



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-01-24 Nr. 429-19
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) atstovaujančio advokato Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovas) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita), išduota su Sąskaita susieta mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kortelė), sukurta interneto banko paskyra (toliau – Paskyra) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. rugsėjo 20 d. 17 val. 56 min. Kortele Turkijoje registruotai prekybininkei pavadinimu „S/DINCBAY LASTIKCILIK ISTANBUL“ (toliau – Gavėja Nr. 1) buvo atliktas 330 000 TRY¹ (toliau – Ginčijamas kortelinis mokėjimas), kurį pareiškėja patvirtino savo telefone įdiegtos programėlės „Smart-ID“ (toliau – Smart-ID) PIN1 kodu.

2023 m. rugsėjo 20 d. laikotarpiu nuo 18 val. 8 min. iki 18 val. 15 min. iš Sąskaitos Lietuvoje registruotai prekybininkei UAB „Game Room“ (toliau – Gavėja Nr. 2) buvo atlikti penki bendros 1 788 Eur sumos mokėjimai (toliau – Ginčijami pavedimai), kuriuos pareiškėja patvirtino Smart-ID PIN2 kodais.

2023 m. rugsėjo 20 d. 18 val. 42 min. pareiškėjos dukra telefonu pranešė bankui, kad pareiškėja nukentėjo nuo sukčių, užsiminė apie iš Sąskaitos Gavėjo Nr. 2 naudai nurašomas lėšas ir paprašė nedelsiant blokuoti Sąskaitą. Telefoninio pokalbio metu banko atstovė užblokavo Sąskaitą, Kortelę ir pareiškėjos paskyrą banke, taip pat informavimo apie būtinybę pačiai pareiškėjai tiesiogiai kreiptis į banką.

2023 m. rugsėjo 21 d. apie 9 val. pareiškėja fiziškai atvyko į banko padalinį, paprašė atšaukti Ginčijamus pavedimus ir Ginčijamą kortelinį mokėjimą bei gražinti jų sumas.

2023 m. rugsėjo 22 d. bankas pranešė pareiškėjai, kad Ginčijamo kortelinio mokėjimo atšaukimas ir (arba) užginčijimas tuo pagrindu, kad šis mokėjimas atliktas apgaulės būdu, yra negalimi, o dėl galimybės atgauti Ginčijamų pavedimų sumas bankas yra kreipęsis į Gavėjos Nr. 2 finansų įstaigą ir tebelaukia jos atsakymo. Bankas taip pat informavo pareiškėją, kad Ginčijamo kortelinio mokėjimo ir Ginčijamų pavedimų (toliau kartu – Ginčijami mokėjimai) sumų savo lėšomis negražins, nes jie buvo atlikti dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo.

2023 m. rugsėjo 25 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo.

2023 m. spalio 13 d. bankas informavo pareiškėją, kad atgauti Ginčijamų pavedimų sumų nepavyko, ir pakartotinai pažymėjo, kad Ginčijamų mokėjimų sumos banko lėšomis pareiškėjai taip pat nebus gražintos.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja per savo atstovą kreipėsi į Lietuvos banką. Lietuvos banko gautame kreipimesi teigiama, kad bankas neužtikrino pareiškėjos, kaip indėlininkės, lėšų saugumo ir jos teisės į banke laikyto indėlio susigrąžinimą, taip pat nesiėmė reikiamų priemonių, kad laiku ir tinkamai įspėtų pareiškėją apie trečiųjų asmenų kėsimąsi į pareiškėjos banke laikomą indėlį ir (arba) užkirstų tam kelią, todėl turi atlyginti pareiškėjai nuostolius, atitinkančius bendrą Ginčijamų mokėjimų sumą (13 576,21 Eur).

¹ Ekv. kartu su pritaikytais valiutos konvertavimo mokesčiais 11 788,21 Eur.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, jų įvykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas ir dėl to su šių mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo atlyginti pareiškėjai nuostolius (13 576,21 Eur), kuriuos ji teigė patyrusi dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, pagrįstumo.

Nors kreipimesi į Lietuvos banką, pareiškėjos atstovas bankui keliamą reikalavimą atlyginti pareiškėjai nuostolius argumentavo Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatomis, reglamentuojančiomis indėlio paslaugą, iš bylos duomenų matyti, kad nagrinėjamu atveju tarp šalių buvo susiklostę sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai ir šalių ginčas kilo būtent iš šių santykių.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir (arba) atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijami mokėjimai, nepaisant to, kad jų inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjos ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, nelaikytini autorizuotais. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus neautorizuotais.

Nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu, bankas rėmėsi viena iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų aplinkybių, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Pareiškėjos atstovo teigimu, pareiškėjos reikalaujamų atlyginti nuostolių atsiradimą lėmė ne pareiškėjos didelis neatsargumas, pažeidžiantis mokėjimo priemonių naudojimo sąlygas, o banko kompetencijai priskirtų prevencinių priemonių nevykdymas, banko vykdomų finansinių operacijų monitoringo sistemai nustačius kryptingą, nuoseklų ir nepertraukiamą įtartinų operacijų vykdymą.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas, atsisakydamas atlyginti pareiškėjai su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susijusius nuostolius, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata, ir nebuvo kitų aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga atlyginti pareiškėjos įvardytus nuostolius.

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 neįvykdyęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Mokėjimo priemonė yra 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 (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalis). Personalizuotais saugumo duomenimis laikomi autentiškumo patvirtinimo tikslais naudojami duomenys, dėl kurių naudojimo susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 50 dalimi).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsniu, mokėtojas ir (arba) kitas mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojęs 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, gavęs mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

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 sugražinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugražinti, 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. Jei 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 atleidimu nuo atsakomybės sąlyga².

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip vienas iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pagrindų atleisti banką, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją, nuo pareigos atlyginti pareiškėjai, kaip mokėtojai, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas atlyginti pareiškėjai nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis banko jai išduotomis mokėjimo priemonėmis, kurios buvo panaudotos Ginčijamiems mokėjimams atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šiomis priemonėmis susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad 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 neatsargumo³. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra taip pat išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁴. 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 mokėtojui⁵.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁶, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip pirmiau nurodyta, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjos pareigos nustatytos ir „Swedbank“, AB Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, 7 punkte.

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

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁶ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jai išduotų mokėjimo priemonių naudojimas pagal tikslinę jų paskirtį ir šių priemonių ir (arba) su jomis susijusių duomenų saugumo užtikrinimas yra vienos iš pagrindinių pareiškėjos, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojos, pareigų. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjos elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Ginčijami mokėjimai atlikti 2023 m. rugsėjo 20 d. laikotarpiu nuo 17 val. 56 min. iki 18 val. 15 min. Pirmasis Ginčijamas mokėjimas, t. y. Ginčijamas kortelinis mokėjimas Gavėjai Nr. 1 buvo atliktas panaudojant Kortelės, susietos su Sąskaita, duomenis per mokėjimo paslaugas teikusią finansų įstaigą T.C. Ziraat Bankasi A.S., o kiti penki, t. y. Ginčijami pavedimai Gavėjai Nr. 2 – tiesiogiai iš Sąskaitos per mokėjimo inicijavimo paslaugas⁷ teikiančią finansų įstaigą NEO Finance, AB, į Gavėjos Nr. 2 mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje „Paysera LT“, UAB.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės, Sąskaitos ir (arba) Paskyros duomenys būtų galėję dėl nuo banko priklaususių aplinkybių be pareiškėjos žinios ir (arba) kitokio jos dalyvavimo tapti žinomi ir (arba) kitaip prieinami tretiesiems asmenims. Vadinas, jei pirmiau nurodytais duomenimis, kaip teigia pareiškėja, pasinaudojo tretieji asmenys, šiuos duomenis tretieji asmenys turėjo gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Remiantis byloje žinomais pareiškėjos paaiškinimais apie sukčiavimo, su kuriuo ji teigė susidūrusi aplinkybes, pareiškėja 2023 m. rugsėjo 20 d. (maždaug kelios valandos iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo) į savo programėlę „Messenger“ gavo iš platformos „Facebook“ draugės paskyros (*duomenys neskelbiami*) pasiūlymą pasidalinti prekybos tinkle „Rimi“ laimėtą 2 500 Eur prizą ir nuorodą į interneto svetainę „rimi-kampanija.net“⁸, paprašyta perdavė Kortelės duomenis, kad gautų prizo dalį, vėliau Smart-ID PIN kodais ne kartą patvirtino šioje programėlėje gautus pranešimus ir tik po to, kai pamatė Sąskaitoje atliktus Ginčijamus mokėjimus, suprato buvusi apgauta.

Pareiškėjos atstovas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad dėl pirmiau nurodyto sukčiavimo atvejo buvo kreiptasi į teisėsaugos institucijas ir tokio kreipimosi pagrindu buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas, kuriame pareiškėja pripažinta nukentėjusiąja dėl nusikalstamos veikos, tačiau šis tyrimas buvo stabdytas, nes teisėsaugos institucijoms nepavyko nustatyti nusikalstamą veiką padariusio asmens. Ginčo dėl to, kad pareiškėja susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamai mokėjimai yra susiję su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių taip pat nėra.

