



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-23 Nr. 429-255
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. liepos 19 d. 12:57 val. pareiškėjas atliko 100,00 Eur kredito pervedimą (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjai Y. Y. (toliau – lėšų gavėja).

2025 m. liepos 19 d. 19:02 val. pareiškėjas kreipėsi į banką telefonu ir nurodė, kad tapo sukčiavimo auka. Pareiškėjas paaiškino, kad, atvykęs į koncertą, į kurį bilietus įsigijo atlikdamas ginčijamą mokėjimą, suprato buvęs apgautas, nes koncerto organizatoriams nepavyko nuskenuoti įsigytų bilietų QR kodo. To pokalbio metu, pareiškėjui patvirtinus, kad jis savo mokėjimo priemonių neprarado ir jų duomenų niekam neatskleidė, dėl to blokuoti jų nereikia, banko darbuotojas pareiškėjui paaiškino, kad ginčijamo mokėjimo atšaukti galimybės nebėra. Pokalbio metu pareiškėjas buvo informuotas, kur banko interneto banko aplinkoje pareiškėjas turėtų pateikti prašymą dėl jau įvykdyto ginčijamo mokėjimo atšaukimo paslaugos suteikimo.

2025 m. liepos 20 d. tokį prašymą pareiškėjas pateikė interneto banko žinute. Bankas, atsakydamas į pareiškėjo prašymą automatine žinute, pateikė pareiškėjui glaustą informaciją dėl lėšų sugrąžinimo sąlygų bei galimybių. Pareiškėjas nesutiko su pateikta informacija ir nurodė, kad, esant tokiai situacijai, t. y. susidūrus su sukčiavimo atveju, bankas turi pareigą imtis papildomų veiksmų jį apgavusio asmens atžvilgiu. Pareiškėjas reikalavo nedelsiant blokuoti lėšų gavėjos sąskaitą, kuri atidaryta banke, pateikti informaciją, jei lėšos iš lėšų gavėjos sąskaitos buvo pervestos kitur, ir per penkias darbo dienas pateikti išsamų ir pagrįstą atsakymą raštu apie banko atliktus veiksmus, siekiant padėti pareiškėjui susigrąžinti pervestas lėšas.

2025 m. liepos 21 d. bankas užblokavo lėšų gavėjos sąskaitą ir kreipėsi į ją interneto banko žinute su prašymu savarankiškai grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas pareiškėjui arba duoti sutikimą bankui nurašyti lėšas iš jos sąskaitos, o jeigu nesutinka, pateikti savo poziciją dėl atsisakymo įvykdyti pareiškėjo prašymą. 2025 m. liepos 22 d. lėšų gavėja atvyko į banko padalinį, tačiau nesutiko grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų ar pateikti paaiškinimo nei žodžiu, nei raštu. Bankui paaiškinus, kad tokiu atveju nebegali teikti lėšų gavėjai mokėjimo paslaugų, sutiko nutraukti su banku visus dalykinius santykius, o bankas tokį lėšų gavėjos prašymą tenkino tą pačią dieną ir lėšų gavėjos sąskaitą uždarė.

2025 m. liepos 22 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimas, bankui kreipusis į lėšų gavėją dėl ginčijamo mokėjimo atšaukimo, buvo nesėkmingas ir bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas nurodė, kad bankas neapsaugojo jos lėšų nuo trečiųjų asmenų ir nesiėmė visų galimų veiksmų, siekdamas sugrąžinti jo prarastas lėšas, todėl pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti jam ginčijamo mokėjimo sumą.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimą ir dėjęs papildomas pastangas atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių. Bankas atkreipė dėmesį, jog lėšų gavėja ginčijamo mokėjimo lėšas dviem kredito pervedimais jau 2025 m. liepos 19 d. 13:02 val. ir 13:04 val. buvo persivedusi į kitą savo vardu atidarytą sąskaitą kitoje finansų įstaigoje, taigi, dar iki pareiškėjui informuojant

banką apie susidariusią situaciją. Banko teigimu, už nuostolių atlyginimą pareiškėjui atsakinga tik lėšų gavėja asmeniškai ar solidariai kartu su galbūt lėšų gavėją apgavusiais ar kartu su ja veikusiais asmenimis.

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.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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 ginčijamų mokėjimų autorizavimo¹, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimų nurodymą vykdyti ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas. Šiuo mokėjimo nurodymu pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš jo banko sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją į lėšų gavėjos sąskaitą.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pareiškėjo pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti ginčijamą mokėjimą atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėjas atliko ginčijamą mokėjimą galimai nesažiningai lėšų gavėjai, bankui tapo žinoma tik po šio mokėjimo įvykdymo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymą, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti jį vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo jį įvykdyti.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiamam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė ginčijamą mokėjimą, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui jo sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojai jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimų įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse² ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse³ nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą

¹ Pareiškėjas neneigė pats patvirtinęs ginčijamą mokėjimą. Aplinkybė, kad pareiškėjas, pasikliaudamas trečiųjų asmenų jam pateikta informacija, manė, jog ginčijamą mokėjimą įsigyja bilietus, kurių negavo, nekeičia byloje nustatyto fakto, kad ginčijamo mokėjimo atlikimo metu pareiškėjas sukvėdė atliekantis konkrečią mokėjimo operaciją, t. y. ginčijamą mokėjimą, siekė jo įvykdymo ir tuo tikslu atliko kryptingus veiksmus, kad šis mokėjimas būtų įvykdytas (tiksliai inicijavo ir patvirtino ginčijamą mokėjimą su banku sutartu būdu).

² Nagrinėju atveju aktualios Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos, nustatančios mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pareigą užtikrinti, kad Lietuvos Respublikoje vykdomos elektroniniu būdu inicijuotos mokėjimo operacijos ne euro zonos valstybių narių valiuta suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jei mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas nesusitaria dėl kito, ne ilgesnio negu 4 darbo dienos, termino.

³ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai

į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Pretenzijų dėl to, kad ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas netinkamai, pareiškėjas bankui nereiškę. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamą mokėjimą, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamą mokėjimą.

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 atveju nėra aktualūs, nes ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti tiesiogiai iš pareiškėjo banko sąskaitos.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui 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. Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, pasibaigus minėtam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas. Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos⁴, kurios yra neatskiriama sąskaitos sutarties dalis, reglamentuoja (8 punktas „Kaip ir kada jūs galite atšaukti Mokėjimo nurodymą?“), kad nurodymas įvykdyti mokėjimo operaciją negali būti atšauktas po to, kai jį gauna bankas, išskyrus mokėjimo sąlygose numatytus atvejus. Taigi, šalys nebuvo susitarusios dėl ilgesnio ginčijamo mokėjimo atšaukimo termino, negu nustatyta Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas dėl ginčijamo mokėjimo galimo atšaukimo ir lėšų grąžinimo į banką kreipėsi po jo gavimo banke ir įvykdymo, t. y. praleidęs nustatytus terminus. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjo kreipimosi į banką metu pareigos atšaukti ginčijamą mokėjimą bankas neturėjo. Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas veikė tinkamai tiek vykdydamas ginčijamą mokėjimą, tiek po jo įvykdymo.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamo mokėjimo metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką 2025 m. liepos 20 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėją su prašymu grąžinti lėšas, tačiau lėšų gavėja nesutiko tenkinti šio prašymo ar pateikti paaiškinimą dėl susidariusios situacijos. 2025 m. liepos 22 d. bankas nutraukė su lėšų gavėja visus dalykinius santykius ir uždarė jos sąskaitą.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų, o pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 argumentą⁵.

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

įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

⁴ https://www.swedbank.lt/static/pdf/legalisation/private/mokejimu_paslaugu_teikimo_salygos_2025-06-28_2025-10-31.pdf

⁵ 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.

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.

Direktorius

Arūnas Raišutis