



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-12 Nr. 429-416
Vilnius

Lietuvos bankas gavo NUASMENINTA (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui mokėjimo operacijos sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjas nepateikė detalių paaiškinimų apie veiksmus, kuriuos jis atliko su mokėjimo priemone, o bankas pateikė objektyvius duomenis, kad ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autentifikuoti. Dėl šios priežasties bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operaciją, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. rugpjūčio 25 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo inicijuoti 2 kredito pervedimai, kurių bendra suma yra 1 670 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai), gavėjui NUASMENINTA (toliau – gavėjas). Supratęs, kad galėjo tapti sukčių auka, pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas grąžinti ginčijamus mokėjimus.

2026 m. rugpjūčio 26 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus dėl lėšų grąžinimo. Bankas, gavęs atsakymą, kad lėšos nebus grąžintos, 2026 m. rugpjūčio 27 d. apie tai informavo pareiškėją.

Bankui atsisakius grąžinti likusią ginčijamų mokėjimų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą – 1 670 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad 2026 m. rugpjūčio 25 d. apie 20 val. į savo mobilųjį telefoną (toliau – įrenginys) gavo penkis „Smart-ID“ pranešimus, tačiau juos atmetė. Vėliau įrenginyje prasidėjo sistemos atnaujinimas, jam pasibaigus pareiškėjas pastebėjo, kad iš jo sąskaitos buvo nurašytos ginčijamų mokėjimų sumos. Pareiškėjo teigimu, į jo mobilųjį įrenginį buvo neteisėtai įsilaužta, todėl banko sprendimą atsisakyti grąžinti ginčijamų mokėjimų sumas jis laiko nepagrįstu.

Bankas atsiliepiame nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti iš paties pareiškėjo įrenginio, naudojant jo „Smart-ID“ paskyrą ir suvedus teisingus saugumo kodus. Bankas paaiškino, kad pareiškėjo minimi penki atmesti prašymai iš tikrųjų buvo nesėkmingi bandymai prisijungti prie interneto banko naudojant programėlės biometriką (šie prisijungimai buvo užblokuoti po kelių nesėkmingų bandymų suvesti neteisingą kodą), o ne „Smart-ID“ užklauso.

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.

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.

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 pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas – 1 670 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjas nepateikia detalių paaiškinimų apie veiksmus, kuriuos jis atliko su mokėjimo priemone. Pareiškėjas tik teigia pats neautorizavęs mokėjimo operacijų.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas **turi pareigą grąžinti pareiškėjui 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 pareiškėjas prie interneto banko prisijungė naudodamasis išmaniaja banko programėle (toliau – programėlė)², prisijungimą patvirtindamas biometriniais duomenimis. Prisijungęs prie interneto banko, pareiškėjas patvirtino 1 000 Eur mokėjimo operaciją, įvesdamas „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą. Prieš patvirtinant mokėjimo operaciją, pareiškėjui buvo pateikta ši informacija: „Pervedimas 1000 EUR - patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: NUASMENINTA.“

Atlikus minėtą mokėjimo operaciją, buvo inicijuoti pareiškėjo ir banko sudarytos elektroninių paslaugų teikimo sutarties (toliau – sutartis) pakeitimai, kuriais mėnesio mokėjimų limitas buvo padidintas nuo 1 000 Eur iki 4 000 Eur. Šiuos sutarties pakeitimus pareiškėjas patvirtino įvesdamas „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą. Prieš patvirtinant sutarties pakeitimus, pareiškėjui buvo rodomas pranešimas: „Confirm payment limits change in the Agreement of Electronic Services.“

Patvirtinus sutarties pakeitimus, buvo užfiksuoti penki nesėkmingi bandymai prisijungti prie pareiškėjo interneto banko naudojant programėlės biometrinio autentifikavimo funkciją. Po penkių nesėkmingų bandymų ši funkcija buvo užblokuota. Tuomet pareiškėjas pasirinko kitą autentifikavimo būdą ir, įvedęs „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, sėkmingai prisijungė prie interneto banko.

Prisijungus prie interneto banko, buvo inicijuota antroji – 670 Eur – mokėjimo operacija. Ją pareiškėjas patvirtino įvesdamas „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą. Prieš patvirtinant šią mokėjimo operaciją, pareiškėjui buvo pateikta ši informacija: „Pervedimas 670 EUR - patvirtinkite ir lėšos bus nurašytos nuo Jūsų sąskaitos. Jūsų nurodytas lėšų gavėjas: NUASMENINTA.“

Bankas papildomai pažymėjo, kad tą pačią dieną, apie 15 val., pareiškėjas, naudodamasis programėlės biometrinio autentifikavimo funkcija, prisijungė prie interneto banko ir inicijavo dar vieną 999 Eur mokėjimo operaciją tam pačiam lėšų gavėjui. Vis dėlto ši mokėjimo operacija nebuvo įvykdyta, nes dėl techninės klaidos bankas neperdavė mokėjimo užklauskos. Banko teigimu, inicijuojant šią mokėjimo operaciją pareiškėjo programėlėje turėjo būti rodomas pranešimas apie techninę problemą ir siūlymas pakartoti mokėjimo operaciją.

Pareiškėjas neigia pats inicijavęs ir patvirtinęs ginčijamus mokėjimus ar kitas operacijas,

² Naudojant įrenginį „Samsung Galaxy S24 FE Dual SIM“.

taip pat nurodo tretiesiems asmenims neatskleidęs nei interneto banko prisijungimo duomenų, nei „Smart-ID“ PIN kodų, nei savo asmens kodo. Vis dėlto ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjo mobiliajame įrenginyje įdiegtos „Smart-ID“ programėlės PIN2 kodu. Be to, ginčo byloje nėra duomenų, leidžiančių teigti, kad tretieji asmenys galėjo naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Pareiškėjas taip pat nenurodo aplinkybių, kurios paaiškintų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti prieigą prie jo interneto banko ir sužinoti personalizuotus saugos duomenis, kurie turėjo būti žinomi tik pačiam pareiškėjui.

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 ginčijamą mokėjimą, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą³.

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 NUASMENINTA 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.