



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-03 Nr. 429-33
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Laikotarpiu nuo 2024 m. spalio 7 d. iki 2024 m. spalio 9 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 13 mokėjimo operacijų (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjams *Youhodler Milano IT*, www.kucoin.com, *Mex*, *Script* (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 7 801 Eur. Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos suvedus pareiškėjos banko kortelės duomenis bei pareiškėjos tapatybę patvirtinus pareiškėjos mobiliojo parašo SPIN1 kodu.

Bankui atsisakius pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja detalaus aplinkybių aprašymo, kokius veiksmus su savo mokėjimo priemone ji atliko, nepateikė. Pareiškėja tik nurodė, kad prieš vesdama mobiliojo parašo SPIN1 nesuprato, kad tvirtina mokėjimo operacijų įvykdymą. Pareiškėja teigė, kad „bandant prisijungti prie „fishing“o Vinted puslapio nebuvo išeinama iš to puslapio aplinkos, t. y. neprisijungiau prie internetinės Banko aplinkos, t. y. nebuvo įmanoma suprasti, kad vykdoma veikla susijusi su banko sąskaitomis.“

Lietuvos bankui telefonu susisiekus su pareiškėja ir paprašius patikslinti jos prašyme nagrinėti ginčą nurodytas mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, pareiškėja teigė, kad jos dukra jungėsi prie *Vinted* puslapio, norėdama užsiregistruoti *Vinted* platformoje, o pati pareiškėja suvedė mokėjimo kortelės duomenis bei mobiliojo parašo SPIN1 kodą. Lietuvos bankui paprašius pareiškėjos telefonu nurodytas aplinkybes patvirtinti raštu, pareiškėja Lietuvos bankui teigė, kad „*galbūt netinkamai paaiškinau žodžiu, tad norėčiau pabrėžti, kad aš savo kortelės duomenų ar prisijungimo prie banko kodų niekam nesu perdavusi, nei dukrai, nei kam kitam. Duomenis suvedinėjau Vinted aplinkoje pati asmeniškai. Dukra tik atidarė langą, kuriame reikėjo verifikuotis. Toliau visus veiksmus atlikau pati, nes ir pats veiksmas vyko iš mano kompiuterio - dukra tuo metu jei prisijungimų prie internetinio banko neturėjo, nei atskiros savo kompiuterio - tiesiog pasisiūlė parduoti kelis mūsų daiktus, išaugtus drabužius per Vinted, kad galėtume gauti papildomų pajamų.*“

Pareiškėja taip pat teigė, kad bankas nesiėmė tinkamų veiksmų, kad pastebėtų ir sustabdytų neautorizuotų mokėjimo operacijų iš pareiškėjos banko sąskaitos vykdymą, prieš mokėjimo operacijų patvirtinimą nepateikė informacijos nei apie lėšų gavėją, nei apie mokėjimo operacijų sumą.

Pareiškėja prašė, kad bankas jai grąžintų mokėjimo operacijos sumą – 7 801 Eur. Taip pat pareiškėja prašė pripažinti, kad „bankas pažeidė mokėjimo paslaugų teikėjui pagal LR Mokėjimo įstatymo numatytas pareigas operacinės ir saugumo rizikos valdymo pareigas“.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos prekybininkui perdavus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) bei kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtintus pareiškėjos mobiliojo parašo SPIN1 kodu. Bankas paaiškino, kad šiuo atveju pareiškėjai elektroniniu parašu tvirtinant mokėjimo operacijas buvo rodomas operacijos kontrolinis kodas, kuris turėjo sutapti su autentifikavimo lange (kuriame buvo suvesti kortelės duomenys) rodomu

kodu. Suvedus sPIN1 kodą, mokėjimo operacija yra patvirtinama, o lėšos rezervuojamos mokėjimo kortelės sąskaitoje.

Bankas pažymėjo, kad pareiškėja bankui neatskleidė su mokėjimo operacijų įvykdymu susijusių aplinkybių. Tačiau bankas iš bankui policijos pateiktos ikiteisminio tyrimo medžiagos daro prielaidą, kad pareiškėja iš trečiųjų asmenų gavo ir paspaudė aktyvią nuorodą, norėdama gauti lėšas už parduodamas prekes, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis. Bankas atkreipė dėmesį, kad tokia paslauga, kai, norint gauti lėšas į savo sąskaitą, prašoma suvesti savo mokėjimo priemonės duomenis, neegzistuoja.

