



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-30 Nr. 429-263
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. spalio 14 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo įvykdytos dvi mokėjimo operacijos (802,20 Eur ir 250 Eur) gavėjams *duomenys neskelbiami* (toliau – gavėjai), bendra mokėjimo operacijų suma – 1 050,20 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedant pareiškėjui išduoto PIN kodų slaptažodžių generatoriaus PIN 1 ir PIN 2 slaptažodžius.

2024 m. spalio 14 d. pareiškėjas interneto banke užpildė prašymą grąžinti tik vienos mokėjimo operacijos sumą – 802,20 Eur.

2024 m. spalio 15 d. banko darbuotojas telefonu susiekė su pareiškėju. Telefoninio pokalbio metu pareiškėjas banko darbuotojai teigė, kad jis pats 802,20 Eur mokėjimo operacijos neinicijavo. Banko darbuotoja telefonu pareiškėją informavo, kad iš jo banko sąskaitos buvo įvykdyta ir dar viena – 250 Eur mokėjimo operacija. Pareiškėjas banko darbuotojai nurodė, kad ir šios mokėjimo operacijos jis neinicijavo.

Pareiškėjas nepateikė detalesnės informacijos, kaip tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjo mokėjimo priemonę ir patvirtinti mokėjimo operacijas, tik prašė, kad bankas grąžintų mokėjimo operacijų sumą.

Bankui atsisakius pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nepaaiškino jokių mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybių, tik teigė, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos be pareiškėjo žinios ir sutikimo. Pareiškėjas teigė, kad, vos tik pastebėjęs neteisėtai iš jo banko sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas, interneto banke užpildė prašymą vieną iš mokėjimo operacijų atšaukti.

Pareiškėjas prašė grąžinti jo neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 1 050,20 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, nes jos buvo patvirtintos pareiškėjo ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos prisijungus prie pareiškėjo interneto banko suvedant PIN generatoriaus kodų slaptažodžių sugeneruotą PIN1 kodą ir kiekvieną iš jų patvirtinus pareiškėjui išduoto PIN kodų slaptažodžių generatoriaus sugeneruotu PIN2 kodu.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas bankui nepateikė jokios informacijos apie mokėjimo priemonės praradimo aplinkybes, todėl bankui nėra žinoma, kaip buvo atskleisti pareiškėjo personalizuoti saugos duomenys bei pasinaudota pareiškėjui išduotu PIN kodų slaptažodžių generatoriumi.

Banko teigimu, neginčijamas banko nustatytas faktas yra tas, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus tik pareiškėjui žinomą interneto banko atpažinimo kodą bei kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus PIN kodų slaptažodžių generatoriaus sugeneruotais vienkartiniais slaptažodžiais.

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

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 gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 1 050,20 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas neigia inicijavęs mokėjimo operacijas ir (ar) tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavęs savo mokėjimo priemonės duomenis bei suvedęs PIN slaptažodžių generatoriaus PIN kodus, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikia paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę jo mokėjimo priemone naudotis kaip sava.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų 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 operacijos buvo inicijuotos 2024 m. spalio 14 d. suvedus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis – banko atpažinimo kodą bei mokėjimo operacijas inicijavus ir patvirtinus PIN kodų slaptažodžių generatoriaus PIN1 ir PIN2 slaptažodžiais.

Nors pareiškėjas neigia pats inicijavęs mokėjimo operacijas ir (ar) kam nors atskleidęs interneto banko atpažinimo kodą bei neigia suvedęs tapatybės patvirtinimo priemonės PIN kodų generatoriaus PIN1 ir PIN2 slaptažodžius, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos PIN kodų generatoriaus sugeneruotais vienkartiniais PIN 2 kodų slaptažodžiais.

Duomenų, kad pareiškėjas savo PIN kodų slaptažodžių generatorių buvo pametęs, ginčo byloje nėra. Vadinas, niekas kitas, be paties pareiškėjo, jo tapatybės patvirtinimo priemonės PIN kodų slaptažodžių generatoriaus sugeneruotų vienkartinį kodų 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 negalima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantis duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedant tik pareiškėjui žinomus ir tik pareiškėjo žinioje esančius PIN kodų generatoriaus PIN1 bei PIN2 slaptažodžius, o pareiškėjas bankui nebuvo pranešęs apie savo mokėjimo priemonės praradimą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas 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 jis 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.

Be to, banko pateiktais duomenimis, bankas vos tik gavo pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo operacijas, kreipėsi į gavėjo banką, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų 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.

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 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

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.