



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-17 Nr. 429-247
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokato padėjėjos X.X. (toliau – pareiškėjos atstovė) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. gegužės 25 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos panaudojant tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis lėšų gavėjui X.X. (toliau – lėšų gavėjas) buvo atlikta 2 990 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja, turėdama tikslą prisijungti prie Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) paskyros, *Google* paieškos sistemoje suvedė raktinį raidžių derinį „VMI“, pateko į suklastotą minėtos įstaigos puslapį, jungdamasi per elektroninės valdžios vartų platformą, paspaudė banko logotipą ir buvo nukreipta į suklastotą banko interneto banko puslapį, kuriame buvo prašoma įvesti tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis, reikalingus prisijungti prie interneto banko: interneto banko atpažinimo ir asmens kodą bei prisijungimą patvirtinti pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės mobiliojo parašo SPIN1 kodu. Pareiškėjai suvedus šiuos duomenis, tretieji asmenys įgijo galimybę prisijungti prie pareiškėjos banko sąskaitos ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Trečiųjų asmenų inicijuotą ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėja patvirtino savo mobiliajame telefone suvesdama tik jai vienai žinomą mobiliojo parašo SPIN2 kodą.

Pareiškėja kreipėsi į banką, nurodė visas įvykio aplinkybes ir prašė grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta dėl pareiškėjos itin neatsargių veiksmų. Banko nuomone, tai ir lėmė, kad pareiškėja patyrė nuostolių. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjos atstovė prašo įpareigoti banką grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, t. y. grąžinti 2 990 Eur, bei atlyginti teises kreipimosi į Lietuvos banką išlaidas – 350 Eur. Pareiškėjos atstovė Lietuvos bankui paaiškino, kad pareiškėja ginčijamos mokėjimo operacijos neautorizavo – ji buvo atlikta be pareiškėjos žinios ir sutikimo. Pareiškėjos atstovės teigimu, banko saugumo sistemos neveikė tinkamai, nes bankas ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymo nesustabdė.

Pareiškėjos atstovė taip pat teigė, kad pareiškėjos banko sąskaitai buvo nustatytas 1 500 Eur dienos mokėjimo operacijų limitas, todėl bankas neturėjo įvykdyti ginčijamos mokėjimo operacijos. Be to, bankas nepateikė įrodymų, kad prieš suvedant mobiliojo parašo SPIN2 kodą pareiškėjai bankas rodė ginčijamos mokėjimo operacijos sumą ir gavėją.

Pareiškėjos atstovės teigimu, atsakomybė už nuostolius, patirtus dėl įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, turi tekti bankui, nes banko sistemos neveikė tinkamai.

Atsiliepiame į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjos veiksmai su savo mokėjimo priemone gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes ji į sukčių suklastotą banko svetainę suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, reikalingus prisijungti prie interneto banko paskyros (banko atpažinimo, asmens ir mobiliojo parašo SPIN1 kodus). Be to, pareiškėja ginčijamą mokėjimo operaciją pati patvirtino, suvesdama mobiliojo parašo SPIN2 kodą, o bankas prieš pareiškėjai

suvedant mobiliojo parašo sPIN2 kodą mobiliojo telefono lange rodė tiek ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, tiek ir lėšų gavėjo sąskaitos numerį. Bankas teigia, kad pareiškėja neginčija fakto, jog ji pati suvedė visus savo personalizuotus saugos duomenis, įskaitant ir mobiliojo parašo sPIN2 kodą. Banko vertinimu, tai, kad pareiškėja, veddama savo personalizuotus saugos duomenis, kritiškai nevertino savo atliekamų veiksmų, rodo, jog ji dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų. Dėl šios priežasties, banko teigimu, tretieji asmenys galėjo be pareiškėjos žinios inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Bankas, atsakydamas į pareiškėjos atstovės argumentus, kad pareiškėjos banko sąskaitai buvo taikomas 1 500 Eur dienos mokėjimo operacijų limitas, pažymėjo, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą mokėjimo operacijų limitai pareiškėjos banko sąskaitoje nebuvo keisti ir galiojo pareiškėjos anksčiau nustatyti 10 000 Eur dienos ir mėnesio mokėjimo operacijų limitai. Banko sistemų turimais duomenimis, mokėjimo operacijų limitas į 1 500 Eur buvo pakeistas 2025 m. gegužės 28 d., t. y. jau po ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo.

