LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-11-26 Nr. 429-283
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. rugpjūčio 3 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke, panaudojant pareiškėjai išduotos banko mokėjimo kortelės duomenis, buvo įvykdytos šešios mokėjimo operacijos gavėjams *Profee* ir *Paysend* (toliau – gavėjai), bendra mokėjimo operacijų suma – 1 680 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedant SEB banko mobiliosios programėlės (toliau – Programėlė) PIN1 kodo slaptažodį.

2025 m. rugpjūčio 5 d. bankas, vykdymas mokėjimo operacijų stebėseną, pastebėjo jau patvirtintas mokėjimo operacijas, turinčias sukčiavimo požymių, todėl tą pačią dieną blokavo pareiškėjos interneto banką, apribojo galimybę atsiskaityti mokėjimo kortele internetu bei susisiekė su pareiškėja. Pareiškėja banką informavo, kad ji mokėjimo operacijų neinicijavo ir pateikė prašymą grąžinti mokėjimo operacijų lėšas. Tačiau pareiškėja nepateikė detalesnės informacijos, kaip tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjos mokėjimo priemonę ir patvirtinti mokėjimo operacijas.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nepaaiškino jokių mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybių, tik teigė, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos be pareiškėjos žinios ir sutikimo. Pareiškėja tik teigė, kad jos mokėjimo priemonė visada buvo šalia pareiškėjos. Pareiškėja papildomai nurodė, kad ji nebuvo praradusi mokėjimo kortelės, ar perdavusi jos kitiems asmenims. Pareiškėjos teigimu, tik ji viena žinojo generatoriaus PIN kodų slaptažodžius.

Pareiškėja prašė grąžinti jos neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 1 680 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, nes jos buvo patvirtintos pareiškėjos ir banko sudarytoje sutartyje sutartu būdu. Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu. Bankas paaiškino, kad prieš inicijuojant ir patvirtinant mokėjimo operacijas buvo sukurta Programėlė. Banko teigimu, Programėlės įdiegimas galimai trečiųjų asmenų įrenginyje bei Programėlės PIN kodų sukūrimas buvo patvirtinti suvedus tik pareiškėjai žinomus interneto banko prisijungimo duomenis bei suvedus pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės – slaptažodžių PIN kodų generatoriaus (toliau – Generatorius) sugeneruotą vienkartinį kodą. Banko teigimu, apie tai, kad pareiškėjos vardu yra kuriama Programėlė, bankas tą pačią dieną informavo pareiškėją SMS žinute.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja bankui nepateikė jokios informacijos apie mokėjimo priemonės praradimo aplinkybes, todėl bankui nėra žinoma, ar buvo ir kaip buvo atskleisti pareiškėjos personalizuoti saugos duomenys bei pasinaudota pareiškėjai išduotu Generatoriumi.

Banko teigimu, neginčijamas banko nustatytas faktas yra tas, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu, o pati Programėlė galimai trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegta panaudojus tik pareiškėjai žinomą interneto banko atpažinimo kodą

bei Programėlės įdiegimą ir jos PIN kodų sukūrimą patvirtinus Generatoriaus sugeneruotais vienkartiniais slaptažodžiais.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos vardu banke atidarytoje sąskaitoje atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 1 650 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja neigia inicijavusi mokėjimo operacijas ir (ar) tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavusi savo mokėjimo priemonės duomenis bei suvedusi PIN slaptažodžių generatoriaus PIN kodus, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikia paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę jos mokėjimo priemone naudotis kaip sava.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai 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 2025 m. rugpjūčio 3 d. panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu.

Programėlės įdiegimas trečiųjų asmenų įrenginyje bei Programėlės PIN kodų sukūrimas buvo patvirtinti suvedus tik pareiškėjai žinomus interneto banko prisijungimo duomenis bei suvedus pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės – Generatoriaus, sugeneruotą vienkartinį kodą.

Nors pareiškėja neigia pati inicijavusi mokėjimo operacijas ir (ar) kam nors atskleidusi interneto banko atpažinimo kodą bei neigia suvedusi Generatoriaus PIN1 ir PIN2 slaptažodžius, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad Programėlės įdiegimas galimai trečiųjų asmenų įrenginyje ir jos PIN kodų sukūrimas buvo patvirtinti Generatoriaus sugeneruotais vienkartiniais kodų slaptažodžiais.

Duomenų, kad pareiškėja savo Generatorių buvo pametusi, ginčo byloje nėra. Vadinasi, niekas kitas, be pačios pareiškėjos, jos tapatybės patvirtinimo priemonės – Generatoriaus, sugeneruotų vienkartinių kodų negalėjo žinoti ir negalėjo jų perduoti tretiesiems asmenims. Pareiškėja iš esmės nepateikė jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjai žinomi personalizuoti saugos duomenys.

Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad Programėlės įdiegimas ir jos PIN kodų, kuriais buvo patvirtintos mokėjimo operacijos, sukūrimas buvo patvirtinti suvedant tik pareiškėjai žinomus ir tik pareiškėjos žinioje esančius Generatoriaus PIN slaptažodžius, o pareiškėja bankui nebuvo pranešusi apie savo mokėjimo priemonės praradimą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pati pareiškėja, ar tretieji asmenys (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava. Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir pačios pareiškėjos 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, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, nors iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjos 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, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos 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 operacijas, todėl pareiškėjos 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 argumentą[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 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 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.