



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-03-17 Nr. 429-74
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. rugpjūčio 18 d. 9 val. 28 min. 58 sek. iš Sąskaitos į lėšų gavėjo Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą Ispanijoje registruotoje finansų įstaigoje *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S. A.* buvo įvykdytas 3 000 Eur momentinis¹ mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjos mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart-ID“ (toliau – „Smart-ID“) PIN2 kodu 2025 m. rugpjūčio 18 d. 9 val. 28 min. 14 sek.

2025 m. rugpjūčio 18 d. 9 val. 30 min. pareiškėja telefonu susisiekė su banku² ir pranešė, kad nukentėjo nuo sukčių ir kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji.

Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėja nurodė, kad, siekdama prisijungti prie AB „Lietuvos draudimas“ savitarnos sistemos (toliau – LD sistema), pateko į, kaip vėliau paaiškėjo, suklastotą AB „Lietuvos draudimas“ interneto svetainę, iš kurios buvo nukreipta į neva Elektroninių valdžios vartų portalą ir banko interneto svetaines, taip pat vėliau paaiškėjusias esant suklastotas. Pareiškėja teigė maniusi, kad atlieka tapatybės patvirtinimo veiksmus, būtinus prisijungti prie LD sistemos, tačiau vėliau pamatė, kad iš jos Sąskaitos buvo įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, kurio ji neatliko ir nesiekė atlikti. Pareiškėjos nuomone, bankas nereagavo į pareiškėjai nebūdingą Ginčijamą mokėjimą ir nepateikė duomenų, kad būtų ėmęsis papildomų saugumo priemonių, įskaitant Gavėjo duomenų patikrą, kaip tai numatyta 2024 m. įsigaliojusiame Europos Parlamento ir Tarybos reglamente dėl momentinių kredito pervedimų.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo, kurį pareiškėja pati patvirtino „Smart-ID“ PIN2 kodu, inicijavimą ir įvykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas ir dėl to su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Bankas teigė, kad neturėjo objektyvaus teisinio pagrindo nevykdyti Ginčijamo mokėjimo ir pagrįstai bei tinkamai jį įvykdė. Bankas taip pat pažymėjo, kad dėjo pastangas padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamo mokėjimo sumą ir tuo tikslu ne kartą kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą, tačiau dėl nuo banko nepriklausiusių aplinkybių to padaryti nepavyko.

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

¹ 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 40¹ dalis).

² Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėjos ir banko skambutis, prasidėjęs 2025 m. rugpjūčio 18 d. 9 val. 30 min., po kurio laiko nutrūko, tačiau banko atstovas netrukus perskambino pareiškėjai ir tęsė pradėtą pokalbį.

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.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (3 000 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja 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 pareiškėjos 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 pareiškėjos 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 pareiškėjos keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata; 2) taikė teisės aktuose nustatytas ir pakankamas saugumo priemones.

1. Dėl Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies taikymo

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, 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 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. 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 Mokėjamų 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 sąlyga³.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip vienas iš Mokėjamų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pagrindų atleisti banką, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją, nuo pareigos atlyginti pareiškėjai, kaip mokėtojui, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai plačiau neanalizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, naudojantis banko jai 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 pareiškėjos nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjamų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jai pačiai.

Lietuvos Aukščiausias Teismas yra konstatavęs, kad neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjamų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁴. 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 aplinkybėmis⁵. 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 mokėtojui⁶.

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 praktikoje⁷, 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 Mokėjamų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjos pareigos nustatytos ir „Swedbank“, AB, Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁸ (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjamų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jai 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 pareiškėjos, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojos, pareigos. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjos elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja 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 pareiškėjos banke turimą asmeninę interneto banko paskyrą (toliau – Paskyra), prie kurios 2025 m. rugpjūčio 18 d. 9 val. 27 min. 47 sek. prisijungta iš kito, negu šalių sutartinių santykių metu pareiškėja įprastai jungdavosi, įrenginio. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjai ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) žinioje buvo šis įrenginys, byloje neturima. Aplinkybės, kad pastarasis įrenginys galėjo priklausyti ir (arba) būti valdomas trečiųjų asmenų, o ne pareiškėjos, bankas neginčijo.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint prisijungti prie Paskyros, buvo būtina žinoti banko pagal

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

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.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2025-06-28_2025-10-31.pdf

šalių sudarytą Elektroninių paslaugų teikimo sutartį pareiškėjai suteiktą specialų naudotojo ID numerį (toliau – Paskyros kodas).

