LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X.X. IR BANKO *LUMINOR BANK AS* GINČO NAGRINĖJIMO

2025-09-03 Nr. 429-199
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. balandžio 19 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo įvykdytos dvi mokėjimo operacijos gavėjams *duomenys neskelbiami* (toliau – gavėjai), bendra mokėjimo operacijų suma – 4 950 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedant pareiškėjai išduoto PIN kodų slaptažodžių generatoriaus PIN 1 ir PIN 2 slaptažodžius.

Pareiškėja 2025 m. balandžio 27 d. kreipėsi į banką dėl prarastų lėšų sugrąžinimo. Bankui atsisakius pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nepaaiškino jokių mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybių, tik teigė, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos be pareiškėjos žinios ir sutikimo. Pareiškėja teigė, kad niekas jai neskambino, neprašė atskleisti prisijungimo prie interneto banko kodų ar kitu būdu prisijungti prie pareiškėjos interneto banko. Pareiškėjos nuomone, bankas neužtikrino lėšų jos banko sąskaitoje saugumo, tinkamai neįgyvendino mokėjimo operacijos stebėsenos bei pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos reikalavimų.

Pareiškėja prašė grąžinti jos neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 4 950 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, nes jos buvo patvirtintos pareiškėjos ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos prisijungus prie pareiškėjos interneto banko ir kiekvieną iš jų patvirtinus pareiškėjai išduoto PIN generatoriaus kodų slaptažodžių sugeneruotu PIN 2 kodu.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja bankui nepateikė jokios informacijos apie mokėjimo priemonės praradimo aplinkybes, todėl bankui nėra žinoma, kaip buvo atskleisti pareiškėjos personalizuoti saugos duomenys bei pasinaudota pareiškėjai išduotu PIN kodų slaptažodžių generatoriumi.

Banko teigimu, neginčijamas banko nustatytas faktas yra tas, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus tik pareiškėjai žinomą interneto banko atpažinimo kodą bei kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus PIN kodų slaptažodžių generatoriaus sugeneruotais vienkartiniais slaptažodžiais.

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

2025 m. rugpjūčio 13 d. pareiškėja per savo atstovą pateikė atsikirtimus į banko atsiliepime pateiktus argumentus. Pareiškėjos atstovas teigė, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos ne pačios pareiškėjos, o „sudėtingos automatizuotos programinės įrangos (boto)“. Pareiškėjos atstovo teigimu, teiginį, kad mokėjimo operacijas įvykdė ne žmogus, bet „botas“, pagrindžia mokėjimo operacijų inicijavimo greitis bei veiksmų seka. Pareiškėjos atstovo teigimu, nėra įmanoma žmogui mokėjimo operaciją patvirtinti per 1 sekundę, be to, žmogaus veiksmams nėra būdingas identiškumas, kuris šiuo atveju buvo. Pareiškėjos atstovo nuomone, „botas buvo suprogramuotas vykdyti ciklą: kiekvienam įrašui sąraše (gavėjo sąskaita, suma)

atlikti veiksmų seką: sukurk gavėją, patikrink IBAN, užpildyk_formą, įvykdyk_mokėjimą. Tai yra daug stipresnis sudėtingos automatizacijos indikatorius nei tiesiog du atskiri greiti pavedimai."

Pareiškėjos atstovas teigė, kad banko mokėjimo operacijų stebėsenos sistemos tinkamai neveikė, nes jos neįvertino akivaizdžių sukčiavimo požymių visumos: „83-ejų metų amžiaus vartotojos profilio, dviejų naujų gavėjų su sudėtingais, užsienietiškais vardais sukūrimo, momentinių, didelių ir apvalių sumų pavedimų, klaidingai traktuodama tai kaip „įprastą veiklą".

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai pareiškėjos vardu banke atidarytoje sąskaitoje atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 4 950 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja neigia inicijavusi mokėjimo operacijas ir (ar) tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavusi savo mokėjimo priemonės duomenis bei suvedusi PIN slaptažodžių generatoriaus PIN kodus. Pareiškėja teigia, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos iš jos banko sąskaitos buvo įvykdytos, nes bankas neužtikrino lėšų jos banko sąskaitoje saugumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti: 1) ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą; 2) užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą.

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.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Ginčo byloje nustatyta, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos 2025 m. balandžio 19 d. suvedus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis – banko atpažinimo kodą bei mokėjimo operacijas patvirtinus PIN kodų slaptažodžių generatoriaus PIN slaptažodžiais.

Nors pareiškėja neigia pati inicijavusi mokėjimo operacijas ir (ar) kam nors atskleidusi interneto banko atpažinimo kodą bei neigia suvedusi tapatybės patvirtinimo priemonės PIN kodų generatoriaus PIN slaptažodžius, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos PIN kodų generatoriaus sugeneruotais vienkartiniais PIN slaptažodžiais.

Duomenų, kad pareiškėja savo PIN kodų slaptažodžių generatorių buvo pametusi, ginčo byloje nėra. Vadinasi, niekas kitas, be pačios pareiškėjos, jos tapatybės patvirtinimo priemonės PIN kodų slaptažodžių generatoriaus sugeneruotų vienkartinių kodų negalėjo žinoti ir negalėjo jų perduoti tretiesiems asmenims. Pareiškėja iš esmės nepateikė jokių paaiškinimų, kaip

tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjai žinomi personalizuoti saugos duomenys. Pareiškėjos atstovas tik teigė, kad mokėjimo operacijas inicijavo ne žmogus, bet „botas", tačiau, be samprotavimų, nepateikė jokių nurodytus teiginius pagrindžiančių objektyvių įrodymų.

Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedant tik pareiškėjai žinomus ir tik pareiškėjos žinioje esančius PIN kodų generatoriaus PIN slaptažodžius.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pati pareiškėja, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava. Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, nors iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operacijas ir teigia, kad jo mokėjimo priemone buvo pasinaudota neteisėtai, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko ir tai galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijų įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien tik pareiškėjos bei jos atstovo deklaratyvūs teiginiai, kad, įvykdydamas mokėjimo operacijas, bankas neužtikrino mokėjimo operacijų stebėsenos, tinkamai neįgyvendino pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos teisės aktų reikalavimų, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja dėl mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių.

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

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą[1].

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

[1] 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.

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 Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius Arūnas Raišutis