



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-02-27 Nr. 429-46
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. spalio 24 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos, panaudojant pareiškėjai išduotą mokėjimo kortelę, buvo atliktos trys mokėjimo operacijos (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos) lėšų gavėjams *www.ppl.cz dobirk 25101 RICANY* ir *REMITLY T23 YY09 CORK* (toliau – lėšų gavėjai). Bendra ginčijamų mokėjimo operacijų suma – 2 718,35 Eur.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja per platformą *skelbiu.lt* gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad jis siekia įsigyti parduodamą prekę pagal pareiškėjos įkeltą skelbimą. Pareiškėjai tariamas pirkėjas pateikė QR kodą į suklastotą *Omniva* interneto puslapį. Nuskenavusi QR kodą, pareiškėja pateko į suklastotą *Omniva* interneto puslapį, paspaudė aktyvią nuorodą, suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei savo mobiliojo parašo SPIN1 bei SPIN2 kodus, taip patvirtindama leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu prisijungti prie jos „Swedbank“ programėlės (toliau – Programėlė) ir ja naudojantis patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis bei pačiai pareiškėjai suvedus savo mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodus. Banko vertinimu, pareiškėja dėl savo didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonės duomenis tretiesiems asmenims, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. gražinti 2 718, 35 Eur. Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad „*Portale Skelbiu.lt parduodu sena telefoną. Pirkėjas kreipėsi 14:19 val. žinute ir pasiūlė nupirkti per kurjerį iš Omniva įmonės. Tuomet atsiūs QR kodą, per kurį aš turėsiu patvirtinti savo tapatybę, kad galėtu susisiekti su manim kurjeris. Kai patvirtinsiu tapatybę, tuomet gausiu pinigų už savo prekę ir kurjeris susisieks su manimi. Toks buvo susitarimas. Aš paprašiau vardo ir pavardės su kuo bendrauju, bet atsakymo negavau. Gavau prisijungimo kodą. Jį nuskanavus mačiau duomenis Moters lyg Ugne ir adresą pažiūrėjau kad Šeduva. Vizualiai buvo įtikinamas Omniva puslapio vaizdas, adresą tinklapio buvo Omniva.lt galo nepasakysiu. Tuomet paprašė patvirtinti mano tapatybę per banką. Tvirtinau 14:58 val. per Swedbank, įvedžiau ID ir tvirtinau mobilaus parašo kodu. Kadangi tvirtinimas strigo, man kilo įtarimas kad kažkas ne taip, tada dar paprašė programoje įvesti asmens kodą. Tada aš parašiau pirkėjui kad šitas būdas kažkoks įtartinas ir aš kodo nevesiu. Jis mane žinute patikino kad čia normalu. Aš suabejojau ir iškart prisijungiau prie savo banko ir pamačiau daromus veiksmus savo paskyroje.“ Pareiškėja teigia, kad dėl banko aplaidumo patyrė nuostolių, todėl bankas juos turi atlyginti. Taip pat pareiškėja nurodo, kad į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo kreipėsi, kai dar lėšos iš jos banko sąskaitos nebuvo nurašytos, todėl, pareiškėjos nuomone, bankas galėjo atšaukti ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymą.*

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo

personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjos žinios inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko teigimu, pareiškėjos didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėja, prieš vedama savo mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodus, visiškai nesigilino į banko jai rodytą informaciją apie tikslą, kodėl jos buvo prašoma suvesti minėtus duomenis. Bankas paaiškino, kad, banko sistemų duomenimis, prieš vedant mobiliojo parašo SPIN1 kodą, pareiškėjai buvo pateikta tokia žinutė: „*Swedbank. Demesio! Jungiates per LGE LG-K600?*“ Pareiškėja suvedė savo mobiliojo parašo SPIN1 kodą ir taip davė sutikimą prisijungti prie pareiškėjos Programėlės iš trečiųjų asmenų mobiliojo telefono įrenginio. Bankas paaiškino, kad vis dėlto tretieji asmenys prisijungę prie pareiškėjos sąskaitos banke dar negalėjo vykdyti jokių mokėjimo operacijų pareiškėjos sąskaitoje. Tik prisijungus per Programėlę mokėjimo kortelės duomenys nebuvo rodomi, o norint juos peržiūrėti ir sužinoti visus mokėjimo kortelės duomenis, kurių reikia mokėjimo operacijoms internetu inicijuoti, buvo būtina gauti mokėjimo kortelės naudotojo sutikimą, papildomai patvirtintą tapatybės patvirtinimo priemone. Šiuo tikslu pareiškėja suvedė savo mobiliojo parašo SPIN2 kodą ir taip tretiesiems asmenims atskleidė savo mokėjimo kortelės duomenis. Bankas prieš pareiškėjai suvedant mobiliojo parašo SPIN2 kodą siuntė pranešimą: „*Swedbank. Demesio! Rodyti korteles duomenis?*“, tačiau pareiškėja ir šio banko siūsto pranešimo nepaisė ir toliau tęsė trečiųjų asmenų nurodymus, taip suteikdama teisę tretiesiems asmenims iš jos banko sąskaitos vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Bankas paaiškino, kad pareiškėja į banką kreipėsi iš karto po to, kai patvirtino ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą, tačiau bankas ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukti jau negalėjo, nes buvo pasibaigęs mokėjimo operacijos atšaukimo momentas.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi ginčijamas mokėjimo operacijas ir teigia, kad jos buvo įvykdytos dėl to, kad bankas nesiėmė pakankamų saugumo priemonių, kad jos pinigai, esantys banko sąskaitoje, būtų apsaugoti. Banko teigimu, pareiškėjos veiksmams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų 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).

Aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nėra pareiškėjos autorizuotos, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepiame neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios, laikytinos neautorizuotomis.

Ginčo Lietuvos banke nagrinėjimo metu bankas Lietuvos banką informavo, kad nusprendė pareiškėjai gražinti paskutiniosios ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 150 Eur, todėl ginčas tarp šalių kyla tik dėl dviejų ginčijamų mokėjimo operacijų, kurių bendra suma - 2 568,35 Eur.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operacijas.

1. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjos teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimą

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtoju 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 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. 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 sąlyga¹.

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos 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 pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis². 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 mokėtoju³.

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 praktikoje⁴, 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 mokėtoju nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

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

⁴ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-02496](#).

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 neatsargumo⁵.

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 pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleidama tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą, leisdama tretiesiems asmenims savo interneto banko paskyroje susipažinti su savo mokėjimo kortelės duomenimis (vardu, pavarde, kortelės galiojimo data, numeriu ir CVV kodu) bei suvedama tik jai žinomus mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus ir taip suteikdama leidimą pareiškėjos vardu tretiesiems asmenims per Programėlę prisijungti prie pareiškėjos banko sąskaitos ir inicijuoti ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymą.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleidama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint platformoje *skelbiu.lt* gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame *Omniva* interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus, 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.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą pareiškėja platformoje *skelbiu.lt* gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą, kad šis ketina įsigyti pareiškėjos parduodamą prekę. Iš pareiškėjos Lietuvos bankui pateikto pareiškėjos susirašinėjimo su tariamu pirkėju matyti, kad tariamas pirkėjas pareiškėjai išsiuntė žinutę: „Sveiki, norėčiau pirkti, kur esate? Galima pristatyti kurjeriu per *Omniva*, iš anksto apmokėjus, jei taip, aš perku. <...>. Sumokėsiu pinigus per „omniva“, po kurio jie susieks su jumis, kad patvirtintų užsakymą, po to gausite pinigus, ir išsiuntimo kodą, ar jums tinka?“ Pareiškėja patvirtino: „tinka“. Tuomet tariamas pirkėjas pareiškėją informavo, kad: „Atlikta, jūsų užsakymas apmokėtas, nuskaitykite QR kodą, laukiu jūsų užsakymo patvirtinimo, ačiū!“ Tačiau pareiškėjai kilo įtarimų ir ji tariamo pirkėjo pasiteiravo: „o kaip aš gausiu pinigus, dar taip niekada nesiunčiau. Gal galit patikslinti?“ Tariamas pirkėjas pareiškėjai atsakė: „Taip, pirmiausia pervesi pinigus į „omniva“, po to nuskaitote QR kodą ir pasirenkate savo banką, po to įvedate reikiamą informaciją ir gaunate pinigus, tai labai paprasta.“ Gavusi tariamo pirkėjo atsakymą, pareiškėja dar kartą pakartojo: „kažkaip labai įtartina čia viskas atrodo“. Vis dėlto, nepaisydama kilusių įtarimų, trečiųjų asmenų nurodymus pareiškėja įvykdė. Svarbu pažymėti, kad iš pareiškėjos pateikto susirašinėjimo su tariamu pirkėju galima daryti išvadą, kad pareiškėja trečiųjų asmenų nurodymus vykdė, turėdama tikslą už parduotą prekę į savo sąskaitą gauti pinigus.

