



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-25 Nr. 429-84
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. sausio 30 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos, panaudojant tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis, lėšų gavėjai Verai Šurskienei (toliau – lėšų gavėja) buvo atliktos dvi mokėjimo operacijos, kurių bendra suma – 5 000 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

Ginčo byloje nustatyta, kad su pareiškėja telefonu susiekė tretieji asmenys ir prisistatė telekomunikacijų bendrovės atstovais. Minėti asmenys pareiškėjai pranešė, kad baigėsi jos telefono numerio galiojimas, todėl pareiškėja turi nedelsdama prisijungti prie savo interneto banko ir pratęsti numerio galiojimą. Pareiškėja tretiesiems asmenims telefonu padiktavo savo prisijungimo prie interneto banko atpažinimo duomenis, jais pasinaudoję tretieji asmenys inicijavo prisijungimą prie pareiškėjos interneto banko, jį pareiškėja patvirtino suveddama savo naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Pareiškėjai perdavus savo personalizuotus saugos duomenis, tretieji asmenys įgijo galimybę prisijungti prie pareiškėjos banko sąskaitos ir inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, jų įvykdymas buvo patvirtintas tik vienai pareiškėjai žinomą „Smart-ID“ PIN2 kodu.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką grąžinti atliekant ginčijamus mokėjimus iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. grąžinti 5 000 Eur. Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad sukčiai, apsimesdami telekomunikacijų bendrovės atstovais, iš jos banko sąskaitos išviliojo 5 000 Eur¹. Pareiškėja teigė, kad tretieji asmenys manipuliavo ja, todėl ji perdavė jiems savo interneto banko atpažinimo kodą ir pati suvedė savo atpažinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 bei PIN2 kodus. Pareiškėjos nuomone, bankas nesiėmė tinkamų priemonių, kad pastebėtų neįprastas mokėjimo operacijas jos sąskaitoje, todėl neapsaugojo lėšų jos banko sąskaitoje.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjos veiksmai su savo mokėjimo priemone gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes pareiškėja tretiesiems asmenims telefonu padiktavo savo prisijungimo prie interneto banko atpažinimo kodą, o vėliau pati suvedė „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, nors bankas jai rodė informaciją, koku tikslu jos buvo prašoma suvesti šiuos duomenis.

Bankas paaiškino, kad jis pareiškėją buvo įspėjęs apie panašaus pobūdžio sukčiavimo

¹ Iš pareiškėjos kreipimosi: „Tapau sukčiavimo auka, sukčiai apsimesdami „Bitės“ atstovais iš mano banko sąskaitos išviliojo 3000e ir kiek vėliau 2000e. Bankas privalėdamas taikyti prevencines klientų apsaugos priemones, to tinkamai nepadarė ir nesureagavo bei neįvertino visų rizikų, neužkirto kelio sukčiams, nesustabdęs įtartinų pinigų transakcijos ir ją praleido.“

atakas ir atkreipęs pareiškėjos dėmesį į tai, kad sukčiai gali prisistatyti žinomų įstaigų ar įmonių atstovais bei siekti išvilioti kliento duomenis, todėl pareiškėja neturėtų niekam atskleisti savo personalizuotų saugos duomenų.

Bankas taip pat pažymėjo, kad, siekiant pratęsti arba aktyvuoti mobiliojo ryšio planą telekomunikacijų bendrovėje, kliento nėra prašoma prisijungti prie interneto banko bei suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodų. Tai, kad pareiškėja, norėdama pratęsti telefono numerio galiojimą, suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, įskaitant ir duomenis, reikalingus mokėjimo operacijoms patvirtinti, rodo, kad pareiškėja nesilaikė mokėjimo priemonės savininko pareigos naudoti mokėjimo priemonę pagal jos paskirtį bei kritiškai nevertino savo atliekamų veiksmų. Banko teigimu, pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, dėl to patyrė nuostolių.

Papildomai bankas nurodė, kad, gavęs pareiškėjos pretenziją dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo, nedelsdamas kreipėsi į lėšų gavėją, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

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

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindų, 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 ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neneigia, kad ji pati tretiesiems asmenims telefonu padiktavo savo banko atpažinimo kodą bei vėliau suvedė savo atpažinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, tačiau teigia, kad banko sistemos ginčijamas mokėjimo operacijas turėjo identifikuoti kaip įtartinas ir jų nevykdyti.

