



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2021 m. kovo 22 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-90
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjo vardu nuo 1991 metų banke atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (buvęs numeris (*duomenys neskelbtini*)) (toliau – Sąskaita).

Iki 2007 m. balandžio 11 d. pareiškėjas mokėjimo operacijas Sąskaitoje vykdė mokėjimo nurodymus pateikdamas banko klientų aptarnavimo padalinyje ir (arba) naudodamas debetinę mokėjimo kortelę, o 2007 m. balandžio 11 d. su banku sudarė elektroninių paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), pagal kurios sąlygas pareiškėjui buvo suteiktas naudotojo ID numeris (*duomenys neskelbtini*), o kaip tapatybės patvirtinimo priemonę pareiškėjas iki 2017 m. gruodžio 8 d. naudojo kodus iš indentifikavimo kodų kortelės bei nuolatinį tik jam vienam žinomą slaptažodį, kurį periodiškai keisdavo.

Nuo 2017 m. gruodžio 8 d. pareiškėjas pradėjo naudotis nauja tapatybės patvirtinimo priemone – PIN kodų generatoriumi Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Generatorius Nr. 1). 2019 m. balandžio 19 d. 21:05:09 val. bankas interneto banko žinute „Priminimas dėl PIN kodų generatoriaus naudojimo“ pareiškėjui priminė saugaus naudojimosi šia tapatybės patvirtinimo priemone taisykles. 2020 m. balandžio 2 d. 21:16:36 val. bankas interneto banko žinute „Svarbu! Susipažinkite su atnaujintomis saugumo rekomendacijomis“ pakartotinai pateikė išsamią informaciją pareiškėjui apie saugaus naudojimosi banko teikiamomis elektroninėmis paslaugomis sąlygas bei rekomendacijas.

2020 m. pareiškėjo vardu banke galiojo šios terminuotų e. indėlių sutartys: a) terminuotas e. indėlis indėlio sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Indėlis Nr. 1) ir terminuotas e. indėlis indėlio sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Indėlis Nr. 2).

Indėlio Nr. 1 sutartį pareiškėjas sudarė 2015 m. vasario 5 d., naudodamasis interneto banko paslauga, iš Sąskaitos indėlio sumą pervedė esant šioms specialiosioms sąlygoms: pradinė indėlio suma – 4 500 Eur, terminas – 15 mėnesių, automatinio pratęsimo sąlyga indėlio sumai su palūkanomis, pasibaigus indėlio sutarčiai indėlis su palūkanomis pervedamas į Sąskaitą.

Indėlio Nr. 2 sutartį pareiškėjas sudarė 2015 m. balandžio 28 d. interneto banko aplinkoje tokia pačia tvarka kaip ir Indėlį Nr. 1 su šiomis specialiosiomis sąlygomis: pradinė indėlio suma – 1 000 Eur, terminas – 365 dienos, automatinio pratęsimo sąlyga indėlio sumai su palūkanomis, pasibaigus indėlio sutarčiai indėlis su palūkanomis pervedamas į Sąskaitą.

2020 m. rugsėjo 2 d. pareiškėjas interneto banke pateikė mokėjimo nurodymą įvykdyti 7 000 Eur kredito pervedimą SEPA.

Tą pačią dieną, maždaug po valandos, pareiškėjas paskambino į banką ir paprašė atšaukti pateiktą mokėjimo nurodymą. Pokalbio metu pareiškėjas padedamas banko darbuotojos interneto banko žinute pateikė prašymą atšaukti tos dienos mokėjimo nurodymą atlikti 7 000 Eur kredito pervedimą. Telefonu pareiškėjas banko tarnautojai teigė, kad mokėjimo nurodymą pateikė gavęs „trading billing“, t. y. ketindamas investuoti.

2020 m. rugsėjo 3 d. bankas pareiškėją interneto banko žinute informavo, kad kredito pervedimas jau yra išsiųstas gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui ir bankas gali suteikti tik mokamą pavedimo atšaukimo paslaugą, tačiau nurodė negalintis garantuoti, kad bankui pavyks

gražinti mokėjimo nurodymo sumą, ir prašė pareiškėjo patvirtinti, ar jis sutinka su pavedimo atšaukimo paslaugos teikimo sąlygomis ir mokesčiais.

2020 m. rugsėjo 3–9 d. pareiškėjas 4 kartus skambino į banką dėl pateikto prašymo atšaukti mokėjimo nurodymą. Pokalbių metu pareiškėjas nurodė, kad mokėjimo nurodymą įvykdyti 7 000 Eur kredito pervedimą pateikė, gavęs pasiūlymą investuoti. Pareiškėjui buvo patarta nesusivilioti panašiais pasiūlymais.

2020 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjas interneto banko žinute papildomai kreipėsi į banką, nurodydamas, kad bankas turėjo besąlygiškai įvykdyti jo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, pateiktą bankui po darbo valandų, nes jį pateikė, dar iki kredito pervedimas buvo išsiųstas iš banko.

Bankas, vykdydamas pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu atšaukti 2020 m. rugsėjo 2 d. pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti 7 000 Eur kredito pervedimą SEPA. Gavėjo bankas turėjo galimybę šį prašymą įvykdyti, todėl bankui gražinta suma 2020 m. rugsėjo 10 d. buvo įskaityta į pareiškėjo Sąskaitą, o 2020 m. rugsėjo 14 d. iš pareiškėjo Sąskaitos nurašytas 43,44 Eur mokestis už pavedimo atšaukimo paslaugą.

2020 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjas interneto banko žinute padėkojo bankui už gražintas lėšas ir pripažino, kad lėšas finansiniu tarpininkavimu užsiimančiai įmonei siekė pervesti nepakankamai apgalvojęs savo veiksmus¹.

2020 m. spalio 16 d. iš pareiškėjo Sąskaitos buvo įvykdytas 3 350 Eur kredito pervedimas SEPA į AB SEB banke atidarytą gavėjo sąskaitą (toliau – Pavedimas Nr. 1).

Pavedimas Nr. 1 į gavėjo banką buvo išsiųstas kaip momentinis kredito pervedimas SEPA, todėl gavėjas jau po 20 sek. įgijo galimybę disponuoti kredito pervedimo suma nuo to momento, kai šiai mokėjimo operacijai buvo duotas sutikimas.

Pareiškėjas, praėjus maždaug 15 min. nuo įvykdyto Pavedimo Nr. 1 (t. y. apie 19.08 val.), kreipėsi į banką telefonu, nurodydamas, kad „įvyko apiplėšimas. Iš mano sąskaitos ką tik nusirašė 3550 Eur“. Banko darbuotoja iškart identifikavo pareiškėjo tapatybę tam, kad būtų galima bandyti atšaukti Pavedimą Nr. 1, tačiau paaiškėjo, kad to padaryti jau nebegalima, nes jis buvo ne tik išsiųstas iš banko, bet ir įskaitytas į gavėjo banko sąskaitą.

Pokalbio metu banko darbuotoja papildomai pasiteiravo dėl Pavedimo Nr. 1 įvykdymo aplinkybių. Pareiškėjas nurodė, kad bendravo su užsienio įmone, teigiančia, kad teikia investavimo paslaugas, ir jos brokeriu Y.Y. Pareiškėjo teigimu, įmonės atstovai turėjo pervesti pinigų pareiškėjui už akcijas, todėl pareiškėjas jiems pasakė savo prisijungimo duomenis, tačiau vėliau paaiškėjo, kad skambinusieji asmenys jį apgavo. Pokalbio metu pareiškėjas patikslino, kad paskambinę tretieji asmenys nurodė norintys pervesti pareiškėjui pinigų už akcijas ir paprašė pareiškėjo nurodyti jo kortelės numerį, pareiškėjas kortelės numerį tretiesiems asmenims atskleidė. Banko darbuotoja užblokavo pareiškėjo interneto banko paslaugą ir su Sąskaita susietą mokėjimo kortelę ir pokalbio metu informavo pareiškėją, kad Pavedimas Nr. 1 jau yra išsiųstas į gavėjo banką ir dėl jo atšaukimo informacija bus perduota atsakingiems darbuotojams, kurie bandys padėti pareiškėjui atgauti prarastas lėšas. Banko darbuotoja taip pat rekomendavo pareiškėjui kreiptis į policiją dėl prarastų lėšų.

2020 m. spalio 19 d. bankas kreipėsi į gavėjo banką su prašymu tarpininkauti, gražinant Pavedimo Nr. 1 sumą.

2020 m. spalio 19 d. pareiškėjas lankėsi banko klientų aptarnavimo padalinyje dėl Sąskaitos atblokavimo ir naujų mokėjimo priemonių išdavimo, pasirašė naują Sutarties Specialiųjų sąlygų redakciją, pagal kurios sąlygas bankas suteikė pareiškėjui naują naudotojo ID numerį (*duomenys neskelbtini*). Banko darbuotojai patikrinus pareiškėjo asmens tapatybę pagal pateiktą asmens dokumentą, pareiškėjas išmaniajame telefone *Xiaomi Redmi Go* pats susikūrė paskyrą SMART-ID, suteikiančią galimybę jungtis prie banko interneto banko aplinkos. Banko darbuotoja atblokavo Sąskaitą, o pareiškėjas užsisakė naują debetinę mokėjimo kortelę, kurios sutartį sudarė 2020 m. lapkričio 10 d., prisijungęs prie interneto banko.

2020 m. spalio 20 d. bankas telefonu susisieki su pareiškėju ir paaiškino, kodėl jo prašymas dėl Pavedimo Nr. 1 negali būti įvykdytas besąlygiškai, o kai bankas žinos daugiau informacijos dėl Pavedimo Nr. 1 sumos gražinimo, informuos apie tai pareiškėją papildomai. Šio pokalbio metu pareiškėjas pripažino, kad dar 2020 m. rugsėjo mėn. jam skambino

¹ Bankas atsiliepime papildomai nurodo, kad pareiškėjas dėl 2020 m. rugpjūčio 20 d. Sąskaitoje įvykdyto 5 000 Eur kredito pervedimo SEPA į banką nesikreipė, tačiau iš policijos kreipimosi aišku, kad pareiškėjas dar 2020 m. rugpjūčio mėn., pasinaudodamas pasiūlymu užsidirbti pinigų, siekė investuoti, naudodamasis kitų mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis, o 2020 m. rugpjūčio 20 d. pateikė mokėjimo nurodymą įvykdyti 5 000 Eur kredito pervedimą iš Sąskaitos.

rusakalbiai asmenys ir siūlė investuoti. Pareiškėjas sutiko su jų pasiūlymu, todėl 2020 m. rugsėjo 2 d. atliko tarptautinį kredito pervedimą, kurio suma – 7 000 Eur. Vėliau persigalvojo, kreipėsi į banką dėl šio mokėjimo nurodymo atšaukimo ir lėšos buvo gražintos į jo Sąskaitą. Vis dėlto vėliau pareiškėjas šias lėšas pervedė į kitame banke esančią savo sąskaitą ir iš ten tretiesiems asmenims atliko tos pačios sumos kredito pervedimą². Telefonu pareiškėjas taip pat nurodė, kad dar vėliau su juo susisiekė kiti asmenys, kurie pažadėjo padėti susigrąžinti lėšas, o pareiškėjas, jais besąlygiškai pasitikėdamas, galėjo jiems atskleisti duomenis, dėl to ir buvo įvykdytas Pavedimas Nr. 1 jo Sąskaitoje. Pokalbio metu pareiškėjas ne kartą buvo įspėtas dėl sukčiavimo rizikos ir jam buvo patarta ateityje nepasitikėti panašias paslaugas siūlančiais asmenimis bei jų teikiamais pasiūlymais investuoti. Bankas taip pat nurodė, kad šiuo atveju pavedimo atšaukimo paslaugą pareiškėjui nusprendė teikti nemokamai.

Negavęs atsakymo iš gavėjo banko dėl pateikto prašymo tarpininkauti gražinant Pavedimo Nr. 1 lėšas, bankas 2020 m. lapkričio 5 d. pakartotinai kreipėsi į gavėjo banką ir apie tai informavo pareiškėją interneto banko žinute.

2020 m. lapkričio 10 d., pareiškėjui turint 2020 m. spalio 19 d. pakeistus prisijungimo prie interneto banko aplinkos duomenis ir naują tapatybės patvirtinimo priemonę – SMART-ID paskyrą mobiliajame telefone, pareiškėjas Sąskaitoje, panaudodamas paskyrai taikomus ir tik jam žinomus slaptažodžius, atliko 9 00 Eur skubų tarptautinį kredito pervedimą SEPA, dėl jo atšaukimo pareiškėjas tą pačią dieną kreipėsi į banką. Pareiškėjui kreipiantis dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo mokėjimo nurodymas dar nebuvo išsiųstas iš banko, todėl kitą darbo dieną jį pavyko atšaukti, duomenų dar neišsiuntus gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui. Kredito pervedimo suma ir už mokėjimo operaciją pritaikytas mokestis buvo gražinti į Sąskaitą (už pavedimo atšaukimo paslaugą pritaikytas banko įkainiuose nustatytas 8,69 Eur mokestis). Pareiškėjas apie lėšų gražinimą buvo informuotas 2020 m. lapkričio 11 d. interneto banko žinute.

2020 m. lapkričio 11 d. per paskyrą SMART-ID prisijungus prie pareiškėjo interneto banko aplinkos ir paspaudus mygtuką „Nutraukti sutartį“, 15:15:04 ir 15:15:49 val. buvo nutrauktos pareiškėjo su banku sudarytos terminuotųjų indėlių (Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2) sutartys. Nutraukus sutartis, Indėlio Nr. 1 su palūkanomis suma – iš viso 4 536,61 Eur, ir Indėlio Nr. 2 su palūkanomis suma, iš viso – 1 006,99 Eur, remiantis indėlių sutarčių sąlygomis, buvo pervestos į Sąskaitą, kurioje pareiškėjas įgijo galimybę disponuoti abiejų indėlių lėšomis kartu su kitomis Sąskaitoje buvusiomis lėšomis.

Iš karto, t. y. 2020 m. lapkričio 11 d. 15:20 val., naudojantis pareiškėjo išmaniajame telefone esančia tapatybės patvirtinimo priemone (t. y. per paskyrą SMART-ID) buvo patvirtintas mokėjimo nurodymas įvykdyti 6 000 Eur momentinį kredito pervedimą SEPA į kitoje kredito įstaigoje esančią gavėjo sąskaitą (toliau – Pavedimas Nr. 2). Pavedimo Nr. 2 lėšos buvo įskaitytos į gavėjo sąskaitą per 20 sek. nuo to momento, kai šiai mokėjimo operacijai buvo duotas sutikimas.

Praėjus maždaug 41 minutei, t. y. 16:01 val., pareiškėjas kreipėsi į banką dėl Pavedimo Nr. 2 atšaukimo. Tuo metu Pavedimas Nr. 2 jau buvo išsiųstas iš banko ir įskaitytas į gavėjo banko sąskaitą. Telefonu pareiškėjas nurodė, kad „įvyko apiplėšimas“, kad tretieji asmenys turėjo pervesti pinigų į jo Sąskaitą, tačiau vėliau, patikrinęs Sąskaitos išrašą, pamatė, kad buvo atliktas 6 000 Eur kredito pervedimas, ir paprašė jį atšaukti. Pokalbio metu pareiškėjas patvirtino, kad tretieji asmenys žino pareiškėjo duomenis (mokėjimo kortelės numerį), kad jie naudojosi pareiškėjo kompiuteriu ir kad pareiškėjas tam sudarė sąlygas. Banko darbuotoja identifikavo pareiškėją, kartu su ja pareiškėjas mėgino kartu atšaukti Pavedimą Nr. 2, tačiau dėl to, kad Pavedimas Nr. 2 jau buvo išsiųstas iš banko ir įskaitytas į gavėjo banko sąskaitą, to padaryti nebebuvo galima. Banko darbuotoja nurodė pareiškėjui Pavedimo Nr. 2 atšaukimo sąlygas ir užblokavo jo Sąskaitą ir mokėjimo priemones.

Pareiškėjas tą pačią dieną 16:19 val. pateikė prašymą bankui atšaukti Pavedimą Nr. 2, vadovaudamasis prašymu, bankas kreipėsi į gavėjo banką (AB SEB banką), prašydamas tarpininkauti gražinant Pavedimo Nr. 2 sumą. Už šią pavedimo atšaukimo paslaugą bankas taip pat nusprendė netaikyti mokesčio.

2020 m. lapkričio 16 d. pareiškėjas lankėsi banko klientų aptarnavimo centre, ten gavo naujas mokėjimo priemones, jam buvo atnaujintas mokėjimo paslaugų teikimas. Dėl tretiesiems asmenims atskleistų duomenų ir dėl to užblokuotos Sąskaitos ir mokėjimo priemonių pareiškėjui buvo išduotas naujas PIN kodų generatorius Nr. (*duomenys neskelbtini*)

² Minėtas aplinkybes patvirtina ir pareiškėjo Sąskaitos išrašas, apimantis laikotarpį nuo 2020 m. rugsėjo 25 d. iki 2020 m. spalio 2 d.

(toliau – Generatorius Nr. 2). Šiuo metu prisijungti prie banko interneto banko aplinkos pareiškėjas naudoja jam išduotą Generatorių Nr. 2.

2020 m. lapkričio 17 d. bankas gavo gavėjo banko atsakymą, kad Pavedimo Nr. 1 lėšos negali būti gražintos, nes gavėjo sąskaita banke yra uždaryta, ir apie tai bankas pareiškėją informavo 2020 m. lapkričio 18 d. interneto banko žinute.

2020 m. lapkričio 19–23 d. pareiškėjas Sąskaitoje įvykdė su investavimu susijusias mokėjimo operacijas.

2020 m. gruodžio 3 d. bankas gavo gavėjo banko atsakymą, kad Pavedimo Nr. 2 suma nebus gražinta, nes nebuvo gautas gavėjo sutikimas. Apie tai bankas informavo pareiškėją tą pačią dieną interneto banko žinute.

2020 m. gruodžio 7 d. buvo užfiksuotas nesėkmingas bandymas su kita pareiškėjo banko sąskaita susieta 2020 m. lapkričio 30 d. išduota mokėjimo kortele įvykdyti įtartiną mokėjimo operaciją (165,53 Eur) gavėjui (*duomenys neskelbtini*)³. Šią operaciją bankas sustabdė ir apribojo pareiškėjo galimybę atsiskaityti už prekes ir paslaugas pirmiau minėta mokėjimo kortele, apie tai pareiškėją informavo SMS žinute.

2020 m. gruodžio 14 d. pareiškėjas Sąskaitoje įvykdė dar vieną su investavimo veikla susijusią mokėjimo operaciją – atliko 400 Eur kredito pervedimą. Tą pačią dieną pareiškėjas pateikė prašymą bankui atšaukti 2020 m. gruodžio 14 d. mokėjimo operaciją, tačiau bankui to padaryti nepavyko (mokėjimo nurodymas jau buvo išsiųstas į gavėjo banką, bankas priminė pareiškėjui pavedimo atšaukimo paslaugos teikimo sąlygas ir įprastai taikomą mokestį už šią paslaugą).

2021 m. sausio 12 ir 14 d. pareiškėjas skambino į banką ir prasitarė, kad vėl sulaukė skambučio iš banko darbuotojais prisistačiusių asmenų, todėl paskambino pasitarti, ar jam pateiktas pasiūlymas yra patikimas.