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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

reglamentuojančias sąlygas. *Swedbank* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁶ (toliau – Sąlygos) 7.1.1.1 papunktyje mokėjimo priemonės vartotojui yra nustatyta pareiga „naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose“; o 7.2 papunktyje yra nustatyta mokėtojo pareiga imtis visų veiksmų, kad būtų apsaugoti gautos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones).

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 – pareiškėja, ji privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jai banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji nuskenavo trečiųjų asmenų jai pateiktą QR kodą, pateko į neva *Omniva* interneto puslapį, jame paspaudė trečiųjų asmenų jai pateiktą aktyvią nuorodą ir, siekdama į savo sąskaitą gauti lėšas, 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. Iš ginčo byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėjai tretieji asmenys atsiuntė sugeneruotą QR kodą, kurį nuskenavusi pareiškėja pateko į neva *Omniva* interneto puslapį, jame paspaudė aktyvią nuorodą ir suvedė savo personalizuotus mokėjimo priemonės duomenis. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja pagrįstai vien tik nuskenavusi QR kodą galėjo nepastebėti, kad ji pateko į suklastotą *Omniva* interneto svetainę.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji nuskenavo jai trečiųjų asmenų pateiktą QR kodą ir, patekusi į suklastotą *Omniva* interneto svetainę, paspaudė trečiųjų asmenų jai pateiktą aktyvią nuorodą, norėdama gauti pinigines lėšas į savo banko sąskaitą, suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei savo mobiliojo parašo sPIN1 bei sPIN2 kodus, taip patvirtindama leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu prisijungti prie jos Programėlės ir ja naudojantis patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas, 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 panašaus pobūdžio sukčiavimo atakos nėra naujos ir visuomenėje yra gana plačiai žinomos, nes periodiškai yra skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atakas ir raginančios vartotojus būti budrius, nespauti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų. Pats bankas vartotojams savo interneto puslapyje pateikia informaciją apie populiariausias sukčiavimo atakas ir įspėja vartotojus būti budrius, taip pat papildomai vartotojus saugotis sukčių įspėja siųsdamas pranešimus į išmaniają programėlę. Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad jis pareiškėją asmeniškai 2024 m. liepos 3 d. interneto banko žinute informavo apie dažniausias pasitaikančias sukčiavimo atakas, kaip jas atpažinti ir kokių saugumo priemonių imtis, kad būtų išvengta neautorizuotų mokėjimo operacijų atlikimo.

Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja mobiliuoju parašu naudojosi nuo 2019 m., juo naudodamasi tvirtino mokėjimo operacijas, taigi, turėjo patirties ir suprato, kad sPIN kodų slaptažodžiais gali būti tvirtinama mokėjimo operacija. Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad pareiškėja buvo patyrusi mobiliojo parašo, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, naudotoja ir galėjo suprasti savo veiksmų su mokėjimo priemone rizikas ir galimas pasekmes.

Vertinant pareiškėjos veiksmus nuskenavusi jai trečiųjų asmenų pateiktą QR kodą, patekusi į suklastotą *Omniva* interneto svetainę paspaudus trečiųjų asmenų jai pateiktą aktyvią nuorodą ir suvedus savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, svarbu tai, kad pareiškėja tikėjosi parduoti prekę ir už ją į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėja

⁶ https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2019-12-09_2023-09-30.pdf

neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti mokėjimo operaciją. Būtent siekdama už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą pareiškėja suvedė savo personalizuotus saugos duomenis ir pavirtino lėšų įskaitymą į banko sąskaitą. Taigi, tam, kad pareiškėja į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jos buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Kad pinigines lėšas būtų gautos į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo mokėjimo kortelės duomenų, taip pat neprašo suvesti savo banko atpažinimo kodo, asmens kodo bei suvesti mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodų. Pareiškėjai faktas, kad norėdama į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas ji turėjo suvesti duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti priešingą veiksmą – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, sukėlė įtarimų, tačiau nepaisydama to pareiškėja vykdė trečiųjų asmenų nurodymus. Taigi, pareiškėja, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes ir turėjo galimybę susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų, tačiau nuo jų nesusilaikė, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus.

Kaip minėta, bankas, prieš pareiškėjai suvedant mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus, rodė informaciją, koku tikslu yra prašoma suvesti minėtus kodus. Tačiau, nepaisydama savo abejonių bei banko jai teikiamos informacijos, pareiškėja toliau tęsė veiksmus su savo mokėjimo priemone ir taip tretiesiems asmenims suteikė galimybę jos vardu prisijungti prie Programėlės, gauti mokėjimo kortelės duomenis ir inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėja būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, ji būtų galėjusi išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint pinigines lėšas gauti į savo sąskaitą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėja turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone. Vis dėlto pareiškėja faktą, kad jos buvo prašoma suvesti mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus, nors ir vertino kritiškai, tačiau, nepasisydama savo abejonių ir banko jai pateiktos informacijos, vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydama 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 pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdytos neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmetinas.

2. Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas atšaukimo

Pareiškėja teigė, kad bankas turėjo nevykdyti ir atšaukti mokėjimo operacijas, nes pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėja banką informavo, kad mokėjimo operacijų pati neinicijavo ir lėšos pareiškėjos banko sąskaitoje dar buvo tik rezervuotos.

Vertinant banko pareigą atšaukti mokėjimo operacijų vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatą, mokėjimo paslaugų vartotojas negali

atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5.1 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytus atvejus, o 3.3.5.3 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymai, numatyti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.4.1.2 papunktyje, gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki banko darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos. Pasibaigus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5.1–3.3.5.3 papunkčiuose nustatytiems terminams mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria klientas (mokėtojas) ir bankas, o mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.5.2 papunktyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas (3.3.5.4 papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos. Pareiškėja į banką kreipėsi⁷ po to, kai buvo inicijuota pirmoji ginčijama mokėjimo operacija⁸, o pokalbio su banko darbuotoja metu, kol banko darbuotoja bandė nustatyti pareiškėjos tapatybę, tretieji asmenys inicijavo kitas dvi ginčijamas mokėjimo operacijas⁹. Iš Lietuvos bankui pateikto pareiškėjos ir banko darbuotojos pokalbio įrašo matyti, kad pareiškėjos ir banko darbuotojos pokalbis prasidėjo 15:19:32 val., antroji ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota 15:20:08 val. (t. y. praėjus 36 sekundėms nuo pokalbio pradžios), o trečioji – 15:21:26 val. Ginčo nagrinėjimo metu bankas priėmė sprendimą kompensuoti pareiškėjai trečiosios ginčijamos mokėjimo operacijos sumą (150 Eur) ir 2024 m. vasario 18 d. į pareiškėjos banko sąskaitą gražino trečiosios ginčijamos mokėjimo operacijos sumą – 150 Eur. Vertinant, ar galėjo būti išvengta antrosios ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, bankui operatyviau blokuojant naudojimąsi pareiškėjos mokėjimo priemone, pažymėtina, kad antroji ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota praėjus vos 36 sek. nuo pareiškėjos pokalbio su banko darbuotoja pradžios. Nors Lietuvos banko lūkestis, kad bankai per kiek įmanoma trumpiausią laiką nuo pranešimo apie neautorizuotas mokėjimo operacijas gavimo momento imtųsi veiksmų apriboti naudojimąsi mokėjimo priemone, kad būtų išvengta didesnių nuostolių, įvertinus ginčo byloje nustatytą faktą, kad antroji ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota per labai trumpą laiko tarpą nuo momento, kai pareiškėja paskambino bankui, galima teigti, kad šis laiko tarpas objektyviai vertinant nėra per ilgas, per kurį bankas privalėjo imtis būtinų veiksmų, kad pareiškėja išvengtų didesnių nuostolių.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 6 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjos ginčijamo mokėjimo operacijos iš tiesų yra neautorizuotos, nors ir atitiko pareiškėjos ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir įvykdytos. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokių mokėjimo nurodymų nevykdyti ar juos atšaukti.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos prašymas atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymus jau buvo gavęs

⁷ Pareiškėja į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi 2024 m. spalio 24 d. 15:19:36 val. (skambutis bankui).

⁸ Sutikimas vykdyti pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją duotas 2024 m. spalio 24 d. 15:12:52 val.

⁹ Sutikimas vykdyti likusias ginčijamas mokėjimo operacijas duotas pokalbio su banko darbuotoja metu 2024 m. spalio 24 d. 15:20:08 val. ir 15:21:25 val.

bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimų nurodymų atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjos vardu pateiktų mokėjimo nurodymų nebegalėjo.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas ir kad nepagrįstai jų neatšaukė.

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