Bankas pažymėjo, kad iki ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo bankas pareiškėją buvo informavęs apie sukčiavimo grėsmes naudojantis mokėjimo paslaugomis¹. Pareiškėjai siųstais pranešimais bankas ją informavo apie saugų naudojimąsi banko nuotoliniais kanalais. Taip pat bankas pažymėjo, kad savo interneto svetainėje skelbia informaciją apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas ir teikia patarimus banko klientams, kaip išvengti sukčių pinklių.

Taip pat bankas paaiškino, kad, gavęs pareiškėjos pretenziją dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, tą pačią dieną kreipėsi į lėšų gavėją, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

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

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 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi ginčijamą mokėjimo operaciją ir teigia, kad bankas neužtikrino lėšų jos banko sąskaitoje saugumo, dėl to ji patyrė nuostolių, kuriuos prašo atlyginti. Banko teigimu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas jai grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos 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).

Pareiškėjos atstovės nurodytos aplinkybės, kad ginčijama mokėjimo operacija nėra pareiškėjos autorizuota, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti

¹ 2024 m. rugpjūčio 14 d., 2024 m. spalio 8 d., 2024 m. lapkričio 19 d., 2025 m. vasario 14 d. siuntė pranešimus į pareiškėjos elektroninį paštą.

ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) ar bankas užtikrino lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.

1. Dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai 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, jog 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. Todėl tuo atveju, 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 atleidimo nuo atsakomybės sąlyga².

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 mokėtojai nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos 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 aplinkybėmis³. 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 mokėtojui⁴.

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 praktikoje⁵, 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 mokėtojai nustatytų pareigų, susijusių su

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 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 byla Nr. 2022-02496.

mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, 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 tai, kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁶.

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 ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo prisijungimo prie interneto banko duomenis (banko atpažinimo ir asmens kodus) bei prisijungimą prie interneto banko patvirtindama mobiliojo parašo sPIN1 kodu, suteikė leidimą tretiesiems asmenims iš jos banko sąskaitos inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pareiškėja pati patvirtino, suveddama mobiliojo parašo sPIN2 kodą.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir net patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino jos elgesį jungiantis prie VMI suklastotos platformos, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto banko 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 ženklų 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, įgalinusius 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 ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėja savo iniciatyva atsidarė suklastotą VMI svetainę, siekdama prisijungti prie VMI paskyros, paspaudė banko logotipą, pateko į suklastotą banko interneto banko puslapį ir suklastotame banko interneto banko puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis: banko atpažinimo ir asmens kodus, kurie, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų prisijungta prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir inicijuota ginčijama mokėjimo operacija. Trečiųjų asmenų prisijungimas prie pareiškėjos interneto banko paskyros buvo patvirtintas pačiai pareiškėjai suvedus mobiliojo parašo sPIN1 kodą bei vėliau ginčijamą mokėjimo operaciją pačiai pareiškėjai patvirtintus suvedant mobiliojo parašo sPIN2 kodą.

Kaip pirmiau minėta, 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 reglamentuojančias sąlygas. To paties straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančių banko Bendrųjų taisyklių (toliau – Taisyklės) 1 priedo 10 skyriuje nustatyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Taisyklių 11 skyriuje įvardijama PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

procesu ir jų panaudojimo galimos pasekmės mokėtojų⁷.

