



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-07-14 Nr. 429-239
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui neautorizuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų mokėjimo kortele, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Laikotarpiu nuo 2026 m. sausio 24 d. iki 2026 m. sausio 31 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo iniciuota 21 mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacijos) gavėjams EUFLEXQI, PRPXL* ir FCS CLK (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 9 000,66 Eur.

Mokėjimo operacijos buvo iniciuotos panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus SEB banko programėlės (toliau – Programėlė) PIN1 kodo slaptažodžiu.

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

Ginčo reikalavimai

1. Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 9 000,66 Eur.
2. Įvertinti banko sukčiavimo prevencijos priemonių pakankamumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas detalaus aplinkybių aprašymo, kokius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko, nepateikė. Pareiškėjas teigė, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos sukčiavimo būdu, be pareiškėjo sutikimo. Pareiškėjo teigimu, bankas turėjo pastebėti, kad mokėjimo operacijos jam buvo neįprastos, ir imtis veiksmų jas sustabdyti².

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo iniciuotos panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu. Banko sistemų duomenimis, Programėlė buvo įdiegta paties pareiškėjo naudojamame mobiliojo telefono įrenginyje. Pareiškėjas šio fakto neginčija, taip pat ir bankui nebuvo pranešęs nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelės vagystę.

Bankas teigia pagrįstai įvykdęs mokėjimo operacijas, o nesant pareiškėjo detalių paaiškinimų, kaip trečiųjų asmenų žinioje galėjo atsirasti pareiškėjo mokėjimo priemonė,

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² „Bankas nesiėmė jokių aktyvių sukčiavimo prevencijos veiksmų, nors mokėjimų pobūdis turėjo būti atpažintas kaip neįprastas ir rizikingas. Operacijos nebuvo laikinai sustabdytos, nebuvo taikytos papildomos saugumo priemonės ir su manimi nebuvo susisiekiama, nors mokėjimai vyko nuosekliai, dažnai ir vienodomis sumomis.“

bankas negali įvertinti, ar pareiškėjas buvo praradęs mokėjimo priemonę ir ar jos neišsaugojo dėl savo itin neatsargių veiksmų.

Bankas pasisakydamas dėl mokėjimo operacijų rizikos stebėsenos pažymėjo, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos saugesnio autentiškumo patvirtinimo būdu, paties pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta Programėlė, todėl bankas neturėjo pagrindo įtarti, kad mokėjimo operacijos turi sukčiavimo rizikos požymių.

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

Teisinis vertinimas

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui jo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas – 9 000,66 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas nepateikia detalių paaiškinimų apie veiksmus, kuriuos jis atliko su savo mokėjimo priemone. Pareiškėjas tik teigia pats neautorizavęs mokėjimo operacijų, bei nurodo, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operacijas netinkamai įgyvendino sukčiavimo prevencijos priemones.

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

1. Dėl banko pareigos pareiškėjui 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 pareiškėjo banko sąskaitos buvo įvykdytos suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis bei mokėjimo operacijas patvirtinus paties pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos Programėlės PIN1 kodų slaptažodžiu. Pareiškėjas neginčija Programėlės įdiegimo jo mobiliojo telefono įrenginyje aplinkybių. Ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjas papildomai Lietuvos bankui paaiškino, kad, jo nuomone, tretieji asmenys galėjo „nulausti“ jo mobilųjį telefoną ir neteisėtai juo pasinaudoti³. Papildomai

³ Pareiškėjo Lietuvos bankui pateikti paaiškinimai: „Atsakydamas į Jūsų prašymą pateikti papildomą informaciją, noriu paaiškinti, kad tikslų aplinkybių, kaip tretieji asmenys galėjo pasinaudoti mano mokėjimo kortelės duomenimis ir banko programėle, nežinau. Tačiau turiu pagrindo manyti, kad mano telefonas galėjo būti klonuotas ar dar kažkaip nulaustas. Manau, kad tai galėjo įvykti prisijungus prie netikro (suklastoto) „Wi-Fi“ tinklo. Įtariu, kad tokiu būdu galėjo būti perimta mano įrenginio kontrolė arba duomenys. Po šio įvykio pastebėjau, kad mano telefone buvo išjungti įvairių programėlių

pareiškėjas patvirtino, kad Programėlės PIN kodų bei mokėjimo kortelės duomenų jis nebuvo niekam atskleidęs ar perdavęs, jie buvo žinomi tik pačiam pareiškėjui.

Svarbu pažymėti, kad iš ginčo byloje turimų duomenų negalima įtarti, jog galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos paties pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos banko Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu. Pareiškėjas neigia pats inicijavęs ir patvirtinęs mokėjimo operacijas, tik teigia, kad, jo nuomone, galėjo kažkokiu būdu būti pasinaudota jo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta Programėle. Ginčo byloje, be pareiškėjo paaiškinimų, nėra jokių faktinių duomenų, kurie galėtų patvirtinti pirmiau minėtus Lietuvos bankui pateiktus pareiškėjo teiginius.

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 operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjo 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 pareiškėjo teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas 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 pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl mokėjimo operacijų sumų grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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 argumentą⁴.

pranešimai, įskaitant banko programėlės pranešimus, todėl nemačiau informacijos apie atliekamas operacijas ir negalėjau laiku į jas sureaguoti. Pažymiu, kad savo banko programėlės PIN kodų, mokėjimo kortelės PIN kodo, slaptažodžių ar kitų prisijungimo duomenų niekam nebuvau atskleidęs. Šie duomenys buvo žinomi tik man."

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.

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 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