



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2026-05-12 Nr. 429-152  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2025 m. gruodžio 31 d. 17:14 – 17:19 val. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota *Mastercard* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) buvo inicijuotos keturios mokėjimo operacijos, kurių bendra suma - 780 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai), lėšų gavėjai „CIRCLE K VINGIS VILNIUS 000LT“ (toliau – lėšų gavėja). Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Apple Pay* (toliau – *Apple Pay*) trečiųjų asmenų įrenginyje. 2025 m. gruodžio 31 d. 17:19 val. pareiškėja Kortelę užblokavo savo interneto banke.

2025 m. gruodžio 31 d. 17:20 val. pareiškėja kreipėsi į banką telefonu ir informavo apie sukčiavimo ataką. Pareiškėja paaiškino, kad gavo SMS pranešimą iš galimai „Venipak“ siuntų tarnybos su internetine nuoroda, kurią paspaudus turėjo suvesti duomenis, kad savo siuntą susietų su *Apple Pay*. Kokius duomenis į atsivėrusį puslapį pareiškėja suvedė, tiksliai pasakyti negalėjo. Pareiškėja nurodė, jog ginčijamų mokėjimų neautorizavo, ir prašė grąžinti prarastas lėšas.

2026 m. sausio 6 d. pareiškėja kreipėsi į banką raštu su pretenzija ir nurodė jau kiek kitas faktines aplinkybes nei bankui paskambinusi telefonu, t. y. nurodė, kad „iki galo“ neatliko „patvirtinimo veiksmo“, o apie sukčiavimą informavo banką dar iki galutinio lėšų nuskaitymo.

2026 m. sausio 8 d. bankas atsisakė atlyginti pareiškėjos nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų. Bankas paaiškino, kad mokėjimo operacijos negali būti laikomos neautorizuotomis – ginčijami mokėjimai buvo atlikti, naudojantis *Apple Pay*, pareiškėjai su trečiaisiais asmenimis pasidalinus Kortelės duomenimis ir vienkartinį saugos kodą.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos bankui. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas neneigė aplinkybės, kad ginčijami mokėjimai buvo neautorizuoti, tačiau papildomai nurodė, kad pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas grąžinti ginčijamų mokėjimų sumos.

**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 (toliau – Taisyklės) 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 pagrindą, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindą priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų lėšas.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja neigia inicijavusi Kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos ir inicijavusi ginčijamus mokėjimus, tačiau teigia, kad buvo suklaidinta trečiųjų asmenų dėl Kortelės duomenų ir saugos kodo perdavimo – pareiškėja nesiekė Kortelės pridėti prie *Apple Pay* sistemos, o duomenis perdavė dėl trečiųjų asmenų apgaulės.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas atsisakydamas grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų lėšas, pagrįstai laikė, kad pareiškėja pažeidė jai nustatytas pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis bei personalizuotais saugumo duomenimis, ir veikė labai neatsargiai.*

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 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, 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 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 sąlyga.

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 mokėjimų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos 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 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 aplinkybėmis. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Aplinkybę, kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojai.

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

Neautorizuotų mokėjimo operacijų 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 neatsargumo.

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

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims Kortelės duomenis ir vienkartinį jos susiejimo su *Apple Pay* kodą, įgalino trečiuosius asmenis prijungti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos naujame įrenginyje ir leido tretiesiems asmenims susikurti skaitmeninę Kortelės versiją su galimybe pagal *Apple* taisykles vykdyti pareiškėjos tapatybės patvirtinimą saugesniu būdu. Banko teigimu, pareiškėja pati atsidarė fiktyvią (sukurtą sukčių) interneto svetainę, tuomet įvedė į ją Kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą. Taip pareiškėja suteikė tretiesiems asmenims galimybę aktyvuoti Kortelę jų įrenginyje ir sukurti Kortelės skaitmeninę versiją, todėl tretieji asmenys galėjo atlikti ginčijamus mokėjimus.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido tretiesiems asmenims perimti savo sąskaitos valdymą ir šių veiksmų pagrindu tretieji asmenys galėjo inicijuoti ginčijamus mokėjimus, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino visų atliktų veiksmų visumą, t. y. jos elgesį paspaudžiant jai trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame interneto banko puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus, pateikiant ir Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* kodą, 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, įgalinusius trečiuosius asmenis pridėti Kortelę prie *Apple Pay* jų valdomame įrenginyje ir inicijuoti ginčijamus mokėjimus.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamų mokėjimų įvykdymą pareiškėja iš trečiųjų asmenų gavo aktyvią nuorodą, ji buvo skatinama ją paspausti ir suvesti savo personalizuotus saugos duomenis, kad neva susietų savo siuntą su savo *Apple Pay* duomenimis. Kaip vėliau paaiškėjo, pareiškėja, paspaudusi trečiųjų asmenų jai atsiųstą aktyvią nuorodą, pateko į suklustotą interneto puslapį, jame suvedė tik jai žinomus asmeninius duomenis, šie buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad Kortelė būtų prijungta prie *Apple Pay* trečiųjų asmenų įrenginyje bei būtų sukurta jos skaitmeninė versija. Pridėjimo prie *Apple Pay* kodas, kurį bankas sugeneravo tik po pareiškėjos sėkmingos autentifikacijos vienkartinio kodo galiojimo laikotarpiu, yra personalizuota saugumo priemonė, naudojama mokėjimo priemonei aktyvuoti. Byloje turimais duomenimis, pareiškėja prisijungė prie savo interneto banko paskyros, sužinojo vienkartinį pridėjimo prie *Apple Pay* kodą ir juo pasidalino su trečiaisiais asmenimis, suvedama jį suklustotoje svetainėje.