2021 m. sausio 5 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl su banku kilusio ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas ginčija banko veiksmus, negražinant į pareiškėjo Sąskaitą Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2 lėšų. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas nurodo, kad 2020 m. spalio 16 d. iš pareiškėjo Sąskaitos be jo žinios buvo įvykdytas 3 350 Eur momentinis kredito pervedimas į AB SEB banke atidarytą gavėjo sąskaitą. Apie šią mokėjimo operaciją pareiškėjas nurodo nedelsdamas informavęs banką ir teigia, kad kitų veiksmų, „išskyrus sąskaitos atidarymą“, neatlikęs. Pareiškėjas taip pat nurodo, kad 2020 m. lapkričio 11 d. be jo žinios iš pareiškėjo Sąskaitos buvo atliktas 6 000 Eur momentinis kredito pervedimas į kitoje kredito įstaigoje esančią jam nepažįstamo gavėjo sąskaitą. Pareiškėjas pažymi, kad sukčiai, prieš atlikdami šį kredito pervedimą, pirmiausia į jo Sąskaitą pervedė Indėlio Nr. 1 su palūkanomis (4 536,61 Eur) ir Indėlio Nr. 2 su palūkanomis (1 006,99 Eur) sumą, nors, pareiškėjo teigimu, SMART-ID slaptažodžių, kuriais buvo patvirtintas mokėjimo nurodymas įvykdyti 2020 m. lapkričio 11 d. mokėjimo operaciją (t. y. Pavedimą Nr. 2), jis niekam nėra atskleidęs. Pareiškėjo vertinimu, bankas, leisdamas nutraukti Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutartis ir pervesti šių indėlių lėšas į pareiškėjo Sąskaitą, pažeidė Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių sąlygas, pagal kurias klientas, norėdamas nutraukti indėlio sutartį anksčiau nustatyto termino, privalo apie tai informuoti banką prieš 15 kalendorinių dienų. Pareiškėjas mano, kad jei bankas būtų laikęsis aptartos Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių sąlygos, tai būtų užkirtę kelią tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinti šių indėlių lėšas. Pareiškėjas nurodo, kad tiek Pavedimo Nr. 1, tiek Pavedimo Nr. 2 atveju nedelsdamas pranešė bankui apie sukčiavimą (neteisėtai pasisavintas jo lėšas) ir paprašė atšaukti mokėjimo nurodymus, tačiau, pareiškėjo teigimu, susidarė įspūdis, kad bankas skyrė dėmesį formalumams (užblokavo Sąskaitą, nurodė atsiųsti mokėjimo nurodymų kopijas), nors tai buvo naudinga sukčiams ir sutrukdė laiku atšaukti Pavedimą Nr. 1 ir Pavedimą Nr. 2. Pareiškėjas mano, kad bankas nepakankamai kontaktavo su gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju dėl Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2 atšaukimo ir tai sukliudė šias mokėjimo operacijas atšaukti. Kreipimesi pareiškėjas kelia reikalavimą bankui kompensuoti nuostolius dėl neatšauktų Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2.

Bankas nesutinka su pareiškėjo keliamu reikalavimu. Atsiliepime pažymima, kad, sudarydamas su banku Sutartį, pareiškėjas patvirtino, kad mokėjimo operacijos Sąskaitoje bus vykdomos elektroniniais kanalais, išdavimo metu pareiškėjas buvo supažindintas su Generatoriaus Nr. 1 naudojimo instrukcija, bankas taip pat pateikė įrodymus, kad pareiškėjas buvo supažindintas su saugaus naudojimosi el. paslaugomis taisyklėmis. Bankas teigia, kad pareiškėjas telefonu ne kartą patvirtino, kad tretiesiems asmenims pasakė Generatoriaus Nr. 1

³ Banko teigimu, (*duomenys neskelbtini*) veikla naudojama siekiant papildyti neteisėtai veikla užsiimančiose investavimo platformose atidarytas virtualias sąskaitas.

generuojamus kodus (2020 m. spalio 16 d.) bei patvirtino savo telefone programėlės SMART-ID kodus (2020 m. lapkričio 11 d.). Bankas pažymi, kad visos pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos pareiškėjo, kaip mokėtojo, tapatybę tinkamai patvirtinus jo dispozicijoje turimomis priemonėmis – Generatoriumi Nr. 1 ir SMART-ID paskyra. Banko teigimu, atsiliepime nurodytos aplinkybės pagrindžia tai, kad pareiškėjas nepaiso įspėjimų ir patarimų, o jo elgesys yra labai neatsargus ir balansuoja ant nesąžiningo elgesio ribos. Banko manymu, pareiškėjas dėl savo kaltės, pasireiškusių dideliu neatsargumu, tretiesiems asmenims ne kartą suteikė galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas Sąskaitoje, nes nesilaikė elementarių saugumo reikalavimų, nors kitas vidutiniškai apdairus ir rūpestingas asmuo analogiškoje situacijoje taip nebūtų elgęsis, todėl bankas pagrįstai atsisakė kompensuoti pareiškėjo nuostolius.

Bankas nurodo, kad nors pats pareiškėjas Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2 neformavo Sąskaitoje, tačiau pokalbių su trečiaisiais asmenimis metu atskleidė visus duomenis, būtinus prisijungti prie pareiškėjo interneto banko aplinkos, taip pat duomenis, būtinus šiems mokėjimo nurodymams pateikti ir Indėliams Nr. 1 ir Nr. 2 nutraukti.

Paaiškinimuose dėl Indėlio Nr. 1 ir Nr. 2 sutarčių nutraukimo bankas nurodo, kad pareiškėjas jau turėjo tokio pobūdžio sutarčių sudarymo ir nutraukimo interneto banko aplinkoje patirties, tad, banko vertinimu, jam turėjo būti žinoma tai, kad prašymą nutraukti indėlio sutartį gali pateikti prisijungęs prie interneto banko aplinkos, panaudodamas jam vienam žinomas tapatybės patvirtinimo priemones. Bankas pažymi, kad sudariusios Sutartį šalys sutarė ir tai, kad pareiškėjas turi teisę ne tik sudaryti indėlių ir kitas sutartis, kurias bankas leidžia sudaryti elektroniniais kanalais, bet ir teikti kitus prašymus dėl šių sutarčių, kuriuos bankas leidžia teikti elektroniniais kanalais, tarp jų ir prašymus dėl sutarčių nutraukimo. Bankas, remdamasis ir Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2014 m. balandžio 1 d. sprendimu Nr. 241-41 patvirtinta Lietuvos banko Priežiūros tarnybos pozicija dėl terminuotųjų indėlių sutarčių nutraukimo anksčiau jose nustatyto termino ir su tuo susijusių mokesčių taikymo, nurodo, kad nedelsiant įvykdydamas pareiškėjo prašymą nutraukti Indėlių Nr. 1 ir Nr. 2 sutartis ir pervesdamas iš indėlių sutartyse nurodytų sąskaitų lėšas į Sąskaitą, nepažeidė teisės aktų reikalavimų ir su pareiškėju sudarytos Sutarties sąlygų.

Bankas teigia, kad mokėtojų prašymus atšaukti mokėjimo nurodymus vykdo tik tuomet, jei turi tokią galimybę. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjui ne kartą buvo paaiškinta, kad jo prašymai atšaukti mokėjimo operacijas bus vykdomi, jei bankas turės tokią galimybę. Teikiant prašymą atšaukti mokėjimo nurodymus pareiškėjo buvo prašoma nurodyti, kokius mokėjimo nurodymus ir dėl kokių priežasčių pareiškėjas pageidauja atšaukti, taip pat buvo prašoma išreikšti sutikimą dėl šios paslaugos teikimo sąlygų ir mokesčių, nes bankas pagal teisės aktų reikalavimus šios paslaugos neprivalo teikti nemokamai. Atsiliepime pažymimą, kad tuo atveju, kai atliekamas momentinis mokėjimas, nėra net techninės galimybės atšaukti mokėjimo operacijos, nes lėšos gavėjo sąskaitą pasiekia per 20 sekundžių. Bankas nurodo, kad teisės aktai nenustato jokių pareigų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui įvykdyti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo prašymo nurašyti į gavėjo sąskaitą įskaitytų lėšų tik pagal mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo prašymą, jei nėra galimybės gauti gavėjo sutikimo arba jis atsisako (sąskaitoje esančių lėšų nepakanka, jos areštuotos ir pan.). Ši informacija pareiškėjui buvo nurodyta ne kartą, banko teigimu, nes pareiškėjas ne kartą naudojosi pavedimo atšaukimo paslauga. Bankas mano, kad ėmėsi pakankamų priemonių tam, kad pareiškėjo galimai neautorizuotų mokėjimo operacijų (Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2) lėšos būtų gražintos į Sąskaitą, tačiau gavo gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo atsakymą, kad gavėjas nesutinka lėšų gražinti, nes jų nebėra gavėjo banko sąskaitoje. Banko teigimu, jo turimi duomenys patvirtina, kad Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2 lėšų nebuvo galima gražinti dėl nuo banko nepriklausančių priežasčių, t. y. nebuvo galimybės gauti lėšų gavėjo sutikimo, nors bankas tinkamai bendradarbiavo su pareiškėju, vykdydamas jo prašymus dėl mokėjimo operacijų atšaukimo. Bankas nurodo, kad pareiškėjo Sąskaitoje nėra likusių lėšų, todėl pareiškėjas su siekiu investuoti susijusių mokėjimo operacijų banke atidarytose sąskaitose šiuo metu nevykdo. Bankas papildomai informavo, kad Vilniaus apskrities Vyriausiojo policijos komisariato Kriminalinės policijos nusikaltimų nuosavybei valdybos 1-ajame skyriuje atliekamas ikiteisminis tyrimas pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 182 straipsnio 1 dalį dėl pareiškėjo Sąskaitoje įvykdytų mokėjimo operacijų.

Remdamasis atsiliepime išdėstytomis aplinkybėmis ir argumentais, bankas prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti 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 (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis pareiškėjo kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis ir kreipimesi keliamu reikalavimu, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjo Sąskaitoje 2020 m. spalio 16 d. (Pavedimo Nr. 1) ir 2020 m. lapkričio 11 d. (Pavedimo Nr. 2) įvykdytų mokėjimo operacijų, kurios, pareiškėjo teigimu, buvo įvykdytos be jo žinios ir sutikimo, sumų gražinimo. Pareiškėjas mano, kad bankas nesiėmė visų būtinų ir reikiamų priemonių tam, kad jo ginčijamų mokėjimo operacijų sumos būtų gražintos pareiškėjui, ir prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjo nuostolius, patirtus dėl to, kad nebuvo gražintos Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2 lėšos.

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.

Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimą

Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, jeigu mokėtojas, sužinojęs apie neautorizuotas operacijas, apie tai praneša savo mokėjimo paslaugų teikėjui nedelsdamas, ne vėliau kaip per 13 mėnesių nuo lėšų nurašymo datos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, neautorizuota mokėjimo operacija turi būti gražinta mokėtojui nedelsiant, bet ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, po to, kai mokėjimo paslaugų teikėjas sužino apie neautorizuotą mokėjimo operaciją.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai; kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (3 dalis).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad mokėtojas dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos neturi patirti jokių nuostolių, jeigu: 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų vykdymas, veiksmų ar neveikimo.

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. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.

Įvertinus pirmiau 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 įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Dėl Pavedimo Nr. 1 įvykdymo aplinkybių ir pareiškėjo nuostolių atlyginimo.

