



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-31 Nr. 429-97
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. spalio 5 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo atliktos trys mokėjimo operacijos, kurių bendra suma – 6 920 Eur, lėšų gavėjui *duomenys neskelbiami* (toliau – lėšų gavėjas). Bankas vienos mokėjimo operacijos įvykdymą atšaukė ir pareiškėjui į banko sąskaitą grąžino 2 200 Eur, todėl bendra iš pareiškėjo banko sąskaitos įvykdytų mokėjimo operacijų suma – 4 720 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjas per platformą *skelbiu.lt* gavo nepažįstamo pirkėju prisistačiusio asmens žinutę, kad jis siekia įsigyti parduodamą prekę pagal pareiškėjo įkeltą skelbimą. Pareiškėjui tariamas pirkėjas pateikė aktyvią nuorodą į suklastotą *Omniva* interneto puslapį, turėdamas tikslą, kad pareiškėjas patvirtintų lėšų į jo banko sąskaitą įskaitymą.

Paspaudęs aktyvią nuorodą, pareiškėjas, tikėdamasis gauti lėšas į savo banko sąskaitą, suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei „Smart-ID“ PIN1 kodą, kuriuo patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie pareiškėjo interneto banko. Pareiškėjui suvedus minėtus duomenis, tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjo interneto banko paskyros ir inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pareiškėjas patvirtino, suveddamas „Smart-ID“ PIN2 kodą.

Remdamasis visa surinkta informacija, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti jo patirtus nuostolius, nes nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis bei pačiam pareiškėjui suvedus savo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus. Banko vertinimu, pareiškėjas dėl savo didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonės duomenis tretiesiems asmenims, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. grąžinti 4 720 Eur. Pareiškėjas Lietuvos bankui paaiškino, kad jis ginčijamų mokėjimo operacijų neautorizavo, o sukčiai ginčijamų mokėjimo operacijų patvirtinimą iš jo išgavo apgaulės būdu. Pareiškėjas teigė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą jis tvirtino tikėdamasis, kad jam į sąskaitą bus įskaitytos lėšos už prekę, kurią jis ketino parduoti. Pareiškėjo teigimu, jo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegto „Smart-ID“ ekrane bankas rodė informaciją, kad lėšų gavėjas yra pats pareiškėjas, tačiau rodomas sąskaitos numeris nesutapo su pareiškėjo banko sąskaitos numeriu, todėl bankas turėjo pastebėti šį neatitikimą. Pareiškėjo nuomone, bankas neužtikrino lėšų jo banko sąskaitoje saugumo, netaikė mokėjimo operacijos rizikos stebėsenos, todėl pareiškėjas patyrė nuostolių.

Pareiškėjas nurodo, kad į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo kreipėsi, kai dar lėšos iš jo banko sąskaitos nebuvo nurašytos, todėl, pareiškėjo nuomone, bankas galėjo atšaukti ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjo žinios inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko teigimu, pareiškėjo didelis

neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėjas jam banko išduotą mokėjimo priemonę naudojo ne pagal jos paskirtį ir, tikėdamasis į savo sąskaitą gauti lėšas, suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, kurie iš esmės yra skirti patvirtinti mokėjimo operacijų įvykdymą. Be to, bankas paaiškino, kad, prieš pareiškėjui vedant „Smart-ID“ PIN2 kodą, bankas pareiškėjui rodė informaciją apie ginčijamų mokėjimo operacijų sumas bei gavėjo duomenis. Taip pat bankas teigia, kad pareiškėją prieš ginčijamų mokėjimo operacijų patvirtinimą įspėjo apie tai, kad lėšų gavėjo ir jo banko sąskaitos duomenys nesutampa, tačiau pareiškėjas vis tiek pasirinko suvesti „Smart-ID“ PIN2 kodą.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjas į banką kreipėsi iš karto po to, kai patvirtino ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą ir bankui pavyko sustabdyti vienos iš mokėjimo operacijų (SEPA pervedimas) vykdymą bei grąžinti pareiškėjui šios mokėjimo operacijos sumą. Dėl likusių ginčijamų mokėjimo operacijų bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos.

