



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR LUMINOR BANK AS LIETUVOS SKYRIAUS GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-08-04 Nr. 429-263
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra: XX (toliau – pareiškėja) ir *Luminor Bank AS* Lietuvos skyrius (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota kaip kredito pervedimas ir patvirtinta naudojant „Smart-ID“. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu neatsargumu, dėl ko bankui nekilo pareigos 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. gegužės 24 d. pareiškėja lėšų gavėjui „YY“ (toliau – gavėjas) atliko 1 686 Eur momentinį kredito pervedimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. gegužės 24 d. pareiškėja skambučiu informavo banką apie atliktą neautorizuotą mokėjimą. Pokalbio metu bankas užblokavo pareiškėjos interneto banką ir perdavė informaciją Sukčiavimo rizikos valdymo skyriui.

2026 m. gegužės 25 d. bankas gavo prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimą. Tą pačią dieną bankas kreipėsi į gavėjo banką su prašymu atšaukti pervedimą.

2026 m. birželio 17 d. bankas gavo pranešimą, kad gavėjas nepateikė atsakymo dėl Ginčijamo mokėjimo grąžinimo.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti (atlyginti) nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo – 1 686 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad 2026 m. gegužės 24 d. skelbimų portale „www.skelbiu.lt“ paskelbė vaikiško vežimėlio pardavimo skelbimą. Netrukus su ja susisiektė asmuo, prisistatęs pirkėju, ir pasiūlė per DPD sistemą organizuoti tiek prekės paėmimą ir pristatymą, tiek atsiskaitymą už prekę. Minėtas asmuo paaiškino, kad pats apmokės kurjerio paslaugas, o pareiškėjai, gavus jo atsiųstą nuorodą, tereikės atlikti joje nurodytus veiksmus, kad į savo banko sąskaitą gautų už prekę sumokėtas lėšas. Pareiškėja paaiškino, kad siūlomas atsiskaitymo būdas jai sukėlė abejonių, nes apie galimybę per DPD sistemą gauti lėšas už parduodamą prekę anksčiau nebuvo žinojusi, tačiau patikėjo tariamo pirkėjo pateiktais paaiškinimais. Paspaudusi atsiųstą nuorodą pareiškėja suvedė prašomus duomenis, tikėdamasi gauti lėšas už parduodamą prekę, tačiau vėliau pastebėjo, kad iš jos sąskaitos buvo nurašyti 1 686 Eur. Supratusi, kad tapo sukčiavimo auka, pareiškėja nedelsdama kreipėsi į banką dėl lėšų susigrąžinimo, tačiau lėšos jai nebuvo grąžintos. Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti patirto nuostolio ir prašo įpareigoti banką grąžinti

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.

Ginčijamo mokėjimo sumą.

Bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas šalių sutarta tvarka, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimus. Banko duomenimis, prie interneto banko buvo prisijungta suvedus „Smart-ID“ PIN1 kodą, o Ginčijamas mokėjimas patvirtintas PIN2 kodu. Bankas pažymėjo, kad mokėjimo tvirtinimo metu pareiškėjai buvo pateikti gavėjo duomenys, gavėjo sąskaitos numerio paskutiniai keturi skaitmenys, mokėjimo suma ir kontrolinis kodas.

Banko vertinimu, pareiškėja, gautoje nuorodoje suvedusi interneto banko prisijungimo duomenis, atskleidė juos tretiesiems asmenims ir suteikė jiems galimybę prisijungti prie jos sąskaitos, o vėliau Ginčijamą mokėjimą patvirtino „Smart-ID“ PIN2 kodu. Bankas pareiškėjos veiksmus vertina kaip didelį neatsargumą ir pareigos saugoti personalizuotus saugumo duomenis nevykdymą. Bankas taip pat nurodė kreipęsis į gavėjo banką dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo, tačiau buvo informuotas, kad gavėjas į prašymą grąžinti lėšas neatsakė. Atsižvelgdamas į šias aplinkybes, bankas nurodė neturintis pagrindo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumos ir prašę jos reikalavimą atmesti 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.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (toliau – Įstatymas).

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 (Įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėja nurodė, kad prašomą informaciją („Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus) suvedė manydama, kad taip patvirtins ne lėšų pervedimą iš savo sąskaitos, o lėšų į savo banko sąskaitą gavimą už parduodamas prekes. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad Ginčijamo mokėjimo 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 Ginčijamas mokėjimas, atliktas nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, laikytinas neautorizuotu.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo lėšas, pagrįstai rėmėsi Įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi.***

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.

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 (Įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat

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

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra konstatavęs, jog Įstatymo nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugų teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, kai nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias 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, paslaugų teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent 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 kriterijų ir jų taikymo, atsižvelgiant į konkrečioje ginčo byloje nustatytų individualių aplinkybių visumą, Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Banko privatiems klientams taikomose mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Sąlygos), kurios yra neatskiriama pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties dalis, nustatytos mokėjimo priemonės išdavimo ir naudojimo sąlygos. Sąlygų 7.3.4 papunktyje yra numatyta pareiga saugoti atpažinimo priemonę (banko išduotą prisijungimo kodą): *„Klientas/Sąskaitų valdytojas privalo užtikrinti jam patiktų Kliento atpažinimo priemonių saugumą: neturi teisės jų perduoti nei kitam asmeniui, nei kitam Sąskaitos valdytojui, nei bet kokiam kitam Kliento atstovui; išipareigoja laikyti juos paslapyje, nerašyti jų ant popieriaus, ant kitokių daiktų bei laikyti kitokiame, išskyrus Banko suteiktame, pavidale“*.

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai⁶.

Bankas mano, kad nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, perduodama tretiesiems asmenims prisijungimo prie interneto banko duomenis ir patvirtindama prisijungimą prie interneto banko, suteikė tretiesiems asmenims galimybę prisijungti prie jos interneto banko aplinkos, įskaitant banko sąskaitą, ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą. Banko teigimu, tretieji asmenys tokią galimybę įgijo dėl to, kad pareiškėja savo aktyviais veiksmais atskleidė jiems savo interneto banko duomenis bei patvirtino operaciją tik jai žinomu „Smart-ID“ PIN2 kodu.

Lietuvos bankas vertino aplinkybes, kuriomis pareiškėja patikėjo gautame SMS pranešime pateikta informacija, paspaudė jame pateiktą nuorodą, suvedė personalizuotus saugumo duomenis ir patvirtino veiksmus naudodama „Smart-ID“, taip pat banko prevencinius veiksmus, kurių ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo

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 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.

duomenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kokiomis aplinkybėmis pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Ginčijamo mokėjimo įvykdymą pareiškėja gavo, kaip tuo metu buvo tikima, pirkėjo, pasivadinusio „Tomu Vyšniausku“, siųstą SMS pranešimą dėl pareiškėjos skelbimų portale „www.skelbiu.lt“ parduodamos prekės įsigijimo ir jos pristatymo per siuntų bendrovę „DPD“. Pareiškėja paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir, manydama, kad tokiu būdu gaus lėšas už parduodamą prekę, atliko prašomus veiksmus, tačiau šie veiksmai, kaip paaiškėjo vėliau, sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjos interneto banko sąskaitos ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Kaip pirmiau minėta, 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 atitinkančiu 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.

Nors nepažįstamo asmens, prisistačiusio potencialiu pirkėju, atsiųstas SMS pranešimas pareiškėjai galėjo sudaryti pirminį įspūdį, kad jis ketina įsigyti pareiškėjos parduodamą prekę, pareiškėja, prieš pateikdama personalizuotus saugumo duomenis suklastotoje interneto svetainėje, neįsitikino nei pranešime nurodytos informacijos, nei siuntėjo, nei jai atsiųstos nuorodos patikimumu. Tokie pareiškėjos veiksmai sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjos interneto banko aplinkos ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą. Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad, norint pinigines lėšas gauti iš banko sąskaitą, bankai neprašo sąskaitos turėtojo pateikti savo prisijungimo prie interneto banko paskyros bei banko sąskaitos duomenų ir neprašo suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodų.

Svarbu pažymėti, kad bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, jog prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą jos mobiliojo telefono ekrane buvo aiškiai pateikta informacija apie tvirtinamą Ginčijamą mokėjimą, įskaitant sumą ir gavėją. Vis dėlto bankas nurodė, kad negali Lietuvos bankui pateikti šiuos teiginius patvirtinančių duomenų, nes informacija apie konkrečiu metu pareiškėjai rodytą turinį banko vidinėse sistemose nėra saugoma. Todėl Lietuvos bankas neturi objektyvios galimybės nustatyti, kokia konkreti informacija pareiškėjai buvo pateikta prieš jai suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą.

Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktikoje banko sistemų duomenų apie tai, kokia informacija klientui buvo rodoma prieš tvirtinant mokėjimo operaciją, pateikimas yra vienas iš esminių reikalavimų vertinant atsakomybės už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą paskirstymą, tačiau minėti duomenys yra vertinami visų ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių kontekste.

Nagrinėjamo ginčo atveju nustatyta, kad pareiškėja, gavusi iš jai nepažįstamo asmens atsiųstą nuorodą ir neįsitikinusį jos autentiškumu, joje suvedė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis. Vėliau pareiškėja, siekdama ne atlikti mokėjimą, o tariamai gauti lėšas už parduodamą prekę, trečiųjų asmenų nurodymu suvedė „Smart-ID“ PIN2 kodą ir taip mokėjimo priemonę panaudojo ne pagal jos paskirtį. Tokiais veiksmais pareiškėja elgėsi labai neatsargiai ir pažeidė savo pareigas saugoti jai suteiktų personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą bei mokėjimo priemonę naudoti pagal paskirtį.

Pareiškėja neginčija, kad pati gautoje nuorodoje suvedė prisijungimo prie interneto banko duomenis ir patvirtino Ginčijamą mokėjimą „Smart-ID“ PIN2 kodu. Pareiškėja taip pat nenurodė, kad prieš suvedant PIN2 kodą programėlėje „Smart-ID“ jai nebuvo rodoma su Ginčijamu mokėjimu susijusi informacija. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į individualias Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybes, nors bankas negalėjo pateikti objektyvių duomenų,

patvirtinančių, kokia su Ginčijamo mokėjimo vykdymu susijusi informacija buvo rodoma pareiškėjai, ginčo byloje nustatytų aplinkybių visuma sudaro pagrindą daryti išvadą, kad pareiškėja turėjo ir galėjo suprasti savo veiksmų riziką bei galimas jų pasekmes. Pareiškėja, suvedusi interneto banko prisijungimo duomenis neaiškioje nepažįstamo asmens pateiktoje interneto svetainėje ir vėliau panaudojusi „Smart-ID“ PIN2 kodą, turėjo suprasti, kad tokiais veiksmais gali būti sudaromos sąlygos inicijuoti ir patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, o ne gauti lėšas už parduodamą prekę.

Panašaus pobūdžio sukčiavimo schemos nėra naujos, o informacija apie jas viešojoje erdvėje skelbiama periodiškai. Vartotojai nuolat įspėjami būti budrūs, nespaušti iš nepažįstamų asmenų gautų aktyvių nuorodų ir neatskleisti personalizuotų saugumo duomenų interneto svetainėse, kurių patikimumu nėra įsitikinę. Be to, bankas pareiškėją apie sukčiavimo rizikas buvo įspėjęs ir individualiai – 2025 m. rugsėjo 24 d. interneto banke jai buvo išsiųstas pranešimas „Saugokite savo duomenis (Ar visada atidžiai patikrinkite, kur suvedate savo duomenis)“.

Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėja būtų galėjusi išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos 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 Ginčijamo mokėjimo įvykdymas. Vis dėlto pareiškėja fakto, kad jos buvo prašoma „Smart-ID“ programėlėje patvirtinti veiksmus PIN1 ir PIN2 kodais, nors ji pati nesiekė, kad lėšos iš jos banko sąskaitos būtų pervestos, o priešingai – norėjo, kad į jos banko sąskaitą būtų įskaitytos lėšos už parduodamą prekę, kai tam, kad lėšos į banko sąskaitą būtų įskaitytos, nereikia tuo tikslu tvirtinti mokėjimo operacijos „Smart-ID“ PIN2 kodu, nevertino kritiškai ir vykdė trečiųjų asmenų jai 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 tretieji asmenys įgijo galimybę jos vardu inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė 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, kuriais tretiesiems asmenims buvo sudaryta galimybė pasinaudoti jos mokėjimo priemone ir jos vardu inicijuoti Ginčijamą mokėjimą, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, jog buvo įvykdytas neautorizuotas Ginčijamas mokėjimas iš pareiškėjos sąskaitos ir pareiškėja patyrė nuostolių.

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 Ginčijamo mokėjimo 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁷.

Remdamasis 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:

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.

Atmesti pareiškėjos XX reikalavimą.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis