



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-14 Nr. 429-44
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokatės X.X (toliau – pareiškėjo atstovė) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo X,X, (toliau – pareiškėjas) ir AB Artea banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. liepos 3 - 4 d. pareiškėjo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) buvo atliktos šešios mokėjimo operacijos gavėjams YIZICO, www.archelic.com (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma - 5 501,62 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai atlikti pareiškėjui tretiesiems asmenims per *Messenger* programėlę perdavus prisijungimo prie interneto banko ID ir slaptažodį, kuriais pasinaudoję tretieji asmenys perėmė pareiškėjo sąskaitų valdymą, atliko Kortelės registraciją į Saugaus atsiskaitymo internetu programą bei kiekvieną ginčijamą mokėjimą patvirtinus vienkartinį saugos kodą, kuris banko buvo siunčiamas į pareiškėjo mobiliojo telefono numerį.

2025 m. liepos 3 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas grąžinti jam nuo jo banko sąskaitos nurašytą ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjas bankui paaiškino, kad „2025 m. liepos 1 d. buvau apgautas sukčių, kurie per Facebook Messenger apsimetė pažįstamu asmeniu. Jie pateikė nuorodą, kuri atrodė kaip Jūsų banko svetainė, ir paprašė suvesti prisijungimo duomenis bei kodus. Aš, nesuprasdamas apgaulės esmės, tuos duomenis pateikiau. Suklastotoje svetainėje įvedžiau el. bankininkystės naudotojo ID, slaptažodį (kuris buvo neteisingas) bei SMS žinutę gautus kodus. Jokio pastovaus slaptažodžio nepateikiau ir tikėjau, kad dalyvauju reklaminiame pasiūlyme, o ne patvirtinu mokėjimo operacijas“.

Bankui nesutikus grąžinti nuo pareiškėjo banko sąskaitos nurašytos ginčijamų mokėjimų sumos, pareiškėjo atstovė kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Pareiškėjo atstovė kreipėsi į Lietuvos banką pakartojo pareiškėjo bankui nurodytas ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes ir teigė, kad bankas turėjo sustabdyti ir nevykdyti ginčijamų mokėjimų, nes lėšos pareiškėjo banko sąskaitoje dar buvo tik rezervuotos. Pareiškėjo atstovės teigimu, banko argumentai, kad pareiškėjas nuostolių dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo patyrė dėl savo itin didelio aplaidumo, yra nepagrįsti. Jos teigimu, esminė aplinkybė lemianti banko atsakomybę už ginčijamų mokėjimų įvykdymą yra ta, kad bankas neužtikrino lėšų pareiškėjo banko sąskaitoje saugumo bei laiku nesustabdė ginčijamų mokėjimų vykdymo.

Pareiškėjo atstovė prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą - 5 501,62 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė ginčijamus mokėjimus, nes ginčijami mokėjimai buvo atlikti juos patvirtinus šalių sutarta forma ir tvarka. Banko teigimu, atlikęs tyrimą dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo jis nustatė, kad pareiškėjui tretieji asmenys pateikė aktyvią nuorodą, kurioje pareiškėjas suvedė savo prisijungimo prie interneto banko ID bei slaptažodį ir net 31 kartą tretiesiems asmenims per *Messenger* programėlę pateikė vienkartinius SMS žinutę iš banko gautus prisijungimo ir mokėjimų tvirtinimo slaptažodžius. Banko vertinimu, tokie pareiškėjo veiksmai su savo mokėjimo priemone laikytini itin aplaidžiais, kas ir lėmė, kad pareiškėjas patyrė nuostolių.

Bankas, pasisakydamas dėl banko pareigos atšaukti ginčijamus mokėjimus, pažymėjo, kad patvirtinus ginčijamus mokėjimus, lėšos pareiškėjo banko sąskaitoje buvo rezervuotos ir

jų nebuvo galima atšaukti, nes, vadovaujantis mokėjimo kortelių organizacijos „Mastercard“ taisyklėmis, atsiskaičius mokėjimo kortele, bankas sąskaitoje rezervuoja lėšas, siekiant užtikrinti mokėjimo nurodymo įvykdymą ir gavęs iš lėšų gavėjo patvirtinimą apie atsiskaitymą kortele, yra įpareigotas lėšas pervesti lėšų gavėjui. Rezervavus lėšas mokėjimas jau yra vykdomas ir jo atšaukti nėra galimybės.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus argumentus, bankas prašė atmesti pareiškėjo 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. 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jo banko sąskaitos nurašytas lėšas - 5 501,62 Eur.

Pareiškėjo atstovė teigia, kad ginčijami mokėjimai yra atlikti be pareiškėjo sutikimo, o nuostolių pareiškėjas patyrė dėl to, kad bankas laiku nesustabdė ginčijamų mokėjimų vykdymo.

Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo keliamu reikalavimu, nurodo, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti šalių sutarta forma ir tvarka, todėl bankas neturėjo pagrindo jų nevykdyti. Banko teigimu, tokie pareiškėjo veiksmai su savo mokėjimo priemone būdingas didelį neatsargumas, kas ir lėmė, kad tretieji asmenys pasisavinę pareiškėjo personalizuotus saugos duomenis, galėjo inicijuoti ginčijamus mokėjimus.

Įvertinus pirmiau aptartas ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes, t. y. kad pareiškėjas savo valios autorizuoti ginčijamus mokėjimus neišreiškė, ginčijami mokėjimai laikytini atliktais nesant pareiškėjo valios. Atsižvelgiant į tai, su ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus neautorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pareiškėjui; 2) užtikrina pareiškėjo lėšų saugumą; 3) turėjo pareigą atšaukti ginčijamus mokėjimus.

1. Dėl banko pareigos grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pareiškėjui.

Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai 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, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas taip pat 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 nesažiningai; 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 nesažiningai ar 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 sąlyga¹.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojant banko pareiškėjui suteiktus personalizuotus saugos duomenis (interneto banko ID, slaptažodį, bei SMS žinute gautus vienkartinis slaptažodžius), atskleidžiant šiuos duomenis tretiesiems asmenims ir (ar) atliekant kitus su tuo susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų atlikimu susiję pareiškėjo nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis². 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.³

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 praktikoje⁴, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip nurodyta pirmiau, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų 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 veikė dėl didelio neatsargumo⁵.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta mokėtojo pareiga naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – Korte)le) 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).

Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos Artea banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Mokėjimų taisyklės) 7.1 p. - 7.2. punktuose, kuriuose nustatoma, kad „klientas naudodamasis mokėjimo paslaugomis, ypatingai elektroninėje erdvėje, ir siekdamas išvengti žalos, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Mokėjimo priemonės, Tapatybės patvirtinimo priemonės ar Elektroninių kanalų personalizuotus saugumo duomenis. Klientui suteikti ir tik jam asmeniškai žinomi prisijungimo prie sąskaitų duomenys apsaugo Kliento sąskaitas. Klientas turi būti apdairus, atidus ir užtikrinti Mokėjimo priemonių, Tapatybės patvirtinimo priemonių saugumą, saugoti ir laikyti jas paslapyje, taip pat imtis visų įmanomų priemonių, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės jomis pasinaudoti ar susižinoti. Tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik Klientui (...). *Klientas neturi teisės perduoti tretiesiems asmenims Tapatybės patvirtinimo priemonių, leisti jiems sužinoti ar kitaip susipažinti, nes būtų pažeista sąskaitų apsauga ir sudaryta galimybė tretiesiems asmenims pasinaudoti sąskaitose esančiomis lėšomis. (...) Klientas, gavęs pranešimą į savo naudojamą*

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

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁴ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. 2022-00586 ir 2022-02496.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

įrenginį apie inicijuotą mokėjimo operaciją, kurios neinicijavo, turi atidžiai perskaityti pranešimą, kritiškai jį vertinti ir netvirtinti tokios mokėjimo operacijos išduotomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis, neatidaryti atsiųstų internetinių nuorodų, nesuvesti interneto banko ar mokėjimo kortelės duomenų ir iš karto apie įtartina mokėjimo operaciją informuoti Banką". Jeigu nesilaikoma minėtų pareigų, kaip numatyta Mokėjimų taisyklių 6.3.4 p. toks elgesys laikomas dideliu neatsargumu, todėl pareiškėjui tenka atsakomybė už patirtus nuostolius.

Bankas teigia, kad pareiškėjas nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjo elgesys neatitiko Mokėjimų taisyklėse nustatytų naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygų ir nebuvo adekvatus bei pakankamas, kad užtikrintų mokėjimo priemonės personalizuotų duomenų saugumą.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino jo elgesį trečiajam asmeniui per *Messenger* programėlę atskleidžiant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis bei vienkartinius saugos kodus, skirtus patvirtinti mokėjimo operacijas. 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 žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant paties pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjas iš asmens, kuris apsimetė jo pažįstamu asmeniu, per *Messenger* programėlę gavo žinutę su pasiūlymu sudalyvauti akcijoje. Šis asmuo pareiškėjui pateikė aktyvią nuorodą, kurią paspaudęs pareiškėjas suvedė savo interneto banko naudotojo ID bei slaptažodį. Iš pareiškėjo Lietuvos bankui pateikto susirašinėjimo su trečiuoju asmeniu, matyti, kad pareiškėjas ne iš karto įvedė teisingus duomenis, todėl vėliau juos tiesiogiai atskleidė trečiajam asmeniui. Tretieji asmenys prisijungę prie pareiškėjo banko sąskaitos, pareiškėjo Kortelę užregistravo Saugaus atsiskaitymo internetu programoje ir inicijavo ginčijamus mokėjimus. Ginčijamų mokėjimų patvirtinimui bankas pareiškėjui siuntė SMS žinutes su vienkartinio saugos kodu. Svarbu pažymėti, kad banko pateiktais duomenimis, kartu su vienkartinio saugos kodu, bankas rodė ir informaciją, kad vienkartinis saugos kodas yra skirtas patvirtinti mokėjimo operaciją konkrečiam gavėjui. Ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėjas banko SMS žinute atsiųstus vienkartinius saugos kodus atskleidė tam pačiam trečiajam asmeniui.

Pabrėžtina, kad pirmiau aptartų Mokėjimų taisyklių nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, kuris privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad jis ėmėsi adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad jai nustatytos pareigos, susijusios su Kortelės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Nagrinėjamo ginčo atveju, vertinant pareiškėjo elgesį su jam banko išduota mokėjimo priemone, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas trečiajam asmeniui per *Messenger* pokalbių programėlę daug kartų perdavė banko jam SMS žinute pateiktus vienkartinius saugos kodus, skirtus patvirtinti mokėjimo operacijų įvykdymą. Pareiškėjas trečiajam asmeniui perdavė ir savo prisijungimo prie interneto banko ID bei slaptažodį. Įvertinus pareiškėjo veiksmus su savo mokėjimo priemone, galima teigti, kad pareiškėjas tokiais savo veiksmais nesilaikė Mokėjimų taisyklių 7.1 p. - 7.2. punktų reikalavimus ir neužtikrino personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo, dėl ko tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu inicijuoti ir patvirtinti ginčijamus mokėjimus. Lietuvos banko vertinimu, tokie pareiškėjo veiksmai yra laikytini itin neapdairiais bei iš esmės pažeidžiančiais mokėjimo priemonės turėtojo pareigas nurodytas Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei ginčo šalių sutartinius santykius reglamentuojančiose

Mokėjimų taisyklėse.

Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas asmeniškai 2025 m. sausio 9 d. buvo informuotas apie sukčiavimo atakas, kaip jas atpažinti ir kokių saugumo priemonių imtis, kad būtų išvengta neautorizuotų mokėjimo operacijų atlikimo. Be to, svarbu pažymėti, kad panašaus pobūdžio sukčiavimo būdai nėra nauji ir visuomenėje gana plačiai žinomi, įvairios institucijos per visuomenės informavimo priemones bei socialiniuose tinkluose nuolat skelbia informaciją apie panašias sukčiavimo atakas ir ragina vartotojus būti budrius, nespauti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų.

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjo 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 pareiškėjo atstovės teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas ginčijamus mokėjimus 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.

3. Dėl mokėjimų nurodymų įvykdyti ginčijamus mokėjimus atšaukimo

Pareiškėjo atstovė teigė, kad bankas turėjo nevykdyti ir atšaukti ginčijamus mokėjimus, nes pareiškėjui pranešus apie sukčiavimą, lėšos pareiškėjo banko sąskaitoje dar buvo tik rezervuotos.

Vertinant banko pareigą atšaukti ginčijamų mokėjimų vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamus mokėjimo operacijas nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos. Pareiškėjas į banką kreipėsi po to, kai buvo inicijuoti ginčijami mokėjimai.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 4 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjo ginčijami mokėjimai iš tiesų yra neautorizuoti, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šie ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti ir įvykdyti. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokių mokėjimų nurodymų nevykdyti ar juos atšaukti.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamus mokėjimus ir kad nepagrįstai jų neatšaukė.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁶.

⁶ 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.

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. reikalavimus.

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