LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-12 Nr. 429-498
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjo neautorizuotos mokėjimo operacijų sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota tretiesiems asmenims prisijungus prie pareiškėjo interneto banko paskyros ir pareiškėjui ją patvirtinus tapatybės atpažinties priemonės – programėlės „Smart-ID" PIN kodais. 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) neautorizuotos mokėjimo operacijos , todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. liepos 2 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos gavėjui X.X. (toliau – lėšų gavėjas) buvo atlikta 2 555 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija). Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjas, turėdamas tikslą prisijungti prie banko interneto puslapio, paieškos sistemoje atidarė sukčių suklastotą aktyvią nuorodą ir pateko į interneto svetainę, vizualiai panašią į banko interneto svetainę, joje suvedė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis ir prisijungimą patvirtino suvesdamas programėlės „Smart-ID" PIN1 kodą. Tretieji asmenys prisijungę prie pareiškėjo banko sąskaitos inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pareiškėjas patvirtino, suvesdamas programėlės „Smart-ID" PIN2 kodą.

2025 m. liepos 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko, nes lėšų gavėjas nedavė sutikimo grąžinti lėšas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo – 2 555 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas Lietuvos bankui paaiškino, kad neturėjo tikslo iš savo banko sąskaitos inicijuoti ginčijamos mokėjimo operacijos, o tik norėjo prisijungti prie savo interneto banko. Būtent šiuo tikslu jis suvedė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis ir programėlės „Smart-ID" PIN kodus. Pareiškėjas teigia, kad banko saugumo sistemos tinkamai nesuveikė.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjo veiksmai su savo mokėjimo priemone gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes pareiškėjas, neturėdamas tikslo įvykdyti ginčijamos mokėjimo operacijos, suvedė programėlės „Smart-ID" PIN2 kodą, nors bankas pareiškėjui rodė informaciją apie lėšų gavėją ir mokėjimo operacijos sumą.

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

Pasisakydamas dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo, bankas pažymėjo, kad kreipėsi į gavėją, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

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

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamą mokėjimo operaciją ir teigia, kad bankas turėjo jos nevykdyti. Banko teigimu, pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas jam grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

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

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: ***1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumą; 2) užtikrino lėšų pareiškėjo banko sąskaitoje saugumą.***

1. Dėl banko pareigos pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijos sumą.

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

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su

mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Todėl tuo atveju, kai mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga[2].

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos 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 pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis[3]. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui[4].

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje[5], todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir tai, kad tai padarė dėl didelio neatsargumo[6].

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 ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjas, perduodamas tretiesiems asmenims savo prisijungimo prie interneto banko duomenis, prisijungimą prie interneto banko patvirtindamas „Smart-ID" programėlės PIN1 kodu, suteikė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie jo banko sąskaitos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, vėliau pareiškėjas ginčijamą mokėjimo operaciją patvirtino suvesdamas „Smart-ID" programėlės PIN2 kodą, nors bankas rodė su konkrečia tvirtinama mokėjimo operacija susijusią informaciją – sumą ir gavėjo duomenis.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių galėtų būti vertinamas kaip

---

[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 byla Nr. 2022-02496.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir net patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino jo elgesį jungiantis prie banko interneto banko, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto banko puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus „Smart-ID" programėlės PIN kodais, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėjas savo iniciatyva per *Google* paieškos sistemoje pasirinktą nuorodą, kaip jis tikėjosi, jungėsi prie savo interneto banko. Paspaudęs aktyvią nuorodą, pareiškėjas pateko į suklastotą banko interneto svetainę, joje suvedė prašomus nurodyti duomenis – banko atpažinimo ir asmens kodus. Šie duomenys, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų prisijungta prie pareiškėjo interneto banko paskyros. Trečiųjų asmenų prisijungimas prie pareiškėjo interneto banko paskyros buvo patvirtintas pareiškėjui suvedus „Smart-ID" programėlės PIN1 kodą, o vėliau PIN2 kodą.

Kaip pirmiau minėta, 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. To paties straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

Banko ir pareiškėjo santykius reglamentuojančių banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Mokėjimo paslaugų taisyklės) 7.1 ir 7.2 papunkčiuose nustatyta, kad „klientas siekdamas išvengti žalos, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Mokėjimo priemonės, Tapatybės patvirtinimo priemonės ar Elektroninių kanalų personalizuotus saugumo duomenis. Klientas turi užtikrinti minėtų priemonių saugumą, saugoti ir laikyti jas paslaptyje, taip pat imtis visų įmanomų priemonių, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės jomis pasinaudoti ar susižinoti. Tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik Klientui, kuris privalo rūpestingai jas saugoti. Klientas neturi teisės perduoti tretiesiems asmenims Tapatybės patvirtinimo priemonių, leisti jiems sužinoti ar kitaip susipažinti su Tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Taip pat Klientas, naudodamasis Elektroniniais kanalais ar Mokėjimo priemone, privalo laikytis Mokėjimo priemonės išdavimą ir / ar Elektroninių kanalų naudojimą reglamentuojančių taisyklių ir gavus pranešimą į savo naudojamą įrenginį apie inicijuotą operaciją, kurios neinicijavo, netvirtinti tokios operacijos išduotomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis ir iš karto informuoti Banką. Nurodytų įsipareigojimų nesilaikymas, laikytinas Kliento dideliu neatsargumu, kaip numatyta Mokėjimo taisyklių 6.3.2 p., ir tokiu atveju Kliento patirtų nuostolių Bankas neatlygina."

Mokėjimo paslaugų taisyklių 6.1.2 papunktyje nustatyta mokėjimo nurodymo įvykdymo sutikimo davimo tvarka: „Sutikimas dėl Mokėjimo nurodymų vykdymo ar kitų operacijų atlikimo tvirtinamas (autorizuojamas) tik Klientui žinomomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis: 6.1.2.1. Kliento parašu, kai Klientas aptarnaujamas fiziškai Banko padalinyje; 6.1.2.2. Kliento naudojamu kvalifikuotu elektroniniu parašu („Mobile-ID" arba „Smart-ID"), suvedant tik Klientui žinomus PIN1 ir PIN2 kodus."

Taigi, pirmiau aptartos Mokėjimo paslaugų taisyklių nuostatos aiškiai nustato tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų naudojimo mokėjimo operacijų vykdymo procese paskirtį ir jų panaudojimo galimas pasekmes mokėtojui, aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžia, kad už šių duomenų konfidencialumo išsaugojimą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai

užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis suklastotoje interneto banko svetainėje suvedė savo banko atpažinimo ir asmens kodus bei savo mobiliajame telefone suvedė „Smart-ID" programėlės PIN1 kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, pažymėtina, kad įprastai panašaus pobūdžio ginčo bylose Lietuvos bankas vertina, kad vien tik faktas, jog mokėtojas paspaudžia jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą ir nepastebi, kad patenka į suklastotą kokios nors bendrovės interneto puslapį, savaime nereiškia mokėtojo didelio neatsargumo. Paprastai sukčių pateiktos tiek pačios nuorodos į suklastotas bendrovių interneto svetaines, tiek ir pačios svetainės būna parengtos labai profesionaliai, dėl to vidutiniam vartotojui pagrįstai gali atrodyti, kad jis jungiasi prie tikros kokios nors bendrovės interneto svetainės.

Nagrinėjamo ginčo atveju iš pareiškėjo ir banko Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų galima teigti, kad sukčiavimo ataka, nukreipta prieš pareiškėją, buvo gerai parengta ir pareiškėjui, kaip vidutiniam vartotojui, pagrįstai galėjo atrodyti, kad jis jungiasi prie savo interneto banko.

Bankas Lietuvos bankui pateiktuose paaiškinimuose teigė, kad, prieš pareiškėjui suvedant „Smart-ID" programėlės PIN2 kodą, rodė ginčijamos mokėjimo operacijos sumą ir gavėjo duomenis[7]. Tačiau bankas Lietuvos bankui nepateikė banko sistemų išrašų, patvirtinančių, kokią su tvirtinama ginčijama mokėjimo operacija susijusią informaciją bankas rodė pareiškėjui.

Lietuvos banko vertinimu, informacija apie tai, kokie konkretūs duomenys buvo pateikti mokėtojui prieš jam patvirtinant mokėjimo operaciją, yra ypač reikšminga sprendžiant dėl mokėtojo elgesio ir galimo jo didelio neatsargumo vertinimo. Vis dėlto vien aplinkybė, kad bankas šio konkretaus ginčo atveju negalėjo pateikti objektyvių duomenų, patvirtinančių pareiškėjui „Smart-ID" programėlėje rodytos informacijos turinį, savaime nėra pakankama teigti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nuostolius turi prisiimti bankas.

Šiuo atveju ši aplinkybė vertintina kartu su ginčo byloje nustatytų aplinkybių visuma, be kita ko, atsižvelgiant į pareiškėjo nurodytą tikslą ir jo faktiškai atliktus veiksmus. Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas neturėjo tikslo atlikti ginčijamos mokėjimo operacijos, tačiau, atlikdamas veiksmus, kurie, jo įsitikinimu, buvo skirti tik prisijungti prie savo interneto banko, vis dėlto suvedė „Smart-ID" PIN2 kodą, skirtą mokėjimo operacijoms tvirtinti. Todėl banko negalėjimas pateikti duomenų apie tikslų pareiškėjui rodytos informacijos turinį yra viena iš vertintinų aplinkybių, tačiau šio konkretaus ginčo atveju ji negali būti vertinama izoliuotai ir savaime lemti išvados dėl banko pareigos atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius.

Vertinant pareiškėjo veiksmus paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą banko interneto banko puslapį, kaip minėta, svarbu tai, kad pareiškėjas tikėjosi prisijungti prie savo interneto banko. Vadinasi, tokiam veiksmui pakanka suvesti „Smart-ID" PIN1 kodą. Tačiau pareiškėjas suvedė „Smart-ID" PIN2 kodą, nors buvo patyręs „Smart-ID" naudotojas ir turėjo žinoti, kad „Smart-ID" PIN2 kodo suvedimas skirtas mokėjimo operacijų vykdymui patvirtinti.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas būtų galėjęs išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Tačiau pareiškėjas nekreipė dėmesio į tai, kad jo buvo prašoma suvesti duomenis, reikalingus ne tik prisijungti prie banko sąskaitos, bet ir duomenis, skirtus mokėjimo operacijų vykdymui tvirtinti, tai ir lėmė, kad iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos 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.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjo veiksmai, dėl kurių jis prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjo sąskaitos ir pareiškėjas patyrė nuostolių.

---

[7] Iš banko paaiškinimų, bankas standartiškai rodo tokio turinio pranešimą: *„Artea. Patikros kodas – XXXX. Pasirašymas. Įvesdami sPIN2 patvirtinate operacijas. Suma: 2 555 EUR, Operacijų sk.*"

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

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui 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 operacijų įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operacijas pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

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

Išvada

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

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą[8].

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 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

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