Byloje neturima duomenų, kad ginčui aktualiu laikotarpiu būtų buvę įsilaužta į banko vidaus sistemas ar kad jos būtų paveiktos techninių trikdžių, dėl kurių Paskyros kodas ir (ar) kiti pareiškėjos duomenys dėl nuo banko priklaususių aplinkybių galėjo tapti žinomi ar prieinami tretiesiems asmenims. Vadinasi, jei Paskyros kodu pasinaudojo tretieji asmenys, jis turėjo būti gautas kitais, negu prieš tai aptarta, būdais.

Svarbu pažymėti ir tai, kad Paskyros kodo žinojimas savaime nesuteikė galimybės tretiesiems asmenims prisijungti prie Paskyros ir per ją inicijuoti Ginčijamo mokėjimo, nes šiems veiksams atlikti buvo būtinas jų patvirtinimas pareiškėjos turima atpažinties priemone (nagrinėjamu atveju – „Smart-ID“).

Remiantis byloje turimais pareiškėjos paaiškinimais apie trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo ji teigė susidūrusi, aplinkybes, pareiškėja: 1) siekdama per LD sistemą sudaryti draudimo sutartį, 2025 m. rugpjūčio 18 d. apie 9 val. pasinaudojo naršyklės „Google“ paieškos sistema ir, remdamasi paieškos rezultatų pasiūlymais, vietoje tikrosios LD sistemos interneto svetainės pasirinko suklastotą LD sistemos interneto svetainę (toliau – Fiktyvi LD sistemos svetainė)⁹; 2) Fiktyvioje LD sistemos svetainėje buvo paprašyta patvirtinti savo tapatybę ir, kaip teigia pareiškėja, kažkuriuo metu, pasirinkusi atlikti tai per Paskyrą, buvo nukreipta į suklastotą banko interneto svetainę (toliau – Fiktyvi IB sistemos svetainė)¹⁰; 3) Fiktyvioje banko svetainėje nurodė, kad naudos „Smart-ID“, ir suvedė Paskyros kodą; 4) į savo telefoną, iš kurios naudojasi „Smart-ID“, gavo keletą pranešimų, kuriais buvo prašoma atlikti tvirtinimo „Smart-ID“ veiksmus, kuriuos atliko, tačiau nei prie Paskyros, nei prie LD sistemos neprisijungė¹¹; 5) netrukus po to gavo iš banko pranešimą apie Gavėjui pervestą Ginčijamo mokėjimo sumą, todėl telefonu susisieikė su banku ir informavo, jog šio mokėjimo neatliko.

Pareiškėja nurodė, kad dėl pirmiau nurodyto sukčiavimo atvejo kreipėsi į policijos įstaigą, ir pateikė policijos įstaigos 2025 m. rugpjūčio 21 d. pranešimo apie pareiškėjos 2025 m. rugpjūčio 19 d. pareiškimo pagrindą pradėtą ikiteisminį tyrimą kopiją¹².

Ginčo dėl to, kad pareiškėja susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs būtent su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių nėra.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2025 m. rugpjūčio 18 d. 9 val. 27 min. 47 sek. prisijungimas prie Paskyros buvo patvirtintas pareiškėjos „Smart-ID“ PIN1 kodu, o netrukus po to per Paskyrą inicijuotas Ginčijamas mokėjimas patvirtintas „Smart-ID“ PIN2 kodu.

Pareiškėja, nors ir neneigė atlikusi tvirtinimo „Smart-ID“ veiksmus, juos komentuodama iš pradžių nurodė nemačiusi ir (ar) neįsiminusi telefone gautų pranešimų, kuriuose buvo prašoma atlikti šiuos veiksmus, turinio, manydama, kaip pati teigė, kad tvirtina savo tapatybę, o ne lėšų pervedimą iš Sąskaitos, tačiau vėliau savo poziciją iš dalies pakeitė ir teigė, kad šiuose pranešimuose nebuvo aiškios informacijos apie tai, jog vykdomas ir (ar) tvirtinamas Ginčijamas mokėjimas, o ne jos tapatybė.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai 2025 m. rugpjūčio 18 d. 9 val. 27 min. 38 sek. pateiktame pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti prisijungimą prie Paskyros „Smart-ID“ PIN1 kodu, buvo parodytas tekstas *„Prisijungiate prie Swedbank interneto banko“*, o tos pačios dienos 9 val. 28 min. 14 sek. pateiktame pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą „Smart-ID“ PIN2 kodu – *„Pervedimas 3 000 EUR – patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: Y. Y.“* Abiem atvejais pareiškėjai buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“ inicijuotą veiksmą. Nurodyta informacija apie prašomą patvirtinti prisijungimą prie Paskyros, o vėliau – Ginčijamą mokėjimą buvo rodoma (prieinama) ir tame pačiame lange, kuriame buvo vedami atitinkami „Smart-ID“ PIN kodai. Abiejų pranešimų atvejais pareiškėja savo telefone suvedė atitinkamus „Smart-ID“ PIN kodus: pirmuoju atveju – PIN1 kodą, taip sudarydama galimybę tretiesiems asmenims jos vardu prisijungti prie Paskyros, antruoju – PIN2 kodą, taip patvirtindama trečiųjų asmenų jos vardu Paskyroje inicijuotą Ginčijamą mokėjimą.

Remiantis bylos duomenimis, po Ginčijamo mokėjimo įvykdymo pareiškėjai buvo pateikti dar keli pranešimai, kuriais buvo prašoma „Smart-ID“ PIN2 kodu patvirtinti kitas per Paskyrą

⁹ Fiktyvios LD sistemos svetainės adresas byloje nežinomas.

¹⁰ Pareiškėjos nurodytas Fiktyvios banko svetainės adresas: <https://bnk-hnd.digital/list/bankas/swedbank/?g=eyJjdXJyZW50X2RvbWFFpbI6ImJ1bmFuZHNsaWNILmNvbSIsIm9mZmVvIjoIiEQiLCJ0cmFmZmVvIjoIiEWiLCJ0ZWFTIjoIiVCiIsImdjbGkiIjoIiQ2owS0NRanctNFHGQmhdQkFSSXNBQWROT2tza1pDZ0tmVkt0cjVSM05GdDQzQ2FrZ3prYUNSTFJFWW9VZUJraURWEx1d3VxUndySzZzQWFBb25jRUFMd193Y0IiIjQ%3D%3D>.

¹¹ Kokią informaciją pareiškėja tuo metu matė Fiktyvioje IB sistemos svetainėje, nežinoma.

¹² Pareiškimo policijos įstaigai kopija Lietuvos bankui nepateikta. Informacijos apie policijos įstaigoje pradėto ikiteisminio tyrimo tolesnę eigą ir (arba) rezultatus byloje neturima.

inicijuotas mokėjimo operacijas. Gavusi šiuos pranešimus, pareiškėja juose nurodytų mokėjimo operacijų nepatvirtino, todėl jos nebuvo įvykdytos.

Jei, kaip pati teigė, pareiškėja siekė per Paskyrą patvirtinti savo tapatybę, pirmasis jos bandymas tai padaryti, įskaitant atliktą tvirtinimo „Smart-ID“ PIN1 kodu veiksmą, Lietuvos banko nuomone, savaime negalėtų būti vertintinas kaip itin neatsargus elgesys. Tačiau, kai antrą kartą bandant atlikti analogišką veiksmą, pareiškėjos buvo prašoma atlikti tvirtinimo veiksmą nebe PIN1, o PIN2 kodu, vien jau tai turėjo ne tik sukelti jai įtarimų, bet ir paskatinti ją atidžiau susipažinti su gauto prašymo turiniu. Kaip nurodyta pirmiau, antrasis pranešimas, kuriuo prašyta atlikti tvirtinimo „Smart-ID“ PIN2 kodu veiksmą, savo turiniu iš esmės skyrėsi nuo pirmojo, t. y. jame buvo aiškiai nurodyta, jog prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą.

Bankas papildomai pateikė duomenis, kad pareiškėja iki Ginčijamo mokėjimo įvykdymo gana aktyviai naudojosi asmens tapatybės per Paskyrą patvirtinimo paslauga, įskaitant tai, kad vien 2025 m. rugpjūčio mėn. iki Ginčijamo mokėjimo faktinio įvykdymo tokio pobūdžio paslauga sėkmingai pasinaudojo net 35 kartus. Taigi, pareiškėja turėjo reikiamos patirties, kad aprašytoje situacijoje būtų galėjusi laiku pastebėti nuo įprastinės tapatybės patvirtinimo praktikos besiskiriančius požymius, įskaitant tai, kad, jungiantis prie trečiųjų šalių sistemų ir pasirinkus patvirtinti savo tapatybę per Paskyrą su „Smart-ID“, naudojamas PIN1, o ne PIN2 kodas.

Tai, kad pareiškėja, galimai vadovaudamasi Fiktyvioje banko svetainėje pateikta informacija, atliko tvirtinimo „Smart-ID“ PIN2 kodu veiksmą, nepagrįstai neatkreipdama dėmesio ir (ar) kitaip nereaguodama į telefone gauto pranešimo, kuriuo prašyta PIN2 kodu patvirtinti būtent Ginčijamą mokėjimą, turinį, leidžia daryti išvadą, kad aprašytoje situacijoje pareiškėja ne tik elgėsi itin neatsargiai, bet ir nesilaikė Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo ir atpažinties priemonių naudojimu, įskaitant tai, kad panaudojo „Smart-ID“ ne pagal jos tikslinę paskirtį, t. y. „Smart-ID“ PIN2 kodą panaudojo nesusipažinusi su pranešime, kuriuo buvo prašoma atlikti tvirtinimo „Smart-ID“ PIN2 kodu veiksmą, pateikta informacija ir neišitikinusi, kad tvirtina tą veiksmą, kurį siekia atlikti, taip pat laiku nesikreipė į banką, nors iš pirmiau nurodyto pranešimo galėjo (turėjo) suprasti, kad kažkas kitas, o ne ji bandė iš Sąskaitos atlikti Ginčijamą mokėjimą, ir PIN2 kodu patvirtino Ginčijamą mokėjimą, nors, kaip pati teigė, nesiekė jo įvykdymo.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2024 m. liepos 18 d. bankas taip pat siuntė pareiškėjai į Paskyrą asmeninį pranešimą „*Būkite budrūs – siautėja sukčiai*“, kuriuo įspėjo apie sukčiavimo rizikas, pateikė rekomendacijas, kaip atpažinti sukčių veiksmus ir nuo kokių veiksmų susilaikyti, kad būtų išvengta nuostolių, taip pat nurodė, kur galima gauti daugiau informacijos apie tipinius sukčiavimo scenarijus. Minėtame pranešime bankas, be kita ko, buvo įspėjęs pareiškėją neatskleisti „Smart-ID“, prisijungimo prie Paskyros ir kitų PIN kodų, nes, gavę šiuo duomenis, sukčiai gali pareiškėjos vardu atlikti mokėjimo operacijas, taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad sukčiai gali apsimesti banku arba kitu paslaugų teikėju (siuntų pervežimo tarnyba, Valstybine mokesčių inspekcija ir pan.) ir nukreipti į svetaines, kurios tik atrodo panašios į banko ar kito paslaugų teikėjo interneto svetaines. Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėja pasirinko šio pranešimo neskaityti.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad apie sukčiavimo atakas, kurios pasireiškia tuo, kad sukčiai klastoja valstybinių institucijų, finansų įstaigų ir (arba) kitų gerai žinomų prekių ir (arba) paslaugų teikėjų interneto svetaines, per kurias bando išvilioti prisijungimo prie interneto banko, mokėjimo kortelių ir (arba) kitus duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, taip pat apie tai, kad interneto naršyklių paieškos sistemų (pvz., „Google“) rezultatuose suklustotos svetainės gali būti pateikiamos aukščiau, negu pirmiau nurodytų subjektų tikrosios interneto svetainės, iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo jau kurį laiką buvo skelbiama žiniasklaidoje ir kituose viešai prieinamuose šaltiniuose¹³.

Aktualią informaciją apie sukčiavimo atakas, nukreiptas į AB „Lietuvos draudimas“, įskaitant suklustotą šios bendrovės svetainių, imituojančių oficialią jos savitarnos sistemą, naudojimą, savo interneto svetainėje 2025 m. liepos 2 d., t. y. daugiau kaip mėnuo iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo, paskelbė ir AB „Lietuvos draudimas“¹⁴. Minėtoje informacijoje draudimo bendrovė, be kita ko, rekomendavo savo klientams naudoti tik oficialius šios bendrovės interneto svetainių adresus (www.savasld.lt ir www.ld.lt), jungiantis kitais būdais visada tikrinti svetainės adresą, nes domeno galūnės, tokios kaip „.com“ ir „.net“, neiprasti interneto svetainių pavadinimai (pvz., „supercybercash“) ar kiti papildomi simboliai gali indikuoti, kad svetainė yra fiktyvi.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus,

