



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2018 m. vasario 17 d. Nr. 242-57

Vilnius

Lietuvos bankas gavo B. B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

1996 m. spalio 23 d. pareiškėja su banku sudarė fizinio asmens banko sąskaitos sutartį (toliau – banko sąskaitos sutartis). Banko sąskaitos sutarties pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita). 2017 m. vasario 2 d. pareiškėja su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota bekontaktė „Debit MasterCard“ kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė).

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama išnagrinėti tarp jos ir banko kilusį ginčą, bankui atsisakius grąžinti kortele pervestus pinigus. Pareiškėja nurodė, kad 2017 m. spalio 12 d. kortele ruošėsi atlikti mokėjimą, tačiau neaiškiu būdu buvo nuskaičiuoti beveik visi banko sąskaitoje esantys pinigai. Pareiškėja nurodo, kad iš banko sąskaitos nepagrįstai buvo atlikti 5 pavedimai skirtingomis sumomis. Apie tai pareiškėja iš karto informavo banką, tačiau bankas nesiėmė priemonių pareiškėjos lėšoms, esančioms banko sąskaitoje, apsaugoti. Pareiškėjos teigimu, bankas pagal sudarytą sutartį įsipareigojo saugoti pareiškėjos lėšas, informuoti ją apie bet kokius galimus pasikėsinimus, o atsiradusią žalą atlyginti.

Iš pareiškėjos pateiktų dokumentų matyti, kad 2017 m. spalio 12 d. pareiškėja susidomėjo pasiūlymu, kurį pateikė www.ForexGrand.com. Pareiškėjos teigimu, norint tinkamai naudotis teikiamomis paslaugomis, reikėjo užsiregistruoti ir prisijungus prie elektroninės banko sistemos, atlikti lėšų pavedimą. Kadangi pareiškėjai nepavyko prisijungti prie elektroninės banko sistemos, pareiškėja nusprendė, kad jokių pavedimų neatliks. Paskambinę www.ForexGrand.com darbuotojai bandė įkalbėti ir prašė pateikti prisijungimo prie elektroninės banko sistemos duomenis, tačiau pareiškėja atsisakė. Pareiškėja nurodo, kad po pokalbio prisijungusi prie elektroninės banko sistemos pastebėjo, kad iš jos banko sąskaitos yra atlikos 5 pinigų pervedimo operacijos, kurių metu pervesta 432,95 Eur suma. Pareiškėjos teigimu, ji jokių sutarčių nepasirašė ir jokių kitų veiksmų neatliko. Pareiškėja taip pat pateikė nuotrauką iš elektroninės banko sistemos, jos teigimu, iš jos yra matoma, kada ir kokie lėšų pervedimai buvo padaryti, todėl iš banko reikalauja grąžinti pervedimų metu prarastas lėšas.

Bankas su pareiškėjos reikalavimais nesutiko ir prašė juos atmesti. Bankas nurodė, kad pareiškėja nuo 2016 m. balandžio 19 d. naudojasi su investavimu susijusiomis paslaugomis. Banko teigimu, pareiškėja registravosi investavimo paslaugas teikiančiose svetainėse (tixfx.com, 10brokers.com, idbtrades.com, investingci.com, fxinvesting.com) pati ir (arba) naudojosi asmenų, kurie per ryšio priemones („Skype“ arba telefonu) su ja susisiekė ir prisistatė investavimo specialistais, paslaugomis. Dar 2017 m. rugpjūčio 24 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbiami*) pareiškėja buvo informuota, kad bankas atsisako kompensuoti kredito limitu sąskaitoje kredito

kortele 2017 m. kovo 28 d. įvykdytą operaciją gavėjo *Fortrade Limited* naudai, nes pareiškėja iš banko sąskaitos mokėjimo kortele persivedė lėšas į investavimo platformoje registruotas paskyras ir dėl to patyrė nuostolių dėl investavimo paslaugų. Šių operacijų bankas neturėjo pagrindo ginčyti kaip neautorizuotų. Banko teigimu, šie faktai įrodo, kad pareiškėja nuolat užsiima rizikingu investicijų veikla, pervesdama savo lėšas į trečiųjų asmenų sąskaitas. Banko teigimu, jis ne kartą rekomendavo pareiškėjai pačiai blokuoti savo banko kortelę, tačiau pareiškėja į banko rekomendacijas nekreipė dėmesio ir toliau atlieka analogiškas operacijas. Banko nuomone, tai suponuoja išvadą, kad pareiškėja savo veiksmais sudaro sąlygas nuostoliams atsirasti.

