LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-05-23 Nr. 429-103
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank", AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis (toliau – Sutartys), kurių pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. sausio 16 d. iš Sąskaitos į kito asmens (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje Luminor Bank AS, veikiančioje per Lietuvoje įsteigtą skyrių, buvo atlikti du momentiniai mokėjimai, kurių bendra suma 11 700 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2025 m. sausio 31 d. pareiškėja pranešė bankui, kad nukentėjo nuo telefoninių sukčių, kurie apsimetė banko atstovais ir apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti Ginčijamus mokėjimus[1].

Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką ir reikalavo Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo. Pareiškėjos teigimu, bankas nereagavo į pareiškėjai nebūdingus Ginčijamus mokėjimus ir nesiėmė reikiamų priemonių, kad laiku sustabdytų pareiškėją nuo šių mokėjimų atlikimo ir (arba) kitaip užkirstų jiems kelią.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų bankas neturi.

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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (11 700 Eur) negrąžinimo pareiškėjai pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamus mokėjimus iš Sąskaitos atliko ir jai priklausančia atpažinties priemone „Smart-ID" patvirtino pati pareiškėja[2], todėl Ginčijamų mokėjimų

[1] Remiantis byloje turimais pareiškėjos paaiškinimais, banko atstovais apsimetę sukčiai nurodė pareiškėjai, kad neva kažkas bandė neteisėtai prisijungti prie jos Sąskaitos ir, siekdama apsaugoti Sąskaitoje esančias lėšas, pareiškėja turi šias lėšas pervesti į sukčių nurodytą „saugią sąskaitą" bei po kelių savaičių fiziškai atvykti į banką.

[2] Aplinkybė, kad pareiškėja, pasikliaudama sukčių jai pateikta informacija, manė, jog Ginčijamus mokėjimus atlieka neva jos lėšų saugumo ir (arba) kitais tikslais, nekeičia byloje nustatyto fakto, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja Ginčijamų mokėjimų atlimo metu aiškiai suvokė

autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, pareiškėjos tiesiogiai inicijuotų ir autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjos (mokėtojos) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo iš pareiškėjos mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir pradėjo juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti iš Sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Imperatyvaus draudimo pareiškėjai atlikti iš Sąskaitos mokėjimo operacijas į kitų asmenų mokėjimo sąskaitas kitose finansų įstaigose, nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudarytos Sutartys nenustatė ir nenustato.

Nors pareiškėja teigė, kad Ginčijami mokėjimai turėjo sukelti bankui įtarimų, nes šalių sutartinių santykių metu pareiškėja mokėjimo operacijų tokiomis, kaip Ginčijami mokėjimai, sumomis ir (arba) Gavėjui iki tol nebuvo atlikusi, svarbu pažymėti, kad vien aplinkybė, jog mokėtojas atlieka mokėjimo operaciją lėšų gavėjui, kuriam prieš tai nebuvo atlikęs jokių mokėjimo operacijų, atlieka didesnės vertės, negu prieš tai buvo atlikęs, mokėjimo operaciją ar pan., savaime nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas mokėjimo paslaugų teikėjui laikyti tokią mokėjimo operaciją įtartina ir (arba) atsisakyti ją vykdyti.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs pareiškėjos mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, turėjo (galėjo) suprasti ir (arba) kitaip įtarti, jog pareiškėja tuo metu bendravo su sukčiais ir (arba) Ginčijamus mokėjimus atliko manydama, kad vykdo banko atstovų, kuriais sukčiai apsimetė, jai pateiktas instrukcijas, byloje nenustatyta.

Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėja galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma praėjus kelioms savaitėms nuo faktinio Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, t. y. kai pareiškėja, fiziškai atvykusi į banko padalinį, pati jam (jo atstovams) apie tai pranešė.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad iki pirmiau nurodyto fizinio atvykimo į banko padalinį pareiškėja buvo net keletą kartų (skirtingomis dienomis) elektroniniu būdu prisijungusi prie Sąskaitos, tačiau tiesiogiai į patį banką nei jo oficialiai skelbiamais telefono numeriais, nei kitais elektroniniais būdais (pvz., interneto banko žinute) nesikreipė.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas su klientu iš anksto sutartas sąlygas atitinkantį mokėjimo nurodymą, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir kokiu tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškins pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas atliekamų mokėjimo operacijų ir (arba) savo realiuoju laiku atliekamų ir (arba) paskesnių veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai bei kritiškai vertinti neįprastais būdais ir (arba) kanalais iš trečiųjų asmenų gautus reikalavimus, pasiūlymus bei kitą informaciją, ypač tais atvejais, kai jų prašoma atlikti nepažįstamiems ir (arba)

---

atliekanti konkrečias mokėjimo operacijas, t. y. Ginčijamus mokėjimus, kryptingai siekė Ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir tuo tikslu sąmoningai atliko veiksmus, kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir šalių sutartiniuose santykiuose reiškė Ginčijamų mokėjimų autorizavimą.

nežinomiems asmenims kokias nors mokėjimo operacijas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) įvykdė juos netinkamai, t. y. kad Ginčijamų mokėjimų sumos nepasiekė pareiškėjos bankui pateiktuose mokėjimo nurodymuose nurodytos Gavėjo mokėjimo sąskaitos kitoje finansų įstaigoje, byloje taip pat nenustatyta. Tokio pobūdžio pretenzijų, kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja bankui nereiškė.

Dėl Ginčijamų mokėjimų, kaip ir nurodyta pirmiau, pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus dviem savaitėms nuo jų faktinio įvykdymo (2025 m. sausio 31 d.), t. y. ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą[3], per kurį ji, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, bet ir po to, kai Ginčijamų mokėjimų sumos buvo įskaitytos į pareiškėjos bankui pateiktuose mokėjimo nurodymuose nurodytą Gavėjo mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į banką metu pareigos ir (arba) galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamų mokėjimų bankas jau nebeturėjo.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs iš pareiškėjos informaciją apie tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti dėl trečiųjų asmenų jos atžvilgiu atliktų sukčiavimo veiksmų, dėjo papildomas pastangas padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamų mokėjimų sumas ir nedelsdamas tą pačią dieną, kai tik gavo iš pareiškėjos tokią informaciją, kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl galimybių sugrąžinti pareiškėjai įvykdytų Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau šios finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokių galimybių nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra 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 (arba) teiginį[4].

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 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

[3] Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytas išimtis, kurios, remiantis šios bylos duomenimis, yra neaktualios.

[4] 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.