



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-22 Nr. 429-368
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjo neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota kaip kredito pervedimas, patvirtinant ją naudojant tapatybės atpažinimo priemonę – „SmartID“. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjo (mokėtojo) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumos, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. birželio 9 d. pareiškėjas atliko 9 999 Eur momentinį kredito pervedimą (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) lėšų gavėjai X.X. (toliau – gavėja).

Ginčo byloje pateiktais duomenimis, pareiškėjas, ketindamas prisijungti prie bendrovės AB „Lietuvos draudimas“ interneto svetainės savitarnos paskyros bei atlikti įmoką už draudimo apsaugą, per interneto paieškos sistemą paspaudė aktyvią nuorodą ir pateko į apgaulingą interneto svetainę, vizualiai imituojančią banko interneto banko prisijungimo aplinką. Šioje svetainėje pareiškėjas suvedė savo elektroninių paslaugų naudotojo ID, asmens kodą ir „Smart-ID“ PIN1 kodu patvirtino prisijungimą.

Banko pateiktais duomenimis, tretiesiems asmenims įgijus pareiškėjo prisijungimo duomenis ir pareiškėjui „Smart-ID“ PIN1 kodu patvirtinus prisijungimą, jiems buvo sudaryta galimybė prisijungti prie pareiškėjo interneto banko ir inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją į užsienio banke atidarytą gavėjos sąskaitą. Ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymas buvo patvirtintas pareiškėjui suvedus „Smart-ID“ PIN2 kodą.

2026 m. birželio 9 d. pareiškėjas informavo banką apie atliktą neautorizuotą mokėjimą ir prašė atšaukti kredito pervedimą. Bankas pokalbio metu užblokavo pareiškėjo internetinę bankininkystę, taip pat kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją dėl lėšų grąžinimo, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Ginčo reikalavimai:

1. įpareigoti banką atlyginti nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo – 9 999 Eur;
2. įvertinti, ar bankas pareiškėjui pranešus apie neautorizuotą mokėjimo operaciją, pagrįstai jos neatšaukė;
3. įvertinti banko pareigos apsaugoti klientų lėšas tinkamą vykdymą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad ketino prisijungti prie AB „Lietuvos draudimas“ savitarnos ir

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.

sumokėti draudimo įmoką, tačiau jungiantis buvo suklaidintas trečiųjų asmenų. Manydamas, kad „Smart-ID“ priemone tvirtina su draudimo paslaugomis susijusius veiksmus, pareiškėjas panaudojo „Smart-ID“, o vėliau pastebėjo, kad iš jo banko sąskaitos buvo atliktas 9 999 Eur tarptautinis momentinis pervedimas į Lenkijos banke esančią gavėjos sąskaitą. Pareiškėjas teigia neketinęs atlikti šio mokėjimo, gavėjos nepažįstantis ir jokių teisinių ar sutartinių santykių su ja neturintis.

Pareiškėjas nurodo, kad apie ginčijamą mokėjimo operaciją banką informavo nedelsdamas, vos pastebėjęs lėšų nurašymą, ir paprašė sustabdyti mokėjimą bei imtis veiksmų lėšoms susigrąžinti. Vis dėlto lėšos nebuvo grąžintos, o bankas atsisakė atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius, motyvuodamas tuo, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta „Smart-ID“ PIN2 kodu.

Pareiškėjas su banko sprendimu nesutinka ir mano, kad bankas nepakankamai įvertino sukčiavimo aplinkybes. Pareiškėjas taip pat atkreipia dėmesį, kad jo nustatytas mokėjimo operacijų limitas buvo 7 500 Eur, tačiau bankas įvykdė 9 999 Eur mokėjimo operaciją.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neišsaugojo savo personalizuotų saugos duomenų, todėl tretieji asmenys jais galėjo pasinaudoti ir be pareiškėjo žinios inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėjo didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad pareiškėjas, prieš vesdamas savo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, visiškai nesigilino į banko jam rodytą informaciją apie tikslą, kodėl jo buvo prašoma suvesti minėtus duomenis.

Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos suma neviršijo pareiškėjo iniciatyva su banku sudarytoje sutartyje nustatytų mokėjimo operacijų limitų. Atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją galiojusiose 2015 m. gegužės 13 d. sudarytos sutarties specialiosiose sąlygose buvo nustatytas 20 000 Eur kredito pervedimų dienos limitas ir 50 000 Eur mėnesio limitas. Taigi, 9 999 Eur ginčijamos mokėjimo operacijos suma neviršijo pareiškėjui tuo metu taikytų sutartinių mokėjimo operacijų limitų.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjas į banką kreipėsi iš karto po to, kai patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą, tačiau bankas ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukti jau negalėjo, nes buvo pasibaigęs mokėjimo operacijos atšaukimo momentas.

Bankas teigia ir tai, kad, rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos.

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

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

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

Pareiškėjas nurodė, kad „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus suvedė manydamas, jog patvirtina

prisijungimą prie banko sąskaitos, kad galėtų atlikti mokėjimo operaciją. Ginčo byloje abi šalys sutaria, kad ginčijamos mokėjimo operacijos 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 ginčijama mokėjimo operacija, atlikta nesant pareiškėjo valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) turėjo pareigą atšaukti mokėjimo operaciją; 3) užtikrino lėšų pareiškėjo banko sąskaitoje saugumą.

1. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimą.

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.

Taip pat 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. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar 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 pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojai nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiam pareiškėjui.

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.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su

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 bylos Nr. [2022-02496](#).

vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojai 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 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 pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdamas tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei suveddamas tik jam žinomus „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus ir taip suteikdamas leidimą pareiškėjo vardu tretiesiems asmenims inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją bei patvirtino jos įvykdymą.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjo elgesį prie savo interneto banko jungiantis per interneto paieškos sistemą ir paspaudus aktyvią nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame banko interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant paties pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėjas jungėsi prie AB „Lietuvos draudimas“ savitarnos, turėdamas tikslą ne tik prisijungti prie savitarnos, bet ir sumokėti įmoką už draudimo apsaugą.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, 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. *Swedbank* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų⁷ (toliau – Sąlygos) 22.1 papunktyje mokėjimo priemonės vartotojui yra nustatyta pareiga „naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose“; o 22.2 papunktyje yra nustatyta mokėtojo pareiga imtis visų veiksmų, kad būtų apsaugoti gautos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones).

Taigi, pirmiau aptartos sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

⁷https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2025-11-01.pdf

priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis paspaudė trečiųjų asmenų jam pateiktą aktyvią nuorodą, pateko į neva banko interneto puslapį ir, siekdamas prisijungti prie savo draudimo paskyros, suvedė savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, 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 vien tik sukčių pateiktos aktyvios nuorodos paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga įvertinti atsiųstos nuorodos tikrumą. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjas pagrįstai vien tik paspaudęs interneto paieškos sistemoje pateiktą aktyvią nuorodą galėjo nepastebėti, kad pateko į pradžioje suklastotą draudimo bendrovės, o vėliau ir į banko interneto svetainę.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai, patekęs į suklastotą interneto svetainę, norėdamas prisijungti prie AB „Lietuvos draudimas“ savitarnos ir sumokėti draudimo įmoką, jis suvedė savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei savo „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 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 pirminis pareiškėjo tikslas buvo prisijungti prie AB „Lietuvos draudimas“ interneto svetainės ir per savo interneto banką atlikti savo autentifikaciją ir vėliau įvykdyti mokėjimo operaciją. Būtent siekdamas prisijungti prie interneto banko, pareiškėjas suvedė savo personalizuotus saugos duomenis ir „Smart-ID“ PIN2 kodu pavirtino lėšų nurašymą iš jo banko sąskaitos.

Svarbu pažymėti, kad tam, kad prisijungtum prie banko sąskaitos, nereikalaujama suvesti „Smart-ID“ PIN2 kodo. Banko duomenimis, prieš pareiškėjui suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą, ekrane buvo rodoma informacija apie tvirtinamą operaciją: *„Patvirtinti veiksma. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga. 9 999 EUR pervesti X.X.- patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos.“*

Atkreiptinas dėmesys, kad banko, prieš ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimą „Smart-ID“ PIN2 kodu, pateikta informacija apie tvirtinamą veiksma buvo aiški ir nedviprasmiška: joje nurodoma ir mokėjimo operacijos suma ir gavėjas bei aiškiai įvardijama tvirtinamo veiksmo pasekmė – lėšų (nurodytos konkrečios sumos) nurašymas iš banko sąskaitos. Pareiškėjas, perskaitęs šią banko jam pateiktą informaciją, turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes ir turėjo galimybę susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų, tačiau nuo jų nesusilaikė, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo „Smart-ID“ PIN2 kodą.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėjas būtų buvęs pakankamai kritiškas savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikęs nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, jis būtų galėjęs išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos, pareiškėjas turėjo kreipti deramą dėmesį į banko jam rodytą informaciją apie ginčijamos mokėjimo operacijos sumą ir gavėjo duomenis. 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 ginčijamą mokėjimo operaciją.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos 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.

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.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjui taikyti

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją atšaukimo

Pareiškėjas teigė, kad bankas turėjo atšaukti mokėjimo operaciją, nes į banką kreipėsi iš karto po ginčijamos mokėjimo operacijos patvirtinimo.

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.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 8.2 papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytus atvejus, o 8.4 papunktyje nurodyta, kad, pasibaigus nustatytiems nurodymo atšaukimo terminams, nurodymas gali būti atšauktas tik bankui ir gavėjui atskirai dėl to susitarus, o 8.3 papunktyje numatytais atvejais atšaukimas galimas tik gavus atitinkamai gavėjo ar Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo sutikimą.

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymus įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos.

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 6 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija iš tiesų yra neautorizuota, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei ši ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta ir įvykdyta. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti ar jį atšaukti.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjo prašymas atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs. Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas tą pačią dieną, kai gavo iš pareiškėjo pranešimą apie neautorizuotą mokėjimo operaciją, kreipėsi į gavėją dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo ir gavo atsakymą, kad lėšų sugrąžinti nėra galimybių.

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

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 operacijos įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operaciją 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.

Papildomai pažymėtina, kad nors pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė, kad ginčijamos

mokėjimo operacijos metu jo nustatytas dienos mokėjimo operacijų limitas buvo 7 500 Eur, tačiau banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad 2015 m. gegužės 13 d. pareiškėjas bankui pateikė prašymą nustatyti 20 000 Eur kredito pervedimų dienos ir 50 000 Eur mėnesio limitus, tokie limitai ir galiojo atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją. Taigi, 9 999 Eur ginčijamos mokėjimo operacijos suma šių limitų neviršijo. Atsižvelgiant į tai, vien pareiškėjo nurodyta aplinkybė, kad, jo įsitikinimu, jam buvo nustatytas 7 500 Eur mokėjimų limitas, nesudaro pagrindo teigti, kad bankas dėl operacijos sumos privalėjo atsisakyti vykdyti ginčijamą mokėjimo nurodymą.

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) teiginį⁸.

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 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

⁸ 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.