



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-05-13 Nr. 429-158
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. birželio 20 d. 4 val. 33 min. 24 sek. iš Sąskaitos į lėšų gavėjo Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje Modulr Finance B. V. buvo įvykdytas 1 450 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo inicijuotas ir patvirtintas pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos programėlės „Smart-ID“ (toliau – „Smart-ID“) PIN2 kodu 2025 m. birželio 19 d. 16 val. 59 min. 30 sek.

2025 m. birželio 20 d. 5 val. 20 min. pareiškėjas telefonu susisiekė su banku ir pranešė, kad nukentėjo nuo sukčių ir kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne jis.

Pareiškėjas reikalavo banko grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas grąžintų jam Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjas nurodė, kad 2025 m. birželio 19 d., siekdamas prisijungti prie „ELEKTRUM LIETUVA“, UAB, savitarnos sistemos (toliau – Elektrum sistema) ir atsiskaityti už suteiktas paslaugas, pateko į, kaip vėliau paaiškėjo, suklastotą interneto svetainę. Bandydamas prisijungti prie šios sistemos, iš pradžių savo telefone suvedė Smart-ID PIN1 kodą, o vėliau – PIN2 kodą, bet prisijungti taip ir nepavyko. 2025 m. birželio 20 d. ryte pamatė banko pranešimą, kad jo Sąskaitoje buvo atliktas 1 450 Eur mokėjimas, t. y. Ginčijamas mokėjimas, kurio pats neatliko, ir nedelsdamas susisiekė su banku.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo, kurį pareiškėjas pats patvirtino „Smart-ID“ PIN2 kodu, inicijavimą ir įvykdymą lėmė paties pareiškėjo didelis neatsargumas ir dėl to su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui.

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

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

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (1 450 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir (arba) atsikirtimų pagrindu, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas, nepaisant to, kad jo inicijavimas ir patvirtinimas formaliai (pagal išorinius požymius) sutapo su pareiškėjo ir banko iš anksto sutarta sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo forma ir tvarka, nelaikytinas autorizuotu. Atsižvelgiant į tai, su Ginčijamo mokėjimo autorizavimo vertinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamą mokėjimą neautorizuotu.

Nesutikdamas su pareiškėjo reikalavimu, bankas rėmėsi viena iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų aplinkybių, t. y. mokėtojo dideliu neatsargumu, kuriam esant mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo pareigos grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, o visi dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka mokėtojui.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo bankui reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies nuostata.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui 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, susijusių su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis.

Mokėjimo priemonė yra personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalis). Personalizuotais saugumo duomenimis laikomi autentiškumo patvirtinimo tikslais naudojami duomenys, dėl kurių naudojimo susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 50 dalimi).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsniu, mokėtojas ir (arba) kitas mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojęs 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, gavęs mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

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 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. 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 atleidimu nuo atsakomybės sąlyga¹.

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip vienas iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje įtvirtintų pagrindų atleisti banką, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją, nuo pareigos atlyginti pareiškėjui, kaip mokėtojui, nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai plačiau neanalizuojamas.

Sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, naudojantis banko jam išduota mokėjimo priemone, kuri buvo panaudota Ginčijamam mokėjimui atlikti, ir (arba) atliekant kitus su šia priemone susijusius veiksmus, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję pareiškėjo nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų jam pačiam.

Lietuvos Aukščiausias Teismas yra konstatavęs, kad 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 neatsargumo². Lietuvos Aukščiausias Teismas yra taip pat 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 taip pat ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Kaip pirmiau nurodyta, neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėjimo paslaugų vartotojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) nustatytų pareigų nevykdymu. Panašios pareiškėjo pareigos nustatytos ir „Swedbank“, AB, Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁶ (toliau – Sąlygos), kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nuostatose.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko jam išduotų mokėjimo priemonių naudojimas pagal tikslinę jų paskirtį, šių priemonių ir (arba) su jomis susijusių duomenų saugumo užtikrinimas bei informavimas laiku apie šių priemonių praradimą, vagystę arba neteisėtą jų pasisavinimą ar neautorizuotą jų naudojimą yra pagrindinės pareiškėjo, kaip šių mokėjimo priemonių naudotojo, pareigos. Būtent šių pareigų vykdymas ir (arba) nevykdymas nagrinėjamu atveju turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjo elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytų pareigų tinkamą vykdymą.

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas⁷ per pareiškėjo banke turimą asmeninę interneto banko paskyrą (toliau – Paskyra), prie kurios 2025 m. birželio 19 d. 16 val. 58 min. 39 sek. prisijungta iš kito, negu šalių sutartinių santykių metu pareiškėjas įprastai jungdavosi, įrenginio. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjui ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjo ar trečiojo asmens) žinioje buvo šis įrenginys, byloje neturima. Aplinkybės, kad pastarasis įrenginys galėjo priklausyti ir (arba) būti valdomas trečiųjų asmenų, o ne pareiškėjo, bankas neginčijo.

Atkreiptinas dėmesys, kad, norint prisijungti prie Paskyros, buvo būtina žinoti banko pagal šalių sudarytą Elektroninių paslaugų teikimo sutartį pareiškėjui suteiktą specialų naudotojo ID numerį (toliau – Paskyros kodas).

Byloje neturima duomenų, kad ginčui aktualiu laikotarpiu būtų buvę įsilaužta į banko vidaus sistemas ar kad jos būtų paveiktos techninių trikdžių, dėl kurių Paskyros kodas ir (ar) kiti pareiškėjo duomenys dėl nuo banko priklaususių aplinkybių galėjo tapti žinomi ar prieinami tretiesiems asmenims. Vadinas, jei Paskyros kodu pasinaudojo tretieji asmenys, jis turėjo būti gautas kitais, negu prieš tai aptarta, būdais.

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 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 bylos Nr. [2022-00586](#) ir [2022-02496](#).

⁶ https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2024-06-13_2025-06-27.pdf.

⁷ Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per Paskyrą 2025 m. birželio 19 d. sudarytos Periodinio pervedimo sutarties pagrindu. Šia sutartimi bankui buvo nurodyta jos galiojimo metu kiekvieno kalendorinio mėnesio 20 d., pradedant 2025 m. birželio 20 d., nurašyti iš Sąskaitos 1 450 Eur ir šias lėšas pervesti Gavėjui. Periodinio pervedimo sutartis, kuri kartu laikytina mokėjimo nurodymu vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir kitas joje nurodytas mokėjimo operacijas, jos sudarymo metu buvo patvirtinta pareiškėjo „Smart-ID“ PIN2 kodu. Vykdydamas Periodinio pervedimo sutartį, bankas 2025 m. birželio 20 d. nurašė iš Sąskaitos 1 450 Eur ir pervedė Gavėjui, t. y. įvykdė Ginčijamą mokėjimą. Atsižvelgiant į tai, kad, paaiškinus, jog pareiškėjas nukentėjo su sukčių, Periodinio pervedimo sutartis 2025 m. birželio 20 d. buvo nutraukta ir, išskyrus Ginčijamą mokėjimą, kitų mokėjimo operacijų šios sutarties pagrindu nebuvo inicijuota ir įvykdyta, toliau sprendime detaliau apie šią sutartį nepasisakoma.

Svarbu pažymėti ir tai, kad Paskyros kodo žinojimas savaime nesuteikė galimybės tretiesiems asmenims prisijungti prie Paskyros ir per ją inicijuoti Ginčijamo mokėjimo, nes šiems veiksams atlikti buvo būtinas jų patvirtinimas pareiškėjo turima atpažinties priemone (nagrinėjamu atveju – „Smart-ID“).

