



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-24 Nr. 429-50
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos 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. lapkričio 2 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 6 mokėjimo operacijos (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjams ESTABLISHMENT ALLABS, SGL (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 12 212,54 Eur¹.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja detalaus aplinkybių aprašymo, kokius veiksmus su savo mokėjimo priemone ji atliko, nepateikė. Pareiškėja tik nurodė, kad „atliktos neteisėtos mokėjimo kortelės operacijos, kurių aš neinicijavau, nepatvirtinau, ir apie jas sužinojau tik po fakto. Neteisėtai nuskaičiuotos sumos yra labai didelės ir man, kaip pensininkei ir asmeniui su negalia, tai yra kritiniai finansiniai nuostoliai. Tą pačią dieną 07:53 val. iš banko gavau SMS žinutę apie atliktus veiksmus, tačiau jos nemačiau, nes tuo metu buvau prisijungusi prie savo interneto banko be mobiliojo telefono šalia savęs. Todėl negavau jokio realaus įspėjimo, negalėjau patvirtinti ar atmesti prisijungimo, ir negalėjau užkirsti kelio neteisėtoms operacijoms. Aš pati: neįdiegiau jokios SEB programėlės, neįvedžiau PIN1 ar PIN2 kodų, neprisijungiau iš jokio naujo įrenginio, nepatvirtinau jokių mokėjimų, nesuvedžiau jokios informacijos sukčiams.“ Pareiškėja teigė, kad bankas tinkamai neatliko mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos, nesustabdė aiškiai neišprastų mokėjimo operacijų vykdymo. Pareiškėja prašė ištirti banko veiksmus bei įpareigoti banką grąžinti mokėjimo operacijų sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus SEB banko programėlės (toliau – Programėlė) PIN1 kodo slaptažodžiu. Bankas teigė, kad įvertinęs telefoninio pokalbio su pareiškėja duomenis mano, kad pareiškėja prieš mokėjimo operacijų inicijavimą jungėsi prie netikro banko interneto banko puslapio, jame du kartus suvedė tik jai žinomus unikalios duomenis – banko atpažinimo kodą ir PIN kodų generatoriaus sugeneruotas skaitmenų sekas. Banko informacinėse sistemose užfiksuota, kad, suvedus šiuos duomenis, tretieji asmenys įgijo galimybę jų naudojamame mobiliojo telefono įrenginyje pareiškėjos vardu įsidiegti ir aktyvuoti Programėlę. Bankas pareiškėją apie tai, kad jos vardu kuriama Programėlė, nedelsiant informavo SMS žinute, siūsta pareiškėjos mobiliojo telefono numeriu² bei elektroniniu paštu.

Banko informacinėse sistemose užfiksuota, kad, dar kartą suvedusi PIN kodų generatoriaus sugeneruotą skaitmenų seką, pareiškėja suteikė galimybę tretiesiems asmenims jų mobiliojo telefono įrenginyje sukurti Programėlės PIN1 ir PIN2 kodus ir tretieji asmenys, pareiškėjos vardu aktyvavę Programėlę savo mobiliajame įrenginyje, įgijo galimybę pareiškėjos vardu naudotis Programėle ir jos funkcijomis, kaip atpažinimo priemone – vykdyti mokėjimus, keisti mokėjimo kortelės nustatymus, operacijų limitus, peržiūrėti sąskaitų ir mokėjimo kortelių

¹ Mokėjimo operacijų valiuta – SAR ir THB. Papildomai nuskaičiuotas valiutos keitimo mokestis – 315,26 Eur.

² 2025 m. lapkričio 2 d. 07 val. 53 min. banko siūsto SMS pranešimo tekstas: „*ISPĖJIMAS! Patvirtinote prieigą prie SEB programėlės ir sukūrėte naujus PIN kodus mokėjimams ir sutartims tvirtinti. Jei tai atlikote ne Jūs, nedelsdami susisieki su SEB banku*“.

informaciją, skaitmeninti mokėjimo korteles, taip pat naudodamiesi Programėle, kaip atpažinimo priemone, jungtis prie interneto banko bei Programėlės kodais tvirtinti mokėjimus, pasirašyti sutartis bei atlikti kitus veiksmus interneto banke.

Banko informacinėse sistemose buvo užfiksuota, kad tretieji asmenys, prisijungę prie pareiškėjos interneto banko paskyros, iš vienos pareiškėjos banko sąskaitos į kitą pačios pareiškėjos banko sąskaitą atliko 12 400,00 Eur mokėjimo operaciją. Bankas pažymėjo, kad bankas pareiškėją apie minėtą mokėjimo operaciją informavo SMS pranešimu.

Banko informacinių sistemų duomenimis, tretieji asmenys suvedę Programėlės PIN2 kodą, peržiūrėjo pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą, CVV kodą) ir juos panaudoję inicijavo bei Programėlės PIN1 kodu patvirtinto mokėjimo operacijas. Bankas teigia pagrįstai įvykdęs visas mokėjimo operacijas, o pareiškėja savo mokėjimo priemonės neišsaugojo dėl savo itin neatsargių veiksmų.

Papildomai bankas pažymėjo, kad nors, vadovaujantis tarptautinių mokėjimo kortelių „MasterCard“ asociacijos taisyklėmis, bankas neturėjo teisės kreiptis į minėtą organizaciją ir ginčyti mokėjimo operacijų, tačiau priėmė sprendimą inicijuoti ginčo procedūras. 2026 m. sausio 9 d. į pareiškėjos banko sąskaitą buvo įskaityta 8 181,56 Eur suma.

Pasisakydamas dėl mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos, bankas teigė, kad neturėjo pagrindo nevykdyti mokėjimo operacijų, nes jos buvo patvirtintos šalių sutartu būdu, taip pat ir mokėjimo operacijų inicijavimo bei veiksmų seka bankui nesukėlė įtarimo dėl atliekamų operacijų autentiškumo.

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

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas. Atsižvelgiant į tai, kad ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu bankas pareiškėjai grąžino dalį lėšų (8 181,56 Eur), ginčo sumą sudaro 4 030,98 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja nepateikia detalių paaiškinimų apie veiksmus, kuriuos ji atliko su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja tik teigia pati neautorizavusi mokėjimo operacijų, bei nurodo, kad banko mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos priemonės nebuvo tinkamos.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą; 2) užtikrina lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.

1. Dėl banko pareigos pareiškėjai grąžinti 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 Mokėjimų įstatymas.

Kaip įtvirtinta Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje, 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 iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdytos suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus trečiųjų asmenų pareiškėjos vardu sukurtos Programėlės PIN1 kodų slaptažodžiu. Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, Programėlė trečiųjų asmenų mobiliojo telefono įrenginyje buvo įdiegta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis: banko atpažinimo kodą bei pareiškėjos PIN kodų generatoriaus sugeneruotą PIN kodo slaptažodį. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja generatoriaus sugeneruotus PIN kodo slaptažodžius suvedė du kartus: pirmą kartą patvirtindama Programėlės įdiegimą trečiųjų asmenų įrenginyje ir antrą – patvirtindama Programėlės PIN1 ir PIN2 kodų sukūrimą. Svarbu pažymėti, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, bankas pareiškėjai informaciją apie, tai kad jos vardu yra kuriama Programėlė, siuntė tiek SMS žinute jos mobiliojo telefono numeriu, tiek ir el. paštu. Be to, dar bankas pareiškėjai siuntė SMS apie lėšų pervedimą tarp pareiškėjos banko sąskaitų.

Pareiškėja teigia, kad ji pati neinicijavo mokėjimo operacijų, pati neįdiegė Programėlės, neperdavė jokių duomenų tretiesiems asmenims bei kad mokėjimo operacijų inicijavimo metu ji su savimi neturėjo mobiliojo telefono įrenginio. Telefoninio pokalbio su banko darbuotoja metu pareiškėja pripažino, kad nesėkmingai jungėsi prie interneto banko, nors ir kilo įtarimų, tačiau pareiškėja suvedė savo banko atpažinimo kodą ir du kartus suvedė PIN generatoriaus kodų slaptažodžius.

Svarbu pažymėti, kad iš ginčo byloje turimų duomenų galima įtarti, jog 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 mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pareiškėjos vardu trečiųjų asmenų įrenginyje įdiegtos banko Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu. Pareiškėja neigia pati inicijavusi ir įdiegusi Programėlę, tačiau banko pateikti duomenys patvirtina, kad Programėlė trečiųjų asmenų mobiliojo telefono įrenginyje buvo įdiegta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis – banko atpažinimo kodą, PIN kodų generatoriaus slaptažodžius. Nors pareiškėja telefoninio pokalbio su banko darbuotoja metu pripažino, kad ji pati jungėsi prie netikro banko interneto banko puslapio ir pati du kartus suvedė savo PIN kodų generatoriaus slaptažodžius, tačiau išsamių paaiškinimų ir įrodymų dėl savo pačios veiksmų ir (arba) kitų aplinkybių, galėjusių lemti neteisėtą pasinaudojimą jos duomenimis, nepateikė.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktą 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 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.

2. *Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo*

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien tik pareiškėjos teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad

pareiškėja dėl mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operacijas pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

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 argumentą³.

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

³ 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.