Banko ir pareiškėjos santykiams taip pat taikomas ir banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas (toliau – Aprašas), kurio 21.4 papunktyje ir 39 punkte nurodyta, kad: „Klientas / naudotojas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti Banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas / naudotojas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas; – Klientas / naudotojas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims.“

Taigi, pirmiau aptartos Taisyklių ir Aprašo nuostatos aiškiai ir nedviprasmiškai nustato tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų naudojimo mokėjimo operacijų vykdymo procese paskirtį ir jų panaudojimo galimas pasekmes mokėtojų bei aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžia, kad už šių duomenų konfidencialumo išsaugojimą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog 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 suklustotoje VMI svetainėje paspaudė nuorodą į banko interneto banko puslapį ir suvedė savo banko atpažinimo ir asmens kodus bei savo mobiliajame telefone suvedė mobiliojo parašo sPIN1 kodą, o vėliau savo mobiliajame telefone suvedė mobiliojo parašo sPIN2 kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, pažymėtina, kad įprastai panašaus pobūdžio ginčo byloje Lietuvos bankas vertina, kad vien tik faktas, jog mokėtojas paspaudžia jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą ir nepastebi, kad patenka į suklustotą kokios nors bendrovės interneto puslapį, savaime nereiškia mokėtojo didelio neatsargumo. Paprastai sukčių pateiktos tiek pačios nuorodos į suklustotas bendrovių interneto svetaines, tiek ir pačios svetainės būna parengtos labai profesionaliai, dėl to vidutiniam vartotojui pagrįstai gali atrodyti, kad jis jungiasi prie tikros kokios nors bendrovės interneto svetainės.

Nagrinėjamo ginčo atveju iš pareiškėjos ir banko Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų galima teigti, kad sukčiavimo ataka, nukreipta prieš pareiškėją, buvo gerai parengta ir pareiškėjai, kaip vidutinei vartotojai, pagrįstai galėjo atrodyti, kad VMI svetainėje paspaudusi banko logotipą ji jungiasi prie savo interneto banko. Banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad bankas, prieš pareiškėjai suvedant mobiliojo parašo sPIN1 kodą, rodė pranešimą „Jungiatės prie SEB banko“. Taigi, pareiškėjai pagrįstai galėjo atrodyti, kad suvedama mobiliojo parašo sPIN1 kodą ji jungiasi prie savo interneto banko.

Tačiau atkreiptinas dėmesys, kad panašaus pobūdžio sukčiavimo atakos nėra naujos ir visuomenėje gana plačiai žinomos, nes periodiškai skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atakas ir raginančios juos būti budrius, nespausti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų.

Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas pareiškėją asmeniškai jai siųstais elektroniniais laiškais informavo apie būdus, kuriais sukčiai gali mėginti pasisavinti iš banko sąskaitos pinigines lėšas, atkreipė pareiškėjos dėmesį į personalizuotų saugos duomenų mokėjimo operacijų vykdymo procese paskirtį ir galimas neatsargaus naudojimo pasekmes, įspėjo pareiškėją nespausti jokių aktyvių nuorodų ir nesusvesti savo personalizuotų saugos duomenų.

Taigi, iš šių duomenų matyti, kad bankas prevenciškai dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų supažindinta su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis, tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

⁷ Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja su Taisyklėmis ir jų naujausiais pakeitimais buvo asmeniškai supažindinta 2024 m. sausio 18 d. elektroniniu paštu siųstu pranešimu. 2025 m. balandžio 22 d. pareiškėja dar kartą buvo supažindinta su atnaujinta Taisyklių redakcija, kurioje aiškiai nurodyta PIN kodų naudojimo reikšmė ir galimos netinkamo jų panaudojimo pasekmės.

