



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-01 Nr. 429-323
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra: X. X. (toliau – pareiškėja) ir bankas „Swedbank“, AB, (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai mokėjimo, kurį, pareiškėjos teigimu, sukčiavimo būdu inicijavo tretieji asmenys ir kurio pareiškėja teigė neautorizavusi, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nenustatyta objektyvaus pagrindo tenkinti pareiškėjos bankui reikšto reikalavimo grąžinti jai šio mokėjimo sumą.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. balandžio 15 d. 19 val. 10 min. 48 sek. banko pareiškėjai išduota mokėjimo kortele Nr. [duomenys neskelbiami] (toliau – Kortelė) prekybininkei pavadinimu „Mercuryo“ (toliau – Gavėja) buvo inicijuotas 290 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. balandžio 15 d. 19 val. 11 min. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir Ginčijamą mokėjimą atliko ne ji.

Bankui atsisakius grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja reikalavo, kad bankas grąžintų jai Ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas be jos sutikimo. Pareiškėjos teigimu, suklastotoje interneto svetainėje ji suvedė tik savo vardą, pavardę ir mokėjimo kortelės numerį, tačiau kortelės galiojimo datos ir CVC kodo neįvedė. Vėliau jos telefone buvo parodytas banko saugaus atsiskaitymo (3D Secure) langas, kuriame ji pasirinko veiksmą „Atšaukti“, todėl Ginčijamo mokėjimo nepatvirtino. Pareiškėja taip pat nurodė, kad Ginčijamam mokėjimui patvirtinti nenaudojo „Smart-ID“, PIN kodų ar biometrinių duomenų, todėl nesutinka su banko teiginiu, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas naudojant biometrinį tapatybės patvirtinimą pareiškėjos telefone įdiegtoje banko mobiliojoje programėlėje (toliau – Programėlė). Detalesnių aplinkybių apie galimą trečiųjų asmenų sukčiavimą, įskaitant konkrečią įvykių seką ir trečiųjų asmenų bei pačios pareiškėjos atliktus veiksmus, pareiškėja Lietuvos bankui nenurodė.

Bankas iš esmės neginčijo, kad pareiškėja galėjo nukentėti nuo sukčių, neturėti valios atlikti Ginčijamą mokėjimą ir neduoti tiesioginio sutikimo jam atlikti, tačiau teigė, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimą ir įvykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, todėl su šio mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Bankas taip pat nurodė, kad, priešingai nei teigė pareiškėja, Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas per pareiškėjos telefone įdiegtą Programėlę.

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

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą (290 Eur).***

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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.

Remiantis bylos duomenimis, tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir pradėjo jį vykdyti, šio mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius bei banko turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką.

Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudarytos mokėjimo paslaugų teikimo sutartys nenustatė imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjai.

Objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, turėjo pagrindą įtarti, jog pareiškėjos žinioje esančia Kortele Ginčijamą mokėjimą atlieka ne pati pareiškėja, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėja galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma tik po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, t. y. po to, kai pati pareiškėja apie tai pranešė bankui.

Kaip nurodyta pirmiau, detalesnių aplinkybių apie trečiųjų asmenų sukčiavimą, nuo kurio, jos teigimu, nukentėjo, pareiškėja Lietuvos bankui nepateikė – tik nurodė, kad pateko į suklastotą interneto svetainę. 2026 m. balandžio 15 d. telefoninio pokalbio su banku metu² pareiškėja nurodė, kad siekė parduoti daiktą, o pirkėju prisistatęs asmuo nurodė, jog už prekę ir (ar) jos pristatymą atsiskaitys per siuntų pristatymo bendrovę „DPD“. Pareiškėjai buvo atsiųsta nuoroda į tariamą siuntų pristatymo bendrovės interneto svetainę, kurioje ji, siekdama gauti iš tariamo pirkėjo 20 Eur už parduodamą prekę, suvedė prašomus duomenis. Atkreiptinas dėmesys, kad minėto telefoninio pokalbio su banku metu su banku bendravo ne tik pareiškėja, bet ir šalia jos tuo metu buvęs kitas asmuo.

Byloje nėra objektyvių duomenų, leidžiančių nustatyti, kokius konkrečius duomenis pareiškėja suvedė suklastotoje siuntų pristatymo bendrovės interneto svetainėje ir (ar) kokius kitus veiksmus joje atliko. Pareiškėja teigė, kad, be savo vardo, pavardės ir mokėjimo kortelės numerio, jokių kitų mokėjimo kortelės duomenų neatskleidė, t. y. nenurodė kortelės galiojimo datos ir CVC kodo.

Pareiškėja taip pat teigė, kad jos telefone buvo parodytas banko saugaus atsiskaitymo (3D Secure) langas, kuriame ji pasirinko veiksmą „Atšaukti“ ir, atitinkamai, nepatvirtino Ginčijamo mokėjimo. Banko pateikti duomenys liudija kitokias aplinkybes, susijusias su pareiškėjos telefone

² Pokalbio įrašas Lietuvos bankui pateiktas.

rodytais pranešimais ir Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo veiksmais.

Bankas pateikė įrodymus, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas per Programėlę iš pareiškėjos įprastai šalių sutartiniuose santykiuose naudoto telefono. Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu Programėlėje, be visa ko, buvo parodytas šis tekstas: „*Dėmesio! Suma: 290 EUR, mokėjimas kortele: 1026, prekybininkas: Mercury*“, taip pat sudaryta galimybė aktyviais veiksmais šį mokėjimą patvirtinti arba atmesti.

Banko duomenimis, 2026 m. balandžio 15 d. 19 val. 10 min. 31 sek. pareiškėjos telefono ekrane buvo parodytas iššokantis pranešimas (angl. *push notification*), kuriuo buvo prašoma per Programėlę patvirtinti inicijuotą Ginčijamą mokėjimą. Paspaudus šį pranešimą, pareiškėjos telefono ekrane buvo parodytas Programėlės langas, kuriame buvo pateikta pirmiau nurodyta informacija apie Ginčijamą mokėjimą, bei suteikta galimybė pasirinkti veiksmus „*Tęsti*“ arba „*Atšaukti*“. Banko sistemų duomenimis, 2026 m. balandžio 15 d. 19 val. 10 min. 48 sek. minėtame Programėlės lange buvo pasirinktas veiksmas „*Tęsti*“, perbrauktas tam skirtas slankiklis, po ko, atsidariusiame kitame lange, buvo suvestas banko pareiškėjai suteiktas individualus naudotojo ID kodas ir Ginčijamas mokėjimas patvirtintas prisijungimu per Programėlę su pareiškėjos biometriniais duomenimis.

Pasisakydama dėl jos biometrinių duomenų naudojimo, pareiškėja teigė, kad, jos vertinimu, veido atpažinimas aptariamam atveju negalėjo būti panaudotas, nes tuo metu ji buvo su akiniais, o piršto atspaudų autentifikavimo funkcija jos telefone nebuvo aktyvuota.

Bankas su šiais pareiškėjos teiginiais nesutiko ir nurodė, kad pareiškėjos telefone buvo patvirtinti naudoti Programėlėje tiek telefono ekrano atrakinimo PIN kodas, tiek tame telefone pagal telefono gamintojo nustatytas taisykles naudojami biometriniai duomenys. Banko teigimu, vien ta aplinkybė, kad pareiškėja neva dėvėjo akinius, savaime nereiškia, jog veido atpažinimo funkcija negalėjo veikti, nes pagal šios technologijos veikimo principus akinių dėvėjimas savaime netrukdo atpažinti asmens.