Remiantis pareiškėjo ir banko pateikta informacija apie tai, kad pareiškėjas neigia autorizavęs (davęs sutikimą atlikti) ginčijamą mokėjimo operaciją – Pavedimą Nr. 1, bankas buvo informuotas tą pačią dieną, kai tik buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija, t. y. 2020 m. spalio 16 d. Pavedimas Nr. 1 į gavėjo banką buvo išsiųstas kaip momentinis kredito pervedimas SEPA, todėl gavėjas jau po 20 sek. įgijo galimybę disponuoti kredito pervedimo suma nuo to momento, kai šiai mokėjimo operacijai buvo duotas sutikimas. Pareiškėjas, praėjus maždaug 15 min. nuo įvykdyto Pavedimo Nr. 1 (t.y. apie 19.08 val.), kreipėsi į banką telefonu dėl šios mokėjimo operacijos atšaukimo, tačiau paaiškėjo, kad to padaryti jau nebegalima, nes mokėjimo nurodymas atlikti kredito pervedimą buvo ne tik išsiųstas iš banko, bet jo suma jau buvo įskaityta į gavėjo banko sąskaitą. Nepaisant to, kad bankas galimybės atšaukti įvykdytą ginčijamą mokėjimo operaciją nebeturėjo, apie tai, kad pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamą mokėjimo operaciją, bankui tapo žinoma nuo pareiškėjo kreipimosi į banką dienos.

Kaip jau minėta, Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesažiningai (1 punktas); nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo (2 punktas).

Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalį, mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti. Pasisavinimas šiuo atveju turėtų būti suprantamas kaip svetimos mokėjimo priemonės užvaldymas ir galėjimas ja naudotis kaip sava. Neteisėtumas suponuoja atlikto veiksmo teisinio pagrindo nebuvimą.

Ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatyta, kad, prieš inicijuojant Pavedimą Nr. 1, pareiškėjui teikiamos interneto banko aplinkos buvo prisijungta 2020 m. spalio 16 d. 18:48:49 val. iš galinio įrenginio, kurio IP adresas (*duomenys neskelbtini*). Banko kartu su atsiliepimu pateiktais duomenimis, iš šio įrenginio prie savo interneto banko aplinkos pareiškėjas nėra jungęsis nei iki ginčijamo Pavedimo Nr. 1, nei po to. Mokėtojo (šiuo atveju – asmens, siekusio prisijungti prie pareiškėjo interneto banko aplinkos) tapatybė buvo tinkamai patvirtinta tiek prisijungiant prie interneto banko aplinkos, tiek pateikiant vykdyti Pavedimą Nr. 1 Sąskaitoje. Pavedimo Nr. 1 pateikimo vykdyti metu buvo panaudoti pareiškėjui asmeniškai išduoto Generatoriaus Nr. 1 sugeneruoti vienkartiniai kodai, o prisijungti prie šios pareiškėjo tapatybės patvirtinimo priemonės buvo galima tik panaudojant pareiškėjui vienam žinomą nuolatinį slaptažodį, pareiškėjo naudotojo ID numerį ir pareiškėjo asmens kodą, nes naudojama naršyklė su slapukais bankui nebuvo žinoma.

Kaip minėta, pareiškėjas neigia autorizavęs Pavedimą Nr. 1. Pareiškėjo teigimu, šis mokėjimo nurodymas buvo pateiktas vykdyti be jo žinios ir valios, t. y. pačiam pareiškėjui neišreiškus sutikimo, kad būtų vykdomas toks mokėjimo nurodymas. Bankas neginčija pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad 2020 m. spalio 16 d. 18:48:49 val. prie interneto banko galėjo jungtis ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, kurie neteisėtai išviliojo ir pasisavino pareiškėjo jiems atskleistus duomenis, būtinus prisijungti prie interneto banko sistemos, juos panaudojo tą pačią dieną, kad prisijungtų prie pareiškėjo interneto banko paskyros, ir joje inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją (Pavedimą Nr. 1). Taigi, įvertinus pareiškėjo ir banko pateiktą informaciją apie trečiųjų asmenų neteisėtus veiksmus, dėl kurių iš pareiškėjo banko Sąskaitos, nesant pareiškėjo valios, buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija, galima teigti, kad atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją (Pavedimą Nr. 1) banko pareiškėjui išduota mokėjimo priemonė ir jos personalizuoti saugumo duomenys buvo neteisėtai pasisavinti.

Bankas teigia, kad sukčiai pareiškėjo mokėjimo priemonę ir jos personalizuotus saugos duomenis pasisavino tik dėl to, kad pareiškėjo elgesys Pavedimo Nr. 1 atveju buvo labai neatsargus.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas. 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 (2 dalis).

Siekiant įvertinti, ar nagrinėjamo ginčo byloje pareiškėjo atžvilgiu galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys inicijuojant ir atliekant Pavedimą Nr. 1 gali būti vertinamas kaip didelis pareiškėjo neatsargumas (aplaidumas), dėl kurio visi nuostoliai, susiję su šios ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymu, turėtų tekti pareiškėjui.

Kaltė, kaip viena iš civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, gali pasireikšti tyčia arba neatsargumu (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.248 straipsnio 2 dalis). Laikoma, kad asmuo kaltas, jeigu atsižvelgiant į prievolės esmę bei kitas aplinkybes jis nebuvo tiek rūpestingas ir apdairus, kiek atitinkamomis sąlygomis buvo būtina (Civilinio kodekso 6.248 straipsnio 3 dalis). Civilinio kodekso normose, reglamentuojančiose civilinę atsakomybę, nėra pateiktos tyčios ir neatsargumo sampratos, tačiau didelio neatsargumo sąvoka plėtojama teismų praktikoje. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktas).“

Kasacinis teismas civilinėje byloje Nr. 3K-3-222-219/2017 taip pat pateikė išaiškinimą, kas galėtų būti laikoma dideliu neatsargumu, teikiant mokėjimo paslaugas: „Teisėjų kolegija nurodo, kad ieškovas suprato arba turėjo suprasti, kad jam atsakovės suteikti slapti ir tik jam žinomi prisijungimo prie sąskaitų duomenys apsaugo jo sąskaitas. Jų atskleidimas tretiesiems asmenims, juo labiau neidentifikuotiems telefoniniu ryšiu, pažeidė sąskaitų apsaugą ir sudarė galimybę tretiesiems asmenims pasinaudoti sąskaitose esančiais pinigais, todėl personalizuotų (slaptų, žinomų tik vartotojui) prisijungimo prie sąskaitų duomenų atskleidimas telefoniniu ryšiu tretiesiems asmenims rodo ne tik ieškovo neteisėtus, pažeidžiančius sutarties sąlygas veiksmus (Mokėjimų įstatymo 25 straipsnis), bet ir neprotingą, išskirtinai nerūpestingą elgesį, kuris kvalifikuotinas kaip didelis neatsargumas, lėmęs pinigų iš jo sąskaitų pervedimą tretiesiems asmenims. Todėl jam tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai (Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalis).“

Vertinant, ar nagrinėjant ginčą nustatytos aplinkybės galėtų sudaryti pagrindą pareiškėjo elgesį inicijuojant ir atliekant Pavedimą Nr. 1 vertinti kaip didelį neatsargumą, Lietuvos banko nuomone, didelis neatsargumas turėtų būti objektyviai aiškus, t. y. pasireikšti esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu, asmens galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei veiksmų išvengti tokių pasekmių nesiėmimu. 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2015/2366 dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje, kuria iš dalies keičiamos direktyvos 2002/65/EB, 2009/110/EB ir 2013/36/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 1093/2010 ir panaikinama Direktyva 2007/64/EB (toliau – PSD2), kurios nuostatos Lietuvoje įgyvendinamos ir Mokėjimų įstatyme, preambulės 72 punkte rašoma, kad „siekiama įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys pasireiškė esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu bei pareiškėjo galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei imtis veiksmų, kad jų būtų išvengta, Lietuvos banko manymu, būtina atsižvelgti į tai, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas, telefonu pranešdamas bankui apie neautorizuotą Pavedimą Nr. 1, nurodė, kad duomenis, būtinus mokėjimo nurodymui pateikti, atskleidė tretiesiems asmenims (pareiškėjas nurodė, kad jam „turėjo pervesti už akcijas“, tačiau tretieji asmenys jį apgavo), taip pat pripažino, kad Pavedimą Nr. 1 „tvirtinau su generatoriumi“. Aplinkybę, kad pats tretiesiems asmenims atskleidė duomenis, būtinus Pavedimui Nr. 1 įvykdyti (t. y. kad Pavedimą Nr. 1 pareiškėjas pats patvirtino), pareiškėjas

patvirtino ir per 2020 m. spalio 20 d. vykusį pokalbį su banko darbuotoja. Pareiškėjas banko darbuotojai nurodė, kad, tikėdamasis, jog į jo Sąskaitą bus pervestos lėšos, ir pasitikėdamas telefonu su juo bendravusiais trečiaisiais asmenimis, leido jiems prisijungti prie pareiškėjo interneto banko aplinkos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją: trečiųjų asmenų paprašytas (pokalbio telefonu metu), suvedė Generatoriaus Nr. 1 sugeneruotą PIN1 tam, kad būtų prisijungta prie jo interneto banko aplinkos, ir trečiųjų asmenų prašymu suvedė Generatoriaus Nr. 1 sugeneruotą PIN2, kuriuo, kaip vėliau paaiškėjo, buvo patvirtintas Pavedimas Nr. 1. Pareiškėjas pokalbio metu pripažino, kad, suvedęs PIN2, kuriuo buvo patvirtintas Pavedimas Nr. 1, „iškart supratau, kad blogai padariau“⁴.

Toks pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims prisijungti prie interneto banko aplinkos ir mokėjimo nurodymams pateikti būtinus duomenis, kurie turėtų būti žinomi tik pačiam pareiškėjui ir niekam neatskleisti, turėtų būti vertinamas kaip labai neatsargus ir pažeidžiantis Sutarties ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio nuostatas.

