



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-09 Nr. 429-238
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. birželio 23 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo atliktas 2 700 Eur kredito pervedimas (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjai Y.Y. (toliau – gavėja).

2025 m. birželio 23 d. pareiškėja, pastebėjusi jos sąskaitoje įvykdytą ginčijamą mokėjimą, paskambino į banką ir nurodė, jog neatpažįstą ginčijamo mokėjimo. Banko darbuotoja, atsižvelgdama į pareiškėjo pateiktus paaiškinimus, užblokavo prieigą prie pareiškėjos sąskaitos. Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką dėl ginčijamo mokėjimo atšaukimo ir prarastų lėšų grąžinimo.

2025 m. birželio 25 d. bankas, įvertinęs visus pareiškėjos pateiktus duomenis, atsisakė tenkinti pareiškėjos prašymą ir nurodė, kad ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizutas, nes patvirtintas pareiškėjos vardu išduota ir tik jai žinoma tapatybės patvirtinimo priemonė „SMART-ID“, todėl jos reikalavimų bankas netenkins.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos reikalavimus, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė tapačias aplinkybes, nurodytoms kreipimesi į banką. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas, nes jis laikytinas neautorizuota mokėjimo operacija, kurios pareiškėja nei inicijavo, nei ją atlikti davė sąmoningą ir aiškų sutikimą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas pažymėjo, kad atliko vidinį tyrimą ir jo metu buvo nustatyta, kad 2025 m. birželio 20 d. 13:27 val., naudojant pareiškėjai asmeniškai banko išduotus prisijungimo duomenis (vartotojo vardą) bei suvedus pareiškėjos naudojamo „SMART-ID“ PIN1 kodą, buvo prisijungta prie pareiškėjos interneto banko paskyros. Banko teigimu, prisijungus prie pareiškėjos interneto banko paskyros, buvo inicijuotas ginčijamas mokėjimas, kuris buvo patvirtintas pareiškėjos naudojamo „SMART-ID“ PIN2 kodu. Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas kaip atidėtas ir įvykdytas kitą dieną, t. y. 2025 m. birželio 23 d. 00:39 val. Bankas pažymėjo, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizutas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis banko Elektroninių paslaugų teikimo sutarties (toliau - Sutartis) nuostatomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumos bankas neturi. Bankas pažymėjo, kad banko informacinėse sistemose laikotarpiu, kai buvo atliktas ginčijamas mokėjimas, nebuvo užfiksuota jokių įsilaužimo atvejų, bandymų pažeisti sistemų saugumą ar neteisėtos prieigos, taip pat nebuvo nustatyta jokių duomenų nutekėjimo incidentų, galėjusių turėti įtakos pareiškėjos duomenų saugumui ar mokėjimo inicijavimui. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamo mokėjimo įvykdymą galėjo lemti pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, todėl su ginčijamu mokėjimu įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą.

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. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo lėšas.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdyto ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėja neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavusi savo duomenis ir teigia pati ginčijamo mokėjimo neinicijavusi.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdyto ginčijamo mokėjimo sumą.

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.

Vadovaujantis 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjai arba kitiems asmenims atlikti lėšų gavėjai mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių pareiškėjos mokėjimo sąskaitos duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti pareiškėjos mokėjimo sąskaita ir (arba) jos duomenimis.

Be to, nustatyta, kad 2025 m. birželio 20 d. 13:27 val., naudojant pareiškėjai asmeniškai banko išduotus prisijungimo duomenis (vartotojo vardą) bei suvedus pareiškėjos naudojamo „SMART-ID“ PIN1 kodą, buvo prisijungta prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir inicijuotas ginčijamas mokėjimas, kuris buvo patvirtintas pareiškėjos naudojamo „SMART-ID“ tik pareiškėjai žinomą PIN2 kodu ir tik kitą dieną 2025 m. birželio 23 d. 00:39 val. įvykdytas banke. Byloje pateikta informacija, kad pareiškėjos vardu išduotas „SMART-ID“ sertifikatas, kurį naudojant buvo patvirtintas ginčijamas mokėjimo nurodymas, buvo panaudotas ir atliekant kitą mokėjimo operaciją tą pačią dieną, tačiau jo pareiškėja neginčija, o po ginčijamo mokėjimo nurodymo patvirtinimo 2025 m. birželio 20 d. pareiškėja dar kelis kartus buvo prisijungusi prie savo interneto banko paskyros, tačiau į banką dėl patvirtinto ginčijamo mokėjimo nurodymo nesikreipė ir jo neatšaukė.

Duomenų, kad ginčijamo mokėjimo atlikimo dieną pareiškėja būtų praradusi savo išmanųjį telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja.

Pastebėtina, kad pareiškėja teigė, jog 2025 m. birželio 22 d. pati pranešė bankui, jog į savo „SMART-ID“ programėlę nuo 2025 m. birželio 21 d. nepaaiškinamai dažnai gauna autentifikavimo prašymus, nors pati tuo metu neinicijavo jokių prisijungimų ar operacijų, tačiau kadangi pati jų neinicijavo, operacijų netvirtino. Pareiškėja bankui nurodė, kad jai atsibodo nuolat gaunami prašymai patvirtinti „SMART-ID“ kodais, todėl išjungė internetą telefone, kad negautų užklausų patvirtinti mokėjimų. Telefonu pareiškėja bankui pranešė, kad jokių skambučių iš nepažįstamų asmenų, pranešimų su aktyviomis nuorodomis negavo, o visų „SMART-ID“ užklausų netvirtino.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad, iki prisijungiant prie pareiškėjos mokėjimo sąskaitos ir iniciavus ginčijamą mokėjimą, pareiškėja būtų susidūrusi su situacija, kai tretieji asmenys apgaulės arba kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jos prisijungimo duomenis ir banko siųstus saugos kodus, pareiškėja nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir dalyvavimo galėjo prisijungti prie jos banko paskyros ir inicijuoti ginčijamą mokėjimą, o vėliau patvirtinti ginčijamą mokėjimą, pareiškėja taip pat nepateikė.

Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų negalima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo sąskaita kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčijamas mokėjimas inicijuotas ir patvirtintas panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėja „SMART-ID“ kodų panaudojimo aplinkybių nekomentuoja, tačiau neigia, kad pati įvykdė ginčijamą mokėjimą arba kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo personalizuotus saugos duomenis. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar ginčijamą mokėjimą galėjo inicijuoti pati pareiškėja, ar tretieji asmenys, kurie (teisėtai ar neteisėtai) įgijo galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo sąskaitos duomenimis kaip savais.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, be kitų duomenų, yra būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu ginčijamą mokėjimą inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo sąskaita kaip sava. Kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo suteikti prisijungimą prie savo mokėjimo sąskaitos, ginčo byloje apskritai nėra duomenų, kad tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjos mokėjimo sąskaita kaip sava.

Kaip minėta pirmiau, 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 mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operacijas ir teigia, kad jo mokėjimo priemone buvo pasinaudota neteisėtai, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko ir kaip tai galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. 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 mokėjimo operacijos įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamą mokėjimą, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas yra nepagrįstas.

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 argumentą¹.

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

¹ 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.