LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-10-03 Nr. 429-232
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *AB SEB banko* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėja ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita Nr. *** *[duomenys neskelbiami]* (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. balandžio 21 d. 2 val. 26 min. iš Sąskaitos į Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Satchelpay, UAB,* buvo atliktas 4 989 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjos mobiliojo parašo PIN2 kodu 2025 m. balandžio 20 d. 8 val. 13 min.

2025 m. balandžio 25 d. 16 val. 51 min. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad Sąskaitos išraše pastebėjo Ginčijamą mokėjimą, kurio pati neatliko. Pareiškėja reikalavo banko grąžinti jai Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad Ginčijamą mokėjimą atliko ir patvirtino ne ji. Pareiškėja nurodė 2025 m. balandžio 20–22 d. nesinaudojusi interneto banku, negavusi jokių pranešimų, prašančių atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo PIN kodais veiksmus, ir neatlikusi jokių tvirtinimo veiksmų, o apie Ginčijamo mokėjimą sužinojusi tik 2025 m. balandžio 25 d.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, autorizuotas, priimtas vykdyti ir įvykdytas šalių sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumos 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 (toliau – Taisyklės) 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 banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą (4 989 Eur) 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo 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 vykdyti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką, t. y. Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per pareiškėjos banke turimą asmeninę interneto banko paskyrą (toliau – Paskyra), prie kurios 2025 m. balandžio 20 d. 8 val. 12 min. prisijungta panaudojus tuos duomenis, kurie turėjo būti žinomi tik pačiai pareiškėjai. Tiek prisijungimas prie Paskyros, tiek ir pats Ginčijamas mokėjimas, remiantis banko pateiktais duomenimis, buvo patvirtinti atitinkamais būtent pareiškėjos mobiliojo parašo PIN kodais, kurie, remiantis bylos duomenimis ir mobiliojo parašo naudojimo specifika, turėjo būti žinomi tik pačiai pareiškėjai.

Nors pareiškėja reiškė bankui pretenzijas dėl to, kad bankas galimai nepagrįstai nereagavo į tai, kad IP adresas, iš kurio 2025 m. balandžio 20 d. prisijungta prie Paskyros, nesutapo su tuo (tais), iš kurio (-ių) pareiškėja šalių sutartinių santykių metu įprastai jungdavosi prie Paskyros, svarbu pažymėti, kad vien aplinkybė, jog mokėjimo paslaugų vartotojas prisijungė prie savo asmeninės interneto banko paskyros iš kito, negu iki tol sutartinių santykių metu įprastai jungdavosi, IP adreso, savaime nėra objektyvus ir pakankamas pagrindas mokėjimo paslaugų teikėjui laikyti prisijungimą prie individualios mokėjimo paslaugų vartotojo interneto banko paskyros įtartinu ir (arba) blokuoti tokį prisijungimą, ypač, jei toks prisijungimas buvo patvirtintas mokėjimo paslaugų vartotojui priklausančia atpažinties priemone.

Atkreiptinas dėmesys, kad, remiantis bendrąja IP adresų naudojimo elektroninėje erdvėje praktika (ne tik mokėjimo paslaugų teikimo santykiuose), IP adresai priklauso ir, atitinkamai, gali kisti dėl objektyvių ir teisėtų priežasčių. Net ir jungiantis iš vieno ir to paties įrenginio, išorėje rodomas (matomas) jo IP adresas skirtingais periodais nebūtinai bus tapatus, nes konkretus IP adresas priklauso ne tik nuo konkretaus interneto paslaugų teikėjo, kurio paslaugomis tuo metu naudojamasi, bet ir kitų aplinkybių (pvz., nors ir naudojamas tas pats įrenginys, išorėje matomi to įrenginio IP adresai gali skirtis priklausomai nuo to, ar jungiamasi iš gyvenamosios, darbo, laikino apsistojimo, viešųjų paslaugų teikimo ar pan. vietų, kas šiose vietose teikia interneto paslaugas ir kokius interneto naudojimo parametrus taiko).

Duomenų, kurie nagrinėjamu atveju leistų objektyviai nustatyti, kam (pareiškėjai ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) buvo valdomas įrenginys, iš kurio 2025 m. balandžio 20 d. prisijungta prie pareiškėjos Paskyros, byloje neturima.

