



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL [duomenys neskelbtini] IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-09-02 Nr. 429-330
Vilnius

Lietuvos bankas gavo **[duomenys neskelbtini]** (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai mokėjimo operacijos sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operaciją, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 1–2 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo inicijuota 10 mokėjimo operacijų, kurių bendra suma – 3 884,79 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Supratusi, kad galėjo tapti sukčiavimo auka, 2025 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. 2025 m. rugpjūčio 4 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus dėl lėšų grąžinimo. Po šių kreipimųsi pareiškėjai buvo grąžintos trijų mokėjimo operacijų lėšos, kurių bendra suma – 185 Eur.

Bankui atsisakius grąžinti likusią ginčijamų mokėjimų sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, prašydama įpareigoti banką grąžinti likusias ginčijamų mokėjimų lėšas.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti likusią neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 3 804,79 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad 2025 m. rugpjūčio 2 d. per „Messenger“ programėlę gavo pažįstamo asmens siųstą žinutę, kurioje buvo paprašyta jos telefono numerio, o vėliau atsiųstas tariamas piniginis kuponas. Pareiškėja teigia kuponą atidariusi, tačiau jokių interneto banko prisijungimo duomenų ar „Smart-ID“ PIN kodų tretiesiems asmenims neatskleidusi ir ginčijamų mokėjimo operacijų netvirtinusi, tik prisijungė prie SEB mobiliosios programėlės, norėdama patikrinti sąskaitą, ir tuomet pastebėjo nurašytas lėšas. Pareiškėja teigia nedelsdama užblokavusi pažįstamo asmens paskyrą, vėliau apie įvykį pranešusi bankui ir policijai. Pareiškėja nesutinka su banko vertinimu, kad mokėjimai buvo jos autorizuoti, nes, jos nuomone, vien banko sistemose užfiksuotas „Smart-ID“ PIN kodų panaudojimas neįrodo jos valios atlikti konkrečias operacijas. Pareiškėja taip pat kelia abejonių dėl banko taikytų saugumo priemonių pakankamumo. Pareiškėja prašo grąžinti dėl sukčiavimo prarastas lėšas – jos nurodytą 3 804,79 Eur sumą.

Bankas su pareiškėjos reikalavimu nesutinka ir nurodo, kad, jo informacinių sistemų duomenimis, naudojant pareiškėjos interneto banko prisijungimo duomenis ir jos telefone įdiegtos „Smart-ID“ paskyros PIN1 bei PIN2 kodus, buvo prisijungta prie interneto banko,

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.

įjungtas atsiskaitymas kortele internetu, peržiūrėti kortelės duomenys, padidinti pervedimų limitai, pasirašyta vėliau banko atmesta vartojimo kredito paraiška ir atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos. Tvirtinant ginčijamus mokėjimus „Smart-ID“ lange buvo rodoma informacija apie atliekamus veiksmus, mokėjimų sumas ir gavėjus. Banko vertinimu, ginčijamos operacijos buvo tinkamai autorizuotos sutartu būdu ir taikant saugesnį autentiškumo patvirtinimą, banko sistemų veikimo ar saugumo sutrikimų nenustatyta, o pareiškėja iki operacijų nebuvo pranešusi apie telefono, kortelės, interneto banko ar atpažinimo priemonės praradimą ir nepaaiškino, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti operacijoms atlikti būtinus personalizuotus saugumo duomenis. Bankas taip pat nurodo kreipęsis į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus dėl lėšų susigrąžinimo². Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia neturintis pareigos kompensuoti likusių ginčijamų mokėjimų ir prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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 atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas – 3 804,79 Eur.

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

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas **turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų 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 prie pareiškėjos interneto banko buvo jungiamasi suvedus jos interneto banko prisijungimo duomenis ir prisijungimą patvirtinus „Smart-ID“ PIN1 kodu. Banko sistemų duomenimis, prisijungimai buvo patvirtinti pareiškėjos išmaniajame telefone įdiegta jos vardu sukurta „Smart-ID“ paskyra, o prieš juos patvirtinant „Smart-ID“ programėlėje buvo rodoma informacija „Jungiatės prie SEB banko“. Prisijungus prie interneto banko, „Smart-ID“ PIN2 kodu buvo patvirtinti ir kiti veiksmai: kortelės atsiskaitymo internetu funkcijos įjungimas, kai „Smart-ID“ programėlėje buvo rodoma informacija „Tvirtinate kortelės **** 2775 nustatymų pakeitimus“; kortelės duomenų peržiūra, kai buvo rodoma „Ketinate peržiūrėti

² Dalis lėšų (80 Eur ir vėliau 105 Eur) pareiškėjai buvo grąžinta.

kortelės **** 2775 duomenis"; taip pat pervedimų dienos limito padidinimas nuo 1 500 iki 5 000 Eur ir mėnesio limitu – nuo 3 000 iki 5 000 Eur, kai „Smart-ID“ programėlėje buvo rodoma informacija „Pasirašymas“.

Banko pateikti duomenys taip pat rodo, kad vėliau „Smart-ID“ PIN2 kodu buvo patvirtintos septynios ginčijamos mokėjimo operacijos, o prieš kiekvienos iš jų patvirtinimą pareiškėjos telefone esančioje „Smart-ID“ programėlėje buvo pateikiama informacija apie konkrečią tvirtinamą operaciją, įskaitant lėšų gavėją ir mokėjimo sumą: atliekant 35 Eur mokėjimą UAB „GAME ROOM“ buvo rodoma „Patvirtinkite mokėjimo detales UAB GAME R*** (7133) 35.00 EUR GAMEROOM.LT/LT, st, GR273191“; atliekant 105 Eur mokėjimą tam pačiam gavėjui – „Patvirtinkite mokėjimo detales UAB GAME R (7133) 105.00 EUR GAMEROOM.LT/LT, st, GR273192“³; atliekant 497,56 Eur mokėjimą „Paysend Plc“ – „Patvirtinkite mokėjimo detales Paysend P (6574) 497.56 EUR TINK19223928701“; atliekant 259,92 Eur mokėjimą „CodesDirect BV“ – „Patvirtinkite mokėjimo detales CodesDirect B (3919) 259.92 EUR DE13261858“; atliekant pirmąjį 1 000 Eur mokėjimą „Paysend Plc“ – „Patvirtinkite mokėjimo detales Paysend P (6574) 1000.00 EUR TINK19224079401“; atliekant antrąjį 1 000 Eur mokėjimą tam pačiam gavėjui – „Patvirtinkite mokėjimo detales Paysend P (6574) 1000.00 EUR TINK19224099401“; atliekant 800 Eur mokėjimą „Paysend Plc“ – „Patvirtinkite mokėjimo detales Paysend P (**6574) 800.00 EUR TINK19224180101“.

Be to, banko duomenimis, buvo atliktas vienas ginčijamas mokėjimas kortele gavėjui „ALTIN BURADA“ – 9 540 TRY (206,83 Eur, papildomai pritaikytas 5,48 Eur valiutos konvertavimo mokestis). Ši operacija buvo papildomai patvirtinta „Smart-ID“ PIN1 kodu, o prieš ją patvirtinant „Smart-ID“ programėlėje pareiškėjai buvo rodoma informacija „Pirkinys kortele 9540.00 TRY ALTIN BURAD“⁴.

Taip pat buvo atlikti du mokėjimai UAB „TransferGo Lithuania“, kurių bendra suma – 80 Eur: 10 Eur mokėjimas, kuriam, kaip mažos vertės mokėjimo operacijai, papildomas „Smart-ID“ patvirtinimas nebuvo taikytas, ir 70 Eur mokėjimas, patvirtintas „Smart-ID“ PIN2 kodu, prieš kurio patvirtinimą programėlėje buvo rodoma informacija „70,00 EUR i saskaita ***0004“. Bankui kreipusis dėl šių lėšų grąžinimo, visa 80 Eur suma pareiškėjai buvo grąžinta.

Pareiškėja neigia tvirtinusi ginčijamus mokėjimus ir nurodo tretiesiems asmenims neatskleidusi nei interneto banko prisijungimo duomenų, nei „Smart-ID“ PIN kodų, todėl iš jos paaiškinimų nėra aišku, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti duomenis ir (ar) galimybę, būtinus prisijungti prie jos interneto banko ir inicijuoti ginčijamas operacijas.

Bankas nurodė nenustatęs savo informacinių sistemų sutrikimų ar saugumo spragų. Banko vertinimu, nors ginčijamus mokėjimus tiek interneto banke, tiek ir inicijuotus mokėjimo kortele suformavo tretieji asmenys, tiek prisijungimą prie interneto banko, tiek ir mokėjimo kortelės duomenų atskleidimą tretiesiems asmenims bei limitų padidinimą pareiškėja patvirtino savo asmeniškai valdoma „Smart-ID“ paskyra, teisingai įvesdama PIN1 ir PIN2 kodus.

Svarbu pažymėti, kad ginčo byloje nėra duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjos mokėjimo priemonė kaip sava galėjo naudotis tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pačios pareiškėjos mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodais. Pareiškėja neigia pati inicijavusi ir patvirtinusi ginčijamus mokėjimus, tačiau nepateikia jokių aplinkybių paaiškinimo, kaip tretieji asmenys galėjo sužinoti tik pareiškėjos žinioje turėjusius būti personalizuotus saugus duomenis.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktą 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

³ Šis mokėjimas pareiškėjai buvo grąžintas 2025 m. spalio 15 d.

⁴ 9540 TRY (ekvivalentas 206,83 EUR ir valiutos konvertavimo mokestis 5,48 EUR).

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 pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamų mokėjimų sumų 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 argumentą⁵.

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 **[duomenys neskelbtini]** 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

⁵ 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.