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.

2024 m. lapkričio 7 d. pareiškėjos ir banko sudarytos Kredito kortelės sutarties (toliau

– Kortelės sutartis) 7.7 papunktyje nustatyta, kad „Naudotojas privalo atidžiai tikrinti jam pateikiamus pranešimus, susijusius su Operacijų patvirtinimu Tapatybės patvirtinimo priemonėmis (pvz., įsitikinti, kad pranešimo jo išmaniajame įrenginyje turinys sutampa su jo atliekama Operacija), ir nustatęs neatitikimus ar kitu būdu suabejojęs tvirtinamos Operacijos tikrumu, privalo susilaikyti nuo jos tvirtinimo. Bankas primygtinai rekomenduoja neatlikti jokių Operacijų, kurios inicijuojamos paspaudus SMS ar kitu būdu gautą nuorodą, prieš tai neįsitikinus, kad pranešimą su nuoroda atsiuntė tikrai Bankas. Naudotojas privalo laikytis kitų Banko nurodytų sukčiavimo prevencijos rekomendacijų, skelbiamų Banko tinklalapyje ar Banko pateikiamų kitu būdu.“

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančių banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės) 22 punkte nustatyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims.

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančių banko Elektroninių paslaugų teikimo sutarties sąlygų (toliau – Sąlygos) 8 skyriuje reglamentuojama tapatybės patvirtinimo priemonės ir mokėjimo operacijų tvirtinimo ir (arba) pasirašymo procedūra, o 16 skyriuje nustatyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims.

Taigi, pirmiau aptartos Kortelės sutarties, Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių ir Sąlygų nuostatos aiškiai ir nedviprasmiškai nustato tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų naudojimo mokėjimo operacijų vykdymo procese paskirtį ir jų panaudojimo galimas pasekmes mokėtojui, aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžia, kad už šių duomenų konfidencialumo išsaugojimą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja. Be to, Kortelės sutartyje atskirai atkreipiamas dėmesys į gautų aktyvių nuorodų tikrinimą.

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.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji, gavusi trečiųjų asmenų aktyvią nuorodą į neva „Venipak“ puslapį, suklastotoje svetainėje suvedė savo asmeninius bei Kortelės duomenis ir vienkartinį Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* kodą, kad jį sužinotų, pareiškėja papildomai turėjo prisijungti prie savo interneto banko, ir taip leido tretiesiems asmenims jų valdomame įrenginyje susikurti skaitmeninę Kortelės versiją, 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 panašaus pobūdžio ginčo bylose Lietuvos bankas vertina, kad vien tik faktas, jog mokėtojas paspaudžia jam trečiųjų asmenų atsiųstą aktyvią nuorodą ir nepastebi, kad patenka į suklastotą kokios nors bendrovės interneto puslapį, savaime nereiškia mokėtojo didelio neatsargumo. Paprastai sukčių pateiktos tiek pačios nuorodos į suklastotas bendrovių interneto svetaines, tiek ir pačios svetainės būna parengtos labai profesionaliai, dėl to vidutiniam vartotojui pagrįstai gali atrodyti, kad jis jungiasi prie tikros kokios nors bendrovės interneto svetainės.

Nagrinėjamo ginčo atveju reikšminga, kad prieš pareiškėją nukreipta sukčiavimo ataka buvo ne nauja, o gana plačiai žinoma, nes periodiškai skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atakas ir raginančios juos būti budrius, nespauti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų.

Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas informaciją apie sukčiavimo atakas skelbė savo interneto banko puslapyje, SMS žinutėmis, be to, 2024 m. birželio 27 d. ir 2025 m. spalio 24 d. interneto banko žinutėmis asmeniškai pareiškėjai priminė apie padažnėjusius sukčiavimo atvejus ir paaiškino, kaip atpažinti sukčiavimo veiksmus. Kaip minėta, nagrinėjamo ginčo situacijoje svarbu yra tai, kad pati sukčiavimo ataka, kai sukčiai ragina spausti neva siuntų pristatymo ar kitos veiklos bendrovių nuorodas, turint tikslą už parduodamas prekes lėšas gauti į sąskaitą, yra plačiai žinoma visuomenėje, nes tiek bankai, tiek pačios bendrovės, tiek skelbimų portalai, tiek ir kitos institucijos viešai įvairiais vartotojams prieinamais kanalais skelbia informaciją apie šį sukčiavimo būdą ir ragina nespauti aktyvių

nuorodų ir nesuvesti savo mokėjimo priemonės duomenų, norint lėšas gauti į savo sąskaitą.

Įvertinus pirmiau minėtą informaciją, nėra pagrindo teigti, kad, atsižvelgiant į sukčiavimo atakos pobūdį, pareiškėja neturėjo galimybių kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų jai atsiųstos žinutės su aktyvia nuoroda ir susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų.

Vertinant tolesnius pareiškėjos veiksmus, paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą banko puslapį, svarbu tai, kad pareiškėja nesiekė susieti Kortelės su *Apple Pay* naujame įrenginyje. Vis dėlto, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėja ne tik suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, bet ir suvedė vienkartinį Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* kodą, taip patvirtindama trečiųjų asmenų įrenginyje Kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos bei Kortelės skaitmeninės versijos sukūrimą. Pareiškėja nekommentuoja, kodėl pateikė šį kodą tretiesiems asmenims. Vis dėlto banko Lietuvos bankui pateikti duomenys įrodo, kad, prieš suvedama kodą, kad Kortelė būtų susieta su *Apple Pay*, pareiškėja prisijungė prie savo interneto banko paskyros ir turėjo galimybę susipažinti su informacija apie kodo paskirtį<sup>1</sup>.

Svarbu pažymėti, kad minėto banko pranešimo teksto, kuriuo pareiškėja buvo informuojama apie pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos kodą ir jo paskirtį, turinys yra nedviprasmiškas ir informatyvus, t. y. aiškiai nurodomas konkretus veiksmas, kam skirtas kodas (pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos) ir kam jis neskirtas (mokėjimo patvirtinimui). Iš banko pareiškėjai pateiktos informacijos galima teigti, kad rūpestingas ir atidus vartotojas turėjo visas galimybes pamatyti informaciją apie veiksmą, kurį tvirtina suvedamas kodas, ir susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų. Vis dėlto surinkti duomenys leidžia daryti išvadą, kad pareiškėja, prieš pateikdama tretiesiems asmenims Kortelės prijungimo prie *Apple Pay* kodą, nekreipė deramo dėmesio į banko jai rodomą informaciją, ją dėl nežinomų priežasčių ignoravo.

Pareiškėja, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai, vykdė visus trečiųjų asmenų nurodymus, net nepaisydama to, kokią informaciją bankas jai rodė. Be to, bankas pateikė duomenis, kad 2025 m. gruodžio 31 d., 12:37 val. informavo pareiškėją SMS žinute apie Kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos. Kortelė pridėta prie *Apple Pay* trečiųjų asmenų įrenginyje buvo 12:37 val., o pirmasis ginčijamas mokėjimas inicijuotas 17:14 val., taigi, pareiškėja turėjo daugiau nei 4 valandas, kreiptis į banką dėl mokėjimo priemonės blokavimo, tačiau to nepadarė ir kreipėsi jau tik po ginčijamų mokėjimų iniciavimo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja būtų galėjusi išvengti neautorizuotų ginčijamų mokėjimų iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo personalizuotais duomenimis ir mokėjimo priemone. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kuriais tvirtinamas Kortelės prijungimas prie *Apple Pay* trečiųjų asmenų įrenginyje, nors tokio tikslo nesiekė. Pareiškėja nekommentuoja, ko siekė tokiais savo veiksmais, tačiau teigia, jog galutinio patvirtinimo neatliko. Vis dėlto, pagal byloje turimus duomenis, pareiškėja į banko jai rodytą informaciją nekreipė dėmesio ir vykdė trečiųjų asmenų jai pateiktus nurodymus – pateikė tiek Kortelės duomenis, tiek ir Kortelės prijungimo prie *Apple Pay* kodą, tai ir lėmė, kad iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, galiausiai ir lėmęs, kad tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti mokėjimo operacijas.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie ginčijamų mokėjimų 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, jog buvo įvykdyti neautorizuoti ginčijami mokėjimai iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl

<sup>1</sup> Pareiškėjai banko pateikta žinutė: „Jei nebandėte savo mokėjimo kortelės susieti su „Apple Pay“, nedelsiant su mumis susisiekite. Jūsų saugumo kodas, skirtas susieti Jūsų kortelę su „Apple Pay“ yra 557129. Kodas bus aktyvus 30 minučių. Svarbu! Šio kodo niekam neatskleiskite ir nenaudokite jo mokėjimams tvirtinti. Įveskite jį tik „Apple Wallet“ programėlėje.“

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 pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas ir atmetinas.

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 argumentą<sup>2</sup>.

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

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimą.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis

<sup>2</sup> 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.