LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO

2025-10-02 Nr. 429-229
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (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. gegužės 6 d. 2 val. 19 min. iš Sąskaitos į Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Trade Republic Bank Gmbh* buvo atliktas momentinis 2 400 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart–ID" (toliau – „Smart–ID") PIN2 kodu.

2025 m. gegužės 8 d. 15 val. 45 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 šio mokėjimo sumą. Pareiškėjas nurodė, kad bandė prisijungti prie Valstybinės mokesčių inspekcijos sistemos (toliau – VMI sistema), pateko į, kaip vėliau paaiškėjo, suklastotą VMI sistemos interneto svetainę, o iš jos buvo nukreiptas į interneto banko interneto svetainę, kuri, kaip vėliau paaiškėjo, taip pat buvo suklastota, bandė prisijungti per šią interneto svetainę, tačiau nesėkmingai, o po kelių dienų 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 Ginčijamo mokėjimo sumą (2 400 Eur) pagrįstumo.

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, 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 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

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

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 šalių sudarytose mokėjimo paslaugų teikimo sutartyse, įskaitant tokių paslaugų teikimo bendrinėse sąlygose, kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir šalių sudarytų sutarčių 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 2025 m. gegužės 5 d. 18 val. 34 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.

Remiantis pareiškėjo bankui, Lietuvos bankui ir policijos įstaigai pateiktais paaiškinimais dėl trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo jis susidūrė, aplinkybių, pareiškėjas: 1) 2025 m. gegužės 5 d. apie 18 val. 30 min. norėjo iš jam priklausančio įrenginio prisijungti prie VMI sistemos interneto svetainės, tuo tikslu pasinaudojo naršyklės „Google" paieškos sistema ir gautuose paieškos rezultatuose pasirinko pasiūlytą neva VMI sistemos interneto svetainę, kuri, kaip vėliau paaiškėjo, buvo suklastota, (toliau – Fiktyvi VMI svetainė)[6]; 2) Fiktyvioje VMI svetainėje pasirinko patvirtinti savo tapatybę per banko interneto banko sistemą, buvo nukreiptas į neva interneto banko sistemos

[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] Fiktyvios VMI svetainės adresas Lietuvos bankui nežinomas.

interneto svetainę, kuri, kaip vėliau paaiškėjo, buvo suklastota (toliau – Fiktyvi interneto banko svetainė)[7]; 3) vadovaudamasis Fiktyvioje interneto banko svetainėje pateiktomis instrukcijomis, suvedė prisijungimo prie Paskyros duomenis ir, bandydamas per šią svetainę prisijungti prie Paskyros, iš pradžių suvedė „Smart-ID" PIN1 kodą, o vėliau „Smart-ID" PIN2 kodą, tačiau Fiktyvioje interneto banko svetainėje gavo pranešimą (-us), kad banko sistemose įvyko techniniai trikdžiai, dėl kurių prisijungti prie Paskyros nepavyko; 4) po kurio laiko, bet tą pačią dieną, t. y. 2025 m. gegužės 5 d., tiesiogiai (ne per pirmiau nurodytas fiktyvias interneto svetaines) prisijungė prie Paskyros, patikrino Sąskaitos išrašą ir pamatė, kad piniginių lėšų likutis yra nepakitęs; 5) 2025 m. gegužės 8 d. tiesiogiai (ne per pirmiau nurodytas fiktyvias interneto svetaines) prisijungė prie Paskyros ir pamatė, kad iš Sąskaitos 2025 m. gegužės 6 d. 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, bet vėliau sustabdytą, ikiteisminį tyrimą, kuriame pareiškėjas pripažintas nukentėjusiuoju dėl nusikalstamos veikos. 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 neneigė pats perdavęs 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 jo naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID" PIN kodais.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2025 m. gegužės 5 d. trečiųjų asmenų prisijungimas prie Paskyros buvo patvirtintas pareiškėjo „Smart-ID" PIN1 kodu, o per Paskyrą 2025 m. gegužės 5 d. inicijuotas Ginčijamas mokėjimas – pareiškėjo „Smart-ID" PIN2 kodu.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui 2025 m. gegužės 5 d. 18 val. 33 min. pateiktame pranešime, kuriuo prašyta atlikti tvirtinimo „Smart-ID" PIN1 kodu veiksmus, buvo parodytas tekstas *„Jungiatės prie SEB interneto banko*", o 18 val. 34 min. pateiktame pranešime, kuriuo prašyta atlikti tvirtinimo „Smart-ID" PIN2 kodu veiksmus – *„2400,00 EUR i saskaita ***[duomenys neskelbiami]*". Abiejų pranešimų atveju pareiškėjui buvo sudaryta galimybė atšaukti inicijuotus veiksmus, bet, remiantis bylos duomenis, abejais atvejais šių veiksmų atlikimas buvo patvirtintas atitinkamai „Smart-ID" PIN kodais.

