



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL [NUASMENINTA] IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra [NUASMENINTA] (toliau – pareiškėjas) ir bankas „Swedbank“, AB, (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjo patirtus 4 988,96 Eur nuostolius dėl jo sąskaitoje atliktos neautorizuotos mokėjimo operacijos (momentinio kredito pervedimo). Nustatyta, kad pareiškėjas, sukčių nukreiptas per suklastotą SMS žinutę apie neva gautą administracinę baudą, prisijungė prie suklastoto interneto banko tinklalapio ir tapatybės patvirtinimo priemone „Smart-ID“ suvedė PIN1 ir PIN2 kodus. Kadangi prieš suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą pareiškėjui jo telefono programėlės ekrane buvo aiškiai rodoma informacija apie atliekamą operaciją (suma ir gavėjas), o pareiškėjas šį kodą suvedė nepaisydamas rodomų detalių neatitikties jo tikriesiems ketinimams, nustatyta, kad pareiškėjo veiksmai pasireiškė dideliu neatsargumu, todėl pareiškėjo reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. liepos 31 d. pareiškėjas atliko 4 988,96 Eur kredito pervedimą (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui [NUASMENINTA] (toliau – gavėjas). Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką ir pranešė apie jo atžvilgiu įvykdytą sukčiavimą. Pareiškėjo kreipimosi į banką metu buvo užblokuota jo prieiga prie interneto banko, taip pat užkirstas kelias trečiųjų asmenų inicijuotai 2 400,97 Eur mokėjimo operacijai lėšų gavėjai [NUASMENINTA] įvykdyti.

2026 m. rugpjūčio 3 d. bankas per kredito pervedimo sistemą išsiuntė gavėjo bankui prašymą atšaukti ginčijamą mokėjimą.

2026 m. rugpjūčio 4 d. bankas raštu informavo, kad ginčijamas mokėjimas nebus grąžintas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo – 4 988,96 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas Lietuvos bankui paaiškino, kad 2026 m. liepos 31 d. gavo SMS žinutę su aktyvia nuoroda, žinutėje tretieji asmenys, apsimesdami valstybės institucijos atstovais, informavo apie tariamai skirtą baudą. Pareiškėjas paspaudė žinutėje pateiktą aktyvią nuorodą ir suvedė prašomus duomenis, manydamas, kad jungiasi prie e. paslaugų portalo. Pastebėjęs, kad iš banko sąskaitos buvo nurašytos lėšos, ir supratęs, kad tapo sukčių auka, pareiškėjas nedelsdamas kreipėsi į banką. Pareiškėjas nurodo, kad banko taikomi sukčiavimo prevencijos ir stebėsenos algoritmai turėjo identifikuoti bei sustabdyti šią jam visiškai netipiską operaciją (didelė suma, penktadienio vakaras, pavedimas į užsienio banką fiziniam asmeniui). Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas, gavęs pranešimą per vieną minutę nuo operacijos atlikimo, nesiėmė efektyvių veiksmų lėšoms įšaldyti,

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

o į gavėjo banką išsiuntė tik standartinį atšaukimo prašymą, o ne griežtą pranešimą apie sukčiavimą.

Bankas paaiškina, kad ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas naudojant pareiškėjo asmeniškai valdomą tapatybės patvirtinimo priemonę „Smart-ID“ suvedant PIN2 kodą. Bankas pabrėžia, kad pareiškėjui buvo sudarytos visos galimybės susipažinti su informacija apie mokėjimo gavėją ir sumą, tačiau pareiškėjas kodą įvedė per 8 sekundes, tai rodo didelį skubėjimą ir neatsargumą. Bankas nurodo, kad momentinio mokėjimo atveju lėšos išsiunčiamos akimirksniu, todėl pareiškėjui paskambinus operacija jau buvo įvykdyta ir jokių techninių galimybių ją sustabdyti nebuvo. Gavėjo bankui buvo operatyviai išsiųstas prašymas atšaukti mokėjimą su tarptautiniu kodu FRAD (sukčiavimas), tačiau lėšų atgauti nepavyko. Banko vertinimu, pareiškėjo elgesys pasireiškė dideliu neatsargumu, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 – 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).