Pažymėtina, kad byloje nėra objektyvių duomenų, kurie galėtų patvirtinti pareiškėjos paaiškinimus dėl negalimumo aptariamam atveju panaudoti jos biometrinius duomenis ar paneigti banko vidaus sistemose užfiksuotus duomenis apie pareiškėjos biometrinių duomenų panaudojimą jungiantis prie Programėlės ir tvirtinant Ginčijamą mokėjimą. Taip pat byloje nėra objektyvių duomenų, leidžiančių nustatyti nei tai, ar pareiškėja Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu iš tiesų dėvėjo akinius, nei tai, ar vien ši aplinkybė savaime būtų galėjusi lemti, kad jos telefone įdiegta veido atpažinimo funkcija negalėjo veikti.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad po Ginčijamo mokėjimo per Programėlę patvirtinimo, jau pareiškėjai telefonu bendraujant su banku, Kortele buvo bandyta atlikti dar dvi mokėjimo operacijas tai pačiai Gavėjai, kurias taip pat buvo prašoma patvirtinti per pareiškėjos telefone įdiegtą Programėlę. Banko sistemų duomenimis, skirtingai nei Ginčijamo mokėjimo atveju, šių dviejų mokėjimo operacijų atveju buvo pasirinktas veiksmas „*Atšaukti*“, todėl jos nebuvo patvirtintos ir, atitinkamai, nebuvo įvykdytos. Atkreiptinas dėmesys, kad to paties telefoninio pokalbio metu pareiškėja ir (ar) kartu su ja buvęs kitas asmuo paminėjo, jog vis dar gauna pranešimus, kuriais prašoma patvirtinti mokėjimo operacijas. Šie paaiškinimai yra suderinami su banko pateiktais duomenimis apie tuo metu inicijuotas dvi vėlesnes mokėjimo operacijas, kurios nebuvo patvirtintos.

Duomenų, jog nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jos būtų buvusios paveiktos techninių trikdžių, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų galėję be pareiškėjos žinios ir (ar) dalyvavimo sužinoti Kortelės ir (ar) kitus pareiškėjos duomenis, pareiškėjos vardu prisijungti prie Programėlės, apeiti Programėlėje taikytas prisijungimo ir (ar) mokėjimo operacijų tvirtinimo procedūras ar kitaip disponuoti pareiškėjai išduotomis mokėjimo priemonėmis, byloje nenustatyta. Remiantis banko pateiktais duomenimis, Ginčijamo mokėjimo atlikimo ir tvirtinimo metu prie Programėlės buvo jungtasi įprasta šalių sutarta tvarka ir tik iš pareiškėjos įprastai naudojamo telefono.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi objektyvūs duomenys leidžia daryti išvadą, kad be pačios pareiškėjos veiksmų ir (ar) kitokio dalyvavimo Ginčijamas mokėjimas nebūtų galėjęs būti inicijuotas ir patvirtintas per jos įrenginyje įdiegtą Programėlę, tačiau pareiškėja nepateikia objektyvių paaiškinimų ir įrodymų apie savo pačios veiksmus bei kitas aplinkybes, galėjusias lemti Kortelės ir (ar) jos duomenų praradimą ir (ar) neteisėtą panaudojimą bei Ginčijamo mokėjimo inicijavimą ir patvirtinimą, ar susijusias su jos įrenginyje įdiegtos Programėlės naudojimu, nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kokiomis aplinkybėmis (teisėtai ar neteisėtai, su pareiškėjos ar be jos žinios) inicijavo ir patvirtino Ginčijamą mokėjimą, nėra galimybės.

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčų nagrinėjimo taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareiga yra ypač svarbi ginčiuose, kai mokėtojas neigia atlikęs ar autorizavęs mokėjimo operaciją ir teigia, kad jo mokėjimo priemonė buvo panaudota neteisėtai, nes būtent mokėtojas paprastai gali žinoti, kokius veiksmus jis atliko su mokėjimo priemone (ar jos duomenimis) ir kokiomis aplinkybėmis ji galėjo būti prarasta ar panaudota neteisėtai. Mokėtojai nebendradarbiaujant ar nepateikus objektyviais įrodymais pagrįstos informacijos apie jo atliktus veiksmus, jų priežastis ir tikslus, nei mokėjimo paslaugų teikėjas, nei Lietuvos bankas negali tinkamai įvertinti mokėtojo elgesio. Tokia informacija yra būtina sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operaciją klausimą ir siekiant išvengti piktnaudžiavimo ir (ar) nepagrįsto atsakomybės perkėlimo vienai iš ginčo šalių.

Įvertinęs pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus duomenis, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumą, Lietuvos bankas nenustatė.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį³.

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.