Lietuvos banko vertinimu, vidutiniškai atidžiam ir rūpestingam vartotojui turėjo ir galėjo būti suprantama, kad vedant ir (ar) atskleidžiant PIN kodų generatoriaus (šiuo atveju – Generatorius Nr. 1) PIN1, sudaroma galimybė prisijungti prie jo interneto banko aplinkos, o vedant ir (ar) atskleidžiant PIN kodų generatoriaus sugeneruotą PIN2, tvirtinamas mokėjimo pavedimas. Remiantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁵ 3.3.1 papunkčiu, sutikimas mokėjimo operacijai taip pat gali būti patvirtinamas tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Visais šiame punkte numatytais būdais patvirtintas sutikimas laikomas kliento (mokėtojo) tinkamai patvirtintu, turinčiu tokią pačią teisinę galią kaip ir tokio kliento (jo atstovo) pasirašytas popierinis dokumentas (sutikimas), ir yra leistinas kaip įrodinėjimo priemonė, sprendžiant banko ir kliento ginčus teismuose bei kitose institucijose. Be to, ir Sutarties (specialiųjų sąlygų redakcija, galiojusi atliekant Pavedimą Nr. 1) 2.7 papunktyje nustatyta, kad naudotojo tapatybės patvirtinimo priemonės ir jas naudojant išreikšta naudotojo valia turi tokią pačią juridinę galią kaip ir naudotojo ar jo įgalioto atstovo parašas ant rašytinio dokumento. Sutarties sąlygose pareiškėjas taip pat buvo supažindintas ir su saugumo rekomendacijomis, susijusiomis su tapatybės patvirtinimo priemonių išdavimu, saugojimu ir naudojimu, pavyzdžiui, tai, kad tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik pareiškėjui, jis jas privalo rūpestingai saugoti ir niekam neatskleisti, o kilus grėsmei, kad jos galėjo tapti žinomos tretiesiems asmenims, nedelsdamas apie tai pranešti bankui ir pan. (Sutarties 2.1-2.6 papunkčiai).

Vertinant, ar bankas pakankamai bendradarbiavo tiek su pareiškėju, tiek su gavėjo banku, siekdamas atšaukti Pavedimą Nr. 1, įvertintina tai, kad, pareiškėjui 2020 m. spalio 16 d. paskambinus į banką, siekiant informuoti apie neautorizuotą Pavedimą Nr. 1 ir paprašius jį atšaukti, banko darbuotoja iškart identifikavo pareiškėjo tapatybę tam, kad būtų galima bandyti atšaukti Pavedimą Nr. 1, tačiau paaiškėjo, kad to padaryti jau nebegalima, nes jis buvo ne tik išsiųstas iš banko, bet ir įskaitytas į gavėjo banko sąskaitą. 2020 m. spalio 19 d. bankas kreipėsi į gavėjo banką su prašymu tarpininkauti, grąžinant Pavedimo Nr. 1 sumą, o 2020 m. lapkričio 5 d., negavęs atsakymo iš gavėjo banko dėl pateikto prašymo tarpininkauti, grąžinant Pavedimo Nr. 1 lėšas, bankas pakartotinai kreipėsi į gavėjo banką ir apie tai informavo pareiškėją interneto banko žinute. Be to, 2020 m. spalio 20 d. vykusio pokalbio telefonu metu pareiškėjui buvo paaiškintos pavedimo atšaukimo sąlygos ir tvarka (kodėl jo prašymas dėl Pavedimo Nr. 1 negali būti įvykdytas besąlygiškai). 2020 m. lapkričio 17 d. gavęs gavėjo banko atsakymą, kad Pavedimo Nr. 1 lėšos negali būti grąžintos, nes gavėjo sąskaita gavėjo banke yra uždaryta, bankas 2020 m. lapkričio 18 d. apie tai informavo pareiškėją interneto banko žinute. Remiantis ginčo bylos duomenimis, už šią pavedimo atšaukimo paslaugą bankas nusprendė netaikyti mokesčio, nors turėjo teisę jį taikyti. Atsižvelgiant į tai, teigtina, kad bankas pakankamai bendradarbiavo tiek su pareiškėju, tiek ir su gavėjo banku, siekdamas įvykdyti pareiškėjo prašymą dėl Pavedimo Nr. 1 atšaukimo, ir tinkamai apie tai informavo patį pareiškėją.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas aktyviai naudojami banko teikiamomis paslaugomis, prisijungdamas prie interneto banko (pareiškėjas tokiu būdu yra sudaręs ne vieną indėlio sutartį, reguliariai teikia bankui vykdyti mokėjimo nurodymus ir pan.), be to, į banką

⁴ Aplinkybė, ar Generatoriaus Nr. 1 sugeneruoti PIN1 ir PIN2 buvo paties pareiškėjo suvesti jo kompiuteryje, ar pareiškėjo padiktuoti telefonu tretiesiems asmenims, galimai prisijungusiems prie jo interneto banko aplinkos nuotoliniu būdu, iš ginčo byloje esančių duomenų (kreipimesi pareiškėjo dėstomų aplinkybių, banko darbuotojų ir pareiškėjo susirašinėjimų bei pokalbių įrašų) nėra aiški.

⁵ Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 2.1 papunktyje nurodyta, kad „Sąlygos taikomos visiems su Paslaugų teikimu susijusiems Kliento ir Banko santykiams, atsiradusiems iki ir tebesitęsiantiems po Sąlygų įsigaliojimo, bei atsiradusiems po Sąlygų įsigaliojimo“, o pagal 2.4 papunktį, „Sąlygos yra sudedamoji visų Sutarčių dalis. Sutarčių sudedamoji dalis taip pat yra įkainiai ir atitinkamos Paslaugos sąlygos.“

dėl Pavedimo Nr. 1 atšaukimo kreipėsi po to, kai dėl analogiškų priežasčių paprašė atšaukti 2020 m. rugsėjo 2 d. interneto banke pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti 7 000 Eur kredito pervedimą SEPA, šis pareiškėjo prašymas buvo įvykdytas ir kredito pervedimo lėšos gražintos į pareiškėjo Sąskaitą. Paminėtina ir tai, kad, ginčo bylos duomenimis, 2019 m. balandžio 19 d. bankas interneto banko žinute „Priminimas dėl PIN kodų generatoriaus naudojimo“ pareiškėjui priminė saugaus naudojimosi šia tapatybės patvirtinimo priemone taisyklės. 2020 m. balandžio 2 d. bankas interneto banko žinute „Svarbu! Susipažinkite su atnaujintomis saugumo rekomendacijomis“ pakartotinai pateikė išsamią informaciją pareiškėjui apie saugaus naudojimosi banko teikiamomis elektroninėmis paslaugomis sąlygas bei rekomendacijas⁶. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, kas nurodyta pirmiau, pareiškėjas, prieš atskleisdamas tretiesiems asmenims Generatoriaus Nr. 1 sugeneruotą PIN1, turėjo ir galėjo pastebėti bei suprasti, kad, atskleisdamas PIN1, suteikia galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie jo interneto banko aplinkos, o atskleisdamas Generatoriaus Nr. 1 sugeneruotą PIN2, turėjo ir galėjo pastebėti bei suprasti, kad tokiu būdu tvirtina mokėjimo nurodymą, tačiau pareiškėjas to nesuprato dėl elementarių atsargumo reikalavimų nesilaikymo ir dėl to, kad, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, nesilaikė Sutartyje (ją sudarančiuose dokumentuose) bei Mokėjimų įstatyme nustatytų naudojimosi mokėjimo priemonėmis reikalavimų. Todėl, kaip nepagrįstas ir neatitinkantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytų faktų, vertintinas pareiškėjo teiginys, kad pareiškėjas kitų veiksmų, „išskyrus sąskaitos atidarymą“, neatliko, o Pavedimo Nr. 1 lėšos pareiškėjui buvo negražintos dėl to, kad bankas nepakankamai bendradarbiavo su gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju.

Įvertinus ginčo byloje nustatytas ir pirmiau aptartas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjo elgesys, inicijuojant ir įvykdant Pavedimą Nr. 1, laikytinas dideliu neatsargumu (aplaidumu), kuris lėmė tai, kad pareiškėjo pingines lėšas iš Sąskaitos pasisavino tretieji asmenys. Kaip minėta, tiek kasacinio teismo praktikoje, tiek PSD2 aiškiai pasisakoma, kad didelis neatsargumas turėtų pasireikšti labai dideliu aplaidumu. Nagrinėjamo ginčo atveju, jeigu pareiškėjas nebūtų elgęsis itin nerūpestingai (aplaidžiai) ir nebūtų atskleidęs tretiesiems asmenims mokėjimo nurodymui pateikti būtinų duomenų, Pavedimas Nr. 1 nebūtų buvęs pateiktas vykdyti.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informacija, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjo atžvilgiu taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos gražinti pareiškėjui šios neautorizuotos mokėjimo operacijos (Pavedimo Nr. 1) lėšų.

Dėl Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių nutraukimo ir Pavedimo Nr. 2 įvykdymo aplinkybių.

Ginčydamas Pavedimą Nr. 2 ir prašymo jį atšaukti vykdymo aplinkybes, pareiškėjas teigia, kad bankas, leisdamas nutraukti Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutartis ir pervesti šių indėlių lėšas į pareiškėjo Sąskaitą, pažeidė Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių sąlygas, pagal kurias klientas, norėdamas nutraukti indėlio sutartį anksčiau nustatyto termino, apie tai privalo informuoti banką prieš 15 kalendorinių dienų, ir tai, pareiškėjo vertinimu, sudarė sąlygas tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinti šių indėlių lėšas.

a. Dėl Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių nutraukimo teisėtumo.

Vertinant pareiškėjo teiginius dėl Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių nutraukimo aplinkybių, visų pirma pažymėtina, kad, pagal ginčo šalių sudarytos Sutarties 1.11 papunktį, „operacijos – lėšų pervedimas iš Sąskaitos, informacijos apie Sąskaitoje atliktas operacijas ir lėšų likutį pateikimas, Kliento prašymų bei pranešimų pateikimas Bankui Elektroniniais kanalais ir kitos operacijos, susijusios su Banko teikiamomis paslaugomis, kurias galima atlikti arba kuriomis galima naudotis visais ar vienu iš Elektroninių kanalų, įskaitant indėlių ir kitų Banko siūlomų sutarčių sudarymą Interneto banku, taip pat su trečiųjų asmenų (įskaitant Banko grupės įmones) teikiamomis paslaugomis susijusios operacijos, kurias Bankas leidžia atlikti Elektroniniais kanalais.“ Pagal Sutarties 3 punktą, pasirašydamas Sutartį, pareiškėjas prašo banko leisti atlikti operacijas naudojantis elektroniniais kanalais. Be to, kaip buvo minėta pirmiau, remiantis Sutarties 2.7 papunkčio nuostatomis, naudotojo tapatybės patvirtinimo priemonės ir naudojantis jomis išreiškta naudotojo valia turi tokią pačią juridinę galia kaip ir naudotojo ar jo įgalioto atstovo parašas ant rašytinio dokumento. Kliento vardu elektroniniais

⁶ Bankas atsiliepime teigia, kad šio pranešimo pareiškėjas pasirinko neskaityti, nors 2020 metais aktyviai kiekvieną mėnesį naudojos interneto banku.

kanalais su banku sudarytos sutartys, patvirtintos (pasirašytos), panaudojant tapatybės patvirtinimo priemones, prilyginamos kliento ar jo įgalioto atstovo ir banko raštu sudarytomis sutartims. Vadinas, sudarydamos Sutartį, šalys sutarė, kad pareiškėjas galės sudaryti sutartis, atlikti kitas operacijas, susijusias su banko teikiamomis paslaugomis ir (ar) sudarytomis sutartimis, naudodamasis banko leidžiamais elektroniniais kanalais, tarp jų ir interneto banku. Remiantis pirmiau minėtomis Sutarties sąlygomis, tiek sutarčių sudarymas, tiek ir jų nutraukimas, atliktas naudojantis elektroniniais kanalais (interneto banku) ir panaudojant pareiškėjui išduotas tapatybės patvirtinimo priemones pareiškėjo valiai atlikti tokius veiksmus išreikšti, yra laikomas tinkamu ir teisėtu sutarčių sudarymo ir (ar) nutraukimo būdu, prilygstančiu raštu sudarytomis sutartims.

Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutartys sudarytos su automatinio pratęsimo sąlyga, todėl, indėlininkui pageidaujant disponuoti tokių indėlių lėšomis, pirmiausia buvo būtina nutraukti indėlio sutartis. Jas nutraukti pareiškėjas, kaip indėlininkas, turėjo galimybę tokia pačia tvarka, kaip ir sudarė, t. y. interneto banko aplinkoje išreikšdamas valią mygtuko „Nutraukti sutartį“ paspaudimu arba pateikdamas raštišką prašymą bet kuriame banko klientų aptarnavimo padalinyje. Remiantis šalių susitarimo sąlygomis, tiek indėlio sutarties sudarymas, tiek jos nutraukimas interneto banko aplinkoje yra prilyginami valios išreiškimui raštu, nes tokiu atveju indėlio sutartis sudaroma bei nutraukiama, tinkamai išreiškus indėlininko valią interneto banko aplinkoje, prie kurios pirmiausia būtina prisijungti su tapatybės patvirtinimo priemonėmis (Sutarties 2.7 papunktis). Vadinas, indėlio sutarčių nutraukimas interneto banko aplinkoje, konstatavus tinkamą indėlininko valios išraišką jo turimomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis aplinkybę, atitinka ginčo šalių susitarimo (Sutarties) sąlygas.

Sprendžiant dėl pareiškėjo argumento, kad Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutartys buvo nutrauktos, nesilaikant šalių susitarimo sąlygų, pagrįstumo, vertintina ir banko nurodyta aplinkybė, kad pareiškėjas dar iki Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių sudarymo ir nutraukimo turėjo pakankamai patirties interneto banko aplinkoje sudarant ir nutraukiant indėlio sutartis (pareiškėjas interneto banko aplinkoje 2013 bei 2014 m. sudarė ir atitinkamai 2014 bei 2015 m. nutraukė tris indėlių sutartis). Taigi, pareiškėjui turėjo būti žinoma indėlio sutarčių sudarymo ir nutraukimo banke tvarka, kaip ir tai, kad tiek prašymą sudaryti, tiek ir prašymą nutraukti indėlio sutartį galima pateikti, prisijungus prie interneto banko aplinkos.

Pareiškėjas reikalavimo bankui kompensuoti nuostolius dėl neatšaukto Pavedimo Nr. 2 pagrįstumą grindžia ir aplinkybe, kad, pareiškėjo vertinimu, Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutartys buvo nutrauktos, nesilaikant šiose sutartyse nustatyto įspėjimo termino. Remiantis standartinėmis banke sudaromų terminuotųjų indėlių sutarčių bendrosiomis sąlygomis⁷, indėlio sutartis pasibaigia suėjus indėlio sutartyje nurodytam indėlio terminui (jei indėlio sutartis nepratęsiama) arba vienai iš šalių nutraukus indėlio sutartį prieš terminą (6.1 papunktis). Bankas turi teisę nutraukti indėlio sutartį tik sutartyje ir įstatymuose numatytais atvejais (6.2 papunktis). Klientas, norėdamas nutraukti indėlio sutartį prieš terminą, privalo raštu apie tai informuoti banką prieš 15 kalendorinių dienų (6.3 papunktis). Pažymėtina, kad indėlių sutarčių sąlygos išankstinio informavimo apie indėlio sutarties nutraukimą pareigą ir konkretų terminą nustato būtent indėlininkui (šiuo atveju – pareiškėjui), tačiau tai nereiškia, kad bankas, gavęs indėlininko prašymą nutraukti terminuotojo indėlio sutartį anksčiau joje nustatyto termino, negali įgyvendinti šio prašymo, nelaukdamas įspėjimo termino pabaigos. Lietuvos banko vertinimu, Civiliniame kodekse esminis indėlio požymis yra atskleidžiamas per indėlininko teisę nepaisant indėlio rūšies atgauti visą ar dalį indėlio pagal pirmą indėlininko pareikalavimą ir banko ar kitos kredito įstaigos pareigą pagal pirmą pareikalavimą tokį indėlį ar jo dalį gražinti. Pažymėtina, kad Civilinis kodeksas draudžia kitokius susitarimus, kuriais indėlininkas tokios teisės galėtų atsisakyti (Civilinio kodekso 6.895 str. 3 d.). Atsižvelgiant į esamą teisinį reglamentavimą, t. y. tai, kad indėliai į rūšis skirstomi pagal banko ar kitos kredito įstaigos pareigą atitinkamu momentu išmokėti indėlį, be kita ko, numatant, kad bet kuriuo atveju bankas ar kita kredito įstaiga privalo išmokėti visą ar dalį indėlio pagal pirmą indėlininko pareikalavimą, o sutarties nuostata, numatanti tokį indėlininko atsisakymą, negalioja, darytina išvada, kad terminuotųjų indėlių sutarčių nutraukimas anksčiau jose nustatyto termino yra indėlininko teisė, todėl jos įgyvendinimas neturėtų būti vertinamas kaip netinkamas sutarties vykdymas⁸. Todėl

⁷ Bankas atsiliepime nurodė, kad neturi galimybės pateikti viso pareiškėjo su banku sudarytų Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių teksto, tačiau pateikė sudarant tokias sutartis banke galiojusių standartinių terminuotųjų indėlių sutarčių bendrųjų sąlygų tekstą.

⁸ Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktoriaus 2014 m. balandžio 1 d. sprendimu Nr. 241-41 patvirtinta Lietuvos banko Priežiūros tarnybos pozicija dėl terminuotųjų indėlių sutarčių nutraukimo anksčiau jose nustatyto termino ir su

atitinkamai ir banko veiksmai, kuriais nagrinėjamo ginčo atveju buvo besąlygiškai įgyvendinta indėlininko teisė nutraukti Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutartis anksčiau jose nustatyto termino, indėlininkui atgaunant šių indėlių lėšas pagal pirmą jo pareikalavimą (nevertinant tokios operacijos autorizavimo aplinkybių), laikytini nepažeidžiančiais esamo teisinio reguliavimo ir šalių susitarimo sąlygų.

Aplinkybė, kad nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas ginčija Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių nutraukimą (taigi, ginčija autorizavęs tokią operaciją) bankui tapo žinoma tuo pačiu metu, kai pareiškėjas paskambino bankui pranešti apie neautorizuotą Pavedimą Nr. 2, t. y. 2020 m. lapkričio 11 d. 16:01 val. vykusio pokalbio metu. Pažymėtina, kad pareiškėjas ginčija autorizavęs Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių nutraukimą ir prašo kompensuoti jo nuostolius dėl neatšaukto Pavedimo Nr. 2, nes būtent Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 lėšos (Indėlio Nr. 1 su palūkanomis suma – iš viso 4 536,61 Eur, ir Indėlio Nr. 2 su palūkanomis suma, iš viso – 1 006,99 Eur) sudarė esminę Pavedimo Nr. 2 lėšų dalį.

b. Dėl Pavedimo Nr. 2 įvykdymo aplinkybių ir pareiškėjo nuostolių atlyginimo.

2020 m. lapkričio 11 d., per paskyrą SMART-ID prisijungus prie pareiškėjo interneto banko aplinkos, 15:15:04 ir 15:15:49 val. buvo nutrauktos pareiškėjo su banku sudarytos terminuotųjų indėlių (Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2) sutartys, o šių indėlių lėšos, remiantis indėlių sutarčių sąlygomis, buvo pervestos į Sąskaitą.

Iš karto, t. y. 2020 m. lapkričio 11 d. 15:20 val., naudojantis pareiškėjo išmaniajame telefone esančia tapatybės patvirtinimo priemone (t. y. per paskyrą SMART-ID), buvo patvirtintas mokėjimo nurodymas įvykdyti 6 000 Eur momentinį kredito pervedimą SEPA į kitoje kredito įstaigoje esančią gavėjo sąskaitą, todėl Pavedimo Nr. 2 lėšos buvo įskaitytos į gavėjo sąskaitą per 20 sek. nuo šios mokėjimo operacijos patvirtinimo momento. Apie tai, kad pareiškėjas neigia autorizavęs (davęs sutikimą atlikti) ginčijamą mokėjimo operaciją – Pavedimą Nr. 2, bankas, kaip ir Pavedimo Nr. 1 atveju, buvo informuotas tą pačią dieną, kai tik buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija. Ginčo bylos duomenimis, 2020 m. lapkričio 11 d. 16:01 val. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl Pavedimo Nr. 2 atšaukimo, tačiau tuo metu Pavedimas Nr. 2 jau buvo išsiųstas iš banko ir įskaitytas į gavėjo banko sąskaitą, todėl mokėjimo operacijos atšaukti jau nebebuvo galima.