Imperatyvaus draudimo jungtis prie Paskyros iš kitų, negu pareiškėja įprastai šalių sutartinių santykių metu naudojo, įrenginių, per Paskyrą inicijuoti ir (arba) atlikti mokėjimo operacijas Gavėjui nei ginčo šalių sudarytos sutartys, nei teisės aktai pareiškėjai nenumatė.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, turėjo (galėjo) suprasti ir (arba) kitaip įtarti, kad Ginčijamą mokėjimą, kaip vėliau teigė pareiškėja, atliko ir (arba) patvirtino ne pati pareiškėja, byloje nenustatyta. Kaip matyti iš bylos duomenų, apie tai, kad pareiškėja teigė neatlikusi Ginčijamo mokėjimo, bankui tapo žinoma praėjus daugiau kaip keturioms dienoms nuo šio mokėjimo inicijavimo ir faktinio įvykdymo.

Kaip ir nurodyta pirmiau, pareiškėja neigė atlikusi Ginčijamą mokėjimą ir (arba) bet kokius kitus veiksmus, reikalingus Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, autorizuoti ir įvykdyti.

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 prisijungimo prie Paskyros duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę prisijungti prie Paskyros. Vadinasi, jei prisijungimo prie Paskyros duomenimis, kaip galimai teigia pareiškėja, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju prisijungimo prie Paskyros duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas, savaime nelėmė Ginčijamo mokėjimo įvykdymo. Tam, kad Ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas, pareiškėja turėjo aktyviais veiksmais savo atpažinties priemone, t. y. mobiliuoju parašu, patvirtinti ne tik prisijungimą prie Paskyros, bet ir patį Ginčijamą

mokėjimą.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2025 m. balandžio 20 d. 8 val. 12 min. prisijungimas prie Paskyros buvo patvirtintas pareiškėjos mobiliojo parašo PIN1 kodu, o per Paskyrą inicijuotas Ginčijamas mokėjimas – pareiškėjos mobiliojo parašo PIN2 kodu. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad minėti pranešimai buvo siųsti į pareiškėjos telefono numerį, kuris sutampa su telefono numeriu, kurį pareiškėja nurodė ir Lietuvos bankui.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2025 m. balandžio 20 d. 8 val. 12 min. pareiškėjai pateiktame pranešime, kuriuo pareiškėjos prašyta atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo PIN1 kodu veiksmus, buvo parodytas tekstas *„Prisijungti prie SEB interneto banko*", o 2025 m. balandžio 20 d. 8 val. 13 min. pateiktame pranešime, kuriuo prašyta atlikti tvirtinimo mobiliojo parašo PIN2 kodu veiksmus – *„4 989,00 EUR i saskaita *** [duomenys neskelbiami]*".

Pretenzijų dėl to, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) kad Ginčijamo mokėjimo suma nepasiekė Gavėjo, pareiškėja bankui nereiškė.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi duomenys rodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir patvirtintas ginčo šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir be pareiškėjos aktyvių veiksmų jokie kiti asmenys nebūtų įgiję galimybės prisijungti prie Paskyros (juo labiau patvirtinti Ginčijamą mokėjimą su pareiškėjos mobiliuoju parašu), o pareiškėja išsamesnių paaiškinimų ir objektyvių įrodymų dėl savo veiksmų, galėjusių lemti prisijungimo prie Paskyros duomenų panaudojimą ir (arba) praradimą ir (arba) Ginčijamo mokėjimo inicijavimą per šią Paskyrą pareiškėjos vardu, nepateikia, t. y. teigia, kad jokių tokio pobūdžio veiksmų neatliko, galimybės nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo prisijungimo prie Paskyros duomenis, prisijungė prie Paskyros ir joje inicijavo Ginčijamą mokėjimą, kurį, remiantis bylos duomenų visuma, pareiškėja patvirtino jai priklausiančia atpažinties priemone (mobiliuoju parašu), nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (arba) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (arba) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone (pvz., Paskyra) jis atliko. Šios informacijos, pareiškėjai tinkamai neatskleidus ginčo nagrinėjimui aktualių aplinkybių, įskaitant informaciją apie jos pačios atliktus veiksmus ir (arba) tokių veiksmų atlikimo priežastis, ir nepateikus jokių objektyvių įrodymų, galinčių patvirtinti jos nurodytas aplinkybes ir (arba) teiginius, nei bankas, nei Lietuvos bankas žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos 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 nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus duomenis, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, 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 (ar) 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 (ar) teiginį[1].

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

[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.

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