LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-11-13 Nr. 429-274
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

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

2025 m. balandžio 26 d. 18 val. 57 min. iš Sąskaitos į Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *SatchelPay, UAB*, buvo atliktas 2 999 Eur momentinis mokėjimas[1] (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas banko pareiškėjui išduoto slaptažodžių generatoriaus (toliau – Generatorius) sugeneruotu PIN kodu.

2025 m. balandžio 26 d. 19 val. 19 min. pareiškėjo dukra telefonu pranešė bankui, kad Sąskaitos išraše pastebėjo Ginčijamą mokėjimą, kurio nei ji, nei pareiškėjas neatliko.

Pareiškėjas (jo dukra) reikalavo banko grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamą mokėjimą atliko ir patvirtino ne jis (jo dukra), todėl šio mokėjimo suma turi būti jam grąžinta.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, autorizuotas, priimtas vykdyti ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos bankas neturi. Bankas taip pat nurodė neatmetantis galimybės, kad Ginčijamo mokėjimo įvykdymą galėjo lemti ir paties pareiškėjo ir (arba) jo dukros didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tektų pačiam pareiškėjui.

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 pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (2 999 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.

[1] Momentinis mokėjimas – lėšų iš mokėtojo mokėjimo sąskaitos gauto mokėjimo nurodymo pagrindu pervedimas, kuris bet kurią dieną ir bet kuriuo metu įvykdomas nedelsiant (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 40^1 dalis).

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui 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 vykdyti mokėjimo operaciją, 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 pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką, t. y. Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per pareiškėjo banke turimą asmeninę interneto banko paskyrą (toliau – Paskyra), prie kurios buvo prisijungta 2025 m. balandžio 26 d. 18 val. 55 min., panaudojus tuos duomenis, kurie turėjo būti žinomi tik pačiam pareiškėjui.

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 ir (arba) kiti pareiškėjo duomenys būtų galėję dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių tapti žinomi ir (arba) kitaip prieinami tretiesiems asmenims. Vadinasi, jei prisijungimo prie Paskyros duomenimis ir Paskyra pasinaudojo ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, prisijungimo prie Paskyros duomenis šie asmenys turėjo (galėjo) gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju vien prisijungimo prie Paskyros duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės prisijungti prie Paskyros ir per ją pareiškėjo vardu pateikti bankui mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą. Minėtiems veiksmams atlikti buvo būtinas jų papildomas patvirtinimas pareiškėjo turima atpažinties priemone. Nagrinėjamu atveju tiek prisijungimas prie Paskyros, tiek ir po kelių minučių joje inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, remiantis banko pateiktais duomenimis, buvo patvirtinti panaudojant Generatorių.

Iš byloje turimų pareiškėjo ir jo dukros paaiškinimų matyti, kad ginčo šalių sutartiniuose santykiuose Paskyra ir Generatoriumi naudojosi ne pats pareiškėjas, o jo dukra. Tarp pareiškėjo dukros ir banko atstovo 2025 m. balandžio 26 d. vykusio telefoninio pokalbio metu pareiškėjo dukra paaiškino, kad pareiškėjas nemoka naudotis ir nesinaudoja Paskyra, todėl Paskyrą ir Generatorių pareiškėjo vardu ir naudai valdo (naudoja) ji pati. Minėto pokalbio metu pareiškėjo dukra taip pat pažymėjo, kad jiedu su pareiškėju gyvena skirtinguose miestuose ir šio pokalbio metu nebuvo kartu. Aplinkybę, kad Paskyrą nuo pat pradžių, kai bankas ir pareiškėjas sudarė sutartį dėl Paskyros naudojimo, valdo jo dukra, kreipimesi į Lietuvos banką paminėjo ir pats pareiškėjas.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo dukra nebuvo ginčo šalių sudarytų Sutarčių šalimi, todėl pareiškėjo ir banko sutartiniuose santykiuose laikytina trečiuoju asmeniu, kuriam nesuteikta teisė naudotis Paskyra, Sąskaita ir (arba) Generatoriumi. Duomenų, kad Paskyra, Sąskaita ir (arba) Generatoriumi pareiškėjo dukra naudojosi teisės aktų reikalavimus atitinkančio pareiškėjo įgaliojimo, kito atstovavimo pareiškėjui teisę suteikiančio dokumento ir (arba) tarp pareiškėjo, jo dukros ir banko sudarytų susitarimų pagrindais, byloje taip pat neturima.

Pažymėtina, kad artimi ir (arba) kitokie asmeniniai ryšiai (pvz., giminystės, draugystės, santuokiniai, partnerystės, profesiniai ar pan. santykiai tarp asmenų) teisiniuose mokėjimo paslaugų teikimo santykiuose nėra teisėtas pagrindas perduoti ir (arba) kitaip leisti naudotis individualiai konkrečiam asmeniui išduotomis personalizuotomis mokėjimo ir (arba) atpažinties priemonėmis, įskaitant šių priemonių ir (arba) kitus su jomis susijusius duomenis, kitiems asmenims. Minėto pobūdžio priemonės gali būti naudojamos tik to asmens, kuriam jos išduotos, išskyrus teisės aktuose nustatytus teisėtus asmens atstovavimo atvejus. Taigi, perdavęs savo dukrai prisijungimo prie Paskyros duomenis ir (arba) Generatorių, įskaitant galimybę naudotis (disponuoti) Paskyra ir (arba) Sąskaita (kartu ir Sąskaitoje esančiomis lėšomis), pareiškėjas laikytinas pažeidusiu ne tik su banku sudarytų Sutarčių, bet ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje[2]

[2] Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato šias bendrines mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigas: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui; 3) gavus mokėjimų priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

jam, kaip mokėjimo paslaugų vartotojui, nustatytų pareigų vykdymą.

Pareiškėjo dukra, kuri, remiantis bylos duomenimis, 2025 m. balandžio 26 d. naudojosi Paskyra ir Generatoriumi, neigė inicijavusi ir (arba) patvirtinusi Ginčijamą mokėjimą pati. Kiti duomenys, kurie objektyviai paaiškintų ir (arba) pagrįstų pareiškėjo ir (arba) jo dukros teiginius, kad Ginčijamą mokėjimą per Paskyrą inicijavo ne pareiškėjo dukra, ir (arba) kurie leistų nustatyti, ar ir (arba) kokia forma pareiškėjas galėjo nukentėti nuo galimo kitų trečiųjų asmenų sukčiavimo, nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui nėra pateikti.

Pareiškėjas pateikė Lietuvos bankui jo dukros kreipimosi į policijos įstaigą kopiją, tačiau tolesnės tokio kreipimosi nagrinėjimo eigos ir (arba) rezultatų neatskleidė. Minėtame pranešime pareiškėjo dukra nurodė, kad pastebėjo Sąskaitoje Ginčijamą mokėjimą, ir prašė policijos įstaigos sustabdyti šį mokėjimą.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2025 m. balandžio 26 d. prie Paskyros, panaudojant Generatorių, buvo prisijungta du kartus, t. y. tuo metu, kai Paskyroje buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, ir praėjus maždaug 6 minutėms nuo Ginčijamo mokėjimo atlikimo. Abiejų prisijungimo prie Paskyros atvejais, remiantis banko vidaus sistemų duomenimis, be kita ko, buvo patikrintas Sąskaitoje buvusių lėšų likutis, Sąskaitoje vykdomų (įvykdytų) mokėjimų sąrašas bei su Sąskaita susietos mokėjimo kortelės duomenys.

Aplinkybės, kad po Ginčijamo mokėjimo atlikimo prie Paskyros prisijungė pareiškėjo dukra, nei pareiškėjas, nei jo dukra neginčijo. Duomenų, kurie leistų objektyviai įvertinti ir (arba) nustatyti, kas (pareiškėjo dukra ar kiti asmenys) prisijungė prie Paskyros tuo metu, kai Paskyroje buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, byloje neturima.

Duomenų, kad bankas priėmė vykdyti, pradėjo vykdyti ir (arba) įvykdė per Paskyrą inicijuotą Ginčijamą mokėjimą kitokia, negu šalių iš anksto sutarta ir (arba) Mokėjimų įstatymas nustato, tvarka nagrinėjamo ginčo atveju taip pat nenustatyta. Pretenzijų dėl to, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) kad Ginčijamo mokėjimo suma nepasiekė Gavėjo, pareiškėjas bankui taip pat nereiškė.

Nors pareiškėjas, be kita ko, reiškė bankui pretenzijas dėl to, kad, pareiškėjo įsitikinimu, gavus mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bankui turėjo kilti įtarimų dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas atliekamas sukčiavimo būdu, objektyvių aplinkybių ir (arba) kitų duomenų, kurie leistų teigti, kad aprašytoje situacijoje bankas turėjo (galėjo) įtarti ir (arba) suprasti, jog 2025 m. balandžio 26 d. prie Paskyros prisijungė, Ginčijamą mokėjimą per Paskyrą inicijavo ir abu šiuos veiksmus Generatoriumi patvirtino ne pats pareiškėjas, nėra pateikta.. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma po Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, kai pareiškėjo dukra apie tai jam pati pranešė.

Į banką dėl Ginčijamo mokėjimo pareiškėjo dukra pirmąkart kreipėsi praėjus maždaug 20 minučių nuo jo įvykdymo, t. y. ne tik praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą[3], per kurį pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktą mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir po to, kai šis mokėjimas buvo įvykdytas ir jo suma buvo įskaityta į Gavėjo mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Taigi, pareiškėjo kreipimosi į jį metu pareigos ir (arba) galimybės savarankiškai atšaukti Ginčijamą mokėjimą bankas nebeturėjo.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, gavęs pareiškėjos dukros pranešimą apie galimai sukčiavimo būdu atliktą Ginčijamą mokėjimą, bankas, siekdamas padėti pareiškėjui, kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl galimybės atšaukti ir (arba) grąžinti šio mokėjimo sumą pareiškėjui, tačiau šios finansų įstaigos buvo informuotas, kad tokios galimybės nebėra, ir apie tai, atitinkamai, informavo pareiškėją. Objektyvaus pagrindo teigti, kad Ginčijamas mokėjimas nebuvo atšauktas ir (arba) jo suma iš Gavėjo nebuvo atgauta dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių, nenustatyta.

Taigi, ginčo byloje turimi duomenys rodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, patvirtintas ir įvykdytas ginčo šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir be pareiškėjo dukros aktyvių veiksmų jokie kiti asmenys nebūtų įgiję galimybės prisijungti prie Paskyros ir joje inicijuoti Ginčijamo mokėjimo (juo labiau patvirtinti prisijungimą prie Paskyros ir Ginčijamą mokėjimą pareiškėjo dukros žinioje esančio Generatoriaus sugeneruotais PIN kodais). Vis dėlto, pareiškėjas ir (arba) jo dukra išsamesnių paaiškinimų ir objektyvių įrodymų dėl savo veiksmų, galėjusių lemti prisijungimo prie Paskyros duomenų praradimą ir (arba) neteisėtą panaudojimą, įskaitant Ginčijamo mokėjimo per Paskyrą pareiškėjo vardu inicijavimą, nepateikia, todėl galimybės nustatyti, kas (pareiškėjo dukra ar kiti tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) prisijungė

[3] Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

prie Paskyros, joje inicijavo Ginčijamą mokėjimą ir Generatoriaus PIN kodu patvirtino šį mokėjimą, 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 naudotojas 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 jis atliko.

Šiuo atveju pareiškėjas (jo dukra) tinkamai neatskleidė šalių ginčo nagrinėjimui aktualių aplinkybių, įskaitant informaciją apie pareiškėjo (jo dukros) atliktus veiksmus ir (arba) tokių veiksmų atlikimo priežastis, ir nepateikė jokių objektyvių paaiškinimų ir (arba) įrodymų, galinčių patvirtinti, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nukentėjo (galėjo nukentėti) nuo trečiųjų asmenų sukčiavimo, ir (arba) leidžiančių suprasti, kada ir kokiais konkrečiais trečiųjų asmenų bei pareiškėjo ir (arba) jo dukros veiksmais pasireiškė galimo sukčiavimo, nuo kurio pareiškėjas teigė nukentėjęs, atvejis. Nepateikus minėtos informacijos, nei bankas, nei Lietuvos bankas negali žinoti ir tinkamai įvertinti pareiškėjo ir (arba) jo dukros 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 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 pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) 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[4].

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 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

[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.