To, kad atliko tvirtinimo „Smart-ID" PIN kodu (-ais) veiksmus, pareiškėjas neneigė. Nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas konkrečiai neįvardijo, kada ir kurį (-iuos) „Smart-ID" PIN kodą (-us) aprašytoje situacijoje suvedė, kalbėdamas apie Ginčijamo mokėjimo inicijavimą, bendrais bruožais nurodė neatlikęs *„galutinio Smart-ID patvirtinimo*". Tarp pareiškėjo ir banko atstovų telefonu vykusių pokalbių, kurių įrašus bankas pateikė Lietuvos bankui, metu pareiškėjas, be kita ko, buvo nurodęs, jog ginčui aktualiu laikotarpiu pareiškėjo „Smart-ID" PIN1 ir PIN2 kodai buvo analogiški ir šiuos kodus pareiškėjas pakeitė po Ginčijamo mokėjimo iš jo Sąskaitos įvykdymo. To, kad būtų suvedęs „Smart-ID" PIN2 kodą pareiškėjas minėto telefoninio pokalbio metu neneigė. Tačiau, remiantis ginčo byloje turimais pareiškėjo paaiškinimais, banko pateiktų vidaus sistemų duomenimis bei ginčo byloje nustatytų aktualių aplinkybių ir įvykių seka bei jų sąsaja su tolesnėmis ginčo byloje nustatytomis Ginčijamo mokėjimo inicijavimo, patvirtinimo ir įvykdymo aplinkybėmis, objektyvaus pagrindo manyti, kad Ginčijamą mokėjimą „Smart-ID" PIN2 kodu patvirtino ne pats pareiškėjas, Lietuvos bankas neturi.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus[8].

Jei pareiškėjas, kaip pats teigė, suvesdamas „Smart-ID" PIN2 kodą, 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 pakartotinio (-ių) bandymo (-ų) prisijungti prie Paskyros metu jo buvo paprašyta patvirtinti

[7] Fiktyvios interneto banko svetainės adresas Lietuvos bankui nežinomas.

[8] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

savo veiksmus „Smart-ID“ PIN2, o ne PIN1 kodu. Aplinkybė, kad pareiškėjas, naudodamasis „Smart-ID“, savo iniciatyva ir (arba) individualiai nusprendė susikurti ir (arba) vėliau naudoti tapatų „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodą, nekeičia to fakto, kad, nepriklausomai nuo to, ar PIN1 ir PIN2 kodai sutampa, pareiškėjas, vadovaudamasis su banku iš anksto sutartomis sąlygomis, turėtų (galėtų) suprasti, kad santykiuose su banku reikalavimas atlikti „Smart-ID“ PIN1 arba PIN2 kodu veiksmus gali būti sąlygotas ir (arba) sukuria skirtingas pasekmes, grįstas susitarimų su banku išankstiniais susitarimais.

Remiantis bylos duomenimis, banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis ir Paskyra, įskaitant „Smart-ID“ pareiškėjas naudojasi jau ne vienerius metus, tad objektyvaus pagrindo teigti, kad pareiškėjas galėjo nežinoti, jog, norint prisijungti prie Paskyros, naudojamas „Smart-ID“ PIN1, o ne PIN2 kodas, Lietuvos bankas neturi. Tai, kad pareiškėjas nepagrįstai manė, kad „Smart-ID“ PIN2 kodu tvirtina neva savo paties 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. gegužės 17 d., rugpjūčio 14 d., spalio 8 d., lapkričio 19 d. ir 2025 m. vasario 14 d. bankas šalių sutartu būdu buvo siuntęs įspėjimus apie galimas sukčiavimo rizikas, prisijungimo prie Paskyros duomenų apsaugos poreikį ir kitus su tuo susijusius klausimus.

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 Ginčijamo mokėjimo atlikimo) buvo skelbiama žiniasklaidoje ir kituose viešai prieinamuose šaltiniuose[9]. Apie tokias sukčiavimo atakas savo interneto svetainėje 2025 m. balandžio 3 d. skelbė ir pati Valstybinė mokesčių inspekcija[10].

Į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi praėjus 2 dienoms nuo jo įvykdymo, t. y. ne tik praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą[11], per kurį pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir po to, kai 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 banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjui atgauti Ginčijamo sumą ir tuo tikslu 2025 m. gegužės 8 d., t. y., tą pačią dieną, kai pareiškėjas pranešė jam apie tai, kad Ginčijamas mokėjimas atliktas galimai sukčiavimo būdu, Gavėjo finansų įstaigą dėl galimybės atšaukti šį mokėjimą ir grąžinti jo sumą pareiškėjui, tačiau tą pačią dieną Gavėjo finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokios galimybės nėra. 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 šalių sutartose mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su banko jam išduotų mokėjimo priemonių ir jų 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

---

[9] 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.

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

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

straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamo mokėjimo atsiradę nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui, pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[12].

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

[12] 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.