LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X.X. IR UAB „ZEN.COM“ GINČO NAGRINĖJIMO

2026-11-19 Nr. 429-514
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir UAB „ZEN.COM“ banko (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui 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 pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pagal pareiškėjo Lietuvos bankui pateiktus paaiškinimus, 2026 m. kovo 31 d. apie 02:45 val. Valensijoje (Ispanija) iš pareiškėjo rankų buvo išplėštas atrakintas mobilusis telefonas „iPhone 13“. Tą pačią dieną iš pareiškėjo sąskaitos per pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtą bendrovės mobiliąją programėlę buvo inicijuotas ir įvykdytas 380 Eur mokėjimo pavedimas (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui X.X.

Pareiškėjas kreipėsi į bendrovės klientų aptarnavimo skyrių per mobiliąją programėlę (pokalbių lange) siekdamas užblokuoti sąskaitą ir pranešti apie sukčiavimą. Bendrovė atsisakė kompensuoti pareiškėjo patirtą nuostolį, nes mokėjimo operacija buvo autorizuota naudojant tik pareiškėjui žinomą PIN kodą.

Pareiškėjas nesutiko su bendrovės sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą – 380 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad tretieji asmenys iš jo rankų pagrobė atrakintą mobilųjį telefoną ir tą pačią dieną be jo sutikimo buvo atlikta 380 Eur mokėjimo operacija. Pareiškėjas teigia šios operacijos neinicijavęs ir neautorizavęs. Pareiškėjo teigimu, iš karto po telefono pagrobimo jis bandė susisiekti su bendrove, siekdamas užblokuoti prieigą prie savo sąskaitos, tačiau bendrovė neužtikrino galimybės apie sukčiavimą pranešti skubios pagalbos telefonu.

Pareiškėjas nurodo, kad buvo priverstas naudotis bendrovės susirašinėjimo funkcija, tačiau dėl automatizuotų tapatybės patvirtinimo procedūrų negalėjo operatyviai susisiekti su darbuotoju. Pareiškėjo teigimu, bendrovės darbuotojas į jo kreipimąsi atsakė tik apie 7 val., t. y. praėjus daugiau kaip keturioms valandoms nuo pirmojo bandymo susisiekti su bendrove, kai mokėjimo operacija jau buvo įvykdyta.

Pareiškėjas taip pat nurodo, kad bendrovės darbuotojai atsisakė suteikti informaciją apie jo sąskaitos likutį ir atliktas operacijas, todėl jis negalėjo laiku pateikti išsamios informacijos policijai.

---

[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.

Pareiškėjas mano, kad bendrovė neužtikrino tinkamo jo sąskaitos saugumo ir griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų laikymosi. Pareiškėjo teigimu, prieiga prie jo sąskaitos buvo apsaugota biometrinio tapatybės patvirtinimo priemone „Face ID“, tačiau tretieji asmenys, turėdami atrakintą mobilųjį telefoną, galėjo pakeisti prisijungimo būdą ir pasinaudoti SMS žinute gautu patvirtinimo kodu. Pareiškėjo vertinimu, bendrovė neturėjo leisti pakeisti tapatybės patvirtinimo būdo neatlikusi papildomo jo tapatybės patikrinimo, pavyzdžiui, pagal asmens dokumentą ar biometrinius duomenis. Pareiškėjas teigia, kad toks saugumo priemonių veikimas neatitiko griežto kliento autentiškumo patvirtinimo reikalavimų, nes fizinis mobiliojo įrenginio užvaldymas sudarė galimybę tretiesiems asmenims apeiti taikytas apsaugos priemones.

Be to, pareiškėjas nurodo, kad bendrovė netinkamai vykdė sukčiavimo prevencijos ir mokėjimo operacijų stebėsenos pareigas. Jo teigimu, ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta neįprastu jam paros metu, prieš tai pakeitus tapatybės patvirtinimo būdą, o beveik visos sąskaitoje buvusios lėšos buvo pervestos naujam, anksčiau nežinomam gavėjui. Pareiškėjo vertinimu, šių aplinkybių visuma turėjo sukelti bendrovei pagrįstų įtarimų dėl galimo sukčiavimo ir lemti papildomų saugumo priemonių taikymą, įskaitant laikiną mokėjimo operacijos sustabdymą ar papildomą tapatybės patvirtinimą.

Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas mano, kad bendrovė neužtikrino tinkamo mokėjimo priemonės saugumo, griežto kliento autentiškumo patvirtinimo ir sukčiavimo prevencijos priemonių taikymo, taip pat nesudarė galimybės operatyviai pranešti apie mokėjimo priemonės praradimą ir užkirsti kelią neteisėtam jos panaudojimui. Todėl pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei atlyginti dėl mokėjimo operacijos patirtus 380 Eur nuostolius.

Bendrovė atsiliepime nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti kaip nepagrįstą. Bendrovės teigimu, mokėjimo operacija buvo tinkamai inicijuota ir patvirtinta naudojant pareiškėjo personalizuotas saugumo priemones. Bendrovė nurodo, kad pagal jos taikomą autentifikavimo tvarką mokėjimo operacijai atlikti būtina prisijungti prie mobiliosios programėlės naudojant PIN kodą arba biometrinio tapatybės patvirtinimo priemones, inicijuoti mokėjimą ir papildomai jį patvirtinti. Bendrovės teigimu, jos informacinių sistemų duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo tinkamai autentifikuota ir užregistruota, o jos vykdymo metu nebuvo nustatyta techninių sutrikimų ar neteisėtos prieigos požymių.