¹³ Pvz., 2025 m. sausio 8 d. straipsnis (<https://www.tv3.lt/naujiena/lietuva/i-esveikata-lt-panasia-svetaine-sukure-sukciai-per-praejusia-diena-pavoge-3-tukst-euru-n1389667>); 2025 m. kovo 31 d. straipsnis (<https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/2525145/internete-plinta-netikri-vmi-puslapiai-ka-daryti-jeigu-juos-aplankete?srltid=AfmBOopmt0-zErzozDYpzIck3GVWjUfWfFu3UrNN8IHyl1osrJBVoDj1o0>) ir kt.

¹⁴ <https://www.ld.lt/naujienos/draudikai-perspeja-sukciai-kuria-fiktyvias-platformas-internete-siekia-isvilioti-klientu>.

darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys, kaip teigia pareiškėja, sugebėjo pareiškėjos vardu prisijungti prie Paskyros ir joje atlikti Ginčijamą mokėjimą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad, jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška jai matomos ir (ar) teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, ji būtų anksčiau, t. y. iki Ginčijamo mokėjimų įvykdymo, pastebėjusi ir supratusi, kad nurodytoje situacijoje atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jai, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

2. Dėl banko taikytų saugumo priemonių

Pareiškėja reiškė abejonių dėl to, ar ginčui aktualiu laikotarpiu bankas taikė pakankamas saugumo priemones ir (ar) laikėsi jas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, tačiau objektyvių duomenų ir (ar) įrodymų, galinčių pagrįsti šias abejones, nepateikė.

Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais. Todėl toliau sprendime pareiškėjos abejonės dėl banko taikytų saugumo priemonių vertinamos atsižvelgiant į byloje turimus duomenis.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir priėmė jį vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartas mokėjimo operacijų iš Sąskaitos inicijavimo ir pareiškėjos sutikimo vykdyti tokias operacijas davimo sąlygas ir tvarką.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūras, užtikrinančias, kad be papildomo pareiškėjos patvirtinimo jos atpažinties priemone (nagrinėjamu atveju – „Smart-ID“) nebūtų galima nei prisijungti prie Paskyros, nei įvykdyti Ginčijamo mokėjimo ir (ar) kitų Paskyroje trečiųjų asmenų inicijuotų mokėjimo operacijų. Aplinkybė, kad pareiškėja, kaip konstatuota pirmiau, nagrinėjamu atveju neatsakingai naudojosi „Smart-ID“, t. y. atlikdama tvirtinimo „Smart-ID“ PIN2 kodu veiksmą nesusipažino su gauto pranešimo turiniu ir neatkreipė dėmesio į tai, kad PIN2 kodu tvirtina Ginčijamą mokėjimą, savaime nereiškia, kad banko taikytos saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūros buvo netinkamos ar neatitiko teisės aktų reikalavimų.

Pareiškėja teigė, kad bankas neįrodė, jog priimdamas vykdyti Ginčijamą mokėjimą atliko Gavėjo patikrinimą. Kaip matyti, pareiškėja rėmėsi 2024 m. kovo 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2024/886¹⁵ 1 straipsnio 2 punkto nuostatomis, kuriomis 2012 m. kovo 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 260/2012¹⁶ papildytas 5c straipsniu, nustatančiu mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjams pareigą patikrinti, ar mokėjimo nurodyme įrašytas lėšų gavėjo vardas, pavardė ar pavadinimas sutampa su mokėjimo sąskaitos savininku. Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu bankas pirmiau nurodytos pareigos dar neturėjo, nes, vadovaujantis 2024 m. kovo 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2024/886, ši pareiga pradėta taikyti nuo 2025 m. spalio 9 d.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad mokėjimo nurodymo gavimo metu bankas galėjo (turėjo) suprasti, jog prie Paskyros prisijungė ir (ar) joje Ginčijamą mokėjimą inicijavo ne ji pati, pareiškėja nepateikė. Aplinkybė, kad prie Paskyros buvo prisijungta iš kito, nei pareiškėja įprastai naudodavo, įrenginio, savaime nesudaro pagrindo konstatuoti, jog prie Paskyros jungėsi ne pati pareiškėja, ypač atsižvelgiant į tai, kad tiek prisijungimą prie Paskyros, tiek ir joje inicijuotą Ginčijamą mokėjimą pareiškėja papildomai patvirtino atitinkamais „Smart-ID“ PIN kodais. Nei taikytini teisės aktai, nei ginčo šalių sudarytos sutartys neriboja pareiškėjos galimybės naudotis Paskyra iš skirtingų įrenginių (pvz., mobiliojo telefono, kompiuterio ar planšetės). Todėl vien aplinkybė, kad naudojamas kitas įrenginys, nesant kitų objektyvių rizikos požymių, nelaikytina

¹⁵ 2024 m. kovo 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2024/886¹⁵, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (ES) Nr. 260/2012 bei (ES) 2021/1230 ir direktyvos 98/26/EB bei (ES) 2015/2366, kiek tai susiję su momentiniais kredito pervedimais.

¹⁶ 2012 m. kovo 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 260/2012, kuriuo nustatomi kredito pervedimų ir tiesioginio debeto operacijų euraiis techniniai ir komerciniai reikalavimai ir iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 924/2009.

pakankamu pagrindu įtarti galimą neteisėtą prisijungimą prie Paskyros.

Pareiškėjos nuomone, bankas, gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, galimai neatsižvelgė į tai, kad šis mokėjimas buvo tarptautinis, pirmą kartą atliekamas Gavėjui ir yra neįprasto dydžio. Svarbu pažymėti, kad vien tai, kad mokėjimo operacija yra didesnės, negu įprastai ar dažniausiai Sąskaitoje atliekamos, vertės, atliekama naujam lėšų gavėjui ar į kitą valstybę, savaime nėra pakankamas pagrindas mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui, įskaitant banką, laikyti šią operaciją įtartina ar atsisakyti ją vykdyti. Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamo mokėjimo suma neviršijo tuo metu galiojančių ginčo šalių sutartų Sąskaitoje leistinų atlikti mokėjimo operacijų dienos ir mėnesio limitų, o draudimo ir (ar) kitų ribojimų atlikti mokėjimo operacijas naujiems lėšų gavėjams, įskaitant Gavėją, ir (ar) į kitas valstybes šalių sudarytos sutartys taip pat nenumatė.

Pareiškėjai telefonu informavus banką apie galimą nukentėjimą nuo sukčių, bankas to paties pokalbio metu blokavo Paskyrą ir Sąskaitą, siekdamas apsaugoti Sąskaitoje likusias lėšas ir užkirsti kelią jų pasisavinimui.

Į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja kreipėsi ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą¹⁷, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir po to, kai šis mokėjimas buvo įvykdytas ir jo suma buvo įskaityta į Gavėjo mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į jį metu pareigos ir (arba) galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą bankas nebeturėjo.

Nepaisydamas pirmiau nurodytos informacijos, bankas pateikė įrodymus, kad dėjo aktyvias pastangas padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamo mokėjimo sumą ir tuo tikslu 2025 m. rugpjūčio 18 d., 22 d. ir 25 d. bei rugsėjo 3 d., 10 d. ir 16 d. kreipėsi į Gavėjos finansų įstaigą dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo ir jo sumos grąžinimo, tačiau Ginčijamo mokėjimo suma nebuvo grąžinta.

Atkreiptinas dėmesys, kad bankas savo interneto svetainėje¹⁸ skelbė ir tebeskelbia aktualią informaciją apie galimas sukčiavimo rizikas, dažniausiai pasitaikančius ir (ar) naujai plintančius sukčiavimo būdus, priemones, kaip juos atpažinti ir nuo jų apsaugoti, taip pat nurodo veiksmus, kaip apsaugoti savo turimas mokėjimo priemones ir jų duomenis.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėja bankas netaikė reikiamų saugumo priemonių ar nesiėmė veiksmų padėti pareiškėjai susigrąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą ir dėl to jam galėtų kilti pareiga atlyginti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, nenustatyta.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjai Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo atsiradę nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai, ir nenustačius kitų aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti ar kitaip atlyginti pareiškėjai šio mokėjimo sumą, pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti (atlyginti) Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas nepagrįstu ir atmestinas.

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹⁹.

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

¹⁷ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

¹⁸ Pvz., [Saugios elektroninės paslaugos - Swedbank](#).

¹⁹ 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.

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