



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-15 Nr. 429-204
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X (toliau – pareiškėja) ir AB SEB bankas (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų mokėjimo kortele, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl ko bankui nekilo pareigos grąžinti (atlyginti) neautorizuotų mokėjimo operacijų sumos, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. lapkričio 8 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 6 mokėjimo operacijos (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjams *Oceanblue Fintech UAB, Tavex Sp. z.o.o.* (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 14 952,78 Eur.

Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus SEB banko programėlės (toliau – Programėlė) PIN1 kodo slaptažodžiu. Pareiškėja prieš mokėjimo operacijų inicijavimą per *Google* paieškos sistemą jungėsi prie netikro banko interneto banko puslapio, jame suvedė tik jai žinomus unikalius duomenis – banko atpažinimo kodą ir pareiškėjos tapatybės atpažinties priemonės – mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus.

Pareiškėjai suvedus šiuos duomenis, tretieji asmenys įgijo galimybę jų naudojamame mobiliojo telefono įrenginyje pareiškėjos vardu įsidiegti Programėlę ir sukurti jos PIN kodus.

Bankui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

1. Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 14 952,78 Eur;
2. Įvertinti banko sukčiavimo prevencijos priemonių pakankumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, jog mokėjimo operacijų ji neautorizavo. Pareiškėja buvo apgauta sukčių, kai mėgino jungtis prie savo interneto banko paskyros, tačiau pateko į sukčių suklastotą interneto banko paskyrą. Pareiškėja teigė, nesutinkanti su banko teiginiu, kad ji elgėsi labai aplaidžiai, dėl ko visi neautorizuotų mokėjimo operacijų nuostoliai turėtų tekti jai. Pareiškėjos teigimu, nors bankas jai ir siuntė SMS žinutę apie tai, kad yra kuriama Programėlė, tačiau pranešime nenurodė, kad ši Programėlė kuriama kitame įrenginyje. Be to, SMS žinutę, apie tai, kad jos vardu kuriama Programėlė, pareiškėja gavo tuo pačiu metu, kai vyko sukčiavimo procesas.

Pareiškėja, taip pat, nurodo, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos per itin trumpą laiko tarpą ir didelėmis sumomis, prieš tai trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegus Programėlę. Pareiškėjos

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

nuomone, mokėjimo operacijos nebuvo tipinės jos įprastam elgesiui, todėl banko sukčiavimo prevencijos sistemos turėjo jas identifikuoti ir stabdyti.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos šalių sutarta forma ir tvarka, o pareiškėja patyrė nuostolių dėl to, kad dėl savo itin neatsargių veiksmų neišsaugojo savo mokėjimo priemonės duomenų konfidencialumo ir tokiu būdu suteikė tretiesiems asmenims jos vardu trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegti Programėlę ir inicijuoti mokėjimo operacijas. Bankas pareiškėją apie tai, kad jos vardu kuriama Programėlė, nedelsiant informavo SMS žinute, siūsta pareiškėjos mobiliojo telefono numeriu² bei elektroniniu paštu.

Banko informacinėse sistemose užfiksuota, kad, prieš pareiškėjai suvedant mobiliojo parašo SPIN2 kodą ir taip patvirtinant Programėlės PIN1 ir PIN2 kodų sukūrimą, bankas pareiškėjos mobiliojo telefono įrenginyje esančio mobiliojo parašo lange rodė su Programėlės kūrimo patvirtinimu susijusią informaciją: „Patvirtinkite mob. programeles sukūrimą“.

Papildomai bankas pažymėjo, kad nors, vadovaujantis tarptautinių mokėjimo kortelių „MasterCard“ asociacijos taisyklėmis, bankas neturėjo teisės kreiptis į minėtą organizaciją ir ginčyti mokėjimo operaciją, tačiau priėmė sprendimą inicijuoti ginčo procedūras. 2025 m. lapkričio 21 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjus dėl mokėjimo operacijų sumų grąžinimo, tačiau lėšų nepavyko sugrąžinti, nes lėšų gavėjai nedavė sutikimo.

Pasisakydamas dėl mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos, bankas teigė, kad neturėjo pagrindo nevykdyti mokėjimo operacijų, nes jos buvo patvirtintos šalių sutartu būdu, taip pat ir mokėjimo operacijų inicijavimo bei veiksmų seka bankui nesukėlė įtarimo dėl atliekamų operacijų autentiškumo.

