LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS

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

2025-09-10 Nr. 429-204
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. *** *[duomenys neskelbiami]* (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. balandžio 24 d. 20 val. 29 min. iš Sąskaitos į Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Revolut Bank UAB* buvo atliktas momentinis 998 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart–ID“ (toliau – „Smart–ID“) PIN2 kodu.

2025 m. balandžio 24 d. 20 val. 37 min. pareiškėjas telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne jis.

Pareiškėjas reikalavo banko grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu, ir reikalavo, kad bankas grąžintų visą arba bent pusę Ginčijamo mokėjimo sumos. Pareiškėjas paaiškino, kad norėjo Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninio deklaravimo sistemoje (toliau – VMI sistema) deklaruoti savo pajamas, pateko į, kaip vėliau paaiškėjo, suklastotą VMI sistemos interneto svetainę, joje pasirinko prisijungimo prie VMI sistemos per banko interneto banką būdą, buvo nukreiptas į interneto banko interneto svetainę, kuri, kaip vėliau paaiškėjo, taip pat buvo suklastota, bandė kelis kartus prisijungti per šią interneto svetainę, tačiau nesėkmingai, o vėliau pastebėjo, kad iš jo Sąskaitos buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas, kurio jis neketino atlikti ir neatliko, todėl Ginčijamo mokėjimo suma turi būti jam grąžinta.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo, kurį pareiškėjas patvirtino jam priklausančia atpažinties priemone „Smart-ID“, vykdymą lėmė paties pareiškėjo didelis neatsargumas ir dėl to su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui.

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 grąžinti pareiškėjui visą Ginčijamo mokėjimo sumą (998 Eur) arba bent dalį šios sumos (499 Eur).

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 Ginčijamas mokėjimas, nepaisant to, kad jo inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjo ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, nelaikytinas autorizuotu. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu.

Nesutikdamas su pareiškėjo 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 visi dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (jos dalį), pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata.

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 sąlyga[1].

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas 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 pareiškėjui, kaip mokėtojui, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas

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

pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojantis banko jam išduota mokėjimo priemone, kuri buvo panaudota Ginčijamam mokėjimui atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šia priemone susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjo nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jam pačiam.

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 neatsargumo[2]. 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 aplinkybėmis[3]. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui[4].

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje[5], 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 – pareiškėjui) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir „Swedbank" AB Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų[6] (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jam išduotų mokėjimo priemonių naudojimas pagal tikslinę jų paskirtį, šių priemonių ir (arba) su jomis susijusių duomenų saugumo užtikrinimas bei informavimas laiku apie šių priemonių praradimą, vagystę arba neteisėtą jų pasisavinimą ar neautorizuotą jų naudojimą yra pagrindinės pareiškėjo, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojo, pareigos. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjo elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per pareiškėjo banke turimą asmeninę interneto banko paskyrą (toliau – Paskyra), prie kurios Ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną 20 val. 28 min. prisijungta iš kito, negu šalių sutartinių santykių metu pareiškėjas įprastai naudojo, įrenginio. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjui ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjo ar trečiojo asmens) žinioje buvo šis įrenginys, byloje neturima. Aplinkybės, kad pastarasis įrenginys galėjo priklausyti ir (arba) būti valdomas trečiųjų asmenų, o ne pareiškėjo, bankas neginčijo.

Svarbu pažymėti, kad, norint prisijungti prie Paskyros, buvo būtina žinoti banko pagal šalių sudarytą Elektroninių paslaugų teikimo sutartį pareiškėjui suteiktą specialų naudotojo ID numerį (toliau – prisijungimo prie Paskyros kodas).