Detalesnių paaiškinimų, kokius tiksliai duomenis, kada ir kodėl atskleidė kitam (-iems) asmeniui (-ims) ir (arba) kokius kitus veiksmus su Kortele, Sąskaita, Paskyra ir (arba) Smart-ID atliko ir kodėl, pareiškėja nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui nepateikė. Aplinkybių, kad pirmiau aprašytoje situacijoje būtų atskleidusi tretiesiems asmenims savo prisijungimo prie Paskyros duomenis ir (arba) kad tokie duomenys galėjo būti apgaulės būdu iš jos išvilioti, pareiškėja nenurodė.

Iš pirmiau nurodytų pareiškėjos paaiškinimų matyti, kad pareiškėja ne tik pati perdavė kitam asmeniui Kortelės duomenis, bet ir juos perdavė neketindama naudoti Kortelės pagal jos tikslinę paskirtį, t. y. pareiškėja siekė gauti į Sąskaitą lėšas, o ne atlikti iš jos kokį nors mokėjimą.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėja gana seniai ir aktyviai naudojosi banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad objektyvaus pagrindo teigti, jog ji nežinojo, kad Kortelės ir (arba) jos duomenų naudojimas yra sietinas su mokėjimo operacijų iš Sąskaitos atlikimu, ir (arba) negalėjo (neturėjo) suprasti, kad nepagrįstas ir (arba) neatsakingas dalijimasis Kortele ir (arba) jos duomenimis su kitais asmenimis (net ir draugais ar giminaičiais) sudaro šiems asmenims galimybę panaudoti Kortelę ir (arba) jos duomenis mokėjimo operacijoms iš Sąskaitos atlikti, Lietuvos bankas neįžvelgia.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju vien Kortelės duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nelėmė Ginčijamo kortelinio mokėjimo įvykdymo. Tam, kad Ginčijamas kortelinis mokėjimas būtų įvykdytas, pareiškėja, kaip Kortelės naudotoja, turėjo aktyviais veiksmais patvirtinti šį mokėjimą.

⁷ Mokėjimo inicijavimo paslauga – mokėjimo paslauga, kai mokėjimo paslaugų vartotojo prašymu mokėjimo nurodymas inicijuojamas iš mokėjimo sąskaitos, atidarytos kito mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 22 dalis).

⁸ Programėlėje „Messenger“ vykusio susirašinėjimo kopijos Lietuvos bankui nepateiktos.

Bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijamas kortelinis mokėjimas buvo patvirtintas iš pareiškėjos telefono ir įprastai šalių sutartiniuose santykiuose pareiškėjos naudota atpažinties priemonė, t. y. Smart-ID, PIN1 kodu. Duomenų, kad Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėja būtų praradusi savo telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja. To, kad pati atliko tvirtinimo Smart-ID PIN kodu (-ais) veiksmus, pareiškėja taip pat neneigė.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjai pateiktame pranešime, kuriuo prašyta patvirtinti Ginčijamą kortelinį mokėjimą Smart-ID PIN1 kodu, buvo iš anksto parodyti Kortelinio mokėjimo suma (330 000), valiuta (TRY) ir Gavėjos Nr. 1 pavadinimas (DINCBAY LASTIKCILIK), taip pat paminėta, kad prašomas patvirtinti mokėjimas atliekamas kortele ir nurodyti paskutiniai keturi Kortelės skaitmenys. Taigi, iki atlikdama tvirtinimo Smart-ID PIN1 kodu veiksmus, pareiškėja iš anksto matė ir, atitinkamai, galėjo (turėjo) suprasti, kad tvirtina Ginčijamą kortelinį mokėjimą. Kodėl, tikėdamasi gauti lėšų iš savo draugės ar prekybos tinklo „Rimi“ ir matydama, kad jos prašoma patvirtinti akivaizdžiai kitokį mokėjimą, kurio ji vėliau teigė nesiekusi atlikti, ji patvirtino Ginčijamą kortelinį mokėjimą, o ne jį atmetė, pareiškėja nepaaiškino.

