



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO *LUMINOR BANK AS* GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-09-16 Nr. 429-211
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. gegužės 12 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo įvykdyta 1 299 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjai X.X. (toliau – gavėja). Mokėjimo operacija buvo patvirtinta suvedant pareiškėjui išduotos tapatybės atpažinties priemonės „SmartID“, PIN1 ir PIN2 slaptažodžius.

Pareiškėjas 2025 m. gegužės 13 d. kreipėsi į banką dėl prarastų lėšų sugražinimo. Bankui atsisakius pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijos sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nepaaiškino jokių mokėjimo operacijos inicijavimo aplinkybių, tik teigė, kad mokėjimo operacija buvo atlikta be pareiškėjo žinios ir sutikimo. Pareiškėjas paaiškino, kad, siekdamas prisijungti prie Valstybinės mokesčių inspekcijos elektroninio deklaravimo sistemos, paspaudė aktyvią nuorodą. Tačiau pareiškėjas nepaaiškino, kaip gavo aktyvią nuorodą, ir neigė, kad, ją paspaudęs, suvedė savo mokėjimo priemonės duomenis. Pareiškėjas teigė, kad bankas iš jo sąskaitos įvykdė neautorizuotą mokėjimo operaciją, todėl turi sugražinti mokėjimo operacijos sumą – 1 299 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, nes ji buvo patvirtinta pareiškėjo ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacija buvo inicijuota prisijungus prie pareiškėjo interneto banko (prisijungimas prie pareiškėjo interneto banko buvo patvirtintas „SmartID“ PIN1 kodo slaptažodžiu) ir ją patvirtinus pareiškėjui išduoto „SmartID“ PIN2 kodo slaptažodžiu.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad nors pareiškėjas ir neigia suvedęs savo mokėjimo priemonės duomenis, tačiau banko turimi duomenys patvirtina ne tik tai, kad pareiškėjas suvedė „SmartID“, PIN1 ir PIN2 kodų slaptažodžius, tačiau ir tai, kad, prieš suvedant „SmartID“ PIN2 kodą, bankas pareiškėjui rodė informaciją, susijusią su mokėjimo operacija – gavėjos duomenis bei mokėjimo operacijos sumą. Bankas atkreipė dėmesį, į tai, kad, siekiant prisijungti prie VMI interneto svetainės, internetinės bankininkystės ar kitų valstybinių instancijų interneto svetainių, būtina suvesti tik „SmartID“ PIN1 kodą, o „SmartID“ PIN2 kodas yra naudojamas mokėjimo pervedimui patvirtinti ir (arba) sutarčiai arba sandoriui pasirašyti. Tai, kad pareiškėjas mokėjimo priemonę naudojo ne pagal paskirtį, banko teigimu, rodo pareiškėjo didelį neatsargumą su savo mokėjimo priemone, tai ir lėmė tai, kad pareiškėjas patyrė nuostolių.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti mokėjimo operacijos įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas 2025 m. rugsėjo 9 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. 2025 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas paaiškino: „Jokių kodų, slaptažodžių ar kitų mokėjimo priemonės duomenų aš nevedžiau. Jokio mokėjimo pats neatlikau ir jokių veiksmų, susijusių su mano banko sąskaita ar kortele, nedariau.“ Pareiškėjas tvirtina, kad jis tik pastebėjo atliktą mokėjimo

operaciją ir nurašytas lėšas.

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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje atliktos mokėjimo operacijos lėšas, iš viso 1 299 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjas neigia inicijavęs mokėjimo operaciją ir (ar) tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavęs savo mokėjimo priemonės duomenis bei suvedęs „SmartID“ PIN kodus. Pareiškėjas tik teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotas mokėjimo operacijas, todėl turi sugrąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos lėšas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdytos mokėjimo operacijos 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.

Ginčo byloje nustatyta, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota 2025 m. gegužės 12 d. suvedus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis – banko atpažinimo kodą (prisijungimas prie interneto banko buvo patvirtintas „SmartID“ PIN1 kodo slaptažodžiu) bei mokėjimo operaciją patvirtinus „SmartID“ PIN2 kodo slaptažodžiu.

Nors pareiškėjas neigia pats inicijavęs mokėjimo operaciją ir (ar) kam nors atskleidęs savo personalizuotus mokėjimo priemonės duomenis bei „SmartID“ PIN kodų slaptažodžius, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta suvedus „SmartID“ PIN2 kodo slaptažodį.

Duomenų, kad pareiškėjas būtų praradęs (pametęs) savo mokėjimo priemonę, ginčo byloje nėra. Vadinas, niekas kitas, be paties pareiškėjo, jo tapatybės patvirtinimo priemonės „SmartID“ PIN kodų slaptažodžių negalėjo žinoti ir negalėjo jų perduoti tretiesiems asmenims. Pareiškėjas iš esmės nepateikė jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjui žinomi personalizuoti saugos duomenys.

Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta suvedant tik pareiškėjui žinomus ir tik pareiškėjo žinioje esančius „SmartID“ PIN kodų slaptažodžius.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operaciją galėjo inicijuoti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, nors iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjo 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 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 tai galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijų įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, 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 mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos 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.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškėjo 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

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.