



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-15 Nr. 429-114
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 3 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 750 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *PEU*mexceu.com* (toliau – gavėjas).

Bankui atsisakius pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijos 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 ji pati mokėjimo operacijos neinicijavo, niekam nebuvo atskleidusi ar perdavusi nei savo prisijungimo prie interneto banko duomenų, nei mokėjimo kortelės duomenų, o jos mobilusis telefonas visą laiką buvo jos žinioje. Pareiškėja teigė, kad į banką ji kreipėsi vos tik pamatė iš jos sąskaitos įvykdytą mokėjimo operaciją, o bankas nesiėmė pakankamų veiksmų, kad atšauktų mokėjimo operacijos vykdymą. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti mokėjimo operacijos sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus SEB banko programėlės (toliau – Programėlė) PIN1 kodo slaptažodžiu. Banko sistemų duomenimis, Programėlė trečiųjų asmenų įrenginyje buvo įdiegta suvedus pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenis (interneto banko atpažinimo kodą ir asmens kodą) ir šių duomenų suvedimą patvirtinus pareiškėjos naudojamos atpažinimo priemonės – mobiliojo parašo sPIN1 kodu. Bankas prieš pareiškėjai suvedant mobiliojo parašo sPIN1 kodą, pareiškėjai jos mobiliojo parašo lange rodė pranešimą: „Login to SEB“.

Banko turimais duomenimis, pareiškėjai suvedus mobiliojo parašo sPIN2 kodą, pareiškėjos vardu buvo sukurti Programėlės PIN1 ir PIN2 kodai. Prieš pareiškėjai vedant mobiliojo parašo sPIN2 kodą, mobiliojo parašo lange buvo rodomas pranešimas: „Patvirtinkite mob. programeles sukurimą“.

Apie tai, jog pareiškėjos vardu kuriama Programėlė, bankas pareiškėją informavo SMS pranešimu, išsiųstu pareiškėjos bankui nurodytu mobiliojo telefono numeriu, bei papildomai išsiuntė pareiškėjai el. laišką.

Bankas pažymėjo, kad pareiškėja bankui neatskleidė, kokius veiksmus su savo mokėjimo priemone ji atliko, tik telefoninio pokalbio su banko darbuotoju metu paminėjo, kad 2025 m. lapkričio 3 d. pareiškėja mėgino prisijungti prie interneto banko ir atlikti 150 Eur mokėjimo operaciją į savo trečiosios pensijų pakopos sąskaitą.

Bankas teigia pagrįstai įvykdęs mokėjimo operaciją, o pareiškėja savo mokėjimo priemonės neišsaugojo dėl savo itin neatsargių veiksmų.

Bankas, pasisakydamas dėl pareiškėjos argumentų dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta šalių sutarta tvarka, todėl bankas neturėjo pagrindo nevykdyti mokėjimo operacijos, be to, pareiškėja su banku nebendradarbiavo ir neatskleidė mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybių.

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 atliktos mokėjimo operacijos lėšas – 750 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja nepateikia detalių paaiškinimų apie veiksmus, kuriuos ji atliko su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja tik teigia pati neautorizavusi mokėjimo operacijos, bei nurodo, kad bankas neatšaukė mokėjimo operacijos vykdymo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą; 2) pagrįstai neatšaukė mokėjimo operacijos.

1. Dėl banko pareigos pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijos 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 operacija iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdyta suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei 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, asmens kodą bei pareiškėjos mobiliojo parašo sPIN1 kodą. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja mobiliojo parašo PIN kodo slaptažodžius (sPIN1 kodą ir sPIN2) 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.

Pareiškėja teigia, kad ji pati neinicijavo mokėjimo operacijos, pati neįdiegė Programėlės, neperdavė jokių duomenų tretiesiems asmenims.

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 operacija buvo patvirtinta 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, mobiliojo parašo slaptažodžius (sPIN1 kodą ir sPIN2 kodą). Pareiškėja išsamių paaiškinimų ir įrodymų dėl savo pačios veiksmų ir (arba) kitų aplinkybių, galėjusių lemti neteisėtą pasinaudojimą jos duomenimis, nepateikė.

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 išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl banko pareigos atšaukti mokėjimo operacijos įvykdymą.

Pareiškėja teigė, kad bankas turėjo atšaukti mokėjimo operaciją, nes pareiškėja jos neautorizavo.

Vertinant banko pareigą atšaukti mokėjimo operacijos vykdymą, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų grąžinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti mokėjimo operaciją nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos. Pareiškėja į banką kreipėsi dieną po to, kai buvo inicijuota mokėjimo operacija. Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 6 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo per gavėją inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjos mokėjimo operacija iš tiesų yra neautorizuota, nors ir atitiko pareiškėjos ir banko sutartą sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei ši mokėjimo operacija buvo patvirtinta ir įvykdyta. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti ar jį atšaukti.

Remiantis ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjos prašymas atšaukti mokėjimo operaciją bankui buvo pateiktas po to, kai mokėjimo nurodymą jau buvo gavęs bankas, todėl Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimų nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs ir bankas atšaukti pareiškėjos vardu pateikto mokėjimo nurodymo nebegalėjo.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, nėra pagrindo vertinti, kad bankas nepagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją ir kad nepagrįstai jos neatšaukė.

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 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.