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 prisijungimo prie Paskyros kodas ir (arba) kiti pareiškėjo duomenys būtų galėję dėl nuo banko priklaususių aplinkybių tapti žinomi ir (arba) kitaip prieinami tretiesiems asmenims. Vadinasi, jei prisijungimo prie Paskyros kodu pasinaudojo tretieji asmenys, šį kodą tretieji asmenys turėjo gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Komentuodamas trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo susidūrė, aplinkybes, pareiškėjas nurodė, kad: 1) Ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną apie 20 val. 25 min. norėjo iš savo kompiuterio prisijungti prie VMI sistemos interneto svetainės, tuo tikslu pasinaudojo naršyklės „Google Chrome" paieškos sistema ir joje įvedė raktažodį „EDS", o gautuose paieškos rezultatuose pasirinko pirmą pasiūlytą interneto svetainę www.deklaravimas-vmi.today (toliau – Fiktyvi VMI svetainė), kurios

---

[2] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.
[3] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.
[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.
[5] Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-00586 ir 2022-02496.
[6] https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2023-10-01_2024-06-12.pdf.

turinys pareiškėjui pasirodė vizualiai panašus į tikrosios VMI sistemos interneto svetainės[7]; 2) Fiktyvioje VMI svetainėje pasirinko patvirtinti savo tapatybę per banko interneto banko sistemą, buvo nukreiptas į interneto banko sistemos interneto svetainę www.lt.bankas.digital, kurios turinys pareiškėjui pasirodė vizualiai panašus į tikrosios banko interneto banko svetainės[8] (toliau – Fiktyvi interneto banko svetainė); 3) vadovaudamasis Fiktyvioje interneto banko svetainėje pateiktomis instrukcijomis, suvedė prisijungimo prie Paskyros duomenis ir, bandydamas prisijungti prie Paskyros, suvedė „Smart-ID" PIN1 kodą, tačiau Fiktyvioje interneto banko svetainėje gavo pranešimą, kad dėl techninių trikdžių būtina pakartoti prisijungimą prie Paskyros; 4) Fiktyvioje interneto banko svetainėje pakartotinai suvedė prisijungimo prie Paskyros duomenis ir „Smart-ID" PIN2 kodą, tačiau Fiktyvioje interneto banko svetainėje gavo pranešimą, kad banko sistemose įvyko techniniai trikdžiai, todėl prisijungimas prie Paskyros yra negalimas; 5) pabendravęs su savo sužadėtine, kuri tuo metu taip pat bandė deklaruoti savo pajamas VMI sistemoje ir, priešingai nei pareiškėjui, jai sėkmingai pavyko prisijungti prie VMI sistemos per taip pat banko interneto banke turimą jos asmeninę paskyrą ir VMI sistemoje deklaruoti savo pajamas, pareiškėjas suprato, kad jis prie VMI sistemos ir Paskyros bandė jungtis per suklastotas interneto svetaines; 6) pareiškėjas patikrino savo Sąskaitos išrašą ir pastebėjo, kad iš Sąskaitos buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas.

Pareiškėjas nurodė Lietuvos bankui, kad dėl pirmiau aprašyto sukčiavimo atvejo kreipėsi į policijos įstaigą ir gavo iš jos pranešimą apie pradėtą ikiteisminį tyrimą. Įrodymų apie jo kreipimąsi į policijos įstaigą ir (arba) policijos įstaigoje jo pareiškimo pagrindu pradėtą ikiteisminį tyrimą ir (arba) tolesnę šio tyrimo eigą pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė[9], tačiau, remiantis byloje turimais abiejų ginčo šalių paaiškinimais ir (arba) argumentais, ginčo dėl to, kad pareiškėjas susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių nėra.

Iš pirmiau nurodytų pareiškėjo paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas pats perdavė tretiesiems asmenims prisijungimo prie Paskyros duomenis.

Svarbu pažymėti, kad vien prisijungimo prie Paskyros kodo žinojimas savaime nesudarė galimybės tretiesiems asmenims prisijungti prie Paskyros ir per ją atlikti Ginčijamą mokėjimą, nes šiems veiksmams atlikti buvo būtinas jų patvirtinimas tik pareiškėjui žinomais „Smart-ID" PIN kodais.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad jungimasis prie Paskyros buvo patvirtintas „Smart-ID" PIN1 kodu, o per Paskyrą inicijuotas Ginčijamas mokėjimas – „Smart-ID" PIN2 kodu.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui pateiktame pranešime, kuriuo prašyta atlikti tvirtinimo „Smart-ID" PIN1 kodu veiksmus, buvo parodytas tekstas *„Prisijungiate prie Swedbank interneto banko"*, o pranešime, kuriuo prašyta atlikti tvirtinimo „Smart-ID" PIN2 kodu veiksmus – *„Pervedimas 998 EUR - patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: Y. Y."* Šiuose pranešimuose taip pat buvo prašoma įsitikinti, kad pateikta informacija yra teisinga, bei sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti" arba „Atšaukti" inicijuotą veiksmą, o pirmiau nurodyti duomenys apie prašomus patvirtinti jungimąsi prie Paskyros ir Ginčijamą mokėjimą buvo rodomi (prieinami) ir po to, t. y. tame pačiame lange, kuriame buvo vedami atitinkami „Smart-ID" PIN kodai.

To, kad pats atliko tvirtinimo „Smart-ID" PIN1 ir PIN2 kodais veiksmus, pareiškėjas neneigė, tačiau teigė, kad juos atlikdamas manė, jog bando per Paskyrą prisijungti prie VMI sistemos. Pareiškėjas pripažino, kad vadovavosi Fiktyvioje interneto banko svetainėje jam rodoma informacija ir „Smart-ID" PIN kodus suvedė skubėdamas, automatiškai ir neatkreipdamas dėmesio į pranešimuose, kuriais prašyta atlikti tvirtinimo „Smart-ID" PIN kodais veiksmus, turinį.

Jei pareiškėjas, kaip pats teigė, suvesdamas „Smart-ID" PIN kodus siekė prisijungti prie Paskyros, o ne atlikti Ginčijamą mokėjimą, Lietuvos banko vertinimu, net ir tuo atveju, jei pareiškėjas neatkreipė dėmesio į „Smart-ID" pranešimų turinį, jam turėjo kilti įtarimų jau vien dėl to, kodėl antrojo bandymo prisijungti prie Paskyros metu jo buvo paprašyta patvirtinti savo veiksmus „Smart-ID" PIN2 kodu, o ne PIN1 kodu.

Remiantis bylos duomenimis, banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis ir Paskyra pareiškėjas naudojasi jau mažiausiai 10 metų, o „Smart-ID" – mažiausiai 7 metus, tad objektyvaus pagrindo teigti, kad jis galėjo nežinoti, jog, norint prisijungti prie Paskyros, naudojamas „Smart-ID"

---

[7] Duomenų, kurie leistų nustatyti, koks buvo Fiktyvios VMI svetainės turinys ir (arba) kokius duomenis pareiškėjas joje matė, pareiškėjas nepateikė.

[8] Duomenų, kurie leistų nustatyti, koks buvo Fiktyvios interneto banko svetainės turinys ir (arba) kokius duomenis pareiškėjas joje matė, pareiškėjas nepateikė.

[9] Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas nurodė, kad kreipėsi į policijos įstaigą, tačiau nei kreipimosi į policijos įstaigą, nei iš policijos įstaigos gautų atsakymų, pranešimų ir (arba) kitos korespondencijos kopijų nepateikė. Šalindamas kreipimosi į Lietuvos banko trūkumus, pareiškėjas, be kita ko, Lietuvos banko buvo paprašytas pateikti iš policijos įstaigos gautų pranešimų ir (arba) kitų dokumentų kopijas, tačiau jų nepateikė.

