



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-02-14 Nr. 429-34
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) atstovės Y. Y. (toliau – atstovė) 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 atidarytos banko sąskaitos Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Sąskaita Nr. 1) ir Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Sąskaita Nr. 2), išduota su Sąskaita Nr. 2 susieta mokėjimo kortelė Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. rugsėjo 4 d. laikotarpiu nuo 18 val. 52 min. 47 sek. iki 19 val. 3 min. 2 sek. Revolut Bank UAB Airijoje įsteigtam filialui¹ buvo atlikti keturi bendros 4 000 Eur sumos mokėjimai² (toliau – Korteliniai mokėjimai), kuriuos pareiškėja patvirtino savo telefone įdiegtos programėlės „Smart-ID“ (toliau – Smart-ID) PIN1 kodu.

2024 m. rugsėjo 4 d. 20 val. 42 min. iš Sąskaitos Nr. 1 į kito fizinio asmens banko sąskaitą Luminor Bank AS Lietuvos skyriuje buvo atliktas 9 500 Eur mokėjimas (toliau – Pavedimas Nr. 1), kurį pareiškėja patvirtino Smart-ID PIN2 kodu.

2024 m. rugsėjo 4 d. 20 val. 51 min. iš Sąskaitos Nr. 2 į kito fizinio asmens banko sąskaitą AB Šiaulių banke buvo atliktas 7 000 Eur mokėjimas (toliau – Pavedimas Nr. 2), kurį pareiškėja patvirtino Smart-ID PIN2 kodu.

2024 m. rugsėjo 5 d. 18 val. 21 min. kartu su pareiškėja tuo metu buvę jos artimieji telefonu pranešė bankui, kad pareiškėja nukentėjo nuo sukčių.

Pareiškėja (jos atstovė) reikalavo banko grąžinti pareiškėjai Kortelinių mokėjimų ir Pavedimų Nr. 1 ir 2 (toliau visi kartu – Ginčijami mokėjimai) sumas, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja per savo atstovę kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjos atstovė reikalavo, kad bankas grąžintų pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, nes jie buvo atlikti dėl pareiškėjos atžvilgu trečiųjų asmenų atliktų sukčiavimo veiksmų ir bankas laiku neapsaugojo pareiškėjos nuo šių asmenų veiksmų.

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

¹ Remiantis banko pateiktais duomenimis, banko gautuose nurodymuose vykdyti Kortelinius mokėjimus šių mokėjimų sumų gavėjo aprašyme buvo nurodyta „Revolut**2147* D02 R296 Dublin“, kas sudaro prielaidas manyti, kad, jog Korteliniai mokėjimai buvo atlikti Revolut Bank UAB Airijoje įsteigtam filialui.

² 2024 m. rugsėjo 4 d. 18 val. 52 min.

reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų (20 500 Eur) sumas.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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 grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

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

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, 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 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. 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 sąlyga³.

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 grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas 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 Aukščiausias 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 neatsargumo⁴. Lietuvos Aukščiausias Teismas yra taip pat išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁵. 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 mokėtojui⁶.

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 praktikoje⁷, 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 bei Kortelės bendrųjų sąlygų (toliau kartu – Sąlygos), kurios laikomos neatskirama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jai išduotų mokėjimo priemonių naudojimas pagal tikslinę jų paskirtį, šių priemonių ir (arba) su jomis susijusių duomenų saugumo užtikrinimas bei savalaikis informavimas apie šių priemonių praradimą, vagystę arba neteisėtą jų pasisavinimą ar neautorizuotą jų naudojimą, yra pagrindinės pareiškėjos, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojos, pareigos. 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 2024 m. rugsėjo 4 d. laikotarpiu nuo 18 val. 52 min iki 20 val. 51 min.

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, Sąskaitų ir (arba) kiti pareiškėjos duomenys būtų galėję dėl nuo banko priklaususių aplinkybių tapti žinomi ir (arba) kitaip prieinami tretiesiems asmenims. Vadinas, jei pirmiau nurodytais duomenimis, kaip teigia pareiškėja (jos atstovė), pasinaudojo tretieji asmenys, šiuos duomenis tretieji asmenys turėjo gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Komentuodama Lietuvos bankui sukčiavimo, su kuriuo susidūrė pareiškėja, aplinkybes,

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁷ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

pareiškėjos atstovė nurodė, kad: 1) pareiškėja 2024 m. rugsėjo 4 d. sulaukė trečiųjų asmenų skambučio, buvo informuota, kad neva jos vardu yra atidaryta kriptovaliutų sąskaita, kurioje sukaupta 16 000 Eur, ir, norėdama atgauti šias lėšas, pareiškėja turi sumokėti komisinius mokesčius; 2) nei iki tol, nei vėliau pareiškėja nebuvo registravusi jokiose investavimo ir (arba) panašaus pobūdžio platformose ir jokių paskyrų tokio pobūdžio platformose neturėjo; 3) trečiųjų asmenų paprašyta pareiškėja savo telefone įdiegė nuotolinio valdymo programėlę „TeamViewer“ (toliau – TeamViewer programėlė) ir per ją suteikė tretiesiems asmenims prieigą prie savo telefono, kad šie asmenys padėtų jai atgauti pirmiau nurodytas lėšas; 4) tretieji asmenys per TeamViewer programėlę įgijo prieigą prie pareiškėjos Sąskaitų Nr. 1 ir 2 ir atliko Sąskaitose Ginčijamus mokėjimus ir kitus veiksmus, susijusius su šiais mokėjimais; 5) po Ginčijamų mokėjimų atlikimo tretieji asmenys ir toliau skambino pareiškėjai ir (arba) kitaip bandė su ja komunikuoti.

Ar ir (arba) kokius duomenis pareiškėja atskleidė tretiesiems asmenimis iki TeamViewer programėlės savo telefone įdiegimo, pareiškėjos atstovės teigimu, pareiškėja nepamena. Pareiškėjos atstovės įsitikinimu, visą Ginčijamiems mokėjimams atlikti reikalingą informaciją tretieji asmenys gavo per TeamViewer programėlę.

Pareiškėjos atstovė pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad dėl pirmiau nurodyto sukčiavimo atvejo buvo kreiptasi į teisėsaugos institucijas ir tokio kreipimosi pagrindu buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas. Pareiškėjos atstovė taip pat pateikė pareiškėjos telefono ekrano nuotrauką, kuriose užfiksuoti praleisti pirmiau nurodytų trečiųjų asmenų skambučiai pareiškėjai, taip pat trijų 2024 m. rugsėjo 4 d. 11 val. 11 min. ir 11 val. 43 min. bei 2024 m. rugsėjo 5 d. 8 val. 15 min. iš pareiškėjos asmeninio el. pašto adresatui notify.blockchain@tx-wallet.com siųstų el. laiškų, vieną iš kurių, pareiškėjos atstovės teigimu, pareiškėjos vardu siuntė tretieji asmenys, kopijas. Remiantis pirmiau nurodytų el. laiškų turiniu, šie el. laiškai buvo susiję su pareiškėjos siekiu atgauti lėšas iš neva jos vardu atidarytos kriptovaliutų sąskaitos.

Nors bankui ir Lietuvos bankui nurodytos sukčiavimo, su kuriuo pareiškėja susidūrė, aplinkybės neženkliai skiriasi⁸, remiantis byloje turimais abiejų ginčo šalių paaiškinimais, ginčo dėl to, kad pareiškėja susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamai mokėjimai yra susiję su trečiųjų asmenų pareiškėjos atžvilgiu atliktais sukčiavimo veiksmis, tarp šalių nėra.

