LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-10-28 Nr. 429-458
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjos neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą. Mokėjimo operacija buvo inicijuota kaip kredito pervedimas, patvirtinant jį naudojant tapatybės atpažinimo priemonę – „SmartID“. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėja (mokėtoja) savo mokėjimo priemone naudojosi labai neatsargiai, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotos mokėjimo operacijos sumos ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gegužės 3 d. pareiškėja, siekdama sumokėti 628 Eur gyventojo pajamų mokestį, jungėsi prie Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) Elektroninės deklaravimo sistemos per internetinę nuorodą, kuri buvo suklastota (sukčių sukurta imituojanti svetainė). Atlikdama šią operaciją, pareiškėja suvedė savo interneto banko naudotojo ID bei asmens kodą ir patvirtino prisijungimą savo asmeniniame įrenginyje suvesdama „Smart-ID“ PIN1 kodą.

Šiuos pareiškėjos personalizuotus duomenis tretieji asmenys panaudojo prisijungimui prie tikrosios pareiškėjos interneto banko paskyros ir tos pačios dienos sesijos metu (nuo 15 val. 16 min. 57 s. iki 15 val. 18 min. 44 s.) inicijavo vietinį momentinį 2 690 Eur mokėjimą lėšų gavėjui Y.Y. (toliau – Operacija). Pareiškėjos telefono ekrane 15 val. 17 min. 22 s. atsirado „Smart-ID“ programėlės prašymas patvirtinti Operaciją ir pareiškėja 15 val. 17 min. 29 s. patvirtino Operaciją, teisingai suvesdama „Smart-ID“ PIN2 kodą. Lėšos iš banko buvo išsiųstos 15 val. 17 min. 34 s.

Vėliau, 15 val. 18 min. 25 s., tretieji asmenys inicijavo antrąjį tokios pačios 2 690 Eur sumos pervedimą kitam gavėjui Z. Z., tačiau šio pervedimo pareiškėja nepatvirtino ir 15 val. 18 min. 31 s. „Smart-ID“ ekrane pasirinko mygtuką „Atšaukti“.

Banko automatinė stebėjimo sistema 15 val. 18 min. 44 s. laikinai apribojo pareiškėjos prieigą prie interneto banko ir apie tai 15 val. 19 min. 55 s. informavo pareiškėją SMS pranešimu. Pareiškėja 15 val. 19 min. telefonu kreipėsi į banką, pranešdama apie incidentą, siekdama užblokuoti sąskaitą ir atšaukti Operaciją. 2025 m. gegužės 5 d. bankas išsiuntė Operacijos atšaukimo prašymą lėšų gavėjo bankui. 2025 m. gegužės 27 d. lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas pateikė atsakymą, kad lėšų grąžinti nėra galimybės, nes iš gavėjo atsakymas (sutikimas dėl lėšų grąžinimo) negautas. Bankas apie tai informavo pareiškėją 2025 m. gegužės 28 d. interneto banko žinute.

Vilniaus apskrities Vyriausiojo policijos komisariato (toliau – VPK) Vilniaus m. pirmojo policijos komisariato 2025 m. liepos 29 d. nutarimu pareiškėja buvo pripažinta nukentėjusiąja ikiteisminiame tyrime Nr. 01-1-26785-25 pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 182 straipsnio 1 dalį. 2025 m. gruodžio 9 d. prokuroro sprendimu šis ikiteisminis tyrimas buvo sustabdytas, nenustačius nusikalstamą veiką padariusio asmens.

[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.

2025 m. liepos 15 d. pareiškėja kreipėsi į banką su reikalavimu grąžinti Operacijos sumą, tačiau bankas 2025 m. liepos 24 d. pretenziją tenkinti atsisakė.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti (atlyginti) Operacijos sumą – 2 690 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad Operacija buvo atlikta be jos valios ir sutikimo, todėl yra neautorizuota, o bankas privalo grąžinti jai lėšas. Pareiškėja tvirtina nesuvedusi PIN2 kodo ir iškart paspaudusi „Atšaukti" pirmojo pervedimo metu, todėl mano, kad lėšų nurašymą lėmė techninė banko sistemų klaida ar saugumo spraga. Pareiškėja taip pat teigia, kad bankas neįgyvendino operatyvių priemonių sukčių Operacijai sustabdyti, nes su lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju susisiekė tik gegužės 5 dieną, ir nesuteikė tinkamos pagalbos jai atgauti lėšas.

Bankas prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą. Bankas nurodo, kad „Smart-ID" duomenys ir sistemų įrašai patvirtina, jog Operacija buvo autorizuota, teisingai suvedus PIN2 kodą, o pareiškėja atšaukė tik antrąją, vėliau inicijuotą operaciją. Bankas pažymi, kad pareiškėja, patvirtindama didelės sumos pavedimą nežinomam fiziniam asmeniui tuo metu, kai ketino atlikti mokesčių mokėjimą valstybės institucijai, elgėsi akivaizdžiai labai neatsargiai, neskyrė reikiamo dėmesio ekrane pateiktai informacijai ir pažeidė mokėjimo priemonės naudojimo sąlygas, todėl, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nuostoliai tenka jai pačiai. Bankas taip pat pabrėžia, kad Operacija buvo momentinis mokėjimas, įvykdytas dar iki pareiškėjos skambučio, o atšaukimo procedūros buvo inicijuotos tinkamai, tačiau gavėjo sutikimas nebuvo gautas, o lėšos iš sąskaitos buvo operatyviai pervestos.

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 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 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).

Nagrinėjamu atveju bankas neginčija aplinkybės, kad pareiškėja neketino atlikti Operacijos lėšų gavėjo naudai, o jos personalizuotus saugumo duomenis, kuriuos panaudojo Operacijai inicijuoti, tretieji asmenys gavo apgaulės būdu. Ginčo byloje abi šalys sutaria, kad Operacijos inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad Operacija, atlikta nesant

pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų inicijuoti bei patvirtinti Operaciją, laikytina neautorizuota.

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) atsisakydamas grąžinti pareiškėjai Operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) turėjo pareigą pareiškėjos prašymu atšaukti Operacijos vykdymą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti Operacijos lėšas

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.

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 sąlyga[2].

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Operacijos lėšas laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su Operacijos 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 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.

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

---

[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.

straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo[6].

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).

Bankas mano, kad nuostolius dėl Operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdama tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei suvesdama tik jai žinomus „Smart-ID" PIN1 ir PIN2 kodus ir taip suteikdama leidimą pareiškėjos vardu tretiesiems asmenims inicijuoti Operaciją, kurią patvirtino pati pareiškėja.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl Operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir patvirtino Operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjos elgesį prie savo interneto banko jungiantis 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 vertinami banko veiksmai, 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 pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti Operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš Operacijos įvykdymą pareiškėja, norėdama sumokėti deklaruotą 628 Eur pajamų mokestį, jungėsi prie fiktyvios VMI Elektroninės deklaravimo sistemos, suvedė savo prisijungimo prie interneto banko duomenis bei „Smart-ID" PIN1 ir PIN2 kodus.

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 sąlygų[7] (toliau – Sąlygos) 7.1.1 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." Sąlygų 7.1.2 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 jai 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 paspaudė fiktyvią VMI svetainės nuorodą, pateko į neva banko interneto puslapį ir, siekdama sumokėti mokestį, suvedė savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojos veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina,

[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_2024-06-13_2025-06-27.pdf

kad įprastai vien tik sukčių pateiktos aktyvios nuorodos paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojos elgesiu. Dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojai, neturintys specialiųjų žinių, gali sunkiai įvertinti atsiųstos nuorodos tikrumą. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja pagrįstai vien tik paspaudusi pateiktą aktyvią nuorodą galėjo nepastebėti, kad pateko į suklastotą banko interneto svetainę.

Kartu nagrinėjamo ginčo atveju reikšminga, kad prieš pareiškėją nukreipta sukčiavimo ataka buvo ne nauja, o gana plačiai žinoma, nes periodiškai skelbiama nemažai viešai prieinamos informacijos, įspėjančios vartotojus apie panašias sukčiavimo atakas ir raginančios juos būti budrius, nespausti aktyvių nuorodų ir nevesti savo personalizuotų saugos duomenų.

Banko pateiktais duomenimis, informaciją apie sukčiavimo atakas bankas skelbė savo interneto banko puslapyje, be to, 2024 m. liepos 5 d. interneto banko žinute asmeniškai pareiškėjai priminė apie padažnėjusius sukčiavimo atvejus ir paaiškino, kaip atpažinti sukčiavimo veiksmus. Kaip minėta, nagrinėjamo ginčo situacijoje svarbu yra tai, kad pati sukčiavimo ataka, kai sukčiai ragina spausti neva siuntų pristatymo ar kitos veiklos bendrovių, įstaigų nuorodas, turint tikslą už parduodamas prekes lėšas gauti į sąskaitą, yra plačiai žinoma visuomenėje, nes tiek bankai, tiek pačios bendrovės, tiek skelbimų portalai, tiek ir kitos institucijos viešai įvairiais vartotojams prieinamais kanalais skelbia informaciją apie šį sukčiavimo būdą ir ragina nespausti aktyvių nuorodų ir nesuvesti savo mokėjimo priemonės duomenų.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai, patekusi į suklastotą banko interneto svetainę ir norėdama pervesti lėšas VMI, ji 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 turėtojos veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad pradinis pareiškėjos tikslas buvo sumokėti deklaruojamų pajamų mokestį. Pareiškėja neturėjo tikslo iš savo banko sąskaitos pervesti lėšų nežinomam trečiajam fiziniam asmeniui.

„Smart-ID", kaip mokėjimo priemonės, naudojimo sąlygose, „Smart-ID" naudotojo atmintinėje[8], skiltyje „PIN kodai" / „Smart-ID" nustatyta, kad naudotojas privalo atidžiai tikrinti pateikiamus pranešimus, susijusius su operacijų patvirtinimu tapatybės patvirtinimo priemonėmis, įsitikinti, kad pranešimo išmaniajame ar kitame įrenginyje turinys sutampa su atliekama operacija, o nustačius neatitikimus ar kitu būdu suabejojus tvirtinamos operacijos tikrumu – susilaikyti nuo jos tvirtinimo. Be to, „Smart-ID" naudojimosi sąlygose ir naudotojo atmintinėje numatyta, kad prieš suvedant PIN2 kodą būtina neskubant susipažinti su veiksmo, kuriam duodamas sutikimas, aprašymu.

Banko duomenimis, prieš pareiškėjai suvedant „Smart-ID" PIN2 kodą, ekrane buvo rodoma informacija apie tvirtinamą Operaciją: *„Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga. Pervedimas 2 690 EUR - patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: Y.Y..*"

Taigi, nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad operacijos netvirtino ir nesuvedė „Smart-ID" PIN2 kodo, tačiau iš banko pateiktų duomenų akivaizdu, kad pareiškėja, nors ir turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką, 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 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 neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėja turėjo kreipti deramą dėmesį į banko jai rodytą informaciją apie Operacijos sumą, kuri kelis kartus skyrėsi nuo pareiškėjos norėtos sumokėti sumos VMI, ir gavėjo duomenis, kurie nurodė fizinio asmens vardą ir pavardę, o ne VMI. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti Operaciją, kuri buvo patvirtinta pačios pareiškėjos.

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.

[8] https://www.swedbank.lt/private/d2d/ebanking/authentication?language=LIT

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.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos Operacijos lėšas yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. Dėl banko pareigos pareiškėjos prašymu atšaukti Operacijos vykdymą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalis nustato ankstesnį, negu to paties straipsnio 1 dalyje nurodytas, mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo momentą. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėja kreipėsi į banką po to, kai Operacija buvo faktiškai atlikta ir bankas buvo ne tik gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Operaciją, bet ir pradėjęs ją vykdyti, t. y. pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytiems terminams, per kuriuos pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti šį nurodymą.

Duomenų, kad ginčo šalys buvo susitarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad gavėjas būtų sutikęs atšaukti ar atšaukė Operaciją ir (arba) grąžino jos sumą, byloje neturima.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus pagrindo teigti, jog, pareiškėjai kreipusis į banką dėl Operacijos atšaukimo, bankas, vadovaudamasis pirmiau nurodyta Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio dalimi, nepagrįstai neatšaukė šios Operacijos vykdymo, nėra.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino, kad dėjo pastangas sugrąžinti Operacijos lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu grąžinti lėšas, tačiau buvo gautas neigiamas atsakymas, jog, negavus lėšų gavėjo sutikimo, Operacijos lėšų grąžinimas negalimas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl Operacijos sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[9].

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

[9] 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.

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.

Arūnas Raišutis

Direktorius