



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-15 Nr. 429-206
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 sumą. Dalis mokėjimo operacijų buvo inicijuotos kaip kredito pervedimai, o kitos – mokėjimo kortele bei patvirtintos PIN kodų generatoriaus sugeneruotais vienkartiniais kodų slaptažodžiais. 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. balandžio 5 d. pareiškėja per *Messenger* pokalbių programėlę iš jai pažįstamo asmens gavo trečiųjų asmenų sugeneruotą aktyvią nuorodą su pasiūlymu sudalyvauti loterijoje. Pareiškėja paspaudė jai pateiktą aktyvią nuorodą, pateko į suklastotą banko interneto banko puslapį ir jame suvedė savo banko atpažinimo kodą bei prisijungimą prie interneto banko patvirtino suvedama savo tapatybės atpažinties priemonės – PIN kodų slaptažodžių generatoriaus (toliau – Generatorius) sugeneruotą vienkartinę kodų seką (toliau – PIN kodą).

2025 m. balandžio 5 d. laikotarpiu nuo 15 val. 31 min. iki 21 val. 18 min. tretieji asmenys pareiškėjos vardu prisijungę prie pareiškėjos interneto banko paskyros atliko šiuos veiksmus: įjungė atsiskaitymo internetu kortele funkciją ir padidino mokėjimo kortele atsiskaitymo internetu limitą nuo 3 000 iki 15 000 Eur; peržiūrėjo mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą); iš vienos pareiškėjos sąskaitos banke į kitą atliko 9 mokėjimo operacijas (mokėjimo operacijų suma – 18 761 Eur); pareiškėjos banko sąskaitai padidino dienos pavedimų limitą nuo 2 900 Eur iki 20 000 Eur bei padidino mėnesio pavedimų banko sąskaitoje limitą nuo 7 250 Eur iki 20 000 Eur; nutraukė terminuoto indėlio sutartį; iš pareiškėjos sąskaitos banke į pareiškėjos sąskaitą Swedbank, AB, inicijavo 6 mokėjimo operacijas (bendra suma – 13 369 Eur); panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis (CVV kodą, kortelės numerį bei galiojimo datą) inicijavo 22 mokėjimo operacijas gavėjams: ULKU TRAVEL, PAYSEND PLC, LIDIO ODEME LIDIO POR, BIDVERTISER, kurių bendra suma – 11 845,08 Eur; iš pareiškėjos banko sąskaitos inicijavo dvi mokėjimo operacijas gavėjams X.X. sąskaitą Paysera LT, UAB, kurių bendra suma – 750 Eur (vieną mokėjimo operaciją (400 Eur) bankas atšaukė ir jos sumą grąžino į pareiškėjos banko sąskaitą); iš pareiškėjos banko sąskaitos per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją *NEO Finance* gavėjui *Helis Pay*, UAB, inicijavo 4 mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 1 071, 57 Eur. Bendra iš pareiškėjos banko sąskaitos bei kortele inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų suma – 13 266,65 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai).

Pareiškėja kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo, tačiau bankui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

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.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 13 266,65 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, jog bankas neapsaugojo lėšų jos banko sąskaitoje, nes ginčijamus mokėjimus įvykdė neatlikęs lėšų gavėjų patikros.

Bankas nurodė, kad visi ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti bei patvirtinti šalių sutarta tvarka taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus. Pareiškėja kiekvieną ginčijamą mokėjimą patvirtino suvesdama Generatoriaus PIN kodą. Banko teigimu, pareiškėjos elgesys su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, nes pareiškėja nesilaikė pareigos išsaugoti jai perduotų personalizuotų duomenų konfidencialumą bei mokėjimo priemonę naudojo ne pagal jos paskirtį. Būtent tai ir lėmė, kad iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai.

Bankas, pasisakydamas dėl pareiškėjo pateikto argumento, kad ginčijamus mokėjimus įvykdė neatlikęs lėšų gavėjo patikros, paaiškino, kad ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal jam pateiktus mokėjimo nurodymus. Be to, atkreipė dėmesį, kad ginčijamų mokėjimų įvykdymo metu, bankui negaliojo reikalavimas tikrinti lėšų gavėjo vardo, o šią paslaugą bankas pradėjo teikti tik 2025 m. spalio 5 d.

Bankas nurodė neturintis pagrindo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

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, ekonomiško 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.

Teisinis vertinimas

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 ginčijami mokėjimai nėra pareiškėjos autorizuoti, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčia. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti ginčijamus mokėjimus. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamų mokėjimų 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 ginčijami mokėjimai, atlikti nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamus mokėjimus, laikytini neautorizuotais.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **atsisakydamas grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų 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 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 sąlyga².

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 mokėtojui⁴.

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 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 mokėtojui⁶.

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 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

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 Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja su Taisyklėmis ir jų naujausiais pakeitimais buvo asmeniškai supažindinta 2024 m. sausio 17 d. elektroniniu paštu siųstu pranešimu.

tretiesiems asmenims.”

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, 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 pareiškėjai⁷.

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo prisijungimo prie interneto banko duomenis bei prisijungimą prie interneto banko patvirtindama Generatoriaus PIN kodu, suteikė leidimą tretiesiems asmenims prisijungti prie jos interneto banko, įskaitant ir banko sąskaitą, ir inicijuoti ginčijamus mokėjimus, kuriuos pareiškėja patvirtino kiekvieną kartą suvedama Generatoriaus PIN kodus.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl 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 inicijuoti ir net patvirtino 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 jos elgesį paspaudžiant jai atsiųstą aktyvią nuorodą tikslu sudalyvauti loterijoje, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame interneto banko puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant Generatoriaus PIN 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 ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėja per *Messenger* pokalbių programėlę iš jai pažįstamo asmens gavo aktyvią nuorodą su pasiūlymu sudalyvauti loterijoje. Pareiškėja tikslu, kad loterijoje laimėtos lėšos, būtų įskaitytos į jos banko sąskaitą, paspaudė jai pateiktą aktyvią nuorodą, 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 inicijuoti ginčijami mokėjimai. Trečiųjų asmenų prisijungimas prie pareiškėjos interneto banko paskyros buvo patvirtintas pačiai pareiškėjai suvedus Generatoriaus PIN kodų slaptažodį. Tretieji asmenys prisijungę prie pareiškėjos interneto banko paskyros, pareiškėjos vardu inicijavo ginčijamus mokėjimus, kurių kiekvieną pareiškėja patvirtino daugiau kaip 20 kartų, suvedama Generatoriaus PIN kodų slaptažodį. Lietuvos bankui pareiškėja paaiškino, kad Generatoriaus PIN kodus vedė tikėdamasi, kad lėšos, kurias, kaip ji manė, laimėjo loterijoje bus jai pervestos į jos banko sąskaitą. Taigi, pareiškėja daugiau kaip 20 kartų suvedė savo Generatoriaus PIN kodus, norėdama ne įvykdyti ginčijamus mokėjimus, o lėšas gauti į savo banko sąskaitą.

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 susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jai banko

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.

išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji paspaudusi trečiųjų asmenų jai pateiktą aktyvią nuorodą ir patekusi į suklastotą banko interneto banko puslapį, kuriame suvedė savo prisijungimo prie interneto banko paskyros duomenis bei Generatoriaus PIN 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 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 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 logotipą ji jungiasi prie savo interneto banko.

Tačiau 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, nespausti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų.

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 banko logotipą ir patekus į trečiųjų asmenų suklastotą banko interneto banko puslapį, svarbu tai, kad pareiškėja tikėjosi, kaip ji pati paaiškino, į savo sąskaitą gauti loterijoje laimėtas lėšas. Tai reiškia, *kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos, panaudodama savo mokėjimo priemonės duomenis, įvykdyti mokėjimo operacijas*. Vis dėlto, ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėja ne tik suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, reikalingus prisijungti prie savo interneto banko paskyros, bet ir daugiau kaip 20 kartų suvedė Generatoriaus PIN kodą slaptažodį, taip patvirtindama įvairius veiksmus, įskaitant ir ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Kaip minėta, Taisyklių 1 priedo 11 skyriuje aiškiai reglamentuota, kad banko klientui suteiktų personalizuotų duomenų naudojimas yra skirtas duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų buvusi nesupažindinta su Taisyklėmis ar kad būtų jų nesupratusi. Banko pateiktais duomenimis, Generatoriumi kaip tapatybės atpažinties priemone pareiškėja naudojosi nuo 2022 m., todėl pareiškėja turėjo patirties ir galėjo suprasti, kad Generatoriaus PIN kodo slaptažodžiu yra tvirtinamas veiksmų iš banko sąskaitos atlikimas, tame tarpe ir mokėjimo operacijų iš banko sąskaitos įvykdymas.

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 ir daugiau kaip 20 kartų suvedė Generatoriaus PIN kodą.

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 suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kuriais tvirtinamas mokėjimo operacijos įvykdymas. Vis dėlto pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma daugiau kaip 20 kartų suvesti Generatoriaus PIN kodą, nors ji pati ir nesiekė, kad lėšos iš jos banko sąskaitos būtų pervestos, o priešingai norėjo, kad lėšos į jos banko sąskaitą būtų įskaitytos, kai tam, kad lėšos į banko sąskaitą būtų įskaitytos, nereikia tuo tikslu suvesti Generatoriaus PIN kodo, nevertino kritiškai ir vykdė trečiųjų asmenų jai

⁸ Bankas pareiškėjos el. pašto adresu siuntė pranešimus : 2024 m. balandžio 16 d., 2024 m. gegužės 17 d., 2024 m. rugpjūčio 14 d., 2024 m. spalio 8 d., 2024 m. lapkričio 11 d., 2025 m. vasario 14 d.

pateiktus nurodymus. 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 ginčijamus mokėjimus.

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.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamų mokėjimų 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 detaliai 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.

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,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

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.