Bendrovė nesutinka su pareiškėjo teiginiu, kad tretieji asmenys, pasinaudodami pavogtu telefonu, atkūrė jo paskyros PIN kodą SMS žinute gautu patvirtinimo kodu ir taip apeidami biometrinio tapatybės patvirtinimo priemones įgijo prieigą prie sąskaitos. Bendrovės pateiktais duomenimis, 2026 m. kovo 31 d. pareiškėjo paskyroje nebuvo užfiksuota PIN kodo keitimo ar atkūrimo veiksmų. Bendrovė nurodo, kad tą dieną 2 val. 20 min. ir 3 val. 58 min. buvo užfiksuoti du nesėkmingi bandymai prisijungti prie pareiškėjo paskyros iš jo naudojamo „iPhone 13“ įrenginio, o 4 val. iš to paties įrenginio buvo sėkmingai prisijungta naudojant galiojantį, anksčiau nepakeistą PIN kodą. Bendrovės duomenimis, 4 val. 3 min. buvo atlikta mokėjimo operacija.

Bendrovė taip pat nurodo, kad tik 2026 m. balandžio 1 d., prisijungus iš kito mobiliojo įrenginio „iPhone 8“, buvo pakeistas pareiškėjo paskyros PIN kodas, dėl to automatiškai nutrauktos visos ankstesnės prisijungimo sesijos. Bendrovė pažymi, kad pagal jos taikytą PIN kodo pakeitimo procedūrą buvo reikalaujama pateikti keturis pareiškėjo asmens tapatybės dokumento skaitmenis, šie buvo įvesti teisingai.

Bendrovės vertinimu, jos pateikti techniniai duomenys paneigia pareiškėjo nurodytą įvykių versiją, kad prieiga prie sąskaitos buvo įgyta atkūrus PIN kodą SMS žinute. Bendrovė mano, kad tretieji asmenys prie pareiškėjo paskyros prisijungė naudodami galiojantį PIN kodą, kuris jiems galėjo tapti žinomas dėl pareiškėjo nepakankamo rūpestingumo saugant personalizuotus saugumo duomenis.

Atsižvelgdama į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bendrovė prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą 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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 bendrovės ginčas kilo dėl bendrovės atsisakymo grąžinti pareiškėjo vardu bendrovėje atidarytoje sąskaitoje atlikto ginčijamo mokėjimo lėšas – 380 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bendrovė turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjo pateiktų paaiškinimų apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes nepatvirtina bendrovės sistemų duomenys.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bendrovė ***turi pareigą grąžinti pareiškėjui 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 mokėjimo operacija iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdyta prisijungus prie pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos mobiliosios programėlės naudojant prisijungimo slaptažodį ir papildomai mokėjimo operaciją patvirtinant tik pareiškėjui žinomu PIN kodo slaptažodžiu. Bendrovės teigimu, jos informacinių sistemų duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos vykdymo metu nebuvo nustatyta techninių sutrikimų ar neteisėtos prieigos požymių.

Bendrovė nesutinka su pareiškėjo teiginiu, kad tretieji asmenys, pasinaudodami pavogtu telefonu, atkūrė jo paskyros PIN kodą SMS žinute gautu patvirtinimo kodu ir taip apeidami biometrinio tapatybės patvirtinimo priemones įgijo prieigą prie sąskaitos. Bendrovės pateiktais duomenimis, 2026 m. kovo 31 d. pareiškėjo paskyroje nebuvo užfiksuota PIN kodo keitimo ar atkūrimo veiksmų.

Svarbu pažymėti, kad, be pareiškėjo subjektyvių paaiškinimų, kad, iš jo atėmę jo mobilųjį telefoną su atrakinta prieiga prie jo sąskaitos, tretieji asmenys atliko PIN kodo pakeitimą, nėra duomenų, kurie galėtų patvirtinti pareiškėjo nurodomas mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes.

Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas iš paties pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtos programėlės ir patvirtintas tik pareiškėjui žinomu PIN kodu. Pareiškėjas neigia pats inicijavęs ir patvirtinęs ginčijamą mokėjimą ir teigia, kas tą padarė tretieji asmenys pavogę jo mobiliojo telefono aparatą su atrakinta prieiga prie jo bendrovės sąskaitos, tačiau ginčo byloje nėra duomenų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomas tik pareiškėjo žinioje buvęs PIN kodas, kuriuo buvo patvirtintas mokėjimo operacijos įvykdymas.

Pareiškėjas taip pat teigia, kad tretieji asmenys, pasinaudodami pavogtu telefonu, atkūrė jo paskyros PIN kodą SMS žinute gautu patvirtinimo kodu ir taip apeidami biometrinio tapatybės patvirtinimo priemones įgijo prieigą prie jo sąskaitos. Bendrovė nesutinka su tokiais pareiškėjo teiginiais ir nurodo, kad 2026 m. kovo 31 d. pareiškėjo paskyroje nebuvo užfiksuota PIN kodo keitimo ar atkūrimo veiksmų. Įvertinus pareiškėjo paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes bei bendrovės pateiktus duomenis, galima teigti, kad ginčo byloje turimi duomenys nepatvirtina pareiškėjo nurodomų paaiškinimų apie mokėjimo

operacijos įvykdymo aplinkybes.

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 šaliai.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bendrovė pagrįstai, vadovaudamasi Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamą mokėjimą, todėl pareiškėjo reikalavimas bendrovei grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bendrovei dėl ginčijamo mokėjimo 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 argumentą[2].

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 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.