Vertinant tolesnius pareiškėjos veiksmus VMI suklastotoje svetainėje paspaudus banko logotipą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą banko interneto banko puslapį, svarbu tai, kad pareiškėja tikėjosi, kaip ji pati bankui paaiškino, prisijungti prie VMI. Tai reiškia, kad *pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos, panaudodama savo mokėjimo priemonės duomenis, įvykdyti mokėjimo operaciją*. Vis dėlto, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėja ne tik suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, reikalingus prisijungti prie savo interneto banko paskyros, bet ir suvedė mobiliojo parašo SPIN2 kodą, taip patvirtindama ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Pareiškėjos atstovė teigė, kad bankas nepateikė įrodymų, kad, prieš pareiškėjai vedant mobiliojo parašo SPIN2 kodą, pareiškėjai rodė mokėjimo operacijos sumą bei lėšų gavėjo duomenis. Tačiau banko Lietuvos bankui pateikti duomenys įrodo⁸, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą bankas pareiškėjai rodė tiek mokėjimo operacijos sumą, tiek ir lėšų gavėjos duomenis – 2 990,00 EUR i saskaita ***7728. Taigi, pareiškėja, nors ir neturėdama tikslo iš savo banko sąskaitos įvykdyti mokėjimo operacijos, o turėdama tikslą tik prisijungti prie savo interneto banko paskyros, suvedė mobiliojo parašo SPIN2 kodą ir taip patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, pareiškėja nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai, vykdė visus trečiųjų asmenų nurodymus net nepaisydama to, kad bankas jai rodė tiek ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, tiek ir lėšų gavėjo duomenis.

Kaip minėta, Taisyklių 1 priedo 11 skyriuje aiškiai reglamentuota, kad banko klientui suteiktų personalizuotų duomenų naudojimas yra skirtas duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi nesupažindinta su Taisyklėmis ar kad būtų jų nesupratusi. Taigi, pareiškėja iš esmės galėjo suprasti, kad banko atpažinimo, asmens ir mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodų suvedimas gali lemti tam tikras teises pasekmes, šiuo atveju – mokėjimo priemonės praradimą ir neautorizuotos mokėjimo operacijos iš jos banko sąskaitos įvykdymą.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja būtų galėjusi išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kuriais tvirtinamas mokėjimo operacijos įvykdymas, juolab kad bankas prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo patvirtinimą rodė tiek mokėjimo operacijos sumą, tiek lėšų gavėjo duomenis. Vis dėlto pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma suvesti mobiliojo parašo SPIN2 kodą, nors ji pati ir nesiekė inicijuoti jokios mokėjimo operacijos, o tik norėjo prisijungti prie savo interneto banko paskyros, kai prisijungti prie interneto banko paskyros pakanka suvesti tik banko interneto banko atpažinimo, asmens ir mobiliojo parašo SPIN1 kodus, nevertino kritiškai ir 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 jos vardu inicijuoti mokėjimo operaciją.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir 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, jog buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui 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 pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti

⁸ Bankas Lietuvos banko prašė šiuos banko sistemų duomenis laikyti konfidencialiais.

neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčo nagrinėjimo metu nebuvo nustatyta banko atsakomybės už pareiškėjos dėl ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo pagrindų, nėra pagrindo spręsti dėl pareiškėjos atstovės keliamo reikalavimo atlyginti teises išlaidas, susijusias su pareiškėjos kreipimusi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

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 atstovės teiginiai, kad įvykdydamas ginčijamą mokėjimo operaciją, bankas neužtikrino mokėjimo operacijų stebėsenos, neturėjo rizikų valdymo sistemos, 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.

Vertinant pareiškėjos atstovės teiginius, kad bankas neturėjo įvykdyti ginčijamos mokėjimo operacijos, nes pareiškėja buvo nustačiusi dienos mokėjimo operacijų limitą – 1 500 Eur, pažymėtina, kad, banko pateiktais duomenimis, 1 500 Eur dienos mokėjimo operacijų limitas buvo nustatytas po ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo – 2025 m. gegužės 28 d., o iki ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galiojo ankstesnis pareiškėjos nustatytas dienos ir mėnesio mokėjimo operacijų limitas – 10 000 Eur.

Be to, banko pateiktais duomenimis, bankas tą pačią dieną, kai gavo pareiškėjos pretenziją dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos iš jos banko sąskaitos įvykdymo, kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją dėl lėšų grąžinimo, tačiau gavėjas lėšų nesugrąžino.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą⁹.

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

⁹ 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.