



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-23 Nr. 429-317
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

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

2025 m. birželio 25 d. 4 val. 33 min. 11 sek. iš Sąskaitos į Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Trade Republic Bank GmbH* buvo įvykdytas 4 000 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo inicijuotas ir patvirtintas pareiškėjo mobiliojo parašo PIN2 kodu 2025 m. birželio 23 d. 15 val. 3 min. 51 sek.

2025 m. birželio 25 d. 7 val. 32 min. 45 sek. pareiškėjas telefonu pranešė bankui, kad Sąskaitos išrašė pastebėjo Ginčijamą mokėjimą, kurio pats neatliko.

2025 m. birželio 25 d. 8 val. 32 min. 23 sek. bankas kreipėsi į Gavėjo finansų įstaigą dėl galimybės sugrąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau kitos dienos 11 val. 17 min. 12 sek. iš šios įstaigos gavo informaciją, jog tokios galimybės nėra, apie ką tą pačią dieną atitinkamai informavo ir pareiškėją.

Pareiškėjas reikalavo banko grąžinti (atlyginti) jam Ginčijamo mokėjimo sumą savo lėšomis, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad pats Ginčijamo mokėjimo neinicijavo ir nepatvirtino, taip pat nurodė niekam neatskleidęs prisijungimo prie savo asmeninės interneto banko paskyros (toliau – Paskyra) ar jokių kitų savo duomenų, todėl, jo vertinimu, bankas privalo grąžinti (atlyginti) jam Ginčijamo mokėjimo sumą. Remdamasis žiniasklaidoje 2025 m. liepos 8 d. publikuotu straipsniu, kuriame buvo aprašytas atvejis, kai sukčiai nežinomu būdu inicijavo mokėjimo operaciją iš kito asmens banko sąskaitos banke, pareiškėjas darė prielaidą, kad aprašytas atvejis yra panašus į pareiškėjo situaciją, ir laikė, jog Ginčijamo mokėjimo įvykdymą galėjo lemti panašiu laikotarpiu prieš banką nukreiptos kibernetinės sukčiavimo atakos.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamo mokėjimo, kurį pareiškėjas patvirtino jam priklausančia atpažinties priemone – mobiliuoju parašu, įvykdymą lėmė paties pareiškėjo didelis neatsargumas, todėl su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka 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 atskirtimų 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 (4 000 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 pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti (atlyginti) 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.

Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 2 dalis nustato galimybę mokėjimo paslaugų vartotojui ir mokėjimo paslaugų teikėjui susitarti, kad mokėjimo paslaugų teikėjui pateiktas mokėjimo nurodymas būtų pradėtas vykdyti ir (arba) įvykdytas vėlesne, negu mokėjimo nurodymas gautas, data (pvz., kitą dieną, po kelių dienų ar pan.).

Remiantis bylos duomenimis, 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 Paskyrą, prie kurios prisijungta 2025 m. birželio 23 d. 15 val. 2 min. 17 sek., panaudojus tuos duomenis, kurie turėjo būti žinomi tik pačiam pareiškėjui¹. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjui ar kitam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjo ar kito asmens) žinioje buvo įrenginys, iš kurio tuo metu prisijungta prie Paskyros, byloje neturima. Aplinkybės, kad šis įrenginys galėjo priklausyti ir (arba) būti valdomas trečiųjų asmenų, o ne pareiškėjo, bankas neginčijo.

Kaip ir nurodyta pirmiau, pareiškėjas kėlė prielaidas, kad Ginčijamo mokėjimo įvykdymą galėjo lemti tam tikros prieš banką nukreiptos kibernetinės atakos ir (ar) galimas banko neatsparumas tokioms atakoms. Pažymėtina, kad pareiškėjo paminėtas žiniasklaidos straipsnis apie kito asmens situaciją, su kuria pareiškėjas neva tapatina prieš jį nukreiptą sukčiavimo ataką, ypač atsižvelgiant į tai, kad iš šiame straipsnyje aprašyto atvejo nėra žinomos faktinės aplinkybės, savaime nelaikytinas objektyviu įrodymu, pagrindžiančiu prieš tai nurodytas pareiškėjo subjektyvias prielaidas.

Duomenų, jog nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jos būtų buvusio paveiktos kokių nors techninių trikdžių, dėl kurių prisijungimo prie Paskyros ir (ar) kiti pareiškėjo duomenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų galėję tapti žinomi ar kitaip prieinami tretiesiems asmenims, nenustatyta. Vadinas, jei pirmiau nurodytais duomenimis pasinaudojo ir 2025 m. birželio 23 d. 15 val. 2 min. 17 sek. prie Paskyros prisijungė ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, šiuos duomenis tretieji asmenys turėjo gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti ir tai, kad nagrinėjamu atveju vien prisijungimo prie Paskyros duomenų žinojimas savaime nesuteikė galimybės tretiesiems asmenims prisijungti prie Paskyros ir per ją inicijuoti Ginčijamą mokėjimą, nes šiems veiksmams atlikti buvo būtinas jų patvirtinimas pareiškėjo turima atpažinties priemone, t. y. mobiliuoju parašu.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2025 m. birželio 23 d. 15 val. 2 min. 17 sek. prisijungimas prie Paskyros buvo patvirtintas pareiškėjo mobiliojo parašo PIN1 kodu, o netrukus po to Paskyroje inicijuotas Ginčijamas mokėjimas – pareiškėjo mobiliojo parašo PIN2 kodu.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, pranešimai, kuriais tuo metu buvo prašoma atlikti mobiliuoju parašu veiksmus, buvo išsiųsti pareiškėjo telefono numeriu, susietu su jo naudojama mobiliojo parašo paslauga ir sutampančiu su pareiškėjo bankui ir vėliau Lietuvos bankui nurodytu jo telefono numeriu. Pirmiau nurodytu būdu pateiktame pranešime, kuriuo buvo prašoma mobiliojo parašo PIN1 kodu patvirtinti prisijungimą prie Paskyros, buvo pateiktas tekstas „*Prisijungiate prie Swedbank interneto banko*“, o netrukus po to tokiu pačiu būdu pateiktame kitame pranešime,

¹ Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per Paskyrą 2025 m. birželio 23 d. 15 val. 3 min. 51 sek. sudarytos Periodinio pervedimo sutarties Nr. [duomenys neskelbiami] pagrindu. Šia sutartimi bankui buvo nurodyta jos galiojimo metu kiekvieno kalendorinio mėnesio 25 d., pradedant 2025 m. birželio 25 d., nurašyti iš Sąskaitos 4 000 Eur ir šias lėšas pervesti Gavėjui. Periodinio pervedimo sutartis, kuri kartu laikytina mokėjimo nurodymu vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir kitas joje nurodytas mokėjimo operacijas, jos sudarymo metu buvo papildomai patvirtinta pareiškėjo mobiliuoju parašu. Vykdydamas Periodinio pervedimo sutartį, bankas 2025 m. birželio 25 d. nurašė iš Sąskaitos 4 000 Eur ir pervedė Gavėjui, t. y. įvykdė Ginčijamą mokėjimą.

kuriuo buvo prašoma patvirtinti per Paskyrą inicijuotą Ginčijamą mokėjimą², – tekstas „*PM Mokėjimas 4000 EUR Y. Y.*“. Abiem atvejais buvo sudaryta galimybė aktyviais veiksmais patvirtinti arba atmesti inicijuotus veiksmus, įskaitant Ginčijamą mokėjimą, tačiau buvo pasirinkta juos patvirtinti atitinkamais pareiškėjo mobiliojo parašo PIN kodais.

Kaip ir minėta pirmiau, nagrinėjamu atveju pareiškėjas neigė kam nors atskleidęs prisijungimo prie Paskyros duomenis, pats inicijavęs Ginčijamą mokėjimą ir (arba) kaip nors savo valia mobiliuoju parašu patvirtinęs Ginčijamą mokėjimą.

Iš pareiškėjo bankui, o vėliau Lietuvos bankui pateiktų duomenų galimybės nustatyti ir (arba) įvertinti, kas ir kaip su pareiškėju nutiko 2025 m. birželio 23 d., t. y. Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir patvirtinimo mobiliuoju parašu dieną, nėra.

Byloje esantys pareiškėjo paaiškinimai (bankui ir vėliau Lietuvos bankui) dėl to, ar Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas jo mobiliuoju parašu, yra neišsamūs, nenuoseklūs ir vietomis prieštaringi. Vienu atveju pareiškėjas teigė, kad apskritai nieko nepatvirtino, kitu – teigė, jog aplinkybė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas jo mobiliuoju parašu, savaime nereiškia, kad šis mokėjimas buvo atliktas ir (ar) patvirtintas jo valia.

Iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų visumos, preziumuojant, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas galėjo kelti subjektyvias prielaidas, jog jo mobiliuoju parašu galėjo būti pasinaudota iš kito, ne pareiškėjo įrenginio, pažymėtina, kad objektyvių duomenų, kurie galėtų pagrįsti tokias aplinkybes, pareiškėjas nepateikė. Be to, atsižvelgiant į mobiliojo parašo veikimo specifiką, objektyvaus pagrindo laikyti tokią prielaidą realiomis, Lietuvos banko nuomone, taip pat nebūtų. Mobiliojo parašo sertifikatas yra saugomas SIM kortelėje, o mobiliojo parašo PIN kodai rankiniu būdu įvedami tame įrenginyje (telefone), kuriame yra su mobiliuoju parašu susieta SIM kortelė. Pareiškėjas nenurodė jokių aplinkybių, kad ginčiui aktualiu laikotarpiu būtų praradęs savo telefoną, iš kurio jis įprastai naudojas mobiliuoju parašu, ar SIM kortelę, susietą su mobiliuoju parašu, arba kad šis telefonas ir (arba) SIM kortelė būtų buvę kitų asmenų, o ne jo paties žinioje. Taigi, objektyvaus pagrindo manyti, kad 2025 m. birželio 23 d. 15 val. 2 min. 17 sek. prisijungimą prie Paskyros ir netrukus po to Paskyroje inicijuotą Ginčijamą mokėjimą pareiškėjo mobiliuoju parašu iš jo telefono būtų patvirtinęs ne pats pareiškėjas, Lietuvos bankas neturi.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus³.

Pareiškėjas nurodė, kad dėl Ginčijamo mokėjimo ir su juo susijusio galimo trečiųjų asmenų sukčiavimo buvo elektroniniu būdu kreipęsis į policijos įstaigą. Pareiškėjas pateikė elektroninės pažymos, fiksuojančios, kad jis 2025 m. birželio 25 d. kreipėsi į policijos įstaigą, kopiją, tačiau teigė, kad kreipimosi į Lietuvos banką metu jokios tolesnės informacijos ir (arba) sprendimų iš šios įstaigos nėra gavęs.

Nors iš pareiškėjo bankui, o vėliau ir Lietuvos bankui pateiktų paaiškinimų nėra galimybės objektyviai nustatyti ir įvertinti, ar, kada ir (arba) kaip pareiškėjas galėjo nukentėti nuo galimo trečiųjų asmenų sukčiavimo, svarbu pažymėti, kad aplinkybių, jog nagrinėjamu atveju pareiškėjas galėjo susidurti su trečiųjų asmenų sukčiavimo atveju ir (arba) kad Ginčijamas mokėjimas galėjo būti susijęs su sukčiavimo atveju, bankas neginčijo.

Atkreiptinas dėmesys, kad objektyvių duomenų, patvirtinančių, kad bankui, šalių iš anksto nustatyta tvarka gavus mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir pareiškėjo mobiliuoju parašu išreikštą papildomą patvirtinimą (garantą) vykdyti Ginčijamą mokėjimą, buvo (turėjo būti) žinoma ar suprantama, jog prie Paskyros jungiasi ir Ginčijamą mokėjimą Paskyroje inicijuoja ne pats pareiškėjas, pareiškėjas nepateikė. Apie tai, kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo sukčių, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma tik po to, kai pareiškėjas jam apie tai pranešė.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi objektyvūs duomenys liudija, kad be pareiškėjo aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų galėję prisijungti prie Paskyros ir joje inicijuoti Ginčijamą mokėjimą (juo labiau patvirtinti šiuos veiksmus pareiškėjo mobiliuoju parašu), tačiau pareiškėjas objektyvių paaiškinimų ir įrodymų dėl savo paties veiksmų ir (arba) kitų aplinkybių, galėjusių lemti neteisėtą pasinaudojimą Paskyra, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai, su pareiškėjo ar be jo žinios, ir pan.) ginčiui aktualiu

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

laikotarpiu prisijungė prie Paskyros ir joje inicijavo Ginčijamą mokėjimą, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareiga yra ypač svarbi ginčo situacijose, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją ir teigia, kad jo mokėjimo priemonė buvo panaudota neteisėtai, nes būtent mokėtojas (mokėjimo priemonės savininkas) paprastai gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus jis atliko su mokėjimo priemone (ar jos duomenimis) ir kas galėjo lemti jos (jų) praradimą ir (arba) neteisėtą panaudojimą. Mokėtojui nebendradarbiaujant ir (arba) tinkamai neatskleidus bei objektyviais įrodymais nepagrindus jo žinioje buvusių ar nuo jo priklausiusių ginčui išspręsti aktualių aplinkybių, įskaitant jo paties su mokėjimo ir (arba) atpažinties priemone, taip pat ir su šiomis priemonėmis susijusius duomenis, atliktus veiksmus bei šių veiksmų priežastis ir tikslus, tokio pobūdžio informacijos nei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, nei Lietuvos bankas negali žinoti ir negali tinkamai įvertinti mokėtojo elgesio. Svarbu pažymėti, kad ši informacija yra būtina siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą klausimą ir 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 2025 m. birželio 25 d. 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 (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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁴.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamas 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, nusprendžia:

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.

Teisėkūros skyriaus vadovė, pavaduojanti
departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

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.