Bankas nurodė ir tai, kad lėšų gavėjo administruojamoje interneto parduotuvėje pareiškėjos vardu buvo atidaryta virtualioji sąskaita, į kurią lėšos pervestos siekiant vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje. Bankas pažymi, kad mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos. Banko teigimu, pareiškėjos nurodomos aplinkybės dėl lėšų gavėjo sukčiavimo nėra banko atliekamo tyrimo dalykas. Bankas nurodo, kad lėšų gavėjo tinklalapyje atidarytoje virtualiojoje sąskaitoje vykdytos operacijos su banko vykdytomis mokėjimo operacijomis yra susijusios tik netiesioginiu ryšiu, todėl bankas neturi pagrindo kompensuoti pareiškėjai pervestų lėšų, nes šie pervedimai yra inicijuoti su pareiškėjos žinia, todėl negali būti laikomi neautorizuotais.

Banko teigimu, nagrinėjamu atveju pateikus kortelės duomenis nereikėjo suvesti elektroninės banko sistemos prisijungimo duomenų, nes „Saugių pirkimų internetu“ programoje (toliau – programa) būtina registruoti visas banko išduodamas mokėjimo korteles, jei pageidaujama atsiskaityti internetu. Programoje registruotoms „MasterCard“ ir „Maestro“ kortelėms saugų pirkimą internetu užtikrina tarptautinė saugumo programa „MasterCard SecureCode“, o „Visa“ kortelėms – „Verified by Visa“. Banko teigimu, jei lėšų gavėjas taip pat dalyvauja šiose tarptautinėse programose, tuomet bankas turi galimybę užtikrinti griežtą mokėtojo tapatybės nustatymą ir atliekant operacijas kortelėmis internetu papildomai reikalauja prisijungti prie elektroninės banko sistemos su mokėtoju asmeniškai suteiktomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Bankas teigia, kad šiais lėšų pervedimo atvejais, pareiškėjai pateikus kortelės duomenis *www.ForexGrand.com* darbuotojui, pareiškėjos nebuvo prašoma papildomai patvirtinti lėšų pervedimo prisijungiant prie elektroninės banko sistemos, t. y. nebuvo vykdoma griežta mokėtojo tapatybės nustatymo procedūra, nes lėšų gavėjas nedalyvauja tarptautinėje saugumo programoje „MasterCard SecureCode“. Bankas taip pat nurodo, kad šiuo atveju nėra įrodymų, jog pareiškėja lėšas būtų praradusi. Lėšos yra pervestos gavėjui, registruojantis jo paslaugų sistemoje, siekiant gauti šio gavėjo teikiamas paslaugas, ir nėra jokių įrodymų, kad pareiškėja negali disponuoti lėšomis, kurios buvo pervestos į virtualiąją sąskaitą.

Taigi bankas nurodo, kad nei kortelės sutarties, nei teisės aktų reikalavimų nepažeidė ir tinkamai vykdė savo įsipareigojimus, todėl prašo netenkinti pareiškėjos reikalavimo.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl banko prievolės grąžinti pareiškėjai lėšas, nes pareiškėja nurodė, kad ji neautorizavo mokėjimo, todėl pinigai iš pareiškėjos sąskaitos buvo pervesti nepagrįstai.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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. Pagal Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Kortelės sutartimi šalys susitarė, pagal kokius duomenis bankas identifikuos pareiškėją, ir sulygo, kad elektroniniais kanalais panaudojant pareiškėjai suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones bankui pateikti

nurodymai laikomi pateiktais pareiškėjos ir jeigu įrodoma, kad neįgaliotas asmuo autentiškumo patvirtinimo procedūra pasinaudojo dėl pareiškėjos kaltės, nurodymai atlikti operacijas laikomi pateiktais pareiškėjos ir galioja kaip pačios pareiškėjos pateikti nurodymai (kortelės sutarties 6.1, 6.3. ir 7.1 papunkčiuose). Pareiškėjos pareiga naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas ir imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai, įtvirtinta ir Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 1 punkte ir to paties straipsnio 2 dalyje.