Svarbu pažymėti, kad dėl pareiškėjos paaiškinimų apie tai, kokius veiksmus ji atliko bendraudama su trečiaisiais asmenimis, stokos ir TeamViewer programėlės, kurią pareiškėja teigė įdiegusi 2024 m. rugsėjo 4 d. savo telefone ir per ją leidusi tretiesiems asmenims prisijungti prie jos telefono, veikimo specifikos galimybių nustatyti, kas (pati pareiškėja ar tretieji asmenys), kada ir kokius konkrečius veiksmus tądien atliko pareiškėjos telefone, įskaitant šiame telefone įdiegtoje mobiliojoje banko programėlėje, kuria pareiškėja pradėjo naudotis ir naudojosi gerokai iki 2024 m. rugsėjo 4 d., nėra.

Nepaisant pirmiau nurodytų neaiškumų, kiti byloje turimi duomenys leidžia daryti išvadą, kad be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų įgiję prieigos prie jos telefono ir jame įdiegtos mobiliosios programėlės, nes tam, kad šie asmenys įgytų tokią prieigą, pareiškėja turėjo ne tik pati parsiusiti ir įsidiegti savo telefone TeamViewer programėlę, įvesti šioje programėlėje trečiųjų asmenų jai nurodytą specialų kodą, leidžiantį nuotoliu prisijungti prie jos telefono, bei duoti šioje programėlėje leidimą tretiesiems asmenims nuotoliu valdyti jos telefoną, bet ir pati prisijungti prie telefone turimos mobiliosios banko programėlės.

Atkreiptinas dėmesys, kad iš banko pateiktų duomenų matyti, jog Ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną prie pareiškėjos Sąskaitų pareiškėjos vardu buvo jungtasi ne tik per jos telefone įdiegtą mobiliąją programėlę, bet ir per interneto banką, naudojant ne pareiškėjos telefoną, o visai kitą įrenginį. Remiantis banko duomenimis, Sąskaitose leistinių atlikti mokėjimo operacijų limito padidinimas ir Pervedimai buvo inicijuoti būtent per interneto banką, o ne per pareiškėjos telefone įdiegtą mobiliąją banko programėlę. Per pareiškėjos telefone įdiegtą mobiliąją programėlę, remiantis banko duomenimis, buvo inicijuotas tik Korteile leistinių atlikti mokėjimų operacijų limito padidinimas.

Pirmiau nurodytos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad tuo atveju, jei 2024 m. rugsėjo 4 d. prie interneto banko jungėsi ir pirmiau nurodytus veiksmus interneto banke inicijavo ne pati pareiškėja, pareiškėjos atstovės nurodytos aplinkybės apie tai, kad pareiškėja savo telefone įdiegė TeamViewer programėlę, per kurią tretieji asmenys įgijo prieigą prie pareiškėjos telefone įdiegtos mobiliosios banko programėlės, nėra tiesiogiai susijusios su tuo, kaip ir kada tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu prisijungti prie interneto banko, nes prisijungimo prie

⁸ Remiantis bylos duomenimis, bankui buvo nurodyta, kad pareiškėja gavo iš trečiųjų asmenų pasiūlymą investuoti ir iš to uždirbti pelno.

interneto banko duomenys, kurie buvo (turėjo būti) žinomi tik pačiai pareiškėjai, vien dėl to, kad tretieji asmenys per TeamViewer programėlę turėjo prieigą prie pareiškėjos telefono, savaime šiems asmenims netapo žinomi. Vadinas, pareiškėja turėjo kažkokiu būdu aktyviais veiksmais atskleisti tretiesiems asmenims šiuos duomenis. Šių aplinkybių nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėja (jos atstovė) detaliau nepakomentavo.

Pažymėtina ir tai, kad prisijungimas prie mobiliosios banko programėlės ir interneto banko, nepriklausomai nuo to, kas (pati pareiškėja ar tretieji asmenys) prie jų jungėsi, nepaaiškina ir to, kokių būdu ir (arba) kokioms aplinkybėms esant buvo inicijuoti Korteliniai mokėjimai, nes šie mokėjimai buvo inicijuoti ne per mobiliąją banko programėlę ar interneto banką. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kokių būdu pareiškėjos vardu perdavė Kortelės duomenis Kortelinių mokėjimų sumų gavėjai ir leidimą šių duomenų pagrindu inicijuoti Kortelinius mokėjimus, byloje neturima.

