



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-25 Nr. 429-164
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB Artea bankas¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. balandžio 6 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo atliktas 1200 Eur kredito pervedimas (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjai Y.Y. (toliau – gavėja).

2025 m. balandžio 8 d. pareiškėja pastebėjusi jos sąskaitoje įvykdytą ginčijamą mokėjimą, naudojantis interneto banku, užblokavo mokėjimo kortelę, o kitą dieną kreipėsi į banką dėl ginčijamo mokėjimo atšaukimo ir prarastų lėšų grąžinimo. Pareiškėja į banką kreipėsi dėl tų pačių aplinkybių ir 2025 m. balandžio 17 d. Pareiškėja nurodė, kad lėšų gavėjos nepažysta, o ginčijamas mokėjimas atliktas be jos žinios, sutikimo ir nepatvirtintas jokia papildoma tapatybės patvirtinimo priemone. Pareiškėja pabrėžė, kad iki šio incidento nebuvo gavusi jokių skambučių, SMS žinučių ar elektroninių laiškų iš asmenų, apsimetusių banko darbuotojais. Taip pat niekam neteikė ir nepateikė savo asmens ar bankinių duomenų, neatidarinėjo jokių įtartinų nuorodų, niekur jų nevedė ir neprisijungė prie jokių netikrų sistemų. Pareiškėja reikalavo, kad bankas nedelsiant pradėtų vidinį tyrimą dėl neteisėtai atlikto ginčijamo mokėjimo ir per penkias darbo dienas grąžintų visą neteisėtai nurašytą sumą į pareiškėjos sąskaitą.

2025 m. balandžio 30 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai, kuriame nurodė, jog apgailestauja dėl susiklosčiusios situacijos, tačiau ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas, kadangi patvirtintas pareiškėjos vardu išduota ir tik jai žinoma tapatybės patvirtinimo priemone SMART-ID PIN2, 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 nurodytas kreipimuose į banką. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas, kadangi jis laikytinas neautorizuota mokėjimo operacija.

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. balandžio 6 d. 20:34 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 bei suvesta ginčijamo mokėjimo nurodymo operacija, kuri buvo patvirtinta pareiškėjos naudojamo SMART ID tik pareiškėjai žinomu PIN2 kodu ir tą pačią dieną 20:35 val. įvykdyta banke. Bankas teigė, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis AB Artea banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių² (toliau – Mokėjimo taisyklės) nuostatomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumos bankas neturi. Bankas pažymėjo, kad banko informacinėse sistemose laikotarpiu, kuomet 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

¹ Buvęs pavadinimas - akcinė bendrovė Šiaulių bankas.

² <https://www.artea.lt/lt/apie/svarbus-dokumentai>

pažymėjo, kad ginčijamo mokėjimo įvykdymą galėjo lemti pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamu mokėjimu įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Atsižvelgiant į tai, bankas prašė atimesti 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 koku 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: 1) ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdyto ginčijamo mokėjimo sumą.

1. Dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimo taisyklių 6.1.2 papunktyje nurodyta, kad: „*sutikimas dėl mokėjimo nurodymų vykdymo ar kitų operacijų atlikimo tvirtinamas (autorizuojamas) tik Klientui žinomomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis, pvz. Kliento naudojamu kvalifikuotu elektroniniu parašu (Mobile-ID arba Smart-ID), suvedant tik Klientui žinomus PIN1 ir PIN2 kodus. Nurodytais būdais duotas sutikimas yra laikomas Kliento nurodymu Bankui pradėti vykdyti inicijuotas mokėjimo operacijas.*“

Nors pareiškėja neigė pati atlikusi ginčijamą mokėjimą, byloje turimų duomenų visuma nesudaro objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad ginčijamas mokėjimas galėjo būti inicijuotas ir autorizuotas be jos žinios, valios, sutikimo arba kitokio dalyvavimo.

Pirma, pareiškėja nepateikė jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad iki atliekant ginčijamą mokėjimą ji būtų susidūrusi su kokiomis nors situacijomis, kurių metu iš jos būtų perimta prieiga prie jos banko sąskaitos, išvilioti prisijungimo prie šios sąskaitos ir (arba) kiti duomenys.

Antra, duomenų, kad į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų įgiję galimybę kitaip prisijungti prie pareiškėjos sąskaitos, byloje neturima.

Trečia, nustatyta, kad 2025 m. balandžio 6 d. 20:34 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 bei suvesta ginčijamo mokėjimo nurodymo operacija, kuri buvo patvirtinta pareiškėjos naudojamo SMART ID tik pareiškėjai žinomu PIN2 kodu ir tą pačią dieną 20:35 val. įvykdyta banke. Byloje pateikta informacija, kad pareiškėjos vardu išduotas SMART-ID sertifikatas, kurį naudojant buvo patvirtintas ginčijamas mokėjimo nurodymas ir kurio duomenys yra saugomi prie ginčijamo mokėjimo nurodymo operacijos, buvo išduotas organizacijos „SK ID Solutions AS“. Minėtas sertifikatas buvo išduotas pareiškėjos vardu ir jo galiojimo laikotarpis nuo 2024 m. liepos 1 d. iki 2027 m. liepos 1 d. Bankas pateikė duomenis, kad siekiant gauti detalesnę informaciją apie ginčijamo mokėjimo nurodymo autorizavimą, bankas kreipėsi į „SK ID Solutions AS“ ir to pasėkoje buvo gauta informacija apie pareiškėjos vykdytas operacijas laikotarpiu nuo 2025 m. kovo 25 d. iki 2025 m. balandžio 14 d. Gauti duomenys patvirtina, jog ginčijamo mokėjimo nurodymas buvo įvykdytas naudojant tą pačią SMART-ID paskyrą Nr. PNOLT-47005261464-

SP3M-Q, kuri buvo naudojama vykdant mokėjimo operacijas 2025 m. kovo 28 d., kurių pareiškėja neginčija ir kuri po ginčijamo mokėjimo nurodymo įvykdymo, t. y. 2025 m. balandžio 10 d. buvo uždaryta. Tą pačią dieną pareiškėjos vardu buvo sukurta nauja SMART-ID paskyra Nr. PNOLT-47005261464-5XD0-Q. Pastebėtina, kad SMART-ID paskyra, kurią naudojant buvo įvykdytas ginčijamas mokėjimo nurodymas, yra susieta su telefono numeriu +37061789674 ir el. pašto adresu almanorvainiene@gmail.com, kurie sutampa su banko informacinėje sistemoje pareiškėjos bankui pateiktais kontaktiniais duomenimis bei su naujos pareiškėjos naudojamos SMART ID paskyros duomenimis. Abi minėtos SMART-ID paskyros taip pat susietos su tuo pačiu įrenginiu - Samsung SM-A705FN.

Duomenų, kad ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėja būtų praradusi savo išmanųjį telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja, be to, kaip jau aptarta aukščiau, naują savo SMART -ID paskyrą ji taip pat susiejo su tuo pačiu išmaniuoju telefonu.

Sprendžiant, ar ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjos teiginiais, kad ginčijamą mokėjimą atliko ne ji, o į jos sąskaitą neteisėtai įsilaužę tretieji asmenys, nors banko pateikti Lietuvos bankui duomenys akivaizdžiai tą paneigia, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač atsižvelgiant į tai, kad pirmiau nurodytų savo teiginių pareiškėja jokiais objektyviais įrodymais nepagrindė.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.³

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti ginčijamą mokėjimą neautorizuotu nėra, todėl toliau šiame sprendime šis mokėjimas bus laikytinas autorizuotu.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumą

Autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo atvejus, kurie šio ginčo aplinkybėmis nėra aktualūs, nes ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas tiesiogiai iš pareiškėjos banko sąskaitos.

Nagrinėjamu atveju kitais negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių ginčijamo mokėjimo neįvykdė, jį įvykdė netinkamai ir (arba) nepagrįstai neatšaukė jo vykdymo.

Kaip nurodyta pirmiau, bankui pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti ginčijamą mokėjimą atitiko šalių sutartas sąlygas. Teisės aktai nedraudžia pareiškėjai ar kitiems banko klientams atlikti lėšų gavėjai mokėjimus. Taigi, priimdamas mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti jį vykdyti bankas neturėjo, todėl, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, turėjo jį įvykdyti.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

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.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamą mokėjimą, todėl

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁴.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė, pavaduojanti
departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

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.