LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL xx IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra xx (toliau – pareiškėjas) ir AB SEB bankas (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjo neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota kaip kredito pervedimas, patvirtinant jį „Smart-ID" PIN2 kodu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjo veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu neatsargumu, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. liepos 28 d. pareiškėjas atliko 447,78 Eur momentinį kredito pervedimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui Wjatscheslawui Kotinui (Wjatscheslaw Kotin) (toliau – gavėjas). Tą pačia dieną pareiškėjas telefonu susisiekė su banku, informavo apie atliktą neautorizuotą mokėjimą ir prašė jį atšaukti. Bankas pokalbio metu užblokavo pareiškėjo prieigą prie interneto banko bei kortelę, taip pat kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją dėl lėšų grąžinimo.

2026 m. rugpjūčio 3 d. gavus neigiamą atsakymą iš gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo, pareiškėjas buvo informuotas, kad Ginčijamo mokėjimo lėšos nebus grąžintos. Nesutikdamas su tokiu sprendimu, pareiškėjas pateikė pretenziją.

2026 m. rugpjūčio 12 d. bankas priėmė galutinį sprendimą negrąžinti Ginčijamo mokėjimo lėšų.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti nuostolius, patirtus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo – 447,78 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad 2026 m. liepos 28 d. bandė prisijungti prie savo interneto banko ir patikrinti sąskaitą. Interneto naršyklėje paspaudęs nuorodą, joje kelis kartus suvedė prašomus „Smart-ID" PIN1 ir PIN2 kodus, manydamas, kad atlieka autentifikacijos veiksmus. Vėliau pastebėjęs, kad iš jo sąskaitos buvo nurašyta Ginčijamo mokėjimo suma, suprato tapęs sukčių auka ir kreipėsi į banką. Pareiškėjas mano, kad bankas netinkamai įvertino prašymą grąžinti lėšas, neatsižvelgęs į tai, kad puslapis, kuriame pareiškėjas vedė kodus, buvo suklastotas ir pareiškėjas buvo apgautas. Pareiškėjas teigia, kad mokėjimo operacija buvo neautorizuota ir nepasireiškė dideliu neatsargumu.

Bankas pateiktame atsiliepime nurodė, kad Ginčijamą mokėjimą įvykdė pagrįstai, nes jis buvo inicijuotas ir patvirtintas pareiškėjo ir banko sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka –

[1] Santraukoje pateikiami tik trumpi 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.

prisijungus prie interneto banko naudojant „Smart-ID" PIN1 kodą ir patvirtinus Ginčijamą mokėjimą „Smart-ID" PIN2 kodu. Bankas pažymėjo, kad neturi objektyvių galimybių iš anksto nustatyti, jog finansinė operacija yra neteisėta, jeigu ji atliekama naudojantis klientui išduotomis prisijungimo ir atpažinimo priemonėmis. Banko teigimu, būtent suvedus „Smart-ID" PIN1 kodą buvo prisijungta prie pareiškėjo interneto banko paskyros, o suvedus „Smart-ID" PIN2 kodą patvirtintas Ginčijamas mokėjimas.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

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

Pareiškėjas nurodė, kad „Smart-ID" PIN1 ir PIN2 kodus suvedė manydamas, jog taip tvirtina ne lėšų pervedimą iš savo sąskaitos, o jungiasi prie interneto banko. 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) atsisakydamas grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, bankas pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) bankas pagrįstai įvykdė ginčijamą mokėjimą; 3) bankas užtikrino pareiškėjo lėšų saugumą.***

1) Dėl atsisakymo grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą

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

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 sąlyga[2].

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis[3]. 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 mokėtojui[4].

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 praktikoje[5], todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Bylos duomenimis, pareiškėjas su banku yra sudaręs mokėjimo paslaugų teikimo sutartį. Mokėjimo operacijos patvirtinimo būdai aptarti banko Bendrosiose taisyklėse (toliau – taisyklės). Taisyklių 1 priedo 3 skyriaus 3.1 papunktyje nustatyta, kad sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, be kita ko, galima duoti naudojant banko suteiktas atpažinimo priemones (slaptažodžius, kodus, kitus personalizuotus saugumo duomenis) interneto banke arba banko mobiliojoje programėlėje. Taisyklių 1 priedo 10 skyriaus 10.1 papunktyje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims.

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 pareiškėjui[6].

Bankas mano, kad nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėjas paspaudė suklastotą nuorodą ir neįsitikinęs jos tikrumu suvedė prisijungimo prie internetinės banko sąskaitos duomenis ir „Smart-ID" PIN1 kodą, taip leisdamas tretiesiems asmenims prisijungti prie jo interneto banko bei inicijuoti Ginčijamą mokėjimą. Trečiųjų asmenų inicijuotą Ginčijamą mokėjimą patvirtino suvesdamas „Smart-ID" PIN2 kodą. Banko teigimu, tretieji asmenys tokią galimybę įgijo dėl paties pareiškėjo veiksmų, kuriais jis pažeidė jam tenkančias mokėjimo priemonės naudojimo sąlygas.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjo elgesį jungiantis prie savo interneto banko per „Google" paieškos sistemą, paspaudus aktyvią nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame banko interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus suvedant naudojamoje atpažinties priemonėje „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.

---

[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 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.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad, prieš atliekant Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas interneto naršyklėje paspaudė netikrą banko puslapio nuorodą ir joje, manydamas, kad prisijungs prie interneto banko, suvedė „Smart-ID" PIN1 kodą, o vėliau „Smart-ID" PIN2 kodą, tačiau šie veiksmai, kaip paaiškėjo vėliau, sudarė galimybę tretiesiems asmenims prisijungti prie pareiškėjo interneto banko sąskaitos ir inicijuoti Ginčijamą mokėjimą, šis buvo patvirtintas paties pareiškėjo.

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 jam banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjo elgesys, kai jis paspaudė aktyvią nuorodą, pateko į neva banko interneto puslapį ir, siekdamas prisijungti prie savo interneto banko, suvedė savo banko atpažinimo 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 arba „Google" surastos fiktyvios banko svetainės suradimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos arba bankų svetainės 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 „Google" paieškos sistemoje pateiktą aktyvią nuorodą galėjo nepastebėti, kad pateko į suklastotą banko interneto svetainę. Tačiau pradinis pareiškėjo tikslas buvo prisijungti prie savo banko sąskaitos. Būtent, siekdamas prisijungti prie interneto banko sąskaitos, pareiškėjas suvedė savo personalizuotus saugos duomenis, „Smart-ID" PIN1 kodu patvirtino prisijungimą ir „Smart-ID" PIN2 kodu pavirtino lėšų nurašymą iš jo banko sąskaitos. Pažymėtina, 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: „Patvirtinkite mokėjimo detales Wjatscheslaw Ko*** (***2002) 447,78 EUR web". Taigi, pareiškėjas, nors ir 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.

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 pareiškėją apie sukčiavimo rizikas buvo įspėjęs ir individualiai siųsdamas įspėjamuosius pranešimus[7] pareiškėjo bankui nurodytu elektroniniu paštu

Lietuvos banko nuomone, pareiškėjas būtų galėjęs išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo, jei būtų kritiškai įvertinęs veiksmus, kuriuos jo buvo prašoma atlikti naudojantis mokėjimo priemone, ir jų neatlikęs. Pareiškėjas turėjo galimybę suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kuriais tvirtinamas mokėjimo operacijos vykdymas. Vis dėlto pareiškėjas kritiškai neįvertino to, kad jo buvo prašoma suvesti „Smart-ID" PIN2 kodą, nors jis siekė tik prisijungti prie interneto banko, o ne atlikti lėšų pervedimą. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad tretieji asmenys įgijo galimybę jo vardu inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Taigi, įvertinus ginčo byloje turimus duomenis ir ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo

[7] Pranešimai siųsti 2024 m. lapkričio 19 d., 2025 m. vasario 14 d., 2025 m. birželio 13 d., 2025 m. rugsėjo 15 d., 2025 m. lapkričio 13 d., 2026 m. balandžio 7 d., 2026 m. birželio 17 d.

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 įvykdyta neautorizuota ginčijama mokėjimo operacija iš pareiškėjo sąskaitos ir pareiškėjas patyrė nuostolių.

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

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 grąžinti Ginčijamą mokėjimą. Kaip minėta, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui negrąžinus ginčijamo mokėjimo lėšų, bankas neturėjo galimybės vienašališkai jų sugrąžinti.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[8].

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 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

[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.