



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-30 Nr. 429-387
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą. 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) neautorizuotų mokėjimo operacijų sumų, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. vasario 2 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdyta 19 800 Eur mokėjimo operacija (toliau – ginčijamas mokėjimas) gavėjui INFYANCE (toliau – gavėjas). Bankas neginčia, kad ginčijamą mokėjimą suformavo tretieji asmenys. Banko duomenimis, prisijungimą prie interneto banko pareiškėja patvirtino „Smart-ID“ PIN1 kodu, o mokėjimo operaciją – PIN2 kodu. Prieš patvirtinimą „Smart-ID“ programėlėje jai buvo pateikta informacija apie ginčijamo mokėjimo sumą ir lėšų nurašymą.

2026 m. vasario 3–4 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelę (toliau – Kortelė) buvo įvykdytos šešios grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato operacijos, kurių bendra suma – 9 700 Eur (toliau – ginčijamos grynųjų pinigų išėmimo operacijos). Bendra iš pareiškėjos banko sąskaitos įvykdytų mokėjimo operacijų suma – 29 589 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

Pareiškėja banką apie iš jos banko sąskaitos įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas informavo tik 2026 m. kovo 31 d.

Ginčo byloje pateiktais duomenimis, prieš tai 2026 m. vasario 6 d. pareiškėja telefonu kreipėsi į banką dėl naujos mokėjimo kortelės, tačiau apie ginčijamas mokėjimo operacijas nepranešė, tik nurodė, kad sulaužė savo Kortelę, ir prašė, kad bankas pagamintų naują.

2026 m. kovo 12 d. bankas iš policijos gavo pranešimą apie pradėtą ikiteisminį tyrimą dėl iš pareiškėjos banko sąskaitos įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų. 2026 m. kovo 18 d. bankas savo iniciatyva pateikė prašymą atšaukti 19 800 Eur ginčijamą mokėjimą, tačiau tuo metu lėšos jau buvo išsiųstos gavėjo bankui ir įskaitytos į gavėjo sąskaitą.

Bankui atsisakius pareiškėjai grąžinti ginčijamo mokėjimo sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

1. Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 29 589 Eur.
2. Įvertinti, ar bankas tinkamai vykdė mokėjimo operacijų stebėseną.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja paaiškino, kad tretieji asmenys, apsimesdami banko darbuotojais ir policijos pareigūnais, sistemingai ją klaidino bei darė psichologinį spaudimą telefonu ir vaizdo skambučiais. Pareiškėjos teigimu, jai buvo sudarytas įspūdis, kad jos banko sąskaitai gresia pavojus ir prieš ją vykdomos nusikalstamos veikos, todėl buvo nurodyti tam tikri veiksmai, kuriuos ji esą turėjo atlikti siekdama apsaugoti savo lėšas. Siekdami sustiprinti pareiškėjos pasitikėjimą, asmenys jai teigė, kad įsilaužimas į sąskaitą buvo užkardytas ir informacija perduota policijai.

Pareiškėja taip pat nurodo, kad vėliau į jos gyvenamąją vietą atvyko asmuo, apsimetęs policijos pareigūnu, remdamasis tariamai atliekamu tyrimu, jis apgaule iš jos paėmė banko mokėjimo kortelę ir jos PIN kodą. Pareiškėja teigia buvusi įtikinta apie šią aplinkybę niekam nepranešti, antraip jai tariamai grėstų baudžiamoji atsakomybė.

Pareiškėjos teigimu, jos mokėjimo kortele vėliau tretieji asmenys išgrynino lėšas Vilniuje, nors pati pareiškėja tuo metu buvo Šiauliuose. Pareiškėjos nuomone, bankas turėjo pastebėti jos neįprastą elgesį ir stabdyti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Bankas teigia pagrįstai įvykdęs ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankui žinomais duomenimis, pareiškėjai telefonu tretiesiems asmenims perdavus savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, o prisijungimą prie interneto banko pačiai pareiškėjai patvirtinus „Smart-ID“ PIN1 kodu, tretieji asmenys inicijavo 27 960,75 Eur terminuotojo indėlio nutraukimą, jį pareiškėja patvirtino „Smart-ID“ PIN2 kodu. Indėlio lėšos buvo pervestos į pareiškėjos sąskaitą.

Tos pačios prisijungimo sesijos metu buvo padidinti mokėjimo operacijų limitai ir inicijuotas 19 800 Eur mokėjimo nurodymas. Banko duomenimis, 2026 m. vasario 2 d. 15 val. 34 min. 31 sek. Pareiškėja pervedimą patvirtino „Smart-ID“ PIN2 kodu, o prieš jį suvesdama „Smart-ID“ programėlėje galėjo matyti informaciją, kad tvirtina vieną 19 800 Eur mokėjimą. Bankas nurodo, kad jo informacinėse sistemose sutrikimų ar saugumo spragų nenustatyta.

Bankas, pasisakydamas dėl ginčijamų grynųjų pinigų išėmimo operacijų, nurodė, kad pagrįstai įvykdė šias mokėjimo operacijas, nes buvo panaudota pareiškėjai išduota Kortelė ir suvestas jos PIN kodas. Be to, nors pareiškėja savo paaiškinimuose teigia, kad savo Kortelę ir jos PIN kodą ji perdavė policijos pareigūnui apsimetusiam asmeniui, bankomato kameroje užfiksuota, kad grynųjų pinigų išėmimo operacijas atlieka vyresnio amžiaus moteris. Bankas nurodė negalintis iš nuotraukos nustatyti bankomato nuotraukoje užfiksuoto asmens tapatybės ir ar tas asmuo galėtų būti pati pareiškėja.

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 pareiškėjos vardu banke atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas – 27 960,75 Eur.

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).

Pareiškėja teigia, kad ginčijamas mokėjimo operacijas inicijavo dėl trečiųjų asmenų jai daromo psichologinio poveikio, tinkamai nesuprasdama savo veiksmų patvirtino ginčijamą mokėjimą ir tretiesiems asmenims perdavė savo Kortelę ir jos PIN kodą, dėl to buvo įvykdytos ginčijamos grynųjų pinigų išėmimo operacijos. Ginčo byloje abi šalys sutaria, kad ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimas ir tvirtinimas 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 ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

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

1. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų 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 pareiškėja 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 pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, perduodant tretiesiems asmenims mokėjimo kortelę su jos PIN kodo slaptažodžiu, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų 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 konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį

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.

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 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 ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdama tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei suvedama tik jai žinomus „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodus ir taip suteikdama leidimą pareiškėjos vardu tretiesiems asmenims inicijuoti ginčijamą mokėjimą, kurį patvirtino pati pareiškėja. Pareiškėjos itin didelis aplaidumas, banko vertinimu, pasireiškė ir tuo, kad pareiškėja, kaip teigė bankui, tretiesiems asmenims perdavė savo mokėjimo kortelę kartu su jos PIN kodo slaptažodžiu.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonės saugumo duomenis bei tretiesiems asmenims perduodama savo mokėjimo kortelę, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjos elgesį telefonu tretiesiems asmenims perdavus savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, o prisijungimą prie interneto banko pačiai pareiškėjai patvirtinus „Smart-ID“ PIN1 kodu bei vėliau „Smart-ID“ PIN2 kodu patvirtinus ginčijamą mokėjimą. Lietuvos bankas vertino pareiškėjos elgesį tretiesiems asmenims perdavus savo mokėjimo kortelę bei jos PIN kodo slaptažodį.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą su pareiškėja telefonu susisiekę tretieji asmenys, jie apsimetė banko darbuotojais ir policijos pareigūnais ir paprašė pareiškėjos atskleisti jos personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėja vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir savo duomenis telefonu padiktavo tretiesiems asmenims. Vėliau pareiškėja pati, suvedama savo „Smart-ID“ PIN1 kodą, patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie jos interneto banko sąskaitos bei pati patvirtino ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą, suvedama „Smart-ID“ PIN2 kodą. Po šių atliktų veiksmų tretieji asmenys, apsimetę policijos pareigūnais, atvyko į pareiškėjos namus ir pareiškėja jiems perdavė savo mokėjimo kortelę bei jos PIN kodo slaptažodį.

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

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](#).

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

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

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 – pareiškėja, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja 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.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji tretiesiems asmenis telefonu atskleidė savo personalizuotus saugos duomenis bei suvedama „Smart-ID“ PIN1 kodą patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie jos interneto banko sąskaitos, o vėliau pati suvedama „Smart-ID“ PIN2 kodą patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojos veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad, banko duomenimis, pareiškėjai, prieš suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą, ekrane buvo rodoma informacija apie tvirtinamą operaciją: *„Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga. Patvirtinu 1 mokėjimą (-ų), suma 19 800.00EUR.“* Taigi, pareiškėja, prieš patvirtindama ginčijamą mokėjimo operaciją, turėjo objektyvią galimybę suprasti, kad, suvedama „Smart-ID“ PIN2 kodą, tvirtina ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą.

Vertinant pareiškėjos elgesį tretiesiems asmenims perduodant savo mokėjimo kortelę ir jos PIN kodo slaptažodį, svarbu pažymėti, kad, kaip minėta, mokėjimo priemonės turėtojai tenka pareiga naudotis mokėjimo priemone laikantis jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų, imtis visų pagrįstų veiksmų personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumui užtikrinti ir neperduoti mokėjimo priemonės bei jos saugumo duomenų tretiesiems asmenims. Mokėjimo kortelė ir jos PIN kodas yra tarpusavyje susijusios saugumo priemonės, todėl jų perdavimas kitam asmeniui sudaro realias galimybes šiam asmeniui savarankiškai disponuoti sąskaitoje esančiomis lėšomis.

Nagrinėjamu atveju pati pareiškėja nurodė, kad policijos pareigūnu apsimetusiam asmeniui perdavė ne tik savo mokėjimo kortelę, bet ir jos PIN kodą. Lietuvos banko vertinimu, nesvarbu, kad pareiškėja šiuos veiksmus atliko būdama suklaidinta trečiųjų asmenų, mokėjimo kortelės kartu su jos PIN kodu perdavimas kitam asmeniui iš esmės neatitinka elementarių mokėjimo priemonės saugaus naudojimo reikalavimų. Rūpestingas mokėjimo paslaugų vartotojas turėtų suprasti, kad mokėjimo kortelė ir jos PIN kodas negali būti perduodami tretiesiems asmenims, taip pat ir asmenims, prisistatantiems banko ar kitų institucijų darbuotojais.

Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos veiksmai, kai ji savo valia fiziškai perdavė mokėjimo kortelę kitam asmeniui ir kartu atskleidė tik jai žinomą PIN kodą, vertintini kaip esminis jai tenkančių mokėjimo priemonės saugojimo ir personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimo pareigų pažeidimas. Toks elgesys reikšmingai nukrypsta nuo minimalių atsargumo reikalavimų, kurių pagrįstai galima tikėtis iš mokėjimo priemonės naudotojo, todėl, įvertinus konkrečias ginčo aplinkybes ir pareiškėjos veiksmų visumą, gali būti vertinamas kaip didelis neatsargumas.

Be to, nors pareiškėja teigė, kad mokėjimo kortelę ir jos PIN kodo slaptažodį perdavė policijos pareigūnu apsimetusiam asmeniui, tačiau ginčo byloje banko Lietuvos bankui pateiktose bankomato fotonuotraukose, padarytose grynųjų pinigų išėmimo operacijų metu, matyti, kad minėtas operacijas atlieka vyresnio amžiaus moteris. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjai yra apie 74 metų amžiaus. Vis dėlto iš ginčo byloje turimų duomenų Lietuvos bankas neturi galimybės patikimai nustatyti, ar fotonuotraukose užfiksuota moteris yra pati pareiškėja, ar kitas asmuo. Atsižvelgtina ir į tai, kad dėl nagrinėjamų aplinkybių pradėtas ikiteisminis tyrimas nėra baigtas, o Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų, patvirtinančių bankomatų fotonuotraukose užfiksuotos moters tapatybę. Lietuvos banko

vertinimu, kadangi iš banko pateiktų bankomato fotonuotraukų, darytų atliekant grynujų pinigų išėmimo operacijas, negalima vienareikšmiškai nustatyti išgryninimo operacijas atlikusio asmens tapatybės, todėl negalima konstatuoti, kas, ar pati pareiškėja, ar tretieji asmenys, atliko minėtas operacijas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėja būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, ji būtų galėjusi išvengti neautorizuotų mokėjimo operacijų iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėja turėjo kreipti deramą dėmesį į savo mokėjimo priemonės saugumą ir užtikrinti, kad jos prisijungimo prie interneto banko duomenys, mokėjimo kortelė bei tik jai žinomas PIN kodas nebūtų perduoti tretiesiems asmenims. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėjos elgesys, kai ji policijos pareigūnu apsimesusiam asmeniui perdavė tiek savo prisijungimo prie interneto banko duomenis, tiek savo mokėjimo kortelę, tiek jos PIN kodą, iš esmės skyrėsi nuo atsargaus mokėjimo priemonės naudotojo elgesio reikalavimų. Būtent šie pareiškėjos veiksmai sudarė sąlygas tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjos interneto banko bei inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, kurią pati pareiškėja patvirtino suvedama „Smart-ID“ PIN2 kodą, nors bankas aiškiai rodė informaciją, kad šiuo veiksmu pareiškėja tvirtina ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą. Be to, pareiškėja leido tretiesiems asmenims įgyti faktinę mokėjimo priemonės kontrolę ir, panaudojant pareiškėjos kortelę bei jos PIN kodą, atlikti ginčijamas grynujų pinigų išėmimo operacijas. Atsižvelgiant į tai, toks pareiškėjos elgesys vertintinas kaip didelis neatsargumas, turėjęs tiesioginę reikšmę ginčijamų operacijų įvykdymui ir dėl jų atsiradusiems nuostoliams.

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

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 šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

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

Vien tik pareiškėjos teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja 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 pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo (atlyginimo), 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁸.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m.

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 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