Bankas nurodė neturintis pagrindo grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų 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 – Ginčų nagrinėjimo 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 pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

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 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 mokėjimo operacijos nėra pareiškėjos autorizuotos, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad 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 mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus

² Banko siūsto SMS pranešimo tekstas: „ĮSPĖJIMAS! Patvirtinote prieigą prie SEB programėlės ir sukūrėte naujus PIN kodus mokėjimams ir sutartims tvirtinti. Jei tai atlikote ne Jūs, nedelsdami susisiekite su SEB banku“.

valinių veiksmų patvirtinti mokėjimo operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas atsisakydamas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) užtikrino lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšas.

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.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone 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).

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje 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 sąlyga³.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁴. 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 mokėtojui⁵.

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 praktikoje⁶, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančių banko Bendrųjų taisyklių (toliau – Taisyklės) 1 priedo 10 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. Taisyklių 11 skyriuje įvardijama PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės mokėtojui.

Banko ir pareiškėjos santykiams taip pat taikomas ir banko Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas (toliau – Aprašas), kurio 21.4 papunktyje ir 39 punkte nurodyta, kad: „Klientas / naudotojas įsipareigoja saugoti atpažinimo priemones, nedelsdamas informuoti Banką apie šių priemonių praradimą ar slaptumo pažeidimą. Jei atpažinimo priemonių praradimas susijęs

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁶ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

su trečiųjų asmenų neteisėtais veiksmais, tai klientas / naudotojas privalo apie tai nedelsdamas pranešti teisėsaugos institucijoms. Už atpažinimo priemonių saugojimą ir tinkamą naudojimą, neatskleidimą tretiesiems asmenims yra atsakingas klientas; – Klientas / naudotojas įsipareigoja laikyti paslapyje atpažinimo kodą, slaptažodžius, PIN kodus, neužrašyti jų ant generatoriaus ar kitų kartu su juo laikomų daiktų ir jokia kita forma neatskleisti ar nepadaryti jų prieinamų tretiesiems asmenims.”

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų 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 pareiškėjai⁷.

Bankas mano, kad nuostolius dėl mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo prisijungimo prie interneto banko duomenis bei prisijungimą prie interneto banko ir Programėlės trečiųjų asmenų įrenginyje sukūrimą patvirtindama savo mobiliojo parašo sPIN1 kodu, taip pat vėliau, Programėlės PIN kodą sukūrimą patvirtindama mobiliojo parašo sPIN2 kodu, suteikė leidimą jos vardu iš jos banko sąskaitos inicijuoti mokėjimo operacijas.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl mokėjimų 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 mokėjimo operacijas, 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 per *Google* paieškos sistemą spaudžiant aktyvią nuorodą mėginant jungtis prie banko interneto banko paskyros ir suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame interneto banko puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant mobiliojo parašo sPIN 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, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamus mokėjimus.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš mokėjimo operacijų įvykdymą pareiškėja per *Google* paieškos sistemą surinko banko pavadinimą ir paspaudė jai pateiktą aktyvią nuorodą į banko interneto puslapį. Tokiu būdu pareiškėja pateko į suklustotą banko interneto banko puslapį ir suklustotame banko interneto banko puslapyje suvedė prašomus duomenis: atpažinimo kodą, kuris, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavintas trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudotas tam, kad būtų prisijungta prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir pareiškėjos vardu inicijuotas Programėlės ir jos PIN kodų trečiųjų asmenų įrenginyje sukūrimas. Tretieji asmenys pareiškėjos vardu sukūrė Programėlę iš pareiškėjos banko sąskaitos patvirtino mokėjimo operacijų įvykdymą.

Lietuvos bankui pareiškėja paaiškino, kad savo personalizuotus saugos duomenis, įskaitant ir mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus, ji vedė tikslu prisijungti prie savo interneto banko paskyros.

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.

