LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-11-24 Nr. 429-281
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *AB Artea banko*[1] (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. birželio 29 d. 13 val. 20 min. iš Sąskaitos į Y. Y. (toliau – Gavėja) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Santander Bank Polska S.A.* buvo atliktas 1 090 Eur momentinis mokėjimas[2] (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart-ID" (toliau – „Smart-ID") PIN2 kodu.

2025 m. birželio 29 d. 13 val. 29 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 jam Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjas paaiškino, kad norėjo prisijungti prie banko interneto banko, pateko į, kaip vėliau paaiškėjo, suklastotą interneto svetainę, bandė kelis kartus prisijungti per šią interneto svetainę, tačiau nesėkmingai, o vėliau iš paties banko sužinojo, kad iš Sąskaitos buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas, kurio pareiškėjas 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 „Smart-ID" PIN2 kodu, 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 (1 090 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

[1] Iki 2025 m. gegužės 5 d. buvęs pavadinimas – AB Šiaulių bankas.

[2] Momentinis mokėjimas – lėšų iš mokėtojo mokėjimo sąskaitos gauto mokėjimo nurodymo pagrindu pervedimas, kuris bet kurią dieną ir bet kuriuo metu įvykdomas nedelsiant (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 40[1] dalis).

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 ir nebuvo kitų aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti šių mokėjimų sumas.

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[3].

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

[3] 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[4]. 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[5]. 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[6].

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[7], 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 banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių[8] (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 prisijungta 2025 m. birželio 29 d. 13 val. 19 min. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjui ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjo ar trečiojo asmens) žinioje buvo įrenginys, iš kurio tuo metu prisijungta prie Paskyros, byloje neturima. Aplinkybės, kad prie Paskyros tuo metu galėjo prisijungti ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, bankas negindžijo.

Svarbu pažymėti, kad, norint prisijungti prie Paskyros, buvo būtina žinoti banko pagal šalių sudarytą Interneto banko paslaugos 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 nurodytomis trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo jis susidūrė, aplinkybėmis, pareiškėjas: 1) 2025 m. birželio 29 d. apie 13 val. 20 min. norėjo iš savo kompiuterio prisijungti prie Paskyros, tuo tikslu pasinaudojo naršyklės „Google“ paieškos sistema ir joje įvedė raktažodį „Artea“, o gautuose paieškos rezultatuose pasirinko pirmąją pasiūlytą interneto svetainę; 2) atidaryta interneto svetainė pasirodė jam vizualiai panaši į tikrąją banko interneto banko svetainę ir dėl to jis neatkreipė dėmesio į tai, jog šios svetainės adresas yra www.promartanere.net

[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.
[5] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.
[6] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.
[7] Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-00586 ir 2022-02496.
[8] https://www.artea.lt/lt/url/316.

(toliau – Fiktyvi svetainė)[9]; 3) vadovaudamasis Fiktyvioje svetainėje pateiktomis instrukcijomis, suvedė prisijungimo prie Paskyros kodą bei kitus duomenis ir, bandydamas prisijungti prie Paskyros, kelis kartus suvedė „Smart-ID" PIN kodus, tačiau prie Paskyros jam taip ir nepavyko prisijungti, nes Fiktyvioje svetainėje kaskart matė pranešimus, jog sistema kraunasi ir reikia laukti; 4) netrukus po to sužinojo, kad jo Sąskaitoje buvo įvykdytas Ginčijamas mokėjimas ir kreipėsi į banką.

Pareiškėjas nurodė Lietuvos bankui, kad dėl pirmiau aprašyto sukčiavimo atvejo kreipėsi į policijos įstaigą ir gavo iš jos pranešimą apie pradėtą 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 pats perdavė tretiesiems asmenims prisijungimo prie Paskyros kodą ir (arba) kitus 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 2025 m. birželio 29 d. 13 val. 19 min. prisijungimas prie Paskyros buvo patvirtintas „Smart-ID" PIN1 kodu, o 13 val. 20 min. per Paskyrą inicijuotas Ginčijamas mokėjimas – „Smart-ID" PIN2 kodu.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui 2025 m. birželio 29 d. 13 val. 19 min. pateiktame pranešime, kuriuo prašyta atlikti prisijungimo prie Paskyros tvirtinimo „Smart-ID" PIN1 kodu veiksmus, buvo parodytas šis tekstas: *„Artea. Patikros kodas – XXXX. Prisijungimas",* o 13 val. 20 min. pateiktame pranešime, kuriuo prašyta atlikti Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo „Smart-ID" PIN2 kodu veiksmus – *„Artea. Patikros kodas – XXXX. Pasirašymas. Įvesdami sPIN2 patvirtinate operacijas. Suma: 1 090 EUR, Operacijų sk.: 1".* Šiuose pranešimuose, be kita ko, buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti" arba „Atšaukti" inicijuotą veiksmą. Abiejų pranešimų atvejais, remiantis bylos duomenimis, buvo pasirinkta suvesti atitinkamus „Smart-ID" PIN kodus ir patvirtinti pranešimuose nurodytus veiksmus.

Kaip nurodyta pirmiau, to, kad atliko tvirtinimo „Smart-ID" PIN1 ir PIN2 kodais veiksmus, pareiškėjas neneigė, tačiau teigė, kad juos atlikdamas siekė prisijungti prie Paskyros ir aplinkybę, jog iš pirmo karto nepavyko prisijungti prie Paskyros, vertino kaip galimus su banko pavadinimo keitimu susijusius techninius nesklandumus.

Jei, kaip pats teigė, pareiškėjas iš pradžių siekė pats prisijungti prie Paskyros, jo pirmasis bandymas tai padaryti, nepaisant to, kad pareiškėjas bandė jungtis per Fiktyvią svetainę, ir tam atliktas tvirtinimo, įvedant „Smart-ID" PIN1 kodą, veiksmas, Lietuvos banko nuomone, pats savaime negalėtų būti laikytinas itin neatsargiu. Tačiau, kai jo paties nurodyto antrojo bandymo prisijungti prie Paskyros metu pareiškėjui buvo pateiktas prašymas suvesti nebe „Smart-ID" PIN1, o PIN2 kodą, toks pasikeitimas, Lietuvos banko nuomone, turėjo (galėjo) sukelti pareiškėjui įtarimų dėl tuo metu atliekamo veiksmo pobūdžio. Be to, paskesnis „Smart-ID" pranešimas, kuriuo pareiškėjas buvo paprašytas suvesti PIN2 kodą, kaip ir nurodyta pirmiau, savo turiniu iš esmės skyrėsi nuo pirminio „Smart-ID" pranešimo – jame buvo aiškiai nurodyta, jog prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, o ne prisijungimą prie Paskyros.

Tai, kad pareiškėjas, galimai neatkreipdamas dėmesio į gauto pranešimo turinį, kaip pats teigė, subjektyviai ir nepagrįstai manė, jog „Smart-ID" PIN2 kodu tvirtina prisijungimą prie Paskyros, o ne kokią nors mokėjimo operaciją, nors iš gauto „Smart-ID" 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, jog bankas 2025 m. balandžio 3 d., t. y. beveik 3 mėnesiai iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, ir 2025 m. gegužės 6 d., t. y. beveik 2 mėnesiai iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, siuntė pareiškėjui pranešimus apie banko pavadinimo keitimo pokyčius ir tokių pokyčių įtaką tolesniems šalių sutartiniams santykiams. Minėtuose pranešimuose bankas įvardijo konkretų atnaujintos interneto svetainės adresą, t. y. www.artea.lt. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėjamu atveju pareiškėjas bandė prie Paskyros jungtis per Fiktyvią svetainę, t. y.

[9] Pareiškėjas teigė, kad Fiktyvi svetainė buvo identiška tikrajam banko interneto banko puslapiui, tačiau, objektyvių duomenų, kurie leistų įvertinti ir (arba) nustatyti, ar, kaip ir kiek Fiktyvios svetainės turinio vizualinis vaizdas buvo (galėjo būti) panašus į tikrosios banko interneto banko svetainės turinį, nepateikė.

www.promartanere.net, kurios pavadinimas ne tik akivaizdžiai skyrėsi nuo tikrojo banko interneto svetainės pavadinimo, bet ir neturėjo jokių raktinių žodžių ir (arba) kitų banko pavadinimo fragmentų, kurie būti kaip nors susiję su pasikeitusiu ir (arba) ankstesniu banko pavadinimu.