PIN1 kodas, o ne PIN2 kodas, Lietuvos bankas neturi. Tai, kad pareiškėjas nepagrįstai manė, kad „Smart-ID" PIN2 kodu tvirtina prisijungimą prie Paskyros, o ne kokią nors mokėjimo operaciją, nors iš gauto pranešimo galėjo ir turėjo akivaizdžiai matyti, jog „Smart-ID" PIN2 kodu prašoma patvirtinti būtent Ginčijamą mokėjimą, be kita ko, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas, atlikdamas tvirtinimo „Smart-ID" PIN2 kodu veiksmus, siekė panaudoti ir (arba) panaudojo šią atpažinties priemonę ne pagal jos tikslinę paskirtį.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2024 m. birželio 19 d., t. y. maždaug 10 mėnesių iki atliekant Ginčijamą mokėjimą, bankas į Paskyrą siuntė pareiškėjui pranešimą *„Būkite budrūs – siautėja sukčiai*", kuriuo įspėjo apie sukčiavimo rizikas, pateikė rekomendacijas, kaip atpažinti sukčių veiksmus ir nuo kokių veiksmų susilaikyti, kad būtų išvengta nuostolių, taip pat nurodė, kur galima gauti daugiau informacijos apie tipinius sukčiavimo scenarijus. Minėtame pranešime bankas, be kita ko, buvo įspėjęs neatskleisti „Smart-ID", prisijungimo prie Paskyros ir kitų PIN kodų, nes, gavę šiuo duomenis, sukčiai gali pareiškėjo vardu atlikti mokėjimo operacijas, taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad sukčiai gali apsimesti banku arba kitu paslaugų teikėju (siuntų pervežimo tarnyba, Valstybine mokesčių inspekcija ir pan.) ir nukreipti į svetaines, kurios tik atrodo panašios į banko ar kito paslaugų teikėjo interneto svetaines. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas pasirinko šio pranešimo neskaityti.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad apie plintančias sukčiavimo atakas, kurios pasireiškia tuo, kad sukčiai per suklastotas Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetaines bando išvilioti prisijungimo prie interneto banko, mokėjimo kortelių ir (arba) kitus duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, 2025 m. kovo–balandžio mėn. (iki atliekant Ginčijamą mokėjimą) buvo skelbiama žiniasklaidoje ir kituose viešai prieinamuose šaltiniuose[10]. Apie tokias sukčiavimo atakas savo interneto svetainėje 2025 m. balandžio 3 d. skelbė ir pati Valstybinė mokesčių inspekcija[11].

Į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi praėjus 8 minutėms nuo jo įvykdymo, t. y. ne tik praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą[12], per kurį pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir po to šis mokėjimas buvo įvykdytas ir jo suma buvo įskaityta į Gavėjo mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į jį metu pareigos ir (arba) galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą bankas nebeturėjo.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjui atgauti Ginčijamo sumą ir tuo tikslu kelis kartus kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo ir jo sumos grąžinimo tuo pagrindu, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu, tačiau Gavėjo finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokios galimybės nėra, nes negautas Gavėjo sutikimas[13]. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad Ginčijamas mokėjimas nebuvo atšauktas ir (arba) jo suma iš Gavėjo nebuvo atgauta dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių, nėra.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su banko jam išduotų mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys sugebėjo pareiškėjo vardu prisijungti prie Paskyros ir joje atlikti Ginčijamą mokėjimą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, jis būtų anksčiau pastebėjęs ir supratęs, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jam, kaip mokėtojui, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukęs pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjui Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamo mokėjimo atsiradę nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui, pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą arba jos dalį laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

---

[10] Pvz., Internete plinta netikri VMI puslapiai – ką daryti, jeigu juos aplankėte? - LRT, Lietuvoje plinta naujas sukčiavimo būdas: policija įspėja neapsigauti | tv3.lt), https://www.lrytas.lt/verslas/mano-pinigai/2025/04/03/news/neitiketinas-izulumas-sukciai-kuria-netikras-vmi-svetaines-37191226, kt.
https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/2525145/internete-plinta-netikri-vmi-puslapiai-ka-daryti-jeigu-juos-aplankete?srsltid=AfmBOoqBAfzXrcpTKRjCtSJaT37yDaE5udWEsgWalpOGOQt6dKSN6wyh.

[11] Būkite budrūs - sukčiai kuria netikras VMI svetaines - Būkite budrūs - sukčiai kuria netikras VMI svetaines - VMI.

[12] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

[13] Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad: 1) bankas į Gavėjo finansų įstaigą kreipėsi 2025 m. balandžio 25 d. 8 val. 27 min., o, nesulaukęs jos atsakymo – pakartotinai 2025 m. gegužės 15 d. 14 val. 37 min.; 2) Gavėjo Finansų įstaigos atsakymas banke gautas 2025 m. gegužės 17 d.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[14].

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo" 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

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

Direktorius Arūnas Raišutis

[14] 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.