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

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš jo sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs ginčijamas mokėjimo operacijas ir teigia, kad bankas galėjo atšaukti ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą. Banko teigimu, pareiškėjo veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumos.

Pažymėtina, kad dėl pareiškėjo kreipimesi pateiktų argumentų, susijusių su mokėjimo paslaugų teikėjo pareigos atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamu vykdymu, taip pat dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įtartinumo ir gavėjo tikrinimo paslaugos teikimo tinkamumo pareiškėjui buvo atsakyta 2025 m. gruodžio 3 d. Lietuvos banko Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamento raštu Nr. 2025/S12-4795, todėl toliau šiame sprendime dėl minėtų pareiškėjo argumentų pasisakoma nebus.

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).

Aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nėra pareiškėjo autorizuotos, o pareiškėjo personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjo atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko paties pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjo valios, laikytinos neautorizuotomis.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi.

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.

Taip pat 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. 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 nesažiningai 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 pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę 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 mokėtojui³.

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 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 kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁵.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota

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. [2022-02496](#).

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

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, 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 pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdamas tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei suveddamas tik jam žinomus „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus ir taip suteikdamas leidimą pareiškėjo vardu tretiesiems asmenims ne tik prisijungti prie pareiškėjo interneto banko, inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas, bet ir pačiam pareiškėjui patvirtinant jų įvykdymą.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjo elgesį pasitikint platformoje *skelbiu.lt* gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant pareiškėjui pateiktą aktyvią nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame *Omniva* interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant „Smart-ID“ 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 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.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimėsi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą pareiškėjas platformoje *skelbiu.lt* gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą, kad šis ketina įsigyti pareiškėjo parduodamą prekę. Pareiškėjas neneigia, kad jis paspaudė trečiųjų asmenų jam atsiųstą aktyvią nuorodą ir, turėdamas tikslą į savo banko sąskaitą gauti pinigų už parduodamą prekę, suvedė savo personalizuotus saugos duomenis bei „Smart-ID“ PIN1 bei PIN2 kodus.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, 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.

Banko ir pareiškėjo 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 – pareiškėjas.

Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius

santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis paspaudė trečiųjų asmenų jam atsiųstą aktyvią nuorodą ir pateko į neva *Ominiva* interneto puslapį ir, siekdamas į savo sąskaitą gauti lėšas, suvedė savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai vien tik sukčių atsiųstos aktyvios nuorodos paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga įvertinti atsiųstos nuorodos tikrumą.

Taip pat svarbu pažymėti, kad sukčiavimo ataka, į kurią pateko pareiškėjas, yra ne nauja, gana plačiai visuomenėje žinoma, nes iš įvairių informacijos šaltinių periodiškai skelbiama nemažai informacijos ir vartotojai raginami būti budrūs ir nespaušti aktyvių nuorodų. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, galima teigti, kad pareiškėjui galėjo kilti įtarimų dėl aktyvios nuorodos gavimo ir pareiškėjas, jeigu tik būtų neskubėjęs vykdyti trečiųjų asmenų nurodymų bei gautą informaciją vertinęs kritiškai, būtų galėjęs suprasti ar bent įtarti, kad prieš jį gali būti vykdoma sukčiavimo ataka.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis paspaudė aktyvią nuorodą ir pateko į suklastotą *Omniva* interneto svetainę, norėdamas gauti pinigines lėšas į savo banko sąskaitą, suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei „Smart-ID“ PIN1 kodą, taip patvirtindamas leidimą tretiesiems asmenims pareiškėjo vardu prisijungti prie jo interneto banko bei inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas bei vėliau jų įvykdymą patvirtino suveddamas „Smart-ID“ PIN2 kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad, be to, jog sukčiavimo ataka nebuvo nauja, pats bankas savo paslaugų vartotojus informuoja apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas. Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas pareiškėją apie sukčiavimo grėsmes ir elektroninėje erdvėje kylančias rizikas naudojantis mokėjimo paslaugomis informavo asmeniškai siųstu pranešimu⁶.

Vertinant pareiškėjo veiksmus paspaudus jam trečiųjų asmenų pateiktą aktyvią nuorodą, patekus į suklastotą *Omniva* interneto svetainę ir suvedus savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, svarbu tai, kad pareiškėjas tikėjosi parduoti prekę ir už ją į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas. Tai reiškia, kad pareiškėjas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti mokėjimo operaciją. Būtent siekdamas už prekę gauti pinigus į savo banko sąskaitą pareiškėjas suvedė savo personalizuotus saugos duomenis ir pavirtino lėšų įskaitymą į banko sąskaitą. Taigi, tam, kad pareiškėjas į savo banko sąskaitą gautų pinigines lėšas, jo buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Kad pinigines lėšas būtų gautos į banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo suvesti savo banko atpažinimo kodo, asmens kodo bei suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodų. Pareiškėjui faktas, kad norėdamas į savo sąskaitą gauti pinigines lėšas jis turėjo suvesti duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti priešingą veiksmą – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, nesukėlė įtarimų ir pareiškėjas vykdė trečiųjų asmenų nurodymus.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėjo parduodamos prekės kaina –35 Eur, neatitiko ginčijamų mokėjimo operacijų sumos, tačiau tai pareiškėjui nesukėlė įtarimų.

Taigi, pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes ir turėjo galimybę susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų, tačiau nuo jų nesusilaikė, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus.

Bankas Lietuvos bankui teigė, kad prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą, pareiškėjui rodė informaciją, susijusią su lėšų gavėju bei mokėjimo operacijos suma. Tačiau bankas iš savo sistemų Lietuvos bankui pateikė tik vienos iš ginčijamų mokėjimo operacijų duomenis, o dėl kitos nurodė, kad šių duomenų pateikti negali, nes jie dėl techninių sutrikimų nėra išlikę. Remiantis banko Lietuvos bankui pateiktu išrašu iš banko vidinių sistemų dėl vienos iš ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas prieš pareiškėjui suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą rodė tokią informaciją: „confirmationMessage","displayText200": "Luminor Bank AS. Confirm payment 3910.00 EUR ***1178 duomenys neskelbiami.

Nagrinėjamo ginčo situacijoje svarbu pažymėti, kad pareiškėjas neginčija, kad jis prieš

⁶ 2025 m. rugsėjo 24 d.

vesdamas „Smart-ID“ PIN2 matė banko jam rodomą informaciją, susijusią su ginčijamomis mokėjimo operacijomis, pareiškėjas tik teigia, kad jis tikėjosi lėšas gauti į savo banko sąskaitą. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į šias individualias aplinkybes, tai, kad bankas negalėjo pateikti iš savo sistemų duomenų apie tai, kokią su mokėjimo operacijos vykdymu susijusią informaciją jis pareiškėjui rodė ir dėl antros ginčijamos mokėjimo operacijos, nėra esminė, galinti lemti banko atsakomybę už neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, jis būtų galėjęs išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint pinigines lėšas gauti į savo sąskaitą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėjas turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone.

Vis dėlto pareiškėjas fakto, kad jo buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus nevertino kritiškai, nepaisė banko jam pateiktos informacijos, vykdė trečiųjų asmenų jam pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėjas mokėjimo priemone naudojo nesilaikydamas 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 pareiškėjo veiksmai, dėl kurių jis prarado mokėjimo priemonę, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, kad buvo įvykdytos neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos iš pareiškėjo sąskaitos ir pareiškėjas patyrė nuostolių. Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtoju 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.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmetinas.

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

Atmesti pareiškėjo X.X. reikalavimą.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis