



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-07-16 Nr. 429-243
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjos neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis, ją patvirtinant pareiškėjos vardu trečiųjų asmenų mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta banko mobiliąja programėle. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumos, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. kovo 3 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos, panaudojus banko pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės duomenis, buvo atlikta 8 639, 93 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) gavėjui X.X. (toliau – lėšų gavėjas).

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja, turėdama tikslą prisijungti prie banko interneto svetainės, *Google* paieškos sistemoje suvedė reikšminius žodžius *Artea bankas*, pateko į banko suklastotą puslapį, kuriame buvo prašoma įvesti tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis, reikalingus prisijungti prie interneto banko. Taip pat pareiškėja prisijungimą turėjo patvirtinti jos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodu. Pareiškėjai suvedus šiuos duomenis, tretieji asmenys įgijo galimybę prisijungti prie pareiškėjos banko sąskaitos, pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* bei inicijuoti banko mobiliosios programėlės (toliau – Programėlė), kuria buvo patvirtinta ginčijama mokėjimo operacija, įdiegimą trečiųjų asmenų įrenginyje.

Bankas pareiškėjai 2026 m. kovo 2 d. pareiškėjos bankui nurodytu telefono numeriu ir el. paštu išsiuntė pranešimą bei papildomą patvirtinimo kodą dėl mobiliosios programėlės įdiegimo kitame įrenginyje. Pareiškėjai suvedus šį papildomą kodą suklastotame interneto banke, buvo sukurta galimybė tretiesiems asmenims jų mobiliajame įrenginyje įsidiegti Programėlę.

Bankas pareiškėjai į jos mobiliojo telefono numerį išsiuntė SMS žinutę apie mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Google Pay*: „Vienkartinis patvirtinimo kodas norint pridėti Debit Mastercard kortelę prie Google Pay piniginės – 4****8. Norėdami aktyvuoti Google Pay, piniginę, atidarykite Wallet programėlę, palieskite kortelę ir įveskite kodą. Kodas galios 5 minutes. Šio kodo niekam neatskleiskite.“ Pridėjus pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Google Pay*, buvo inicijuota ginčijama mokėjimo operacija.

2026 m. kovo 3 d. bankas, nustatęs įtartinos mokėjimo operacijos požymius, savo iniciatyva susisiekė su pareiškėja. Pareiškėja bankui pateikė prašymą grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas.

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo – 8 639, 93 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad ji ginčijamos mokėjimo operacijos neautorizavo. Pareiškėja teigia, kad 2026 m. kovo 1 d. baigėsi jos terminuotojo indėlio sutarties galiojimas, todėl 2026 m. kovo 2 d. ji prisijungė prie savo interneto banko sąskaitos ir pamatė, kad jos banko sąskaitoje yra rezervuota 8 639,93 Eur suma. Tačiau pareiškėja nieko neįtarė ir į banką nesikreipė.

Bankui pačiam susisiekus su pareiškėja, pareiškėja banko darbuotojui patvirtino, kad ginčijamos mokėjimo operacijos pati neinicijavo. Pareiškėjos teigimu, pokalbio su banko darbuotoju metu lėšos pareiškėjos banko sąskaitoje buvo dar tik rezervuotos, todėl, pareiškėjos nuomone, bankas galėjo ginčijamos mokėjimo operacijos nevykdyti.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjos veiksmai su savo mokėjimo priemone gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes pareiškėja, jungdamasi prie savo interneto banko, turėjo įsitikinti, kad jungiasi per oficialią banko svetainę, o ne į atsitiktinai pasitaikiusį *Google* paieškoje suvestą banko internetinį adresą.

Be to, pareiškėja neįsiskaitė į banko jai siųstus pranešimus ir jungdamasi prie interneto banko naudojant interneto naršyklę du kartus suvedė banko jai atsiųstus papildomus kodus, skirtus mobiliosios programėlės įdiegimui kitame įrenginyje ir mokėjimo kortelės pridėjimui prie skaitmeninės piniginės.

Gavusi iš banko elektroninį pranešimą dėl kortelės pridėjimo prie *Google Pay* skaitmeninės piniginės, pareiškėja nedelsdama nesusisieko su banku, nors viena iš pagrindinių mokėjimo kortelės naudotojo pareigų yra nedelsiant pranešti bankui apie skaitmeninės kortelės sukūrimą, kurio jis neinicijavo, kad būtų užblokuota arba ištrinta skaitmeninė kortelė.

Pasisakydamas dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo, bankas pažymėjo, kad kreipėsi į gavėją, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Bankas informavo, kad iki ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo pareiškėją buvo informavęs apie sukčiavimo grėsmes naudojantis mokėjimo paslaugomis. Bankas pareiškėjai 2025 m. sausio 9 d., 2025 m. liepos 3 d. ir 2026 m. vasario 10 d. interneto banke bei el. paštu siuntė informaciją apie suaktyvėjusią sukčių veiklą ir plintančius naujus sukčiavimo būdus. Be to, pareiškėjai 2025 m. rugpjūčio 19 d. papildomai siuntė ir pranešimą apie banko siunčiamus papildomus vienkartinis kodus, prisijungiant prie mobiliosios programėlės.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

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

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš jos sąskaitos banke pervestą sumą. Pareiškėja neigia autorizavusi ginčijamą mokėjimo operaciją ir teigia, kad bankas turėjo nevykdyti ginčijamos mokėjimo operacijos, nes pokalbio su banko darbuotoju metu lėšos pareiškėjos banko sąskaitoje buvo tik rezervuotos. Banko teigimu, pareiškėjos veiksams būdingas didelis neatsargumas, todėl bankas negali būti įpareigotas jai grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumos.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad ginčijama mokėjimo operacija nėra jos autorizuota, 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 ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamos mokėjimo operacijos 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 ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumą; 2) pagrįstai neatšaukė mokėjimo nurodymo.

1. Dėl banko pareigos pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijos sumą.

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.

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, kai 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.

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.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijos 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 aplinkybėmis³. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti

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.

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.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui 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 neatsargumo⁶.

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 ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims savo prisijungimo prie interneto banko duomenis, prisijungimą prie interneto banko patvirtindama „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodu bei vėliau tretiesiems asmenims perduodama banko jai siųstus vienkartinis saugos kodus, suteikė leidimą tretiesiems asmenims jos mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* bei trečiųjų asmenų įrenginyje pareiškėjos vardu įdiegti Programėlę.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleidždama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir net patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, 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 jungiantis prie banko interneto banko, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto banko puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus banko pareiškėjai siųstais vienkartiniais saugos kodais, 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 ginčijamą mokėjimo operaciją.

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 savo iniciatyva jungėsi prie galimai suklastotos banko interneto svetainės, pateko į suklastotą banko interneto banko puslapį, jame suvedė prašomus nurodyti duomenis – banko atpažinimo ir asmens kodus. Šie duomenys, kaip paaiškėjo vėliau, buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų prisijungta prie pareiškėjos interneto banko paskyros. Trečiųjų asmenų prisijungimas prie pareiškėjos interneto banko paskyros buvo patvirtintas pačiai pareiškėjai suvedus „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, vėliau du kartus pareiškėjai suvedus banko jai siųstus vienkartinis saugos kodus buvo patvirtintas pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Google Pay* bei Programėlės įdiegimas trečiųjų asmenų įrenginyje.

Kaip pirmiau minėta, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš

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

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.

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančių banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Mokėjimo paslaugų taisyklės) 7.1 ir 7.2 papunkčiuose nustatyta, kad „klientas siekdamas išvengti žalos, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Mokėjimo priemonės, Tapatybės patvirtinimo priemonės ar Elektroninių kanalų personalizuotus saugumo duomenis. Klientas turi užtikrinti minėtų priemonių saugumą, saugoti ir laikyti jas paslapyje, taip pat imtis visų įmanomų priemonių, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės jomis pasinaudoti ar susižinoti. Tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik Klientui, kuris privalo rūpestingai jas saugoti. Klientas neturi teisės perduoti tretiesiems asmenims Tapatybės patvirtinimo priemonių, leisti jiems sužinoti ar kitaip susipažinti su Tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Taip pat Klientas, naudodamasis Elektroniniais kanalais ar Mokėjimo priemone, privalo laikytis Mokėjimo priemonės išdavimą ir / ar Elektroninių kanalų naudojimą reglamentuojančių taisyklių ir gavus pranešimą į savo naudojamą įrenginį apie inicijuotą operaciją, kurios neinicijavo, netvirtinti tokios operacijos išduotomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis ir iš karto informuoti Banką. Nurodytų įsipareigojimų nesilaikymas, laikytinas Kliento dideliu neatsargumu, kaip numatyta Mokėjimo taisyklių 6.3.2 p., ir tokiu atveju Kliento patirtų nuostolių Bankas neatlygina.“

Mokėjimo paslaugų taisyklių 6.1.2 papunktyje nustatyta mokėjimo nurodymo įvykdymo sutikimo davimo tvarka: „Sutikimas dėl Mokėjimo nurodymų vykdymo ar kitų operacijų atlikimo tvirtinamas (autorizuojamas) tik Klientui žinomomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis: 6.1.2.1. Kliento parašu, kai Klientas aptarnaujamas fiziškai Banko padalinyje; 6.1.2.2. Kliento naudojamu kvalifikuotu elektroniniu parašu (Mobile-ID arba Smart-ID), suvedant tik Klientui žinomus SPIN1 ir SPIN2 kodus.“

Taigi, pirmiau aptartos Mokėjimo paslaugų taisyklių nuostatos aiškiai nustato tapatybės patvirtinimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų naudojimo mokėjimo operacijų vykdymo procese paskirtį ir jų panaudojimo galimas pasekmes mokėtojai, aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžia, kad už šių duomenų konfidencialumo išsaugojimą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja.

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 suklastotoje interneto banko svetainėje paspaudė nuorodą į suklastotą interneto banko puslapį ir suvedė savo banko atpažinimo ir asmens kodus, savo mobiliajame telefone suvedė „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą, vėliau du kartus tretiesiems asmenims perdavė banko jai siųstus vienkartinis saugos kodus, 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 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 ji jungiasi prie savo interneto banko. Vis dėlto panaši sukčiavimo ataka nėra nauja ir vartotojai raginami prie savo interneto banko jungtis ne per *Google* paieškos sistemą, o patiems adreso laukelyje suvedant banko pilną pavadinimą.

Banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad bankas pareiškėjai prieš pareiškėjos vardu trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegiant Programėlę siuntė pranešimą, kuriame

nurodo pateikto vienkartinio kodo paskirtį: „Sveiki, Prisijungdami mobiliojoje programėlėje įveskite šį papildomą kodą 4****7. Kodas galios 180 sekundžių. Šis kodas skirtas tik jums, niekam jo neatskleiskite. Jeigu operaciją atliekate ne jūs, nedelsdami susisiekit su "Artea" banku.“

Taip pat bankas pareiškėjai jos mobiliojo telefono numeriu siuntė dar vieną kodą bei nurodė šio kodo panaudojimo paskirtį: „Vienkartinis patvirtinimo kodas norint pridėti Debit Mastercard kortelę prie Google Pay piniginės – 4****8. Norėdami aktyvuoti Google Pay, piniginę, atidarykite Wallet programėlę, palieskite kortelę ir įveskite kodą. Kodas galios 5 minutes. Šio kodo niekam neatskleiskite.“

Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas pareiškėją asmeniškai jai siųstais elektroniniais laiškais bei interneto banko žinutėmis 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.

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 prisijungti prie savo interneto banko. Vadinas, tokiam veiksmui pakanka suvesti „Smart-ID“ PIN1 kodą. Tačiau ginčo byloje Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja suvedė papildomai banko jai atsiųstus vienkartinius saugos kodus, nors bankas jai atskleidė šių kodų paskirtį, t. y. kad jie nebuvo skirti prisijungimui prie interneto banko patvirtinti.

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.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja būtų galėjusi išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Tačiau pareiškėja nekreipė dėmesio į tai, kad jos buvo prašoma suvesti duomenis, reikalingus ne tik prisijungti prie banko sąskaitos, bet ir Programėlei įdiegti trečiųjų asmenų įrenginyje bei mokėjimo kortelei pridėti prie Google Pay, tai ir lėmė, kad iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija.

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 operaciją.

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, kad buvo įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija 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 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 neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją atšaukimo

Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo nevykdyti ir atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją, nes pareiškėjos pokalbio su banko darbuotoja metu, kai buvo pranešta apie sukčiavimą, lėšos

pareiškėjos banko sąskaitoje dar buvo tik rezervuotos.

Vertinant banko pareigą atšaukti mokėjimo operacijos vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatyta. Pareiškėja į banką kreipėsi po to, kai buvo inicijuota ginčijama mokėjimo operacija.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 4 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija iš tiesų yra neautorizuota, nors ir atitiko pareiškėjos ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei ši mokėjimo operacija buvo patvirtinta įvykdyta. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti ar jį atšaukti.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją ir kad nepagrįstai jos neatšaukė.

Išvada

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

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą⁷.

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 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

⁷ 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.