Pareiškėjas nurodė, kad „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus suvedė manydamas, kad prisijungs prie sistemos, kurioje galės peržiūrėti jam skirtą baudą ir ją apmokėti. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko paties pareiškėjo valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjo ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijamas mokėjimas, atliktas nesant pareiškėjo valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimą, laikytinas neautorizuotu.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar 1) bankui kyla pareiga kompensuoti pareiškėjo patirtą žalą; 2) bankas pagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimą; 3) bankas užtikrino pareiškėjo lėšų saugumą.

1) Dėl banko pareigos kompensuoti ginčijamo mokėjimo sumą.

Lietuvos Respublikos 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.

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.

Bylos duomenimis, pareiškėjas su banku yra sudaręs elektroninių paslaugų teikimo sutartį, kurios neatskiriama dalis yra „Swedbank“ mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos (toliau – Sutartis). Sutarties 16.5–16.7 papunkčiuose nurodyta: „Naudotojas privalo atidžiai tikrinti pateikiamus pranešimus, susijusius su Operacijų patvirtinimu Tapatybės patvirtinimo priemonėmis (pavyzdžiui, įsitikinti, kad pranešimo išmaniajame ar kitame įrenginyje turinys sutampa su atliekama Operacija). Jei nustatote neatitikimus ar kitu būdu suabejojate tvirtinamos Operacijos tikrumu, privalote susilaikyti nuo jos tvirtinimo.“; „Primygtinai rekomenduojame neatlikti jokių Operacijų, kurios inicijuojamos paspaudus SMS ar kitu būdu gautą nuorodą, prieš tai neįsitikinus, kad pranešimą su nuoroda atsiuntė tikrai Bankas. Ypatingai atkreipkite dėmesį į nuorodos „www“ adresą, kad nustatytumėte, ar nuorodos adresas neveda į sukčiautojų puslapį.“; „Naudotojas ir Klientas privalo laikytis kitų Banko nurodytų sukčiavimo prevencijos rekomendacijų, skelbiamų Banko tinklalapyje ar Banko pateikiamų kitu būdu“.

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamo mokėjimo įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui⁶.

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjas paspaudė trečiųjų asmenų atsiųstą nuorodą, suvedė savo interneto banko atpažinimo kodą ir trečiųjų asmenų atliekamus veiksmus patvirtino „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodais, dėl to tretieji asmenys pareiškėjo vardu prisijungė prie jo interneto banko paskyros ir inicijavo ginčijamą mokėjimą. Banko teigimu, tretieji asmenys tokią galimybę įgijo dėl pareiškėjo veiksmų, kuriais jis pažeidė jam tenkančias mokėjimo priemonės naudojimo sąlygas.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertino pareiškėjo elgesį pasitikint trečiojo asmens atsiųstame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės

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 pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojos sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojos mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojant „Smart-ID“, 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 pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimą.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamo mokėjimo įvykdymą pareiškėjui trečiasis asmuo atsiuntė SMS pranešimą dėl gautos baudos. Pareiškėjas paspaudė pranešime pateiktą nuorodą ir, manydamas, kad taip prisijungs prie E. paslaugų portalo bei sumokės baudą, suvedė „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus. Kaip paaiškėjo vėliau, šie veiksmai sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjo interneto banko bei inicijuoti ginčijamą mokėjimą.

Kaip 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, pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, jog pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Nors trečiojo asmens atsiųstas pranešimas pareiškėjui galėjo sudaryti pirminį įspūdį, jog pranešimą atsiuntė valstybės institucija, prieš pateikdamas personalizuotus saugumo duomenis suklastotoje interneto svetainėje, pareiškėjas neįsitikino pranešime nurodytos informacijos, siuntėjo ar nuorodos patikimumu. Tai sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjo interneto banko aplinkos, peržiūrėti mokėjimo kortelės duomenis ir inicijuoti ginčijamą mokėjimą.

Panašaus pobūdžio sukčiavimo schemos nėra naujos, o informacija apie jas viešojoje erdvėje skelbiama periodiškai. Vartotojai nuolat įspėjami būti budrūs, nespausti iš nepažįstamų asmenų gautų aktyvių nuorodų ir neatskleisti personalizuotų saugumo duomenų interneto svetainėse, kurių patikimumu nėra įsitikinę. Be to, bankas apie sukčiavimo rizikas 2026 m. birželio 16 įspėjo ir individualiai, jam siųstu banko pranešimu „Sukčiai tampa vis įtikinamesni – kaip neapsigauti?“.

Prieš patvirtinant ginčijamą mokėjimą, pareiškėjui buvo sudaryta galimybė susipažinti su konkrečia informacija apie šias operacijas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, prieš pareiškėjui patvirtinant prisijungimą prie interneto banko „Smart-ID“ PIN1 kodu, programėlės ekrane buvo pateiktas tvirtinamo veiksmo aprašymas – „Prisijungiate prie Swedbank interneto banko“. Prieš pareiškėjui patvirtinant ginčijamą mokėjimą „Smart-ID“ PIN2 kodu, programėlės ekrane buvo rodomas pranešimas – „4 988.96 EUR pervesti Darko Janevski – patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos.“

Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas būtų galėjęs išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo, jeigu būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint prisijungti prie E. paslaugų portalo, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint prisijungti prie interneto banko sąskaitos ir įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Pareiškėjas turėjo kritiškai įvertinti trečiųjų asmenų prašomus atlikti veiksmus su savo mokėjimo priemone. Vis dėlto pareiškėjas fakto, kad jo buvo prašoma suvesti „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, nevertino kritiškai, nepaisė banko jam pateiktos informacijos, vykdė trečiųjų asmenų pateiktus nurodymus. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo

priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjo vardu inicijuoti ginčijamo mokėjimo operaciją.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėjas mokėjimo priemone naudojosi nesilaikydamas 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 pareiškėjo veiksmai, dėl kurių tretiesiems asmenims buvo sudaryta galimybė pasinaudoti jo mokėjimo priemone ir jo vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimą, pasireiškė dideliu neatsargumu, tai galiausiai ir lėmė, jog buvo įvykdytos neautorizuota ginčijamo mokėjimo operacija.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

2. Dėl mokėjimų nurodymų įvykdymo ir jų neatšaukiamumo.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, jog, kai yra įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Nagrinėjamu atveju duomenų, kurie leistų teigti, kad pareiškėjo inicijuotas mokėjimo nurodymas buvo pateiktas nesilaikant Sutartyje, Mokėjimų įstatyme ir (ar) kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, nenustatyta.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymą, pažymėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytiems mokėjimo nurodymo atšaukimo terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik mokėjimo paslaugų vartotojui ir atitinkamam mokėjimo paslaugų teikėjui susitarus, o Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatytais atvejais – ir gavėjui sutikus. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas į banką kreipėsi jau po to, kai ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas, taigi tuo metu, kai pareiškėjas nebegalėjo vienašališkai atšaukti bankui pateikto mokėjimo nurodymo. Vis dėlto bankas, gavęs pareiškėjo pranešimą apie sukčiavimą, per kredito pervedimų sistemą kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu atšaukti kredito pervedimą, kaip atšaukimo priežastį nurodydamas FRAD (*fraud*). Kaip minėta, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui negražinus ginčijamo mokėjimo lėšų, bankas neturėjo galimybės vienašališkai sugrąžinti gavėjui pervestų lėšų.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas neturėjo teisinio pagrindo atsisakyti vykdyti tinkamai pateikto mokėjimo nurodymo, o pareiškėjui kreipusis į banką ginčijamas mokėjimas jau buvo įvykdytas ir nebegalėjo būti vienašališkai atšauktas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimą, o gavęs pareiškėjo pranešimą apie sukčiavimą ėmėsi veiksmų ginčijamo mokėjimo lėšoms susigrąžinti.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien tik pareiškėjo teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operacijas pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Išvada

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

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁷.

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 [NUASMENINTA] 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

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.