Tai, kad nagrinėjamu atveju nėra galimybės iki galo tiksliai nustatyti, kokius veiksmus bendraudama su trečiaisiais asmenimis pareiškėja atliko pati ir (arba) leido atlikti tretiesiems asmenims, nekeičia to fakto, kad, net ir tuo atveju, jei tretieji asmenys dėl nuo pareiškėjos priklausiusių aplinkybių įgijo prieigą prie mobiliosios banko programėlės bei interneto banko ir būtent šie asmenys, o ne pati pareiškėja, inicijavo Sąskaitose ir Kortele leistinų atlikti mokėjimo operacijų limitų padidinimus bei Ginčijamus mokėjimus, šie asmenys nebūtų galėję savarankiškai atlikti ir užbaigti šių veiksmų, nes tokiems veiksmams atlikti ir užbaigti buvo būtinas jų patvirtinimas tik pareiškėjai žinomais Smart-ID PIN kodais.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2024 m. rugsėjo 4 d. jungimasis prie mobiliosios banko programėlės ir (arba) interneto banko, Sąskaitose ir Kortele leistinų atlikti mokėjimų operacijų limitų padidinimai ir visi Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti Smart-ID, kuria pareiškėja pradėjo naudotis ir naudojos gerokai iki 2024 m. rugsėjo 4 d., PIN kodais.

Vien tai, kad tretieji asmenys, kaip teigė pareiškėjos atstovė, per TeamViewer programėlę įgijo nuotolinę prieigą prie pareiškėjos telefono, savaime nereiškia, kad Smart-ID PIN kodai tapo matomi ir (arba) žinomi šiems asmenims. Pažymėtina, kad Smart-ID PIN kodai mobiliojoje banko programėlėje, interneto banke ir (arba) pačioje Smart-ID nėra saugomi ir (arba) kitaip matomi. Duomenų, kad pareiškėja būtų atskleidusi tretiesiems asmenims Smart-ID PIN kodus, byloje neturima. To, kad ji pati atliko tvirtinimo Smart-ID PIN kodais veiksmus, remiantis bylos duomenimis, pareiškėja taip pat neneigė.

Pareiškėjos atstovė teigė, kad dėl sunkios sveikatos būklės ir 2024 m. rugsėjo 4 d. turėtų medicinių procedūrų pareiškėja negalėjo tinkamai vertinti su ja tądien telefonu susisiekusių trečiųjų asmenų jai pateiktos informacijos bei paskesnių savo veiksmų ir (arba) sprendimų. Lietuvos bankas neignoruoja ir (arba) kitaip neneigia šių pareiškėjos atstovės nurodytų aplinkybių ir (arba) to, kad pareiškėjos atstovės nurodytos aplinkybės galėjo turėti kažkokią įtaką pareiškėjos veiksmams ir (arba) sprendimams, tačiau pažymi, kad šios aplinkybės nepaneigia ginčo nagrinėjimo metu nustatytų faktų, kurie yra esminiai, siekiant įvertinti, ar pareiškėja laikėsi jai Mokėjimų įstatyme ir Sąlygose nustatytų pareigų.

Įvertinęs byloje žinomų faktinių aplinkybių visumą, teisėto ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, nepagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi, Lietuvos bankas nenustatė.

Pirma, nors byloje neįmanoma tiksliai nustatyti, kada pareiškėja pradėjo bendrauti su, kaip teigė pareiškėjos atstovė, pareiškėją apgavusiais trečiaisiais asmenimis, iš byloje turimų duomenų matyti, kad toks pareiškėjos ir trečiųjų asmenų bendravimas su trečiaisiais asmenimis galimai prasidėjo mažiausiai 8 valandos iki pirmojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo⁹. Taigi, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad paskesni pareiškėjos veiksmai galėjo būti spontaniški ir (arba) kad pareiškėja neturėjo laiko kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų jai pateiktą informaciją, Lietuvos bankas neturi.

Antra, pareiškėjos atstovės nurodytos aplinkybės, kodėl pareiškėja savo telefone įdiegė TeamViewer programėlę, leidžia daryti išvadą, kad pareiškėja tuo metu suprato (galėjo suprasti), kad ši programėlė sudarys tretiesiems asmenims galimybę prisijungti prie pareiškėjos telefono ir (arba) jame esančių dokumentų ir (arba) jame įdiegtų programų. Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, net ir tuo atveju, jei, kaip teigė pareiškėjos atstovė, veiksmus, susijusius su Ginčijamų mokėjimų inicijavimu, atliko ne pati pareiškėja, pareiškėja realiuoju metu galėjo

⁹ Tikslī data ir laikas, kada pareiškėja pradėjo bendrauti su trečiaisiais asmenimis, kuriuos kaltina sukčiavimu, byloje nežinomi, tačiau iš pareiškėjos atstovės pateiktų pareiškėjos rašytų el. laiškų, rašytų adresatui notify.blockchain@tx-wallet.com, kuriuos pareiškėjos atstovė sieja su trečiųjų asmenų pareiškėjos atžvilgiu atliktais sukčiavimo veiksmais, kopijų matyti, kad pareiškėjos rašytinė komunikacija su trečiaisiais asmenimis dėl neva jos vardu atidarytoje kriptovaliutų sąskaitoje sukauptų lėšų atgavimo, prasidėjo 2024 m. rugsėjo 4 d. 11 val. 11 min., kai pareiškėja išsiuntė tokį el. laišką.

matyti, kada ir kokius veiksmus atlieka tretieji asmenys, kuriems pareiškėja suteikė prieigą prie savo mobiliojo banko programėlės ir (arba) interneto banko, ir nutraukti tokius veiksmus, tačiau to nepadarė.

Trečia, Ginčijami mokėjimai 2024 m. rugsėjo 4 d. buvo atlikti ne vienu metu, t. y. pirmasis Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2024 m. rugsėjo 4 d. 18 val. 52 min. 47 sek., antrasis – 18 val. 55 min. 53 sek., trečiasis – 18 val. 57 min. 51 sek.; ketvirtasis – 18 val. 57 min. 51 sek., penktasis – 19 val. 3 min. 2 sek., šeštasis – 20 val. 42 min. 54 sek.; septintasis – 20 val. 51 min. 28 sek. Kaip matyti, tarp pirmojo ir paskutiniojo Ginčijamų mokėjimų yra beveik dviejų valandų skirtumas. Duomenų, kad pareiškėja minėtu laikotarpiu būtų kreipusis į banką, neturima.

Ketvirta, visi inicijuoti Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjos Smart-ID PIN kodais ir, remiantis byloje turimais duomenimis, pareiškėja neneigė atlikusi tokius patvirtinimus.

Penkta, nors byloje nežinoma, kokius ir kam komisinius mokesčius, kaip nurodė pareiškėjos atstovė, pareiškėja 2024 m. rugsėjo 4 d. siekė sumokėti, tačiau iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, patvirtindama Ginčijamus mokėjimus Smart-ID PIN kodais, pareiškėja matė ir (arba) galėjo matyti, kokius ir kam mokėjimus tvirtina, t. y. Ginčijamų mokėjimų tvirtinimo Smart-ID PIN kodais metu pareiškėjai buvo parodyta Ginčijamų mokėjimų (kiekvieno atskirai) informacija (sumos, lėšų gavėjai) ir tai, kad pareiškėjai atlikus patvirtinimo veiksmus nurodytos sumos bus nurašytos iš pareiškėjos Sąskaitų. Taigi, pareiškėja galėjo matyti, kad jos prašomi patvirtinti Ginčijami mokėjimai neatitinka su trečiaisiais asmenimis sutartų komisinių mokesčių dydžių ir (ar) pan. ir, atitinkamai, galėjo atmesti, o ne patvirtinti, Ginčijamus mokėjimus.

Šešta, atlikdama Smart-ID PIN kodais Ginčijamų mokėjimų tvirtinimo veiksmus, pareiškėja matė (galėjo matyti), kad tvirtinta šiuos mokėjimus trims skirtingiems lėšų gavėjams. Lietuvos banko nuomone, jei pareiškėja, kaip teigė pareiškėjos atstovė, manė atsiimanti lėšas iš jos vardu atidarytos kriptovaliutų sąskaitos konkrečioje įstaigoje, pareiškėjai neabejotinai turėjo kilti įtarimų, kodėl jos tvirtinami Ginčijami mokėjimai buvo atliekami į trijų skirtingų lėšų gavėjų, įskaitant du skirtingus fizinius asmenis, sąskaitas.

Septinta, remiantis bylos duomenimis, dėl Ginčijamų mokėjimų į banką pirmą kartą kreipėsi ne pati pareiškėja, o jos artimieji, ir tik po to, kai praėjo maždaug 24 val. nuo pirmojo ir maždaug 22 val. nuo paskutiniojo Ginčijamų mokėjimų atlikimo.

Aštunta, pareiškėja ir (arba) jos artimieji pranešė bankui apie tai, kad pareiškėja nukentėjo nuo sukčių ir Ginčijami mokėjimai buvo atlikti sukčiavimo būdu, praėjus maždaug 22 val. po paskutinio Ginčijamojo mokėjimo atlikimo, t. y. praleidę Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą¹⁰, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamus mokėjimus.

Kreipdamasi į Lietuvos banką, pareiškėjos atstovė bendrais bruožais teigė, kad santykiuose su pareiškėja bankas 2024 m. rugsėjo 4 d. galimai nesilaikė jam nustatytų pareigų, susijusių su pareiškėjos Sąskaitose ir (arba) Kortele atliekamomis mokėjimo operacijomis ir (arba) Sąskaitose pareiškėjos laikomų lėšų apsauga, tačiau jokių objektyvių duomenų ir (arba) įrodymų nepateikė. Tai, kad pareiškėja, kaip teigė jos atstovė, nukentėjo nuo trečiųjų asmenų sukčiavimo, savaime nepagrindžia pirmiau nurodytų pareiškėjos atstovės teiginių. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Atkreiptinas dėmesys, kad iš bylos duomenų matyti, jog 2024 m. birželio 25 d., t. y. maždaug du mėnesiai iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo, bankas interneto banku siuntė pareiškėjai pranešimą „Būkite budrūs – siautėja sukčiai“, kuriuo įspėjo apie padažnėjusius sukčiavimo atvejus, pateikė rekomendacijas, kaip atpažinti sukčių veiksmus ir išvengti nuostolių, bei nurodė, kur galima gauti daugiau informacijos apie tipinius sukčiavimo scenarijus. Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėja, nors tuo metu ir naudojosi interneto banku, pasirinko šio pranešimo neskaityti.

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

¹⁰ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

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 įsitikins, 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.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjai atgauti Pavedimų Nr. 1 ir 2 sumas ir tuo tikslu kreipėsi į šių sumų gavėjų finansų įstaigas, tačiau šių įstaigų buvo informuotas, jog tokios galimybės nėra.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra objektyvus pagrindas teigti, kad aptariamoje situacijoje pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų jai pareigų, susijusių su banko jai išduotų mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu, saugojimu bei pranešimu apie jų saugumui kilusias (galinčias kilti) rizikas, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys dėl išimtinai nuo pačios pareiškėjos priklausiusių aplinkybių 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 grąžinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹¹.

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

¹¹ 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.