



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-21 Nr. 429-442
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjo neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą. Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos tretiesiems asmenims neteisėtu būdu pasisavinus pareiškėjo personalizuotus saugos duomenis, prisijungus prie pareiškėjo banko sąskaitos, peržiūrėjus mokėjimo kortelės duomenis ir inicijavus ginčijamas mokėjimo operacijas, jų vykdymą pareiškėjas patvirtino suveddamas „Smart-ID“ PIN1 kodą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjo (mokėtojo) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gruodžio 4 d. pareiškėjas, siekdamas prisijungti prie banko interneto banko paskyros, paieškos sistemoje „Google“ suvedė „SEB bankas“ ir pasirinko pirmąjį paieškos rezultatą. Si nuoroda nukreipė pareiškėją į suklastotą interneto svetainę, kuri vizualiai imitavo oficialią banko svetainę. Pareiškėjas joje suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą ir mobiliajame telefone „Smart-ID“ PIN1 kodu patvirtino prisijungimą, dėl to tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjo interneto banko paskyros. Tretieji asmenys, prisijungę prie pareiškėjo paskyros, inicijavo pareiškėjo mokėjimo kortelės „SEB Mylimiausia MasterCard“ (toliau – Kortelė) duomenų peržiūrą, o pareiškėjas šį veiksmą patvirtino įvesdamas „Smart-ID“ PIN2 kodą.

Vėliau tretieji asmenys inicijavo Kortelės paros atsiskaitymo Kortele internetu ir prekybos bei paslaugų vietose limitą keitimą nuo 3 000 Eur iki 15 000 Eur, jį pareiškėjas patvirtino įvesdamas „Smart-ID“ PIN2 kodą. Tretieji asmenys, pasinaudodami gautais Kortelės duomenimis, inicijavo dvi mokėjimo operacijas lėšų gavėjui ARRAKLLC (toliau – gavėjas): 11 000 SAR (ekvivalentas – 2 528,86 Eur ir 67,01 Eur valiutos konvertavimo mokestis, iš viso 2 595,87 Eur) bei 10 000 SAR (ekvivalentas – 2 298,96 Eur ir 60,92 Eur valiutos konvertavimo mokestis, iš viso 2 359,88 Eur). Bendra iš pareiškėjo sąskaitos inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 4 955,75 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos). Kiekvieną ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėjas patvirtino įvesdamas „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Pareiškėjas tą pačią dieną susisiekė su banku ir pranešė apie neautorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankas nedelsdamas užblokavo pareiškėjo interneto banko paskyrą bei Kortelę ir užpildė ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo prašymus. Bankas 2025 m. gruodžio 29 d. inicijavo tarptautinę lėšų susigrąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*), o gavęs atmetimą, 2026 m. vasario 17 d. inicijavo priešarbitražinę procedūrą. Gavėjo bankas 2026 m. kovo 15 d. galutinai atmetė priešarbitražinę procedūrą ir pateikė dokumentus, patvirtinančius, kad prekės arba paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos.

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

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo pripažinti ginčijamas mokėjimo operacijas neautorizuotomis ir įpareigoti banką kompensuoti patirtus nuostolius – iš viso 4 955,75 Eur, taip pat įvertinti, ar bankas taikė pakankamas saugumo priemones ir tinkamai vykdė sukčiavimo prevencijos pareigas.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad neturėjo ketinimo atlikti ginčijamų mokėjimo operacijų ar pervesti lėšų tretiesiems asmenims, o jo veiksmai buvo skirti tik prisijungti prie savo paskyros. Pareiškėjas teigia, kad „Smart-ID“ pranešimai neatskleidė pakankamai aiškios informacijos, todėl jis buvo suklaidintas profesionaliai sukurtos svetainės ir apgautas patvirtino užklausas. Pareiškėjas taip pat pabrėžia, kad bankas neįvykdė pareigos užtikrinti stiprų klientų autentifikavimą (SCA), neidentifikavo akivaizdžiai įtartinų operacijų bei neatsižvelgė į jo pažeidžiamumą (pareiškėjui nustatytas 40 proc. darbingumo lygis).

Bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą. Bankas nurodo, kad visi su ginčijamomis mokėjimo operacijomis ir Kortelės saugumo nustatymų keitimu susiję veiksmai buvo atlikti suvedant tik pareiškėjui žinomus „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus. Banko teigimu, kiekvieno veiksmo metu pareiškėjo telefone „Smart-ID“ lange buvo aiškiai rodoma informacija apie tvirtinamą veiksmą (kortelės duomenų peržiūrą, limito keitimą bei ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą ir gavėją).

Bankas teigia, kad pareiškėjas nuostolių patyrė dėl savo itin neatsargių veiksmų su savo mokėjimo priemone, todėl visi neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

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

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

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

Teisinis vertinimas

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 suklastotoje interneto svetainėje pateiktais duomenimis ir jam „Smart-ID“ PIN1 kodu patvirtinus prisijungimą, įgijo galimybę prisijungti prie pareiškėjo interneto banko ir, pasinaudoję gautais pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenimis, inicijavo dvi ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko sistemų duomenimis, abi ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pareiškėjui įvedus „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Taigi, ginčo byloje abi šalys sutaria, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir tvirtinimas neatitiko paties pareiškėjos 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 ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjo valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

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

1. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamų mokėjimo operacijos sumų grąžinimą.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga².

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų 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 aplinkybėmis³. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojai⁴.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs

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

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

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

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

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁶.

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

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdamas tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei suveddamas tik jam žinomus jo tapatybės atpažinties priemones „SmartID“ PIN1 ir PIN2 kodus ir taip suteikdamas leidimą pareiškėjo vardu tretiesiems asmenims inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurias patvirtino pats pareiškėjas.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų 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 ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjo veiksmus, atliktus siekiant prisijungti prie banko interneto banko paspaudžiant *Google* paieškos sistemoje pateiktą nuorodą, suvedant savo personalizuotus saugumo duomenis suklustotoje interneto svetainėje ir patvirtinant atliekamus veiksmus „Smart-ID“ PIN1 bei PIN2 kodais. Taip pat buvo vertinami banko pateikti duomenys apie ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimą ir patvirtinimą bei banko veiksmai, kurių jis ėmėsi tam, kad supažindintų pareiškėją su elektroninėje erdvėje kylančiomis sukčiavimo rizikomis ir saugaus tapatybės patvirtinimo priemonės naudojimo reikalavimais.

Vertinant pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą pareiškėjas turėjo tikslą prisijungti prie savo interneto banko. Būtent šiuo tikslu, kaip teigia pareiškėjas, jis suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei „SmartID“ PIN1 ir PIN2 kodus.

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

Banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 1 priedo 10 skyriaus 10.1 papunktyje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę (šiuo atveju – interneto banką) 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

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

naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis paspaudė trečiųjų asmenų *Google* paieškos sistemoje jam pateiktą aktyvią nuorodą, pateko į neva banko interneto banko puslapį ir, siekdamas prisijungti prie savo interneto banko, suvedė savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai vien tik sukčių atsiųstos aktyvios nuorodos paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga įvertinti atsiųstos nuorodos tikrumą. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjas pagrįstai vien tik paspaudęs aktyvią nuorodą galėjo nepastebėti, kad pateko į suklastotą banko interneto svetainę.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis patekęs į suklastotą banko interneto svetainę suvedė savo banko atpažinimo kodą bei savo tapatybės atpažinties priemonės „SmartID“ PIN1 bei PIN2 kodus, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, pažymėtina, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Banko duomenimis, tretiesiems asmenims inicijavus Kortelės duomenų peržiūrą, pareiškėjas šį veiksmą patvirtino suveddamas „SmartID“ PIN2 kodą. Banko informacinių sistemų žurnalo duomenimis, prieš patvirtinant šį veiksmą pareiškėjui „SmartID“ programėlėje buvo rodomas pranešimas „Ketinate peržiūrėti kortelės **** 8637 duomenis.“

Tretiesiems asmenys inicijavus Kortelės paros atsiskaitymo internetu ir prekybos bei paslaugų vietose limito padidinimą, šį veiksmą pareiškėjas taip pat patvirtino „SmartID“ PIN2 kodu. Banko duomenimis, pareiškėjui buvo rodomas pranešimas „Tvirtinate kortelės **** 8637 nustatymų pakeitimus.“

Nors pareiškėjas Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose teigia, kad „SmartID“ programėlėje jam nebuvo pateikta informacija apie ginčijamų mokėjimo operacijų sumas ir lėšų gavėją, banko pateikti informacinių sistemų žurnalo duomenys patvirtina, kad, prieš pareiškėjui įvedant „SmartID“ PIN1 kodą kiekvienai ginčijamai mokėjimo operacijai patvirtinti, programėlėje buvo rodoma informacija apie tvirtinamos operacijos sumą ir lėšų gavėją. Tvirtinant pirmąją, 11 000 SAR, mokėjimo operaciją, pareiškėjui buvo rodomas pranešimas „Pirkinys kortele 11000.00 SAR ARRAKLLC“, o tvirtinant antrąją, 10 000 SAR, mokėjimo operaciją – „Pirkinys kortele 10000.00 SAR ARRAKLLC“.

Taigi, nors pareiškėjas teigia nematęs informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas, banko pateikti objektyvūs techniniai duomenys patvirtina, kad pareiškėjui „Smart-ID“ programėlėje buvo pateikta informacija tiek apie Kortelės duomenų peržiūrą ir jos atsiskaitymo limito pakeitimą, tiek apie konkrečias tvirtinamas mokėjimo operacijas, nurodant jų sumas ir lėšų gavėją.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, jis būtų galėjęs išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint prisijungti prie interneto banko. Taip pat pareiškėjas turėjo kreipti dėmesį į banko jam prieš kiekvieną tvirtinamą veiksmą, įskaitant ir ginčijamų mokėjimo operacijų sumą ir gavėją, rodomą informaciją.

Vis dėlto pareiškėjas, nepaisydamas jam pateiktos informacijos, patvirtino ne tik prisijungimą prie interneto banko, bet ir mokėjimo kortelės duomenų peržiūrą, jos atsiskaitymo limito padidinimą bei dvi ginčijamas mokėjimo operacijas. Lietuvos banko vertinimu, rūpestingas ir apdairus mokėjimo paslaugų vartotojas, pastebėjęs, kad jo prašoma patvirtinti su prisijungimu prie interneto banko nesusijusius veiksmus, turėtų susilaikyti nuo tolesnio jų tvirtinimo ir, kilus abejonų, savarankiškai susisiekti su Banku.

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.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl

neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą 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 neįvykdęs 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 ginčijamų mokėjimo operacijų sumų 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) teiginį⁷.

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.