



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-08-20 Nr. 429-187
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. birželio 14 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos buvo atlikta mokėjimo operacija, kurios suma 1 000 Eur, lėšų gavėjui *Bridge Building So.z.o.o* (toliau – Operacija).

2025 m. birželio 15 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad neatpažįsta Operacijos ir jos nėra autorizavusi. Jos teigimu, kažkas galimai neteisėtai atliko Operaciją. Pareiškėja nurodė, kad jokių duomenų tretiesiems asmenims neatskleidė, neigė ir Operacijos patvirtinimo faktą.

Gavęs pareiškėjos pranešimą, bankas telefoninio pokalbio metu užblokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą, rekomendavo kreiptis į teisėsaugos institucijas ir pareiškėjos vardu užpildė prašymą dėl banko tarpininkavimo susigrąžinant lėšas. Tą pačią dieną bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, tačiau iš jo negavo jokio atsakymo.

Įvertinęs surinktus duomenis, bankas informavo pareiškėją, kad lėšų atgauti nepavyko, todėl bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti Operacijos metu prarastų lėšų.

Sužinojusi banko sprendimą, pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas pareiškėjai pateiktame atsakyme nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo grąžinti Operacijos metu iš jos mokėjimo sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 1000 Eur. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kokius nurodė ir kreipdamasi į banką. Papildomai ji pažymėjo, kad niekam jokių duomenų neperdavė, Operacijos neatliko ir ji yra neautorizuota.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su šiuo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, prie pareiškėjos interneto banko paskyros buvo prisijungta suvedus pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą) bei pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, o Operacija buvo patvirtinta suvedus „Smart-ID“ PIN2 kodą. Bankas nurodo, kad šie veiksmai buvo atlikti įprastai pareiškėjos naudojamame įrenginyje, kuriame 2024 m. spalio 11 d. pareiškėjos vardu buvo įdiegta „Smart-ID“ paskyra. Bankas pažymi, kad atliekant visus šiuos veiksmus pareiškėjos mobiliojo įrenginio ekrane buvo rodomi tvirtinami veiksmai ir aiškiai nurodoma, kokį veiksmą tvirtina pareiškėja. Banko teigimu, pareiškėja iki Operacijos neinformavo banko apie mobiliojo telefono praradimą. Bankas pažymi, kad laikėsi teisės aktų reikalavimų, tinkamai vykdė savo įsipareigojimus ir pareiškėjai teikė mokėjimo paslaugas, bankas pagal teisės aktų reikalavimus turėjo pareigą vykdyti Operaciją, t. y. neturėjo pagrindo atsisakyti vykdyti mokėjimo operaciją.

Atsižvelgdamas į visa tai, bankas mano, kad jam nekyla pareiga grąžinti tinkamai įvykdytos Operacijos lėšų, todėl prašo 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 (toliau – Taisyklės) 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami

laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamos Operacijos sumą.

Pareiškėja teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotą Operaciją, kurios inicijuoti pareiškėja neturėjo tikslo. Bankas nurodo, kad pareiškėja nepateikė nei situacijai ištirti reikalingos informacijos apie Operacijos inicijavimą, tvirtinimą ir vykdymo eigą, nei jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjai žinomi personalizuoti saugumo duomenys. Banko teigimu, net jeigu tretieji asmenys įgijo sąlygas iš pareiškėjos sąskaitos banke inicijuoti ir patvirtinti Operaciją, tai įvyko tik dėl to, kad ji dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims, todėl Operacijos lėšų grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai bankas neturi pareigos.

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.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos Operacijos sumą.

Vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai 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.

Ginčo byloje nustatyta, kad Operacija iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuota prisijungus prie pareiškėjos interneto banko paskyros, t. y. suvedus pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą) bei suvedus pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, o Operacija patvirtinta tos pačios priemonės „Smart-ID“ PIN2 kodu. Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjos ginčijama Operacija buvo inicijuota ir patvirtinta būtent šiuo būdu. Bankas taip pat pateikė duomenis, kad suvedant „Smart-ID“ PIN1 kodą pareiškėjos mobiliajame įrenginyje buvo rodoma informacija „Jungiatės prie SEB interneto banko“, o jau tvirtinant Operaciją buvo rodoma: „1 000,00 Eur į sąskaitą ***0698“. Pareiškėja, gavusi šiuos pranešimus, savo mobiliajame įrenginyje „iOS iPhone 15 Plus (iOS)¹“ patvirtino tiek prisijungimą prie interneto banko paskyros, tiek ir pačią ginčijamą Operaciją. Pareiškėja iki Operacijos atlikimo nebuvo informavusi banko apie mobiliojo telefono praradimą.

Pareiškėja kreipimesi į banką nepripažįsta, kad kam nors perdavė savo personalizuotus saugumo duomenis ir „Smart-ID“ programėlėje patvirtino prisijungimą prie savo interneto banko paskyros ir pačią Operaciją. Pareiškėja nurodo, kad šios Operacijos ji neinicijavo ir neautorizavo. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja neigia atlikusi kokius nors veiksmus, atskleidusi savo personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims ir nepateikia jokios kitos informacijos, kuri yra reikalinga Operacijos inicijavimui ir įvykdymui aplinkybėms ištirti. Pareiškėjai laikantis tokios pozicijos, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava.

Siekiant įvertinti, ar tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava ir kaip tai galėjo padaryti, be kitų duomenų, būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji atliko su savo mokėjimo priemone ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo

¹ 2024 m. spalio 11 d. pareiškėjos vardu būtent šiame mobiliajame įrenginyje buvo įdiegta „Smart-ID“ paskyra Nr. (duomenys neskelbiami).

mokėjimo priemonę, o iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai iš ginčo byloje surinktų duomenų galima įtarti, kad mokėtojo mokėjimo priemonę galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus jis atliko su savo mokėjimo priemone. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už Operacijų įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, antraip atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos Operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, jog Operacija buvo įvykdyta prisijungus prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir ten inicijavus ir patvirtinus Operaciją, t. y. suvedus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugumo duomenis ir „Smart-ID“ paskyroje visus veiksmus patvirtinat pareiškėjos mobiliajame įrenginyje ir tik pareiškėjai žinomais PIN kodais, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Operaciją, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti Operacijos lėšas yra atmestinas.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas pagrįstai įvykdė Operaciją, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti Operacijos lėšų, o pareiškėjos reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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 ginčo sprendimo kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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