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

⁷ 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 mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

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 paspaudusi trečiųjų asmenų jai per Google paieškos sistemą pateiktą aktyvią nuorodą ir patekusi į suklastotą banko interneto banko puslapį, kuriame suvedė savo prisijungimo prie interneto banko paskyros duomenis bei savo mobiliojo telefono įrenginyje suvedė mobiliojo parašo SPIN1 kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, pažymėtina, kad įprastai panašaus pobūdžio ginčo bylose Lietuvos bankas vertina, kad vien tik faktas, jog mokėtojas paspaudžia jam trečiųjų asmenų pateiktą 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 iš pareiškėjos ir banko Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų galima teigti, kad sukčiavimo ataka, nukreipta prieš pareiškėją, buvo gerai parengta ir pareiškėjai, kaip vidutinei vartotojai, pagrįstai galėjo atrodyti, kad paspaudusi banko internetinio puslapio nuorodą ji jungiasi prie savo interneto banko.

Tačiau, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas pareiškėją asmeniškai jai siųstais elektroniniais laiškais⁸ 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, įspėjo pareiškėją nespausti jokių aktyvių nuorodų ir nesuvesti savo personalizuotų saugos duomenų.

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

Vertinant tolesnius pareiškėjos veiksmus paspaudus aktyvią nuorodą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą banko interneto banko puslapį, svarbu tai, kad pareiškėja tikėjosi, kaip ji pati paaiškino, prisijungti prie savo interneto banko. Tai reiškia, *kad pareiškėja neturėjo tikslo įsidiesti Programėlės ir iš savo sąskaitos, panaudodama savo mokėjimo priemonės duomenis, įvykdyti mokėjimo operacijų.*

Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad pareiškėjai suvedus savo mobiliojo parašo SPIN1 kodą, bankas pareiškėjos bankui nurodytu mobiliojo telefono numeriu siuntė SMS pranešimą, kuriuo pareiškėją informavo apie Programėlės diegimą: „*ISPĖJIMAS! Patvirtinote prieigą prie SEB programėlės ir sukūrėte naujus PIN kodus mokėjimams ir sutartims tvirtinti. Jei tai atlikote ne Jūs, nedelsdami susisiekite su SEB banku*“. Remiantis pareiškėjos kreipimėsi pateiktais paaiškinimais pareiškėja šią banko SMS žinutę matė, tačiau, nors ir neketino sukurti Programėlės, nuo tolimesnių veiksmų nesusilaikė ir suvedė savo mobiliojo parašo SPIN2 kodą. Banko informacinių sistemų žurnale užfiksuota informacija, kad prieš pareiškėjai suvedant mobiliojo parašo SPIN2 kodą, pareiškėjos mobiliojo telefono įrenginyje esančio mobiliojo parašo lange buvo rodomas pranešimas „*Patvirtinkite mob. programeles sukurima*“. Pagal pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktus paaiškinimus, ji šį pranešimą matė.

Taigi, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėja, turėdama tikslą prisijungti prie savo interneto banko paskyros, ne tik suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, reikalingus prisijungti prie savo interneto banko paskyros, bet ir suvedė savo mobiliojo parašo SPIN2 kodą, taip patvirtindama Programėlės PIN kodų sukūrimą.

Taigi, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes, pareiškėja nuo tolesnių veiksmų nesusilaikė, priešingai, vykdė visus trečiųjų asmenų nurodymus.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja būtų galėjusi išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja turėjo galimybę

⁸ Bankas pareiškėjos el. pašto adresu siuntė pranešimus : 2025 m. vasario 14 d., 2025 m. birželio 13 d., 2025 m. rugsėjo 15 d., 2025 m. lapkričio 13 d.

suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kuriais bus sukurta Programėlė ir galėjo suprasti jos sukūrimo pasekmes. Iš banko pareiškėjai SMS žinutėje nurodytos informacijos pareiškėja galėjo suprasti, kad Programėlė skirta tvirtinti mokėjimo operacijas. Taip pat ir bankas pareiškėjai SMS žinutėje pateiktame pranešime, įspėjo pareiškėją, kad jeigu ji pati neinicijavo Programėlės ir jos PIN kodų sukūrimo, pareiškėja turėtų nedelsdama kreiptis į banką. Vis dėlto, pareiškėja banko jai siųsto pranešimo nevertino kritiškai ir suvedė savo mobiliojo parašo sPIN2 kodą, nors ketino tik prisijungti prie savo interneto banko paskyros ir neketino patvirtinti jokių mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. 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.

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, jog buvo įvykdytos neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos 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 nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

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 mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas 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 saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl mokėjimo operacijų sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) 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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁹.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

⁹ 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.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavarduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė