



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-09 Nr. 429-345
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. (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 neautorizuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų mokėjimo kortele, sumą. Pareiškėja nei bankui, nei Lietuvos bankui nepaaiškino, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjos žinioje esantys jos personalizuoti saugos duomenys, todėl, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir (arba) tinkamai neatskleidžiant veiksmų, kuriuos su savo mokėjimo priemone ji atliko, vertintina, 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

Laikotarpiu nuo 2026 m. vasario 9 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduotomis mokėjimo kortelėmis buvo inicijuotos 7 mokėjimo operacijos (toliau – mokėjimo operacijos) įvairiems gavėjams: FACEBK*4XW9DJVH62, Rolligo, FACEBK*D73XXAVYA2, FACEBK*43X6VDVDV2, FACEBK*B9PSXAVYA2, FACEBK*4ZVD4FRDV2, TRANSFERGO (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 4 416,14 Eur. 2026 m. vasario 27 d. dalis lėšų – 1 100,04 Eur – buvo grąžinta.

Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelių duomenis ir kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinus SEB banko programėlės (toliau – Programėlė) PIN1 kodo slaptažodžiu.

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

Ginčo reikalavimai

Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 3 316,10 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja detalaus aplinkybių aprašymo, kokius veiksmus su savo mokėjimo priemone ji atliko, nepateikė. Pareiškėja teigė, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos sukčiavimo būdu, be pareiškėjos sutikimo.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelių duomenis ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu. Banko sistemų duomenimis, Programėlės įdiegimas trečiųjų asmenų įrenginyje buvo patvirtintas mobiliojo parašo sPIN1 ir SPIN2 kodais. Pareiškėja bankui nebuvo pranešusi nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelių vagystę.

Bankas teigia pagrįstai įvykdęs mokėjimo operacijas, o nesant pareiškėjos detalių

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.

paiškinimų, kaip trečiųjų asmenų žinioje galėjo atsidurti pareiškėjos mokėjimo priemonė, bankas negali įvertinti, ar pareiškėja buvo praradusi mokėjimo priemonę ir ar jos neišsaugojo dėl savo itin neatsargių 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 pareiškėjai jos vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas – 3 316,10 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja nepateikia detalių paaiškinimų apie veiksmus, kuriuos ji atliko su savo mokėjimo priemone. Pareiškėja tik teigia pati neautorizavusi mokėjimo operacijų, jos pareiškėjai nežinomu būdu buvo įvykdytos iš jos banko sąskaitos.

*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 mokėjimo operacijos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdytos suvedus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei mokėjimo operacijas patvirtinus trečiųjų asmenų mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos Programėlės PIN1 kodų slaptažodžiu.

Pareiškėja Lietuvos bankui pabrėžė, kad ji niekam niekada neatskleidė savo mokėjimo priemonės duomenų – jie pareiškėjai nežinomu būdu iš jos buvo pasisavinti. Pareiškėja teigia, kad 2026 m. vasario 9 d. jokių banko operacijų ar kitų veiksmų, kuriems reikalingas mobilusis parašas, ji nevykdė.

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 mokėjimo operacijos buvo patvirtintos trečiųjų asmenų mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos banko Programėlės PIN1 kodo slaptažodžiu. Pareiškėja neigia pats inicijavusi ir patvirtinusi mokėjimo operacijas, tik teigia, kad, jos nuomone, kažkas galėjo kažkaip pasinaudoti jos mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugos duomenimis.

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 pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl mokėjimo operacijų sumų grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos 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.