Remiantis byloje turimais pareiškėjo paaiškinimais apie trečiųjų asmenų sukčiavimo, su kuriuo jis teigė susidūręs, aplinkybes, pareiškėjas: 1) siekdamas per Elektrum sistemą susimokėti už suteiktas paslaugas, 2025 m. birželio 19 d. apie 16 val. 50 min. pasinaudojo naršyklės „Google“ paieškos sistema ir, remdamasis paieškos rezultatų pasiūlymais, vietoje tikrosios Elektrum sistemos interneto svetainės pasirinko suklastotą Elektrum sistemos interneto svetainę; 2) suklastotoje Elektrum sistemos svetainėje ir (ar) kituose šios interneto svetainės puslapiuose, į kuriuos buvo nukreiptas iš suklastotos Elektrum sistemos interneto svetainės, (toliau kartu – Fiktyvi svetainė)⁸, kažkuriuo metu suvedė Paskyros kodą ir (ar) kitus duomenis; 3) į savo telefoną, iš kurio įprastai naudojosi „Smart-ID“, gavo keletą pranešimų, kuriais buvo prašoma atlikti tvirtinimo „Smart-ID“ veiksmus; 4) atliko tvirtinimo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodais veiksmus, tačiau prisijungti prie Elektrum sistemos nepavyko; 5) 2026 m. birželio 20 d. ryte pamatė iš banko gautą pranešimą, kad jo Sąskaitoje buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas, ir paskambino bankui.

Pareiškėjas nurodė, kad dėl pirmiau nurodyto sukčiavimo atvejo kreipėsi į policijos įstaigą, ir pateikė Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato Kauno miesto Santakos policijos komisariato 2025 m. spalio 10 d. pranešimo dėl ikiteisminio tyrimo sustabdymo kopiją. Minėtame pranešime nurodyta, kad ikiteisminiame tyrime pareiškėjas yra pripažintas nukentėjusiuoju nuo nusikalstamos veikos.

Ginčo dėl to, kad pareiškėjas susidūrė su pirmiau nurodytu sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas yra susijęs būtent su šiuo sukčiavimo atveju, tarp šalių nėra.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2025 m. birželio 19 d. 16 val. 58 min. 39 sek. prisijungimas prie Paskyros buvo patvirtintas pareiškėjo „Smart-ID“ PIN1 kodu, o netrukus po to per Paskyrą inicijuotas Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas „Smart-ID“ PIN2 kodu.

Pareiškėjas, nors ir neneigė atlikęs tvirtinimo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodais veiksmus, komentuodamas šiuos veiksmus nurodė, kad juos atliko siekdamas prisijungti prie Elektrum sistemos, o ne atlikti ar patvirtinti Ginčijamą mokėjimą.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2025 m. birželio 19 d. 16 val. 58 min. 32 sek. pateiktame pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti prisijungimą prie Paskyros „Smart-ID“ PIN1 kodu, buvo parodytas tekstas *„Prisijungiate prie Swedbank interneto banko“*, o tos pačios dienos 16 val. 59 min. 16 sek. pateiktame pranešime, kuriuo buvo prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą „Smart-ID“ PIN2 kodu – *„PM Mokėjimas 1 450 EUR Y. Y.“*. Abiem atvejais pareiškėjui buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais pasirinkti „Patvirtinti“ arba „Atšaukti“ inicijuotą veiksmą. Nurodyta informacija apie prašomą patvirtinti prisijungimą prie Paskyros, o vėliau – Ginčijamą mokėjimą buvo rodoma (prieinama) ir tame pačiame lange, kuriame buvo vedami atitinkami „Smart-ID“ PIN kodai. Abiejų pranešimų atvejais pareiškėjas savo telefone suvedė atitinkamus „Smart-ID“ PIN kodus: pirmuoju atveju – PIN1 kodą, taip sudarydamas galimybę tretiesiems asmenims jo vardu prisijungti prie Paskyros, antruoju – PIN2 kodą, taip patvirtindamas trečiųjų asmenų jo vardu Paskyroje inicijuotą Ginčijamą mokėjimą.

Jei pareiškėjas, siekdamas prisijungti prie Elektrum sistemos, bandė per Paskyrą patvirtinti savo tapatybę ir (ar) prisijungti prie Paskyros, pirmasis jo bandymas tai padaryti, įskaitant atliktą tvirtinimo „Smart-ID“ PIN1 kodu veiksmą, Lietuvos banko nuomone, savaime negalėtų būti vertintinas kaip itin neatsargus elgesys. Tačiau, kai antrą kartą bandant atlikti analogišką veiksmą, pareiškėjo buvo prašoma atlikti tvirtinimo veiksmą nebe PIN1, o PIN2 kodu, vien jau tai turėjo ne tik sukelti jam įtarimų, bet ir paskatinti jį atidžiau susipažinti su gauto prašymo turiniu. Kaip nurodyta pirmiau, antrasis pranešimas, kuriuo prašyta atlikti tvirtinimo „Smart-ID“ PIN2 kodu veiksmą, savo turiniu iš esmės skyrėsi nuo pirmojo, t. y. jame buvo aiškiai nurodyta, jog prašoma patvirtinti Ginčijamą mokėjimą.