Kaip minėta, tiek terminuotųjų indėlių sutarčių nutraukimas, tiek Pavedimas Nr. 2 buvo įvykdyti prie interneto banko aplinkos prisijungiant 14:52:48 val. iš galinio įrenginio, kurio IP adresas (*duomenys neskelbtini*), panaudojant 2020 m. spalio 19 d. pareiškėjo išmaniajame telefone susikurtos programėlės SMART-ID paskyros slaptažodžius, žinomus tik pareiškėjui. Banko manymu, pats pareiškėjas pokalbio su banko darbuotoja metu pripažino, kad elgėsi labai neatsargiai ir atskleidė tretiesiems asmenims duomenis, būtinus prisijungti prie pareiškėjo interneto banko aplinkos ir inicijuoti mokėjimo operacijas. Šį banko teiginį patvirtina ir ginčo byloje esantys duomenys (tarp banko darbuotojų ir pareiškėjo vykusių pokalbių įrašai): pareiškėjas dar 2020 m. spalio 20 d. telefonu nurodė, kad leido tretiesiems asmenims valdyti savo galinį įrenginį, o 2020 m. lapkričio 19 d. vykusio pokalbio metu patvirtino, kad tą programų, kurias įdiegė tretieji asmenys, turėdami tikslą nuotoliniu būdu valdyti jo kompiuterį, pareiškėjas dar neištrynė.

Įvertinus pareiškėjo ir banko pateiktą informaciją apie trečiųjų asmenų neteisėtus veiksmus, dėl kurių iš pareiškėjo banko Sąskaitos, nesant pareiškėjo valios (sutikimo), buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija, galima pagrįstai daryti išvadą, kad, atliekant Pavedimą Nr. 2, banko pareiškėjui išduota mokėjimo priemonė ir jos personalizuoti saugumo duomenys buvo neteisėtai pasisavinti.

Kaip buvo konstatuota pirmiau, remiantis teisės aktų nuostatomis, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Iš šalių pateiktų paaiškinimų matyti, kad ginčo tarp šalių, kad Pavedimas Nr. 2 buvo įvykdytas dėl pareiškėjo tyčios ar nesąžiningumo, nėra. Bankas atsiliepiame teigia, kad sukčiai pareiškėjo mokėjimo priemonę ir jos personalizuotus saugos duomenis pasisavino tik dėl to, kad pareiškėjo elgesys Pavedimo Nr. 2, kaip ir Pavedimo Nr. 1, atveju buvo labai neatsargus.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys pasireiškė esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu

ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu bei pareiškėjo galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei imtis veiksmų, kad jų būtų išvengta, Lietuvos banko vertinimu, būtina atsižvelgti į tai, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas, pranešdamas bankui apie neautorizuotą Pavedimą Nr. 2, banko darbuotojai telefonu nurodė, kad duomenis, dėl kurių, pareiškėjo vertinimu, galėjo būti pateiktas vykdyti pirmiau minėtas mokėjimo nurodymas, – mokėjimo kortelės duomenis (numerį), atskleidė tretiesiems asmenims, kurie turėjo jam pervesti pinigų, tačiau šie pareiškėją apgavo.

Sprendžiant dėl pirmiau nurodytos aplinkybės įrodomosios vertės, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtino taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų faktų buvimą 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 buvimą išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvo⁹. Nors pokalbių su banko darbuotojais metu pareiškėjas teigė, kad tretiesiems asmenims galėjo atskleisti mokėjimo kortelės numerį, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Pavedimas Nr. 2 buvo įvykdytas ne naudojantis jam išduota mokėjimo kortele, o prisijungus prie interneto banko aplinkos pareiškėjui išduota mokėjimo priemone – per SMART-ID paskyrą, panaudojant tik pareiškėjui žinomus šios paskyros slaptažodžius (PIN1 ir PIN2), taigi, su banku sutartu būdu ir forma patvirtinant pateiktą mokėjimo nurodymą (Pavedimą Nr. 2), labiau tikėtina, kad, kaip ir Pavedimo Nr. 1 atveju, pareiškėjas tretiesiems asmenims atskleidė ne (tik) mokėjimo kortelės numerį¹⁰, bet (ir) prie interneto banko aplinkos prisijungti ir mokėjimo nurodymams pateikti būtinus duomenis, prieš tai suteikdamas galimybę tretiesiems asmenims prisijungti ir prie jo kompiuterio. Remiantis pareiškėjo ir banko darbuotojų pokalbių įrašais, šių pokalbių metu aplinkybės, kad bendraudamas su trečiaisiais asmenimis buvo neatsargus ir būtent dėl savo neatsargumo pareiškėjas jiems galėjo atskleisti duomenis, dėl kurių buvo inicijuotas ir įvykdytas Pavedimas Nr. 2, neneigė ir pats pareiškėjas¹¹, nors kreipimesi Lietuvos bankui, pagrįsdamas bankui keliamą reikalavimą, ir teigia priešingai¹². Remiantis kartu su atsiliepimu pateiktuose paaiškinimuose nurodytais duomenis ir juos pagrindžiančiais įrodymais, galinis įrenginys, prie kurio prisijungus buvo atliktas Pavedimas Nr. 2¹³, yra pareiškėjo įprastai naudojamas įrenginys¹⁴. Atsižvelgdamas į turimus prisijungimo prie minėto galinio įrenginio, panaudojant pareiškėjo išmaniajame telefone esančios SMART-ID paskyros slaptažodžius, duomenis, bankas taip pat mano, kad jei prie šio galinio įrenginio prisijungė tretieji asmenys (pareiškėjui suteikus galimybę tai padaryti tretiesiems asmenims jo kompiuteryje naudojant įdiegtas programas), pareiškėjas su jais turėjo bendrauti visą dieną, nors dar 2020 m. lapkričio 10 d. jam teko kreiptis į banką su prašymu atšaukti tą dieną pateiktą mokėjimo nurodymą¹⁵.

⁹ 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.

¹⁰ Mokėjimo kortelės numerio žinojimas neįgalina asmens, siekiančio inicijuoti mokėjimo nurodymą, tai padaryti, nes tiek prisijungti prie interneto banko aplinkos, tiek inicijuoti mokėjimo nurodymą galima tik su mokėjimo paslaugų teikėju sutarta forma ir būdu, panaudojant mokėtojai išduotas tapatybės patvirtinimo priemones.

¹¹ 2020 m. lapkričio 11 d. (16:01 val. pareiškėjui paskambinus pranešė apie neautorizuotą Pavedimą nr. 2) su banko darbuotoja vykusio pokalbio metu pareiškėjas nurodė, kad „[v]yko apiplėšimas <...> nusirašė pinigų 6000 Eur“, taip pat nurodė, kad „jie pravedė man sumas ir sakė už 15 min. paskambinsim, bet skambučio nesulaukiau, patikrinau sąskaitą – žiūriu, sumos pravestos, bet iškart ir nusirašė“, „vakar su jais bendravau ir jie žinojo mano kortelės numerį“. Tą pačią dieną vėliau vykusio kito pokalbio su banko darbuotoja metu, pateikdamas paaiškinimus dėl ginčijamo mokėjimo nurodymo pateikimo aplinkybių, nurodė, kad „aš nepasirašiau, bet jie, matyt, pasinaudojo mano kreditine kortele, kurią prieš tai kurią dieną tvarkant reikalus jie, matyt, pastebėjo. Jie norėjo, kad aš jiems pravesčiau tokią nedidelę sumelę ir aš neatsargiai tą kortelę panaudojau. Jie šiandien kažkaip tuo pasinaudojo, mane kažkokiu būdu užmigdė, užkalbėjo ir pasinaudojo, pravedė.“

¹² Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad kitų veiksmų, „išskyrus sąskaitos atidarymą“, neatliko, o SMART-ID slaptažodžių, kuriais buvo patvirtintas Pavedimas Nr. 2, jis niekam nėra atskleidęs.

¹³ T.y. galinis įrenginys, kurio IP adresas (*duomenys neskelbtini*).

¹⁴ Pagrįsdamas teiginį, kad galinis įrenginys, kurio IP adresas (*duomenys neskelbtini*), yra pareiškėjo įprastai naudojamas įrenginys, bankas paaiškino, kad galinio įrenginio IP numeris nėra vienintelis duomuo, pagal kurį galima spręsti apie tai, ar tai įprastai kliento naudojamas galinis įrenginys, nes IP numerį su šiuolaikinėmis priemonėmis galima nesudėtingu būdu keisti (naudojant, pvz., VPN programą. Galinio įrenginio IP adresas dažnai būna kintantis, jei naudojama Wi-Fi ryšių ir dėl kitų priežasčių, todėl bankas nurodo renkant duomenis ir apie naudojamą naršyklę bei slapuką, o šių duomenų kartu su IP įrenginio IP adresu visuma, banko teigimu, leidžia daryti išvadą, kad Pavedimas Nr. 2 patvirtintas pareiškėjo turėta tapatybės patvirtinimo priemone įrenginyje, kurį įprastai naudoja pareiškėjas. Slapukas (*duomenys neskelbtini*) buvo naudojamas ir 2019 m. spalio 6 d. Bankas kartu su paaiškinimais pridėjo ir informaciją apie jungimąsi prie interneto banko paslaugos, kurioje yra IP adresas, naršyklė bei slapukai.

¹⁵ Remiantis banko atsiliepime pateiktais duomenimis, tiek Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutarčių nutraukimas, tiek

Toks pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims prisijungti prie interneto banko aplinkos ir mokėjimo nurodymams pateikti būtinus duomenis, kurie turėtų būti žinomi tik pačiam pareiškėjui ir niekam neatskleisti, turėtų būti vertinamas kaip labai neatsargus ir pažeidžiantis Sutarties ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio nuostatas.

Lietuvos banko vertinimu, vidutiniškai atidžiam ir rūpestingam vartotojui turėjo ir galėjo būti suprantama, kad, programėlės SMART-ID paskyroje suvedant šios paskyros PIN2, yra tvirtinamas mokėjimo pavedimas. Kaip minėta, remiantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.1 papunkčiu, sutikimas mokėjimo operacijai taip pat gali būti patvirtinamas tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Visais šiame punkte numatytais būdais patvirtintas sutikimas laikomas kliento (mokėtojo) tinkamai patvirtintu, turinčiu tokią pačią teisinę galią kaip ir tokio kliento (jo atstovo) pasirašytas popierinis dokumentas (sutikimas), ir yra leistinas kaip įrodinėjimo priemonė, sprendžiant banko ir kliento ginčus teismuose bei kitose institucijose. Taip pat, pagal Sutarties sąlygas, naudotojo tapatybės patvirtinimo priemonės ir naudojantis jomis išreikšta naudotojo valia turi tokią pačią juridinę galią kaip ir naudotojo ar jo įgalioto atstovo parašas ant rašytinio dokumento (2.7 papunktis). Sutarties sąlygomis pareiškėjas, be kita ko, buvo supažindintas ir su saugumo rekomendacijomis, susijusiomis su tapatybės patvirtinimo priemonių išdavimu, saugojimu ir naudojimu, pavyzdžiui, tai, kad tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik pareiškėjui, jis jas privalo rūpestingai saugoti ir niekam neatskleisti, o kilus grėsmei, kad jos galėjo tapti žinomos tretiesiems asmenims, nedelsdamas apie tai pranešti bankui ir pan. (Sutarties 2.1–2.6 papunkčiai). Be to, informacija apie pareigą laikytis saugaus naudojimosi elektroninėmis paslaugomis rekomendacijų yra nurodyta ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose¹⁶ bei skelbiama viešai prieš jungiantis prie interneto banko aplinkos¹⁷.

Vertinant, ar bankas pakankamai bendradarbiavo tiek su pareiškėju, tiek su gavėjo banku, siekdamas atšaukti Pavedimą Nr. 2, vertintina tai, kad po to, kai buvo įvykdytas Pavedimas Nr. 2 ir pareiškėjas paskambino į banką dėl jo atšaukimo, banko darbuotoja identifikavo pareiškėją ir kartu su ja pareiškėjas mėgino atšaukti Pavedimą Nr. 2, tačiau dėl to, kad Pavedimas Nr. 2 jau buvo išsiųstas iš banko ir įskaitytas į gavėjo banko sąskaitą, to padaryti nebebuvo galima. Banko darbuotoja nurodė pareiškėjui Pavedimo Nr. 2 atšaukimo sąlygas ir užblokavo jo Sąskaitą ir jo mokėjimo priemones. Pareiškėjas tą pačią dieną 16:19 val. pateikė prašymą bankui atšaukti Pavedimą Nr. 2, vadovaudamasis minėtu prašymu, bankas kreipėsi į gavėjo banką (AB SEB banką), prašydamas tarpininkauti gražinant Pavedimo Nr. 2 sumą. 2020 m. gruodžio 3 d. bankas gavo gavėjo banko atsakymą, kad Pavedimo Nr. 2 suma nebus gražinta, nes nebuvo gautas gavėjo sutikimas. Apie tai bankas informavo pareiškėją tą pačią dieną interneto banko žinute. Už šią pavedimo atšaukimo paslaugą (kaip ir Pavedimo Nr. 1 atveju) bankas taip pat nusprendė netaikyti mokesčio. Atsižvelgiant į tai, teigtina, kad bankas pakankamai bendradarbiavo su gavėjo banku, siekdamas įvykdyti pareiškėjo prašymą dėl Pavedimo Nr. 2 atšaukimo ir tinkamai apie tai informavo patį pareiškėją.

Vertinant pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas aktyviai naudojasi banko teikiamomis paslaugomis, prisijungdamas prie interneto banko (kaip minėta, pareiškėjas tokiu būdu yra sudaręs ne vieną indėlio sutartį, reguliariai pateikia bankui

Pavedimas Nr. 2 buvo patvirtinti iš galinio įrenginio, kuris buvo naudotas šiuo laikotarpiu:

ID	IP adresas	Data/Laikas
(duomenys neskelbtini)	(duomenys neskelbtini)	2020.11.11 09:58:31 val.
(duomenys neskelbtini)	(duomenys neskelbtini)	2020.11.11 13:11:11 val.
(duomenys neskelbtini)	(duomenys neskelbtini)	2020.11.11 14:52:48 val.
(duomenys neskelbtini)	(duomenys neskelbtini)	2020.11.11 15:56:03 val.
(duomenys neskelbtini)	(duomenys neskelbtini)	2020.11.11 16:06:00 val.
(duomenys neskelbtini)	(duomenys neskelbtini)	2020.11.11 16:15:54 val.

¹⁶ Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.1 papunktyje nurodyta, kad: „7.1. Su Mokėjimo priemonėmis susijusios Kliento pareigos 7.1.1. Klientas, turintis teisę naudotis Mokėjimo priemone, privalo: 7.1.1.1. naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir/ar Paslaugos sąlygose; 7.1.1.2. sužinojęs apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, įtarus ar sužinojus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą arba neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) sužinojo arba jais gali pasinaudoti Tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui ar kitam jo nurodytam subjektui, vadovaujantis Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančiomis sąlygomis, nurodytomis Sutartyje ir/ar Paslaugos sąlygose. 7.1.2. Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų veiksmų (įskaitant nurodytus Paslaugos sąlygose ir atitinkamoje Sutartyje), kad būtų apsaugoti gautos Mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones).“

¹⁷ <https://www.swedbank.lt/private>

vykdyti mokėjimo nurodymus ir pan.). Pažymėtina ir tai, kad 2020 m. lapkričio 11 d. Pavedimas Nr. 2 ir Indėlio Nr. 1 ir Nr. 2 nutraukimas įvykdyti po to, kai pareiškėjas 2020 m. spalio 16 d. pranešė apie neautorizuotą Pavedimą Nr. 1 Sąskaitoje ir 2020 m. spalio 19 d. gavo naujus duomenis prisijungti prie interneto banko aplinkos, taip pat po 2020 m. lapkričio 10 d. įvykdytos mokėjimo operacijos, kurią pareiškėjas taip pat neigė autorizavęs ir kurios lėšos buvo gražintos į pareiškėjo Sąskaitą. 2020 m. spalio 16 d. Pavedimas Nr. 1 įvykdytas po to, kai pareiškėjas 2020 m. rugsėjo 2 d. pasijuto apgautas trečiųjų asmenų, kreipėsi į banką dėl šios mokėjimo operacijos atšaukimo ir banko pastangomis šios mokėjimo operacijos lėšos jam taip pat buvo gražintos į Sąskaitą. Banko atsiliepime nurodytos aplinkybės patvirtina tai, kad pareiškėjas ir toliau bendrauja su asmenimis, kurie jam skambina, siūlydami investuoti. Be to, 2020 m. lapkričio 19–23 d. pareiškėjas Sąskaitoje įvykdė su investavimu susijusias mokėjimo operacijas, o 2020 m. gruodžio 14 d. pareiškėjas, Sąskaitoje įvykdydamas dar vieną su investavimo veikla susijusią mokėjimo operaciją – 400 Eur kredito pervedimą, tą pačią dieną pateikė prašymą bankui ją atšaukti. Paminėtina ir tai, kad, skambindamas dėl Pavedimo Nr. 2 atšaukimo, pareiškėjas banko darbuotojų telefonu teiravosi, ar, užblokavus Sąskaitą ir mokėjimo priemones, į jo sąskaitą bus įskaityti įeinantys mokėjimai, susiję su sumomis, kurias pareiškėjas, jo teigimu, turėjo gauti iš investavimo paslaugas siūlančių asmenų (pareiškėjo teigimu, kitą po pokalbio telefonu dieną įmonė pavadinimu „Insurance trade“ jam turėjo pervesti į Sąskaitą „nemenką sumą pinigų“).

Manytina, kad toks elgesys ne tik neatitinka vidutinio vartotojo - pakankamai informuoto, protingai atidaus ir apdairaus, standarto, bet ir elementarių atsargaus elgesio reikalavimų. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, kas nurodyta pirmiau, pareiškėjas prieš vesdamas ir (ar) atskleisdamas tretiesiems asmenims jo išmaniajame telefone esančios programėlės SMART-ID paskyros slaptažodžius, turėjo ir galėjo pastebėti bei suprasti, kad vesdamas PIN1 jis suteikia galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie jo interneto banko aplinkos, o vesdamas PIN2 tvirtina mokėjimo nurodymą, tačiau pareiškėjas to nepastebėjo dėl elementarių atsargumo reikalavimų nesilaikymo ir pareiškėjui, kaip mokėjimo paslaugų vartotojui, Sutartyje (ją sudarančiuose dokumentuose) bei Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, naudojantis mokėjimo priemone, nesilaikymo. Kaip minėta, pareiškėjo neatsargaus ir aplaidaus elgesio aplinkybę suponuoja tiek ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės apie pareiškėjo elgesį iki ginčijamų Pavedimo Nr. 1 ir Pavedimo Nr. 2 atlikimo, tiek jų atlikimo metu, tiek ir po to. Todėl, kaip nepagrįstas ir neatitinkantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytų faktų, vertintinas pareiškėjas teiginys, kad pareiškėjas kitų veiksmų, „išskyrus sąskaitos atidarymą“, neatliko, o Pavedimo Nr. 2 lėšos pareiškėjui buvo negražintos dėl to, kad bankas nepakankamai bendradarbiavo su gavėju mokėjimo paslaugų teikėju. Atkreiptinas dėmesys, kad Pavedimas Nr. 2 buvo atliktas kaip momentinis kredito pervedimas SEPA, o tai reiškia, kad, kaip nurodo bankas atsiliepime, šios mokėjimo operacijos lėšos į gavėjo sąskaitą buvo įskaitytos per 20 sek. nuo mokėjimo nurodymo pateikimo, todėl, pareiškėjui paskambinus į banką dėl Pavedimo Nr. 2 atšaukimo, bankas neturėjo net techninių galimybių tokį mokėjimo nurodymą atšaukti.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, 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 gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Įvertinus ginčo byloje nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjo elgesys Pavedimo Nr. 2 atveju laikytinas dideliu neatsargumu (aplaidumu) ir būtent tai, o ne aplinkybė, kad Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 sutartys buvo nutrauktos, tariamai nesilaikant indėlininkui taikomo išankstinio įspėjimo termino, lėmė, kad pareiškėjo pinigines lėšas (taip pat ir Indėlio Nr. 1 ir Indėlio Nr. 2 lėšas) iš Sąskaitos pasisavino tretieji asmenys. Kaip minėta, tiek kasacinio teismo praktikoje, tiek PSD2 aiškiai pasisakoma, kad didelis neatsargumas turėtų pasireikšti labai dideliu aplaidumu. Nagrinėjamo ginčo atveju, jeigu pareiškėjas nebūtų elgėsis itin

nerūpestingai (aplaidžiai) ir nebūtų atskleidęs mokėjimo nurodymui pateikti būtinų duomenų, Pavedimas Nr. 2 nebūtų buvęs pateiktas vykdyti.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjo atžvilgiu taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšų.

Atsižvelgiant į visa tai, kas nurodyta pirmiau, pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas kompensuoti pareiškėjo nuostolius dėl neatšaukto Pavedimo Nr. 2, kaip ir dėl Pavedimo Nr. 1, vertintinas kaip nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis