LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-18 Nr. 429-509
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėjas) ir AB SEB bankas (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšas – iš viso 8 708,44 Eur, kurias tretieji asmenys neteisėtai nurašė iš jo sąskaitos, pasinaudoję suklastotame interneto puslapyje išgautais prisijungimo duomenimis. Nustatyta, kad pareiškėjas savo asmenines prisijungimo priemones ir slaptažodžių generatorių perdavė savo sutuoktinei naudotis, ji pareiškėjo personalizuotus saugos duomenis suvedė Google paieškos sistemoje rastoje suklastotoje banko svetainėje, patvirtino banko mobiliosios programėlės įdiegimą trečiųjų asmenų įrenginyje bei pareiškėjo kortelės susiejimą su „Apple Pay". Pareiškėjo elgesys su savo mokėjimo priemone pripažintinas labai aplaidžiu, dėl to atsakomybė už neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymą tenka pačiam pareiškėjui. Pareiškėjo reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. vasario 27 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo inicijuota 13 092 000 Irako dinarų (8 483,62 Eur) mokėjimo operacija (toliau – Ginčijama mokėjimo operacija) lėšų gavėjui „Home 1" (toliau – gavėjas). Pritaikius 224,82 Eur valiutos konvertavimo mokestį, bendra iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašyta suma – 8 708,44 Eur.

Ginčo byloje nustatyta, kad tretieji asmenys, pasinaudodami suklastota banko interneto svetaine, išgavo pareiškėjo prisijungimo prie interneto banko duomenis. Iš ginčo šalių pateiktų paaiškinimų ir ikiteisminio tyrimo metu nustatytų duomenų matyti, kad prie pareiškėjo interneto banko siekė prisijungti jo sutuoktinė, kuriai pareiškėjas buvo leidęs naudotis jam išduota asmenine tapatybės patvirtinimo priemone – slaptažodžių generatoriumi (toliau – Generatorius). Pareiškėjo sutuoktinė, per *Google* paieškos sistemą pasirinkusi nuorodą į suklastotą banko interneto svetainę, joje suvedė pareiškėjo banko atpažinimo kodą ir Generatoriaus sugeneruotus kodus.

Tretieji asmenys, pasinaudodami gautais duomenimis, savo mobiliajame įrenginyje „iPhone 15" pareiškėjo vardu aktyvavo banko mobiliąją programėlę (toliau – Programėlė). Prieš Programėlės aktyvavimą bankas pareiškėjui išsiuntė įspėjamuosius SMS ir elektroninio pašto pranešimus apie jo vardu kuriamus naujus PIN1 ir PIN2 kodus.

Tretieji asmenys, panaudodami Programėlės PIN2 kodą, padidino pareiškėjo mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia MasterCard" (toliau – Kortelė) paros atsiskaitymo limitą iki 15 000 Eur ir įjungė atsiskaitymų internetu funkciją. Tretieji asmenys Kortelę pridėjo prie skaitmeninės piniginės „Apple Pay", apie tai bankas pareiškėją informavo SMS pranešimu. Atlikę šiuos veiksmus, tretieji asmenys inicijavo ir patvirtino Ginčijamą mokėjimo operaciją.

Bankas nurodė, kad vykdydamas mokėjimo operacijų rizikos stebėseną nustatė galimo sukčiavimo požymių, todėl 2026 m. vasario 27 d. užblokavo pareiškėjo interneto banką, apribojo atsiskaitymus Kortele internetu ir telefonu susisiekė su pareiškėju.

[1] Santraukoje pateikiami tik trumpi 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.

Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į policiją ir pateikė bankui pretenziją, prašydamas grąžinti dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos prarastas lėšas. Bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti dėl sukčiavimo prarastas lėšas – iš viso 8 708,44 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad tapo finansinio sukčiavimo auka, o Ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta be jo valios ir sutikimo. Pareiškėjo teigimu, tretieji asmenys, pasitelkę socialinės inžinerijos metodus, apgaule išviliojo jo prisijungimo prie interneto banko duomenis. Pareiškėjas nesutinka su banko pozicija, kad nuostoliai atsirado dėl jo didelio neatsargumo. Jis pažymi, kad asmeninę tapatybės patvirtinimo priemonę – Generatorių – perdavė savo sutuoktinei, su kuria gyvena 42 metus, todėl toks perdavimas, pareiškėjo vertinimu, negali būti prilyginamas sąmoningam mokėjimo priemonės duomenų atskleidimui pašaliniams asmenims. Pareiškėjas taip pat nurodo, kad įvykio metu buvo darbe, todėl netikrino mobiliojo telefono ir nepastebėjo banko siunčiamų įspėjamųjų pranešimų. Pareiškėjo vertinimu, bankas, nustatęs neįprastus veiksmus jo paskyroje, įskaitant naujos mobiliosios programėlės aktyvavimą, mokėjimo kortelės limitų padidinimą, jos susiejimą su „Apple Pay" ir didelės vertės mokėjimo operaciją neįprasta valiuta, turėjo imtis aktyvių sukčiavimo prevencijos priemonių ir sustabdyti Ginčijamą mokėjimo operaciją, o ne apsiriboti įspėjamųjų pranešimų siuntimu.

Bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ir patvirtinta taikant griežto kliento autentiškumo patvirtinimo procedūras, o dėl jos atsiradusius nuostolius lėmė didelis pareiškėjo neatsargumas. Bankas nurodo, kad pareiškėjas pažeidė mokėjimo priemonės saugaus naudojimo reikalavimus, nes jam asmeniškai išduotą Generatorių bei kitus personalizuotus saugos duomenis perdavė sutuoktinei, kuri, banko vertinimu, laikytina trečiuoju asmeniu, o ši, naudodamasi pareiškėjo prisijungimo duomenimis, juos suvedė suklastotoje interneto svetainėje.

Bankas taip pat pažymi, kad apie pareiškėjo vardu aktyvuojamą Programėlę, kuriamus naujus PIN kodus ir Kortelės susiejimą su „Apple Pay" pareiškėjui buvo išsiųsti įspėjamieji SMS pranešimai bei elektroninis laiškas. Banko teigimu, nepaisydami šių pranešimų, nei pareiškėjas, nei jo sutuoktinė laiku nesiėmė veiksmų galimam neteisėtam mokėjimo priemonės naudojimui sustabdyti. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad pareiškėjas dėl savo didelio aplaidumo pažeidė mokėjimo priemonės naudojimo sąlygas, todėl visi dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos patirti nuostoliai turi tekti pačiam pareiškėjui.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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

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 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).

Byloje nėra ginčo dėl to, kad tretieji asmenys, pasinaudodami pareiškėjo sutuoktinės suklastotoje interneto svetainėje pateiktais pareiškėjo prisijungimo prie interneto banko duomenimis ir pareiškėjui išduotu slaptažodžių Generatoriumi patvirtinus atliekamus veiksmus, įgijo galimybę savo mobiliajame įrenginyje pareiškėjo vardu aktyvuoti banko mobiliąją Programėlę ir, panaudoję jos PIN2 kodą, susiejo Kortelę su skaitmenine pinigine „Apple Pay" bei inicijavo Ginčijamą mokėjimo operaciją.

Taigi, ginčo byloje abi šalys sutaria, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimas ir tvirtinimas neatitiko paties pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjo valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) ***atsisakydamas grąžinti pareiškėjui Ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) užtikrino lėšų pareiškėjo banko sąskaitoje saugumą.***

1. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į Ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimą.

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, 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 sąlyga[2].

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas 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 pareiškėjui Ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys saugant jam asmeniškai išduotos mokėjimo priemonės konfidencialumą vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis[3]. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai

[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.

nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui[4].

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[5], 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 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 priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo[6].

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone 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 laikosi pozicijos, kad nuostoliai dėl Ginčijamos mokėjimo operacijos atsirado dėl didelio pareiškėjo neatsargumo, pasireiškusio jam asmeniškai suteiktų personalizuotų saugos duomenų bei jam asmeniškai išduotos tapatybės patvirtinimo priemonės Generatoriaus perdavimu naudotis savo sutuoktinei. Banko teigimu, pareiškėjas, leisdamas kitam asmeniui naudotis jam asmeniškai išduota mokėjimo priemone, nesilaikė vienos iš esminių mokėjimo paslaugų vartotojui tenkančių pareigų – užtikrinti mokėjimo priemonės saugumą ir jos personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą.

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

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti vertinamas kaip didelis neatsargumas, vertino pareiškėjo veiksmus, susijusius su jam asmeniškai suteiktų personalizuotų saugos duomenų bei jam asmeniškai išduotos tapatybės patvirtinimo priemonės Generatoriaus perdavimu naudotis savo sutuoktinei, taip pat pareiškėjo sutuoktinės veiksmus, kai ji, siekdama prisijungti prie pareiškėjo interneto banko, per „Google" paieškos sistemą pasirinko nuorodą į suklastotą banko interneto svetainę ir joje suvedė pareiškėjo atpažinimo kodą bei Generatoriaus sugeneruotus kodus.

Lietuvos bankas taip pat vertino banko pateiktus duomenis apie trečiųjų asmenų atliktą mobiliosios Programėlės aktyvavimą pareiškėjo vardu, mokėjimo kortelės nustatymų pakeitimą, jos susiejimą su skaitmenine pinigine „Apple Pay" ir Ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimą bei patvirtinimą. Be to, buvo vertinami banko veiksmai, kurių jis ėmėsi siekdamas informuoti pareiškėją apie atliekamus veiksmus ir galimas sukčiavimo rizikas, taip pat banko taikytos mokėjimo priemonės saugumo užtikrinimo ir sukčiavimo prevencijos priemonės.

Vertinant pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, ar pareiškėjas, leisdamas savo sutuoktinei naudotis jam asmeniškai suteiktais personalizuotais saugos duomenimis bei jam asmeniškai išduotu Generatoriumi, tinkamai vykdė mokėjimo priemonės saugaus naudojimo ir personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimo pareigas, taip pat ar toks jo elgesys gali būti laikomas dideliu neatsargumu, turėjusiu priežastinį ryšį su Ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymu ir dėl jos atsiradusiais nuostoliais.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su jais pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėjo sutuoktinė, naudodamasi pareiškėjo jai perduotu Generatoriumi, siekė prisijungti prie jo interneto banko. Šiuo tikslu pareiškėjo sutuoktinė per *Google* paieškos sistemą pasirinko nuorodą į suklastotą banko interneto svetainę, kurioje suvedė pareiškėjo atpažinimo kodą ir

[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.

Generatoriaus sugeneruotus kodus. Šiais duomenimis pasinaudoję tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu aktyvuoti banko mobiliąją Programėlę savo įrenginyje, pakeisti mokėjimo kortelės nustatymus, susieti ją su „Apple Pay“ ir atlikti Ginčijamą mokėjimo operaciją.

Taigi, nagrinėjamu atveju pareiškėjas pats tiesiogiai neatliko veiksmų suklastotoje interneto svetainėje, tačiau buvo suteikęs galimybę savo sutuoktinei naudotis jam asmeniškai išduota tapatybės patvirtinimo priemone, jos panaudojimas sudarė prielaidas tretiesiems asmenims įgyti prieigą prie jo mokėjimo priemonės.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta mokėjimo paslaugų vartotojo pareiga naudotis mokėjimo priemone laikantis jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų, taip pat imtis visų pagrįstų veiksmų mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumui užtikrinti ir apsaugoti juos nuo neteisėto trečiųjų asmenų panaudojimo.

Banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 1 priedo 10 skyriaus 10.1 papunktyje 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. Taisyklių 11 skyriuje aiškiai įvardinta PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui.

Taigi, pirmiau aptartos sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas 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 jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad pareiškėjas jam asmeniškai išduotą Generatorių bei kitus personalizuotus saugos duomenis, skirtus prisijungti prie interneto banko, buvo perdavęs naudotis savo sutuoktinei, kuri, siekdama prisijungti prie pareiškėjo interneto banko, per *Google* paieškos sistemą pasirinko nuorodą į suklastotą banko interneto svetainę ir joje suvedė pareiškėjo atpažinimo kodą bei Generatoriaus sugeneruotus kodus. Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis leido savo sutuoktinei naudotis jam asmeniškai išduota tapatybės patvirtinimo priemone, gali būti laikomas dideliu neatsargumu, pažymėtina, kad mokėjimo priemonės turėtojui tenkanti pareiga užtikrinti jos saugumą ir personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą taikoma nepriklausomai nuo to, kokie asmeniniai ar šeiminiai santykiai sieja mokėjimo priemonės turėtoją su asmeniu, kuriam suteikiama galimybė ja naudotis.

Svarbu tai, kad mokėtojui asmeniškai išduota tapatybės patvirtinimo priemonė yra skirta jo tapatybei nustatyti ir atliekamiems veiksmams patvirtinti. Todėl pareiškėjas, leisdamas šia priemone naudotis kitam asmeniui, turėjo suprasti, kad taip praranda tiesioginę jos naudojimo kontrolę ir sudaro sąlygas jo vardu atlikti veiksmus, kurių pats tiesiogiai nekontroliuoja. Lietuvos banko vertinimu, rūpestingas mokėjimo paslaugų vartotojas turėtų užtikrinti, kad jam asmeniškai išduota tapatybės patvirtinimo priemone nesinaudotų kiti asmenys, išskyrus atvejus, kai tokia naudojimosi tvarka yra aiškiai leidžiama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančiose sąlygose.

Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjo sutuoktinei suklastotoje interneto svetainėje suvedus pareiškėjo atpažinimo kodą ir Generatoriaus sugeneruotus kodus, tretieji asmenys įgijo galimybę savo mobiliajame įrenginyje „iPhone 15“ pareiškėjo vardu aktyvuoti banko mobiliąją programėlę. Vėliau, naudodamiesi šia Programėle, tretieji asmenys padidino pareiškėjo mokėjimo kortelės atsiskaitymo limitą iki 15 000 Eur, įjungė atsiskaitymų internetu funkciją ir susiejo Kortelę su skaitmenine pinigine „Apple Pay“. Pasinaudodami šia mokėjimo priemone, tretieji asmenys inicijavo ir patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, dėl to pareiškėjas patyrė 8 708,44 Eur nuostolių.

Banko pateiktais duomenimis, bankas, prieš aktyvuojant naują Programėlę pareiškėjo vardu, išsiuntė jam įspėjamuosius SMS ir elektroninio pašto pranešimus apie kuriamus naujus PIN1 ir PIN2 kodus, o Kortelę susiejus su „Apple Pay“, papildomai informavo apie šį veiksmą SMS

pranešimu.

Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamu atveju esminę reikšmę turi pareiškėjo sprendimas perduoti trečiajam asmeniui – savo sutuoktinei galimybę naudotis asmeniškai jam išduota tapatybės nustatymo priemone Generatoriumi, taip pat ir personalizuotų saugos duomenų, skirtų prisijungti prie interneto banko, perdavimas. Būtent šių duomenų bei Generatoriaus panaudojimas sudarė prielaidas tretiesiems asmenims įgyti prieigą prie pareiškėjo interneto banko paslaugų ir vėliau atlikti Ginčijamą mokėjimo operaciją.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas, leisdamas savo sutuoktinei naudotis jam asmeniškai išduotu slaptažodžių Generatoriumi bei kitais personalizuotais saugos duomenimis, nesilaikė mokėjimo priemonės saugaus naudojimo ir personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimo reikalavimų. Pareiškėjas turėjo suprasti, kad Generatorius yra asmeninė tapatybės patvirtinimo priemonė, kurios perdavimas kitam asmeniui, nepriklausomai nuo juos siejančių šeiminių santykių, kelia neteisėto jos panaudojimo riziką.

Nagrinėjamo ginčo atveju būtent pareiškėjo sutuoktinei pasinaudojus Generatoriumi, suvedus jo sugeneruotus kodus bei kitus tik pareiškėjo žinioje buvusius personalizuotus saugos duomenis suklastotoje banko interneto svetainėje tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu aktyvuoti banko mobiliąją programėlę, pakeisti mokėjimo kortelės nustatymus ir įvykdyti Ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėjo atlikti veiksmai su savo mokėjimo priemone turėjo esminės įtakos ir tam, kad pareiškėjas perdavęs savo mokėjimo priemonę naudotis savo sutuoktinei nebuvo pakankamai budrus ir pastebėti banko į jo mobiliojo telefono numerį siųstus pranešimus, kad jo vardu trečiųjų asmenų įrenginyje sukurta Programėlė bei nauji PIN kodai, ir laiku reaguoti bei laiku kreiptis į banką, kad būtų užkirstas kelias neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymui. Taigi, Lietuvos banko vertinimu, jeigu pareiškėjas būtų tinkamai vykdęs jam tenkančias mokėjimo priemonės saugojimo pareigas, būtų buvę galima išvengti aplinkybių, sudariusių sąlygas tretiesiems asmenims pasinaudoti jo mokėjimo priemone.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėjas mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydamas mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjo elgesys iš esmės skyrėsi nuo atsargaus ir rūpestingo mokėjimo paslaugų vartotojo elgesio reikalavimų, todėl vertintinas kaip didelis neatsargumas, turėjęs priežastinį ryšį su ginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymu ir dėl jos atsiradusiais nuostoliais.

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.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos Ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. *Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo*

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.

Vien tik pareiškėjo teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl mokėjimo operacijos įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operaciją pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Išvada

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

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[7].

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

Atmesti pareiškėjo X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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

[7] 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.