Remiantis byloje turimais duomenimis, 2025 m. birželio 19 d. laikotarpiu nuo maždaug 16 val. 52 min. iki 17 val. 12 min. pareiškėjas sėkmingai per Paskyrą atliko ir „Smart-ID“ PIN2 kodu patvirtino keletą kitų mokėjimo operacijų kitiems lėšų gavėjams⁹, kurių atlikimo patvirtinimo neneigia. Taigi, nėra objektyvaus pagrindo manyti, kad pareiškėjas neturėjo reikiamos patirties ir negalėjo aprašytoje situacijoje laiku pastebėti ir (ar) suprasti, jog jungiantis prie trečiųjų šalių sistemų ir (ar) prie Paskyros naudojamas „Smart-ID“ PIN1 kodas, o ne PIN2 kodas, t. y. kad PIN2

⁸ Fiktyvios svetainės adresus ir (ar) turinys byloje nepateikti.

⁹ Remiantis banko pateiktais duomenimis, minėtas mokėjimo operacijos pareiškėjas atliko pasinaudodamas kitų finansų įstaigų teikiamomis mokėjimo inicijavimo paslaugomis, kurioms suteikė prieigą prie jo mokėjimo sąskaitos banke ir tokias prieigas patvirtino „Smart-ID“ PIN1 kodu.

kodas yra naudojamas mokėjimo operacijoms iš Sąskaitos atlikti ir patvirtinti.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nurodė, jog Fiktyvioje svetainėje, po to, kai jis atliko tvirtinimo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodais veiksmus, buvo rodomi pranešimai apie tariamus techninius trikdžius, nors, kaip pirmiau nurodyta, panašiu laikotarpiu pareiškėjas be jokių trikdžių per Paskyrą atliko ir „Smart-ID“ PIN2 kodu patvirtino kitas mokėjimo operacijas. Šios aplinkybės taip pat galėjo (turėjo) sukelti pareiškėjui įtarimų, tačiau, remiantis bylos duomenimis, pareiškėjas į jas nereagavo ir dėl jų nei į banką, nei į „ELEKTRUM LIETUVA“, UAB, tuo metu nesikreipė.

Aplinkybė, kad pareiškėjas, galimai vadovaudamasis Fiktyvioje svetainėje pateikta informacija, atliko tvirtinimo „Smart-ID“ PIN2 kodu veiksmą, neįsigilinęs į telefone gauto pranešimo, kuriuo buvo prašoma PIN2 kodu patvirtinti būtent Ginčijamą mokėjimą, turinį, leidžia daryti išvadą, kad aprašytoje situacijoje jis elgėsi itin neatsargiai. Minėta aplinkybė taip pat rodo, kad pareiškėjas panaudojo „Smart-ID“ ir jos PIN2 kodu ne pagal jų tikslinę paskirtį ir naudojimo sąlygas, t. y. tinkamai nesusipažinęs su pateikta informacija, neįsitikinęs, kokią veiksmą patvirtina, ir patvirtinęs tai, ko nesiekė atlikti. Be to, pareiškėjas laiku nesikreipė į banką, nors iš pirmiau nurodyto pranešimo galėjo (turėjo) suprasti, kad yra inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, kurio jis pats neatliko, taip pat įtarti, kad jo Paskyrai ir (ar) Sąskaitoje laikomoms lėšoms yra kilęs pavojus.

Į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi praėjus beveik valandai nuo jo įvykdymo, t. y. ne tik praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą¹⁰, per kurį pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir po to kai šis mokėjimas buvo įvykdytas ir jo suma buvo įskaityta į Gavėjo mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į jį metu pareigos ir (arba) galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą bankas nebeturėjo. Bankas dėjo pastangas padėti pareiškėjui atgauti Ginčijamo sumą ir tuo tikslu kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, tačiau Gavėjas ir (ar) jo finansų įstaiga jos negrąžino.

