUR ***6889 X.X.“

Taigi, pareiškėja, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes ir turėjo galimybę susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų, tačiau nuo jų nesusilaikė, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėja būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, ji būtų galėjusi išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint peržiūrėti informaciją apie tariamą baudą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint prisijungti prie interneto banko sąskaitos ir įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėja turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone.

Vis dėlto pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus nevertino kritiškai, nepaisė banko jai pateiktos informacijos, vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtoju tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos

⁷ 2025 m. vasario 5 d.

patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą⁸.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė, pavaduojanti
departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.