Kortelės sutarties 6.4 papunktyje taip pat numatyta, kad tam tikrais atvejais pareiškėja kortele pateikiamą nurodymą atlikti lėšų pervedimą taip pat gali patvirtinti pateikdama kortelės duomenis (pvz.: vardas ir pavardė / pavadinimas, kortelės numeris, jos galiojimo terminas, CVV2/CVC2 kodas (skaitmenys kitoje kortelės pusėje)). Visais šiame papunktyje numatytais būdais pateiktas nurodymas atlikti pinigų pervedimą laikomas tinkamai patvirtintu pareiškėjos, toks patvirtinimas laikomas turinčiu tokią pat teisinę galią kaip ir pareiškėjos parašas.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja 2017 m. spalio 16 d. pretenzijoje bankui nurodė, kad ji tik užsiregistravo *www.ForexGrand.com* sistemoje, tačiau naudojantis elektronine banko sistema pervesti lėšų gavėjui nepavyko. Pareiškėja teigia neautorizavusi mokėjimo, todėl pinigai negalėjo būti pervesti lėšų gavėjui, tačiau iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų (pareiškėjos mokėjimo kortelių autorizavimo istorijos nuo 2016 m. balandžio 19 d. iki 2017 m. spalio 20 d.) matyti, kad 2017 m. spalio 12 d. naudojantis kortele buvo atlikti ir patvirtinti 5 lėšų pavedimai į *www.ForexGrand.com* sąskaitą, o visos operacijos buvo inicijuotos internetu (pagal Kortelės sutarties 6.4 papunktį). Šios aplinkybės patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos panaudojant pareiškėjai išduotus personalizuotus mokėjimo kortelės saugumo požymius, todėl, atsižvelgiant į kortelės sutarties sąlygas, laikytina, kad mokėjimo nurodymai buvo pateikti pačios pareiškėjos. Pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymą, bankui nekyla prievolė gražinti pareiškėjai lėšų, kurios buvo pervestos šalių sutartu būdu autorizavus mokėjimo operacijas.

Pareiškėja taip pat teigia, kad nebuvo suteikta paslauga, už kurią pareiškėja yra sumokėjusi naudodamasi banko išduota mokėjimo kortele, todėl bankas turėtų pareiškėjai gražinti lėšas. Iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad atlikus mokėjimo operacijas lėšos buvo įskaitytos į minėtoje interneto svetainėje atidarytą virtualiąją sąskaitą, t. y. mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai ir lėšos buvo pervestos pareiškėjos nurodytam lėšų gavėjui. Taip pat sutiktina su banko pozicija, kad lėšų gavėjo tinklalapyje atidarytoje virtualiojoje sąskaitoje (kuri nėra banko sąskaita) atliktos (turėtos atlikti) operacijos su banko sąskaitoje vykusiomis mokėjimo operacijomis yra susijusios tik netiesioginiu ryšiu. Pažymėtina, kad pareiškėja lėšas į virtualiąją sąskaitą pervedė siekdama, kad virtualiojoje sąskaitoje būtų vykdoma internetinė prekyba pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje. Tai reiškia, kad pirminis ir tiesioginis lėšų iš banko sąskaitos į virtualiąją sąskaitą pervedimo tikslas buvo tai, kad lėšos patektų į virtualiąją sąskaitą, nes būtent iš virtualiosios sąskaitos pareiškėja tikėjosi investuoti ir iš to gauti naudos. Atkreiptinas dėmesys, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos ir lėšos iš banko sąskaitos buvo pervestos tiesiogiai sumokant už konkrečią pareiškėjai teikiamą paslaugą. Todėl, nustatęs, kad lėšos iš banko sąskaitos lėšų gavėjui buvo pervestos siekiant jas pervesti į virtualiąją sąskaitą, iš kurios galima vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje, tačiau tai nebuvo mokėjimas lėšų gavėjui už lėšų gavėjo pareiškėjai teiktas paslaugas, Lietuvos bankas neturi pagrindo sutikti su pareiškėjos teiginiais, kad lėšos jai turi būti gražintos dėl to, kad lėšų gavėjas pareiškėjai nesuteikė paslaugos, už kurią pareiškėja mokėjo naudodamasi kortele.

Be to, Lietuvos bankui pateikti duomenys taip pat patvirtina, kad pareiškėja jau nuo 2016 m. balandžio 19 d. naudojami įvairiomis su investavimu susijusiomis paslaugomis. Pažymėtina, kad ji jau buvo kreipusis į banką dėl su investavimu susijusių pinigų gražinimo, tačiau 2017 m. rugpjūčio 24 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbiami*) bankas informavo pareiškėją neturintis teisinio pagrindo gražinti pareiškėjos investuotų lėšų, nes pareiškėja iš sąskaitos naudodamasi mokėjimo kortele persivedė lėšas į investavimo platformoje registruotas paskyras ir tose paskyrose patyrė

nuostolių dėl investavimo paslaugų, todėl ji šių operacijų neturėjo pagrindo ginčyti kaip neautorizuotų. Lietuvos banko vertinimu, šie faktai patvirtina, kad pareiškėja nuolat užsiima rizikingų investicijų veikla ir jau buvo informuota apie galimas kilti pasekmes (apie investuojamų lėšų praradimą), tačiau ir toliau atlieka analogiškus lėšų pervedimus. Darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankas tinkamai vykdė sutartyje ir teisės aktuose įtvirtintas pareigas, informavo pareiškėją apie galimus kilti nuostolius, todėl bankui nekyla prievolė grąžinti pareiškėjai lėšų, kurios buvo pervestos šalių sutartu būdu autorizavus mokėjimo operacijas.

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 B. B. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius