



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-17 Nr. 429-121
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 2025 m. gruodžio 8 d. iš savo banko sąskaitos banko klientų aptarnavimo padalinyje inicijavo 43 000 Eur mokėjimo operaciją (toliau – Ginčijamas mokėjimas) gavėjui GONE SOLUTIONS LLC (toliau – Gavėjas). Bankas Ginčijamą mokėjimą įvykdė.

2025 m. gruodžio 13 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, nes buvo apgautas sukčių. Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad 2025 m. gruodžio 8 d. nuvyko į banko klientų aptarnavimo skyrių Ukmergėje, norėdamas atlikti du mokėjimo pavedimus už Londone perkamą žemės sklypą. Pareiškėjas teigia, kad atvykęs į banką buvo „sutrikusios emocinės būklės“, ir prašė banko darbuotojos padėti užpildyti mokėjimo pavedimams įvykdyti reikiamus dokumentus. Pareiškėjas teigia, kad bankui pateikė du mokėjimo pavedimo nurodymus, kurių bendra suma – 85 000 Eur, ir tik po to jam kilo įtarimų dėl galimo sukčiavimo, dėl to bankas užblokavo prieigą prie pareiškėjo interneto banko. Pareiškėjo nuomone, prieš įvykdydamas mokėjimo nurodymus, bankas turėjo įvertinti, kad tokio dydžio mokėjimo operacijos nėra būdingos pareiškėjui, ir turėjo jų nevykdyti. Kadangi vieną iš pareiškėjo pateiktų mokėjimo nurodymų bankas atšaukė ir lėšas pareiškėjui sugrąžino, pareiškėjas prašė, kad bankas jam grąžintų ir Ginčijamo mokėjimo lėšų sumą – 43 000 Eur.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos bankas neturi.

Atsiliepime bankas paaiškino, kad pareiškėjas Ginčijamą mokėjimą inicijavo atvykęs į banko aptarnavimo skyrių. Iš viso pareiškėjas tą dieną ketino inicijuoti tris mokėjimo operacijas: 42 000 Eur, 43 000 Eur ir 6 000 Eur. Bankas paaiškino, kad vieną iš pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų (42 000 Eur) bankas savo iniciatyva atšaukė ir 2025 m. gruodžio 12 d. į pareiškėjo banko sąskaitą sugrąžino šios mokėjimo operacijos sumą, o 6 000 Eur mokėjimo operaciją atsisakė vykdyti.

Bankas paaiškino, kad banko darbuotoja, prieš pareiškėjui inicijuojant Ginčijamą mokėjimą (taip pat ir kitus mokėjimus, dėl kurių nekyla ginčas), pasiteiravo pareiškėjo, ar jis supranta, kokiam tikslui ketinama vykdyti tokio dydžio mokėjimo operacijas, ar pažįsta tuos asmenis, iš kurių ketina įsigyti žemės sklypą užsienyje. Pareiškėjas informavo banko darbuotoją, kad perka žemę Anglijoje per tarpininkus, o tarpininkas yra jo kaimynas, jis šiuo metu yra toje užsienio valstybėje, su juo bendraująs telefonu. Pareiškėjas bankui pateikė pirkimo–pardavimo sutarties kopiją ir prašė, kad bankas įvykdytų mokėjimo operacijas.

Pareiškėjui inicijavus trečiąją mokėjimo operaciją, banko mokėjimo operacijų rizikos stebėjimo sistemos identifikavo galimą sukčiavimo riziką, dėl to buvo nuspręsta pareiškėjui užduoti papildomų klausimų. Pareiškėjo pakartotinai buvo paklausta, ar žino, už ką perveda lėšas ir dėl kokio konkretaus turto yra sudaręs sutartis, kurias pateikė bankui pervedimų paskirčiai bei dalykinių santykių su Gavėju pobūdžiui pagrįsti. Pareiškėjas dar kartą patvirtino perkantis žemės sklypus Anglijoje, bet pripažino, kad niekada nėra jų apžiūrėjęs. Vis dėlto bankui kilo abejonių dėl pareiškėjo nurodytų aplinkybių, todėl bankas savo iniciatyva užblokavo prieigą prie pareiškėjo

interneto banko bei pateikė prašymus atšaukti mokėjimo operacijas, įskaitant ir Ginčijamą mokėjimą.

Bankas paaiškino, kad, nepaisydamas to, kad banko darbuotojai pareiškėją informavo apie tai, kad jis galėjo tapti sukčiavimo auka, ir nurodė jam kreiptis į policiją, pareiškėjas į policiją nesikreipė ir dar kelias dienas po to, kai buvo atvykęs į banko padalinį vykdyti mokėjimo operacijų, reikalavo, kad bankas atblokuotų prieigą prie jo interneto banko ir leistų jam įvykdyti mokėjimo operacijas tiems patiems asmenims. Pareiškėjas banko teiravosi, ar bankas įvykdė ir 42 000 Eur mokėjimo operaciją, kurią bankas savo iniciatyva atšaukė ir grąžino lėšas į pareiškėjo banko sąskaitą.

Bankas paaiškino, kad Ginčijamo mokėjimo lėšų nepavyko grąžinti, nes lėšų gavėjas nesutiko jų grąžinti.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos – 43 000 Eur negrąžinimo pareiškėjui 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. Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas yra autorizuotas, todėl dėl Ginčijamo mokėjimo autorizotumo vertinimo šiame sprendime nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuoto Ginčijamo mokėjimo atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamą mokėjimą inicijavo pats pareiškėjas banko klientų aptarnavimo padalinyje. Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas pagal ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas neneigė. Pareiškėjas tik teigė, kad bankas, prieš vykdydamas Ginčijamą mokėjimą, turėjo identifikuoti galimą sukčiavimą ir mokėjimo nevykdyti.

Nagrinėjamo ginčo atveju iš banko Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas banko darbuotojai pateikė ketinamų įsigyti sklypų pirkimo–pardavimo sutartis, jose buvo nurodyti Gavėjo rekvizitai. Remiantis banko pateiktais paaiškinimais, banko darbuotoja pareiškėjo pasiteiravo, ar jis pažįsta asmenis, kuriems ketina pervesti pinigus. Pareiškėjas banko darbuotojai nurodė, kad jis nori Gavėjui pervesti pinigus. Bankas Lietuvos bankui pateikė telefoninio pokalbio išrašus, kurie patvirtina, kad pareiškėjas net ir po to, kai bankas užblokavo

pareiškėjo interneto banką, pateikė prašymus atšaukti mokėjimo operacijas, informavo pareiškėją, kad jis susidūrė su sukčiavimu, ir nurodė kreiptis į policiją, pareiškėjas kitą dieną paskambino bankui ir teiravosi, ar jo pateikti mokėjimo nurodymai yra įvykdyti. Pareiškėjas ir toliau, nepaisydamas to, kad banko darbuotojas ne vieną kartą jį informavo, kad pareiškėjas susidūrė su sukčiavimu ir turi kreiptis į policiją, toliau reikalavo, kad bankas atblokuotų jo interneto banką ir įvykdytų visus jo pateiktus mokėjimo nurodymus. Iš banko Lietuvos bankui pateiktų duomenų galima teigti, kad banko darbuotojas, prieš pareiškėjui inicijuojant Ginčijamą mokėjimą (ir kitus mokėjimus), teiravosi pareiškėjo, koku tikslu jis nori vykdyti mokėjimo operacijas, pareiškėjas banko darbuotojui pateikė sklypo pirkimo–pardavimo sutartis, be to, pareiškėjas net ir po to, kai bankas savo iniciatyva užblokavo pareiškėjo interneto banką, atšaukė mokėjimo operacijų vykdymą ir informavo pareiškėją apie sukčiavimą, toliau tvirtino norintis, kad ir banko atšaukta bei neįvykdyta mokėjimo operacija būtų įvykdyta. Taigi, pareiškėjas bankui nedviprasmiškai buvo išreiškęs savo valią, kad Ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas pagal pareiškėjo bankui pateiktus duomenis.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir įvykdė Ginčijamą mokėjimą, nėra. Be to, kaip ir buvo minėta pirmiau, bankas savo iniciatyva atšaukė Ginčijamą mokėjimą ir kreipėsi į Gavėją dėl lėšų sugražinimo, tačiau lėšų sugražinti nepavyko.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas turėtų gražinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas nenustatė.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti arba atlyginti 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį¹.

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

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.