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

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos pačiai pareiškėjai tretiesiems asmenims perdavus savo personalizuotus saugumo duomenis bei vėliau patvirtinus trečiųjų asmenų inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, bankas atsiliepime neginčia. Bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos tretiesiems asmenims perduotų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties galima teigti, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pareiškėjai; 2) tinkamai užtikrina lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pareiškėjai.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, jog įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Todėl tuo atveju, kai mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga².

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

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojai⁴.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiais konkrečiais ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir tai, kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁶.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą,

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

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

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

gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja telefonu tretiesiems asmenims atskleidė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis ir vėliau trečiųjų asmenų prisijungimą prie pareiškėjos interneto banko patvirtino „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodu. Taip pareiškėja suteikė leidimą tretiesiems asmenims iš jos banko sąskaitos inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurias pareiškėja pati patvirtino, suvedama „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą. Bankas taip pat teigia, kad pareiškėja jai išduotą mokėjimo priemonę naudojo ne pagal jos paskirtį, t. y. pareiškėja, norėdama pratęsti savo mobiliojo telefono numerio galiojimą, suteikė leidimą tretiesiems asmenims prisijungti prie jos interneto banko ir suvedė „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus.

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

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino jos elgesį telefonu jai paskambinusiems tretiesiems asmenims atskleidžiant savo prisijungimo prie interneto banko atpažinimo kodą bei vėliau patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad pareiškėjai telefonu paskambinę tretieji asmenys prisistatė telekomunikacijų bendrovės atstovais ir patikino pareiškėją, kad būtina pratęsti jos telefono numerio galiojimą, todėl pareiškėjos paprašė padiktuoti savo prisijungimo prie interneto banko atpažinimo kodą bei vėliau suvesti savo „Smart-ID“ programėlės PIN1 ir PIN2 kodus. Pareiškėja, tikėdamasi, kad bus pratęstas jos telefono numerio galiojimas, vykdė visus trečiųjų asmenų nurodymus.

Kaip pirmiau minėta, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. To paties straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančių banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 7.3.4 papunktyje reglamentuojama, kad klientas privalo užtikrinti jam patikėtų atpažinimo priemonių saugumą: „neturi teisės jų perduoti nei kitam asmeniui, nei kitam Sąskaitos valdytojui, nei bet kokiam kitam Kliento atstovui; įsipareigoja laikyti juos paslapyje, nerašyti jų ant popieriaus, ant kitokių daiktų bei laikyti kitokiame, išskyrus Banko suteiktame, pavidale“.

Taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, kad klientas naudodamasis jam išduota mokėjimo priemone turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas bei gavęs mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad apsaugotų personalizuotus saugumo duomenis.

Taigi, pirmiau aptartos Taisyklių nuostatos aiškiai nustato, kad už tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo išsaugojimą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog pareiškėja ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai

užtikrintas, o jai banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Nagrinėjamo ginčo atveju iš pareiškėjos ir banko Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėja tretiesiems asmenims telefonu, turėdama tikslą pratęsti savo mobiliojo telefono numerio galiojimą, padiktavo savo banko atpažinimo kodą. Pareiškėja šį faktą pripažįsta ir teigia, kad ja buvo manipuluojama, todėl ji šiuos duomenis padiktavo.

Vertinant, ar toks pareiškėjos elgesys gali būti laikomas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad personalizuoti saugos duomenys, įskaitant ir prisijungimo prie banko atpažinimo kodą, yra skirti turėti ir naudoti tik mokėjimo priemonės savininkui, o mokėjimo priemonės savininkas turi pareigą saugoti šių duomenų konfidencialumą. Atsižvelgiant į tai, kad tretieji asmenys pareiškėjos telefonu paprašė padiktuoti personalizuotus saugos duomenis, kurių konfidencialumą pareiškėja turėjo saugoti, Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja turėjo ir galėjo suprasti, kad, telefonu tretiesiems asmenims perduodama savo banko atpažinimo kodą bei vėliau suvedama „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, ne tik pažeidžia savo pareigą saugoti personalizuotų saugos duomenų konfidencialumą, bet ir tretiesiems asmenims suteikia leidimą jos vardu prisijungti prie jos interneto banko. Pareiškėjai turėjo būti akivaizdu, kad tokiais savo veiksmais ji suteiks leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu prisijungti prie jos banko sąskaitos ir pareiškėjos vardu inicijuoti mokėjimo operacijas. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę.

Vertinant tolimesnius pareiškėjos veiksmus, t. y. kad pareiškėja, nors ir neketino iš savo banko sąskaitos inicijuoti mokėjimo operacijų vykdymo, tačiau du kartus suvedė savo „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą ir taip patvirtino trečiųjų asmenų iš jos banko sąskaitos inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą, galima daryti išvadą, kad pareiškėja savo mokėjimo priemonę naudojo ne pagal jos paskirtį ir taip pažeidė pareigą mokėjimo priemonę naudoti pagal jos paskirtį. Pareiškėja turėjo ir galėjo suprasti, kad norint pratęsti mobiliojo telefono numerio galiojimą nereikia suvesti duomenų, kurie skirti mokėjimo operacijų vykdymui tvirtinti.

Svarbu pažymėti, kad nors bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė, kad pareiškėja buvo informuota apie veiksmą, kurį tvirtina suvedama „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą, t. y. pareiškėjos mobiliojo telefono ekrane aiškiai buvo rodoma konkreti mokėjimo operacijos suma ir gavėjas, tačiau Lietuvos bankui paaiškino, kad šių duomenų Lietuvos bankui pateikti neturi galimybės, nes jų saugojimo terminas yra pasibaigęs. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos bankas neturi galimybių įsitikinti, kokią informaciją prieš suvedant „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą bankas rodė pareiškėjai.

Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktikoje banko sistemų duomenų, kokią informaciją apie mokėjimo operaciją, prieš ją tvirtindamas, mato klientas, pateikimas yra vienas iš esminių reikalavimų vertinant atsakomybės už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą paskirstymą, tačiau minėti duomenys yra vertinami visų ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių kontekste.

Nagrinėjamo ginčo atveju nustatyta aplinkybė, kad pareiškėja tretiesiems asmenims telefonu padiktuodama savo prisijungimo prie interneto banko duomenis bei vėliau naudodama mokėjimo priemonę ne pagal jos paskirtį elgėsi itin aplaidžiai ir pažeidė savo pareigas – ne tik saugoti jai suteiktą personalizuotų duomenų konfidencialumą, bet ir mokėjimo priemonę naudoti pagal paskirtį. Taip pat pareiškėja neginčija, kad ji pati, paprašyta trečiųjų asmenų, suvedė „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą, taip pat neginčija, kad bankas jai nerodė su ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusių duomenų. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į minėtas individualias ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, nors bankas ir negalėjo pateikti duomenų, kokia su mokėjimo operacijų vykdymu susijusi informacija buvo rodoma pareiškėjai, tačiau, įvertinus visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių visumą, yra pagrindas daryti išvadą, kad pareiškėja akivaizdžiai turėjo ir galėjo suprasti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas to pasekmes – ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą, bet ne mobiliojo telefono numerio galiojimo pratęsimą.

Be to, atkreiptinas dėmesys, kad panašaus pobūdžio sukčiavimo atakos nėra naujos ir visuomenėje gana plačiai žinomos, nes periodiškai skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atakas ir raginančios juos būti budrius naudojant savo personalizuotus saugos duomenis.

Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas pareiškėją asmeniškai jai siųstu elektroniniu laišku informavo apie būdus, kuriais sukčiai gali mėginti pasisavinti iš banko sąskaitos pinigines lėšas, atkreipė pareiškėjos dėmesį į personalizuotų saugos duomenų mokėjimo operacijų vykdymo procese paskirtį ir galimas neatsargaus naudojimo pasekmes.

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

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja būtų galėjusi išvengti ginčijamų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja turėjo suprasti, kad, padiktuodama tretiesiems asmenims savo personalizuotus saugos duomenis bei suvedama „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, ji suteiks leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjos vardu prisijungti prie jos banko sąskaitos. Taip pat pareiškėja turėjo suprasti, kad norint pratęsti mobiliojo telefono numerio galiojimą jos prašoma suvesti „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodą, skirtą mokėjimo operacijų įvykdymui tvirtinti. Vis dėlto pareiškėja kritiškai nevertino savo veiksmų su savo mokėjimo priemone ir vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus, tai ir lėmė, kad iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos.

Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę jos vardu inicijuoti mokėjimo operacijas, kurias pareiškėja pati patvirtino suvedama „Smart-ID“ PIN2 kodą.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Visų ginčo byloje nustatytų aplinkybių kontekste galima daryti išvadą, kad pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių.

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.

Be to, bankas, gavęs pareiškėjos pretenziją dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo, nedelsdamas kreipėsi į lėšų gavėjo banką, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

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 ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas ginčijamas 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 saugumą, 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁷.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁷ 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.