Bankas teigia pagrįstai įvykdęs visas mokėjimo operacijas, o pareiškėja savo mokėjimo priemonės neišsaugojo dėl savo itin neatsargių veiksmų, tikėtina, kad pareiškėja savo mokėjimo priemonę naudojo ne pagal paskirtį.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimus kaip nepagrįstus.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 7 801 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikia detalių ir nuoseklių paaiškinimų apie veiksmus, kuriuos ji atliko su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja tik teigia pati neautorizavusi mokėjimo operacijų, tačiau pripažįsta visus 13 kartų suvedusi savo mobiliojo parašo sPIN1 kodą.

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

1. Dėl banko pareigos pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijų sumą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Mokėjimų įstatymas.

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

Ginčo byloje nustatyta, kad mokėjimo operacijos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdytos suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus pareiškėjai išduoto mobiliojo parašo sPIN1 kodu. Pareiškėja pripažįsta pati suvedusi tiek savo mokėjimo kortelės duomenis, tiek ir savo mobiliojo parašo sPIN1 kodą. Pareiškėja teigia, kad bankas jai nerodė nei gavėjo, nei mokėjimo operacijos sumos, todėl ji nesuprato, kad tvirtina mokėjimo operacijas. Bankas pripažįsta, kad, atliekant mokėjimo operacijas kortele, prieš vedant mobiliojo parašo sPIN1 kodą, pareiškėjai nebuvo rodoma informacija nei

apie lėšų gavėjus, nei apie mokėjimo operacijų sumas. Bankas tik teigia, kad pareiškėja, prieš vesdama mobiliojo parašo SPIN1 kodą, turėjo sutikrinti banko pateikiamą kontrolinį kodą.

Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad, vertinant mokėtojo veiksmus su savo mokėjimo priemone per aplaidumo ar didelio aplaidumo kriterijų bei sprendžiant klausimą dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų nuostolių paskirstymo, aplinkybė, kad finansų paslaugų teikėjas (šiuo atveju bankas) prieš mokėjimo operacijos įvykdymą mokėtojui aiškiai ir nedviprasmiškai nepateikė informacijos apie lėšų gavėją bei mokėjimo operacijos sumą, yra viena iš esminių aplinkybių, galinčių lemti, kad nuostoliai už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą gali tekti finansų paslaugų teikėjui. Tačiau svarbu pažymėti, kad kiekvienu atveju, sprendžiant atsakomybės už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo nuostolių paskirstymo klausimą, vertinama visų individualioje ginčo byloje nustatytų aplinkybių visuma.

Lietuvos bankas savo neteisminėje ginčų sprendimo praktikoje yra ne kartą pasisakęs, kad siekiant tinkamai įvertinti mokėtojo veiksmus, kuriuos jis atliko su savo mokėjimo priemone bei siekiant teisingai išspręsti nuostolių atlyginimo klausimą, taip pat yra svarbu ir paties vartotojo (mokėtojo) bendradarbiavimas ir sąžiningas aplinkybių, susijusių su mokėjimo operacijų įvykdymu, veiksmų, kuriuos jis atliko atskleidimas.

Nagrinėjamo ginčo byloje pareiškėjos pateikti paaiškinimai apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes nėra detalūs, aiškūs ir nuoseklūs. Kaip matyti iš pareiškėjos ginčo byloje pateiktų paaiškinimų, vienu atveju pareiškėja Lietuvos bankui teigia, kad prie *Vinted* platformos, turėdama tikslą prie jos prisiregistruoti, jungėsi ir visus duomenis suvedė ji pati, kitu atveju teigia, kad jos dukra jungėsi, o pareiškėja tik suvedė savo mokėjimo priemonės duomenis. Banko Lietuvos bankui pateiktoje ikiteisminio tyrimo medžiagoje teigiama, kad tyrimo metu buvo nustatyta, jog pareiškėja „2024-10-06 20:08 elektroniniu paštu gavo netikras nuorodas apie tariamai nupirktas prekes, kur jas aktyvavusi suvedė savo naudojamo banko duomenis, prarado 7800 eurų“. Taigi, ginčo byloje turimi pareiškėjos paaiškinimai bei kiti ginčo byloje turimi duomenys apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes ir konkrečius veiksmus, kuriuos pareiškėja atliko yra skirtingi, todėl iš esmės nėra žinomos tikrosios aplinkybės, kuriomis buvo įvykdytos mokėjimo operacijos.

Iš pareiškėjos paaiškinimų Lietuvos bankui galima suprasti, kad prie *Vinted* platformos jungėsi jos dukra, turėdama tikslą užsiregistruoti šioje platformoje ir parduoti drabužius. Ginčo byloje nėra aišku, jeigu, kaip teigia pareiškėja, jos dukra tik norėjo prisiregistruoti prie *Vinted* platformos, kodėl pareiškėja suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis bei net 13 kartų suvedė savo mobiliojo parašo SPIN1 kodą. Svarbu atkreipti dėmesį, kad norint prisiregistruoti prie *Vinted* platformos nėra prašoma suvesti savo mokėjimo kortelės duomenų. Be to, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad mokėjimo operacijos buvo vykdomos tris dienas iš eilės, t. y. 2024 m. spalio 7 d., 2024 m. spalio 8 d. ir 2024 m. spalio 9 d., vadinasi, pareiškėja net tris dienas iš eilės vedė savo mobiliojo parašo SPIN1 kodą, nors, kaip ji teigė, neketino atlikti jokių mokėjimo operacijų. Ginčo byloje pareiškėja šios aplinkybės paaiškinimo nepateikė, todėl lieka neaišku, kodėl tris dienas iš eilės neketindama atlikti mokėjimo operacijų pareiškėja vedė mobiliojo parašo SPIN1 kodą. Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime taip pat pažymėjo, kad pareiškėja bankui nepateikė jokių įvykusio sukčiavimo aplinkybių aprašymo.

Svarbu pažymėti, kad iš ginčo byloje turimų duomenų galima įtarti, jog galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis (pareiškėjos vardą, pavardę, kortelės numerį, CVV kodą) bei pareiškėjos tapatybę 13 kartų patvirtinus mobiliojo parašo SPIN1 kodu. Pareiškėja teigia, kad šiuos duomenis suvedė ji pati.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi objektyvūs duomenys liudija, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei pačios pareiškėjos net 13 kartų skirtingomis dienomis patvirtintos mobiliojo parašo SPIN1 kodu, o pareiškėja detalių bei nuoseklių paaiškinimų dėl savo pačios veiksmų ir (arba) kitų aplinkybių, galėjusių lemti neteisėtą pasinaudojimą jos duomenimis, nepateikia, nėra galimybės objektyviai įvertinti pareiškėjos veiksmų, kuriuos ji atliko su savo mokėjimo priemone.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareiga yra ypač svarbi ginčo situacijose, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją ir teigia, kad jo mokėjimo priemonė buvo panaudota neteisėtai, nes būtent mokėtojas (mokėjimo priemonės savininkas) paprastai gali žinoti, kokius konkrečius

veiksmus jis atliko su mokėjimo priemone (ar jos duomenimis) ir kas galėjo lemti jos (jų) praradimą ir (arba) neteisėtą panaudojimą. Mokėtojai nebendradarbiaujant ir (arba) tinkamai neatskleidus bei objektyviais įrodymais nepagrindus jo žinioje buvusių ar nuo jo priklausiusių ginčui išspręsti aktualių aplinkybių, įskaitant jo paties su mokėjimo ir (arba) atpažinties priemone, taip pat ir su šiomis priemonėmis susijusius duomenis, atliktus veiksmus bei šių veiksmų priežastis ir tikslus, tokio pobūdžio informacijos nei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, nei Lietuvos bankas negali žinoti ir negali tinkamai įvertinti mokėtojo elgesio. Svarbu pažymėti, kad ši informacija yra būtina siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą klausimą ir išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

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

2. *Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo*

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

Vien tik pareiškėjos teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja dėl mokėjimo operacijos įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operacijas pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.