Bankas papildomai atkreipė dėmesį, kad su sukčiavimu elektroninėje erdvėje pareiškėjas buvo susidūręs ir anksčiau, t. y. 2023 m. lapkričio mėn., kai pateko į sukčių suklastotą Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainę ir joje atskleidė prisijungimo prie Paskyros duomenis. Minėtu atveju, sukčiai taip pat sugebėjo inicijuoti mokėjimo operaciją, tačiau ji nebuvo įvykdyta, nes pareiškėjas nepatvirtino jos savo turima atpažinties priemone.

Apie sukčiavimo atakas, kurios pasireiškia tuo, kad sukčiai klastoja valstybinių institucijų, finansų įstaigų ir (arba) kitų gerai žinomų prekių ir (arba) paslaugų teikėjų interneto svetaines, per kurias bando išvilioti prisijungimo prie interneto banko, mokėjimo kortelių ir (arba) kitus duomenis, turėdami tikslą pasisavinti lėšas, taip pat apie tai, kad interneto naršyklių paieškos sistemų (pvz., „Google“) rezultatuose suklastos svetainės gali būti pateikiamos aukščiau, negu pirmiau nurodytų subjektų tikrosios interneto svetainės, iki Ginčijamo mokėjimo atlikimo jau kurį laiką buvo skelbiama žiniasklaidoje ir kituose viešai prieinamuose šaltiniuose¹¹.

Aktualią informaciją apie sukčiavimo atakas, nukreiptas į „ELEKTRUM LIETUVA“, UAB, paslaugų vartotojus, įskaitant suklastotą šios bendrovės svetainių, imituojančių oficialią jos savitarnos sistemą, naudojimą, savo interneto svetainėje ir (ar) kitais kanalais periodiškai skelbia ir pati „ELEKTRUM LIETUVA“, UAB. Atkreiptinas dėmesys, kad 2025 m. birželio 19 d. 7 val. 53 min. ELEKTRUM LIETUVA, UAB, naujienų agentūros „BNS“ interneto svetainėje paskelbė pranešimą „„Elektrum Lietuva“ įspėja klientus apie suaktyvėjusius sukčius: kuriamos netikros interneto svetainės“¹².

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindo teigti, kad pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių ir jos duomenų naudojimu bei saugojimu, o pareiškėjo elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, gali būti laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu tai, kad tretieji asmenys sugebėjo pareiškėjo vardu prisijungti prie Paskyros ir joje atlikti Ginčijamą mokėjimą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad, jei pareiškėjas būtų buvęs pakankamai atidus ir kritiškas jam matomos ir (ar) teikiamos informacijos, turimos naudojimosi mokėjimo priemonėmis ir atpažinties priemone patirties bei savo atliekamų veiksmų atžvilgiu, jis būtų anksčiau, t. y. iki Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, pastebėjęs ir supratęs, kad nurodytoje situacijoje atlieka

¹⁰ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

¹¹ Pvz., 2025 m. sausio 8 d. straipsnis (<https://www.tv3.lt/naujiena/lietuva/i-esveikata-lt-panasia-svetaine-sukure-sukciai-per-praejusia-diena-pavoge-3-tukst-euru-n1389667>); 2025 m. kovo 31 d. straipsnis (<https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/2525145/internete-plinta-netikri-vmi-puslapiai-ka-daryti-jeigu-juos-aplankete?srltid=AfmBOoptm0-zErzozDYpzIck3GVWjUfWfU3UrNN8IHyl0srJBVoDj1o0>) ir kt.

¹² 2025 m. birželio 19 d. pranešimas <https://sc.bns.lt/view/item/elektrum-lietuva-ispeja-klientus-apie-suaktyvejusius-sukcius-kuriamos-netikros-interneto-svetaines-509649>.

veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis jam, kaip mokėtojai, nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukęs pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to Ginčijamas mokėjimas nebūtų buvęs įvykdytas.

Konstatavus, kad nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti pareiškėjui Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, pagal kurią dėl Ginčijamo mokėjimo atsiradę nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui, pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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) teiginį¹³.

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

¹³ 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.