Iš bylos duomenų matyti, kad iki Ginčijamo kortelinio mokėjimo Kortele Gavėjai Nr. 1 buvo bandytos atlikti dar keturios mokėjimo operacijos, tačiau jos buvo atmestos ir dėl to neįvykdytos. Pirmoji iš šių atmestų mokėjimo operacijų buvo bandyta atlikti maždaug 20 minučių, o ketvirtoji – maždaug 2 minutės iki Ginčijamo kortelinio mokėjimo. Šių mokėjimo operacijų sumos viršijo tuo metu galiojusį maksimalų leistiną Kortele per 1 dieną atlikti mokėjimo operacijų sumos limitą (toliau – Limitas), todėl buvo atmestos.

Reaguodamas į pirmiau nurodytas mokėjimo operacijas ir siekdamas apsaugoti pareiškėją, bankas pritaikė Kortelei ribojimus ir nustatė Kortelei nulinį Limitą, taip pat pareiškėjos telefono numeriu išsiuntė keturias SMS žinutes (dėl kiekvienos nesėkmingai bandytos atlikti mokėjimo operacijos atskirai), kuriomis įspėjo apie Kortele bandytas atlikti mokėjimo operacijas ir Kortelei pritaikytus apribojimus, taip pat paprašė blokuoti Kortele, jei šias mokėjimo operacijas atliko ne pati pareiškėja, pateikė informaciją, kaip panaikinti Kortelei pritaikytus ribojimus, jei šias mokėjimo operacijas bandė atlikti pati pareiškėja, ir nurodė telefono numerį, kuriuo pareiškėja galėtų paskambinti bankui pirmiau nurodytais klausimais.

Po ketvirtos banko pareiškėjai išsiųstos SMS žinutės pareiškėjos vardu buvo prisijungta prie Paskyros, banko nustatytas Kortelei nulinis Limitas buvo padidintas iki 14 000 Eur ir po kelių minučių buvo atliktas Ginčijamas kortelinis mokėjimas.

Duomenų, kurie leistų tiksliai nustatyti, kas (pati pareiškėja ar kitas asmuo) prisijungė prie Paskyros ir Paskyroje inicijavo Limito padidinimą iki 14 000 Eur, byloje neturima, tačiau iš kitų bylos duomenų matyti, kad prisijungimas prie Paskyros ir joje inicijuotas Limito padidinimas buvo patvirtinti pačios pareiškėjos (atitinkamai Smart-ID PIN1 ir PIN2 kodais).

Iš bylos duomenų matyti, kad 2023 m. rugsėjo 20 d. laikotarpiu nuo 17 val. 23 min. iki 18 val. 33 min. prie Paskyros pareiškėjos vardu buvo jungtasi 10 kartų, iš kurių: 4 kartus (17 val. 23 min., 17 val. 33 min., 17 val. 55 min. ir 18 val. 11 min.) iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – IP Nr. 1), 3 kartus (17 val. 27 min., 17 val. 46 min. ir 18 val. 28 min.) iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – IP Nr. 2), 2 kartus (18 val. 7 min. ir 18 val. 12 min.) iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – IP Nr. 3) ir 1 kartą (18 val. 38 min.) iš IP adreso Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – IP Nr. 4). Visi prisijungimai prie Paskyros buvo patvirtinti pačios pareiškėjos Smart-ID PIN1 kodu. Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad atlikdama pirmiau nurodytus tvirtinimo veiksmus, pareiškėja matė (galėjo matyti), kad jos prašoma patvirtinti prisijungimą prie Sąskaitos.

Remiantis banko pateiktais duomenis, pareiškėja sutartinių santykių su banku metu prie Paskyros įprastai jungdavosi iš IP Nr. 1, o IP Nr. 3 priklausė mokėjimo inicijavimo paslaugą teikusiai finansų įstaigai NEO Finance, AB, per kurią buvo inicijuoti Ginčijami pavedimai. Kam priklausė IP Nr. 2 ir 4 byloje nežinoma, tačiau bylos duomenų visuma sudaro prielaidas manyti, kad IP Nr. 4 galėjo priklausyti pareiškėjos dukrai, kuri telefonu pranešė bankui, kad pareiškėja tapo sukčių auka. Šio telefoninio pokalbio metu pareiškėjos dukra įvardijo tiksliai iš Sąskaitos Gavėjai Nr. 2 atliktų Pavedimų sumas ir jų eiliškumą, taip pat minėjo, kad jai nepavyksta susisiekti su pareiškėja, kuri yra kitame mieste.

Iš bylos duomenų matyti, kad praėjus maždaug 8 minutėms nuo Ginčijamo kortelinio mokėjimo atlikimo, Kortele buvo bandyta atlikti dar dvi mokėjimo operacijas (TRY valiuta dviem skirtingoms Turkijoje registruotoms prekybininkėms), tačiau pareiškėja, gavusi pranešimus, kuriais prašyta patvirtinti šias mokėjimo operacijas Smart-ID PIN 1 kodu, šių mokėjimo operacijų nepatvirtino, todėl jos buvo atmestos ir atitinkamai neįvykdytos.

Praėjus maždaug 12 minučių nuo Ginčijamo kortelinio mokėjimo atlikimo, iš Sąskaitos buvo inicijuotas pirmasis Ginčijamas pavedimas, o vėliau – likę keturi. Byloje neturima duomenų, kurie leistų nustatyti, kas (pati pareiškėja ar tretieji asmenys) kreipėsi į finansų įstaigą NEO Finance, AB, dėl Ginčijamų pavedimų inicijavimo iš Sąskaitos, tačiau iš kitų bylos duomenų matyti, kad visus Ginčijamus pavedimus pareiškėja patvirtino pati (Smart-ID PIN2 kodu).

Pareiškėjai pateiktuose pranešimuose, kuriais prašyta patvirtinti Ginčijamus pavedimus Smart-ID PIN2 kodu, buvo iš anksto parodyti kiekvieno iš šių pavedimų sumos (atitinkamai 495, 496, 533, 533 ir 244), valiuta (Eur) ir Gavėjos Nr. 2 pavadinimas (Game Room UAB), taip pat pažymėta, kad šie pavedimai yra inicijuoti per NEO Finance, AB, ir jų lėšos bus nurašytos iš sąskaitos. Taigi, iki atlikdama tvirtinimo Smart-ID PIN2 kodu veiksmus, pareiškėja iš anksto matė ir atitinkamai galėjo (turėjo) suprasti, kad tvirtina Ginčijamus pavedimus. Kodėl pareiškėja patvirtino šiuos pavedimus, kurių vėliau teigė nesiekusi atlikti, taip pat nežinoma.

Nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjos atstovas teigė, kad bankas nesinėmė prevencinių priemonių, kad apsaugotų pareiškėją, byloje turimi duomenys patvirtina buvus priešingai, t. y. kad bankas dėjo pastangas iš anksto ir realiuoju laiku įspėti pareiškėją apie jos Sąskaitoje bandomas atlikti mokėjimo operacijas (ne tik Ginčijamus mokėjimus), apie jam kilusias abejones, ar pati pareiškėja atlieka šias mokėjimo operacijas, taip pat ėmėsi kitų veiksmų užkirsti tokioms mokėjimo operacijoms kelią, ragino pareiškėją susisiekti su banku ir blokuoti Kortelę, jei mokėjimo operacijas Kortele bando atlikti ne ji pati, tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja nepaisė banko įspėjimų, laiku su banku nesusiekė ir vykdė aktyvius veiksmus, kurie, objektyviai vertinant, tuo metu rodė, kad pareiškėja kryptingai siekia Ginčijamų mokėjimų įvykdymo.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas su klientu iš anksto sutartas sąlygas atitinkantį mokėjimo nurodymą, kurį klientas aktyviais veiksmais patvirtina, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikina, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas atliekamų mokėjimo operacijų ir (arba) savo realiuoju laiku atliekamų ir (arba) paskesnių veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertindami iš trečiųjų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus bei kitą informaciją ir (arba) atlikdami nepažįstamiems ir (arba) nežinomiems asmenims mokėjimo operacijas.

Atkreiptinas dėmesys, kad, remiantis bylos duomenimis, sukčiavimo veiksmus pareiškėjos atžvilgiu atliko ne Gavėjos Nr. 1 ir 2 ir (arba) Ginčijamų mokėjimų vykdyme dalyvavusios finansų įstaigos, o kitas (-ti) asmuo (-nys), su kuriais pareiškėja tiesiogiai bendravo ir kurio (-ių) tapatybė Lietuvos bankui nežinoma. Draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjoms Nr. 1 ir 2 nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudarytos sutartys nenustato.

Pažymėtina ir tai, kad iš bylos duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamų pavedimų Gavėjai Nr. 2 sumas, tačiau Gavėjos Nr. 2 finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokios galimybės nėra.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su banko jai išduotų mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys sugebėjo pareiškėjos vardu inicijuoti ir atlikti Ginčijamus mokėjimus.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau pastebėjusi ir supratusi, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jai, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijami mokėjimai nebūtų buvę įvykdyti.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjai Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pareiškėjos reikalavimas bankui atlyginti nuostolius, kuriuos ji teigė patyrusi dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁹.

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 pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁹ 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.