Pažymėtina ir tai, kad 2025 m. gegužės 6 d. pranešime bankas, be kita ko, įspėjo pareiškėją būti budriam dėl galimų sukčiavimo atakų bei pateikė nuorodą į savo oficialios banko interneto svetainės puslapyje www.artea.lt/lt/sukciavimo-budai-ir-kaip-ju-isvengti skelbiamą informaciją dėl galimų su banko pavadinimu susijusių sukčiavimo atakų. Minėtame interneto svetainės puslapyje bankas, be kita ko, pažymėjo, kad prie interneto banko paskyrų būtina jungtis tik per www.artea.lt puslapį, o ne spaudžiant el. paštu atsiųstas nuorodas arba ieškant banko interneto svetainės paieškos portaluose, taip pat priminė atpažinties priemonių, grįstų dviejų PIN kodų naudojimo principais, naudojimo sutartiniuose santykiuose su banku sąlygas, t. y. pažymėjo, kad tokiais atvejais PIN1 kodas yra skirtas tapatybei patvirtinti jungiantis prie interneto banko ar kitų el. paslaugų (VMI, Sodra ir kt.), o PIN2 kodas – mokėjimo operacijoms atlikti ar dokumentams pasirašyti.

Bankas taip pat pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad laikotarpiu nuo banko pavadinimo pasikeitimo iki 2025 m. birželio 29 d., t. y. iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėjas buvo net keletą kartų sėkmingai prisijungęs prie Paskyros tiek per banko interneto banko svetainę, tiek ir per pareiškėjo telefone įdegtą banko mobiliąją programėlę (pvz., 2025 m. birželio 9 d., 21 d. ir 27 d.).

Nagrinėjamu atveju apie sukčiavimo atakas, kuomet bandoma neteisėtai pasinaudoti banko pavadinimo pasikeitimo aplinkybėmis ir (arba) klastojama banko interneto svetaine jau kelis mėnesius iki 2025 m. birželio 29 d., t. y. iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, buvo skelbiama ir žiniasklaidoje bei kituose viešai prieinamuose šaltiniuose[10].

Nors pareiškėjas, be kita ko, reiškė bankui pretenzijas dėl to, kad, pareiškėjo nuomone, gavus mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bankui turėjo kilti įtarimų dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas galimai neatitiko šalių sutartinių santykių metu pareiškėjo įprastai Sąskaitoje atliekamų mokėjimo operacijų įpročių, objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankui turėjo kilti tokio pobūdžio įtarimų ir (arba) kad bankas iš anksto galėjo (turėjo) suprasti, kad Ginčijamas mokėjimas, kurį pareiškėjas patvirtino tik jam žinomu „Smart-ID" PIN2 kodu, atliekamas sukčiavimo būdu, nepateikė.

Svarbu pažymėti ir tai, kad vien aplinkybė, jog mokėtojas atlieka didesnės vertės, negu prieš tai buvo atlikęs, mokėjimo operaciją, atlieka mokėjimo operaciją lėšų gavėjui, kuriam prieš tai nebuvo atlikęs jokių mokėjimo operacijų, ar pan., Lietuvos banko nuomone, savaime nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas mokėjimo paslaugų teikėjui laikyti tokią mokėjimo operaciją įtartina ir (arba) atsisakyti ją vykdyti. Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, jog nagrinėjamu atveju Ginčijamo mokėjimo suma neviršijo ginčo šalių sutartų Sąskaitoje leistinų atliktų mokėjimo operacijų dienos ir mėnesio limitų, o didesnės vertės, negu Ginčijamas mokėjimas, mokėjimo operaciją ir (arba) mokėjimo operaciją į kitą valstybę, t. y. ne į Lietuvą, pareiškėjas buvo atlikęs ir anksčiau.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad, į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi 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 Gavėjos mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į jį metu pareigos ir (arba) galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą bankas nebeturėjo.

Nepaisant pirmiau nurodyto, banko byloje pateikti duomenys liudija, kad jis dėjo pastangas padėti pareiškėjui atgauti Ginčijamo sumą ir tuo tikslu kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo ir jo sumos grąžinimo, tačiau Gavėjos finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokios galimybės nėra. Objektyvaus pagrindo teigti, kad Ginčijamas mokėjimas nebuvo atšauktas ir (arba) jo suma iš Gavėjos nebuvo atgauta dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių, byloje neturima.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su banko jam išduotų mokėjimo

---

[10] Pvz., 2025 m. gegužės 9 straipsniai (Bankas perspėja savo klientus: sukčiai pradėjo atakuoti gyventojus laiškais | Verslas | 15min.lt; „Artea" įspėja apie sukčius: bando pasinaudoti banko pavadinimo pakeitimu - Delfi verslas ir pan.); 2025 m. birželio 19 d. straipsniai (Sukčiai iš žmonių išviliojo apie 56 tūkst. eurų; Sukčiai atrado naują pinigų išviliojimo būdą: pinigų netenkama per kelias minutes - Delfi verslas ir pan.) ir kt.

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

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, kaip teigia pareiškėjas, 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 matomos ir (arba) 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, ir nenustačius kitų aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumą, pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti (atlyginti) 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.