



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-21 Nr. 429-303
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – atstovė) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų 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 pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Santykiuose su banku atstovė atstovauja pareiškėjai pagal 2017 m. balandžio 7 d. notaro patvirtintą įgaliojimą (toliau – Įgaliojimas). Įgaliojimo pagrindu 2019 m. birželio 12 d. pareiškėjos vardu su banku buvo sudaryta elektroninių paslaugų teikimo sutartis, pagal kurią atstovė, kaip papildoma elektroninių paslaugų naudotoja, turėjo teisę valdyti pareiškėjos sąskaitą, ją tvarkyti ir disponuoti joje esančiomis lėšomis.

2025 m. gruodžio 20 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos tretieji asmenys inicijavo momentinį 487 Eur SEPA kredito pervedimą į AB Artea banke atidarytą gavėjos X.X. (toliau – gavėja) sąskaitą (toliau – ginčijamas mokėjimas).

Bankas neginčia, kad ginčijamą mokėjimą suformavo tretieji asmenys ir kad pareiškėja neketino atlikti ginčijamo mokėjimo. Banko duomenimis, prisijungimą prie interneto banko atstovė patvirtino „Smart-ID“ PIN1 kodu, o mokėjimo operaciją – PIN2 kodu. Prieš patvirtinimą „Smart-ID“ programėlėje jai buvo pateikta informacija apie ginčijamo mokėjimo sumą ir lėšų nurašymą. Bankas savo sistemų sutrikimų ar saugumo spragų nenustatė.

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

Ginčo reikalavimai

Grąžinti neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą – 487 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Kreipimesi į Lietuvos banką atstovė detalaus aplinkybių aprašymo, kokius veiksmus su savo mokėjimo priemone ji atliko, nepateikė. Atstovė teigė, kad ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas sukčiavimo būdu, be pareiškėjos ir jos sutikimo. Atstovė teigia, kad atliekant ginčijamą mokėjimą ji nesijungė prie interneto banko, neįvedė „Smart-ID“ PIN kodų ir nedavė sutikimo pervesti lėšas. Ginčijamo mokėjimo lėšos buvo pervestos į AB Artea banke esančią sąskaitą, gavėja nurodant pačią atstovę, nors ji tokios sąskaitos neturi ir niekada neturėjo.

Atstovė nurodo, kad po ginčijamo mokėjimo bankas apribojo sąskaitą. 2025 m. gruodžio 23 d. atstovė kreipėsi į policiją, buvo pradėtas ikiteisminis tyrimas, taip pat bankui pateikė rašytinius pranešimus dėl neautorizuoto mokėjimo.

Atstovė vienareikšmiškai teigė nepatvirtinusi nei prisijungimo prie interneto banko, nei

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.

ginčijamo mokėjimo.

Bankas teigia pagrįstai įvykdęs ginčijamą mokėjimą, o atstovė nei bankui, nei policijai, nei Lietuvos bankui nepateikė detalių paaiškinimų, kaip trečiųjų asmenų žinioje galėjo atsidurti pareiškėjos mokėjimo priemonė. Bankas paaiškino, kad prieš ginčijamo mokėjimo patvirtinimą rodė tiek mokėjimo operacijos sumą, tiek ir gavėjos duomenis, todėl, banko vertinimu, nuostolių dėl ginčijamo mokėjimo įvykdymo pareiškėja patyrė dėl itin neatsargių atstovės veiksmų.

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.

Teisinis vertinimas

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjos vardu banke atidarytoje sąskaitoje atlikto ginčijamo mokėjimo lėšas – 487 Eur.

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

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas **turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos 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 ginčijamas mokėjimas iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdytas tretiesiems asmenims prisijungus prie interneto banko iš trečiųjų asmenų naudoto įrenginio, panaudojus pareiškėjos elektroninių paslaugų naudotojo ID. Kaip šie duomenys tapo žinomi tretiesiems asmenims, atstovė neatskleidžia.

Banko sistemų duomenimis, prisijungimas prie interneto banko buvo patvirtintas atstovės išmaniajame telefone įdiegta jos vardu sukurta „Smart-ID“ paskyra. Banko turimais duomenimis, prieš suvedant „Smart-ID“ PIN2 kodą, atstovės telefone buvo rodoma informacija apie 487 Eur mokėjimą ir tai, kad jį patvirtinus lėšos bus nurašytos iš sąskaitos: „Patvirtinkite informaciją. Norėdami tęsti, įsitikinkite, kad jūsų operacijos informacija yra teisinga. 487 EUR pervesti X.X. - patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos.“

Bankas nurodė nenustatęs savo informacinių sistemų sutrikimų ar saugumo spragų. Banko vertinimu, nors ginčijamą mokėjimą interneto banke suformavo tretieji asmenys, prisijungimą prie interneto banko ir mokėjimo operaciją atstovė patvirtino savo asmeniškai

valdoma „Smart-ID“ paskyra, teisingai įvesdama PIN1 ir PIN2 kodus.

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 ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas pačios atstovės mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos „Smart-ID“ PIN2 kodu. Atstovė neigia pati inicijavusi ir patvirtinusi ginčijamą mokėjimą, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikia jokių aplinkybių paaiškinimo, kaip tretieji asmenys galėjo sužinoti tik pareiškėjos ir atstovės žinioje turėjusius būti personalizuotus saugos duomenis.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punkte nustatyta, 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 ginčijamą mokėjimą, todėl atstovės reikalavimas bankui grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo lėšas yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo (atlyginimo), 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 argumentą².

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

² 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.