



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

**SPRENDIMAS  
DĖL T. K. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. liepos 4 d. Nr. 242-275

Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2014 m. kovo 17 d. pareiškėja su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota „Maestro“ mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelė). Minėtą sutartį pareiškėja atnaujino ir pareiškėjai buvo išduota bekontaktė „Debit MasterCard“ kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – bekontaktė kortelė). 2017 m. rugpjūčio 2 d. pareiškėja su banku sudarė Lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kredito kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota bekontaktė klasikinė kredito kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kredito kortelė).

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama išnagrinėti tarp jos ir banko kilusį ginčą, bankui atsisakius gražinti pareiškėjos kortele, bekontakte kortele ir bekontakte kredito kortele gavėjams pervestus pinigus. Pareiškėja nurodė, kad 2017 m. liepos mėnesį jai paskambino rusiškai kalbantys asmenys, prisistatė esantys brokeriai ir įkalbėjo prekiauti akcijomis. Pareiškėja teigia, kad minėti brokeriai apgaulės būdu iš jos išviliojo 62 540,40 Eur. Pareiškėja paaiškino, kad pinigus pervesdavo į *Everest.trade*, *gfbroker.com*, *maximarkets.org*, *paybis.com* platformose atidarytas savo virtualias sąskaitas. Pareiškėja nurodė, kad prieš kelerius metus bankas vienam panašioje padėtyje atsidūrusiam jos pažįstamam asmeniui atlygino patirtus nuostolius, todėl pareiškėja banko prašė inicijuoti mokėjimo operacijų, kurių metu pareiškėja į minėtas virtualias sąskaitas pervedė pinigines lėšas, užginčijimą pagal tarptautinės mokėjimų kortelių *Mastercard* organizacijos nustatytas mokėjimo gražinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) taisykles ir kompensuoti pareiškėjos patirtą 62 540,40 Eur nuostolį.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad nesutinka kompensuoti pareiškėjos patirtų nuostolių dėl ginčijamų pareiškėjos tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų. Bankas paaiškino, kad pareiškėja inicijavo mokėjimo operacijas vykdyti pareiškėjos vardu atidarytoje banko ir kredito limito sąskaitoje tiek mokėjimo kortelėmis, tiek ir teikdama vykdyti tarptautinį mokėjimo pavedimą. Banko teigimu, pareiškėjos prašoma taikyti mokėjimo gražinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) paslauga nagrinėjamo ginčo atveju negali būti taikoma, nes visos pareiškėjos pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo tinkamai pačios pareiškėjos autorizuotos ir susijusios su investavimu. Banko nuomone, pareiškėjos patirti nuostoliai nėra patirti jos banko sąskaitoje bei kredito limito sąskaitoje, nes pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos atliktos gavėjams, su kuriais pareiškėja turėjo dalykinių santykių ir jų administruojamose interneto platformose turėjo atsidariusi virtualias sąskaitas arba paskyras. Pareiškėjos ginčijamų naudojantis debeto ir kredito mokėjimo kortelėmis atliktų mokėjimo operacijų bei inicijuoto tarptautinio mokėjimo pavedimo tikslas buvo pervesti pinigines lėšas iš pareiškėjos banko sąskaitos į pareiškėjos vardu gavėjų *Everest.trade*, *gfbroker.com*, *maximarkets.org*, *paybis.com* administruojamose interneto platformose esančias virtualias sąskaitas arba paskyras. Šios sąskaitos

arba paskyros atidarytos tam, kad dėl jose vykdomų operacijų būtų gauta pelno iš investavimo veiklos. Pareiškėja dėl trečiųjų asmenų veiksmų patyrė nuostolių virtualiosiose sąskaitose nepavykus investicinei veiklai, įskaitant ir virtualiąsias valiutas.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų negalima ginčyti ir taikyti mokėjimo grąžinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) procedūros, nes tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo grąžinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) paslauga nėra taikoma dėl gavėjo veiksmų, kurie nepateisino mokėtojo su investavimu susijusių lūkesčių. Tokia pati tvarka galioja ir ginčijant mokėjimo operacijas finansines paslaugas teikiantiems gavėjams, jei mokėjimo operacijos atliktos su mokėtojo žinia ir nuostolių mokėtojui sukėlę veiksmai atlikti vykdant tolimesnes mokėjimo operacijas virtualioje sąskaitoje arba paskyroje, kuriai papildyti buvo atliktos mokėtojo ginčijamos mokėjimo operacijos. Tokiu atveju paslaugos, kurioms vykdyti buvo atliekamos ginčijamos operacijos kortele (virtualios sąskaitos arba paskyros interneto platformoje papildymas), yra suteiktos tinkamai, nes lėšos pasiekė virtualias sąskaitas arba paskyras. Pareiškėja pateikė duomenis, patvirtinančius, kad ji turėjo atsidariusi virtualias sąskaitas ir jas papildė ginčijamų mokėjimo operacijų metu. Atsižvelgiant į tai, kad virtuali sąskaita arba paskyra buvo papildyta, nėra jokio pagrindo teigti, kad pareiškėjai paslauga nebuvo suteikta.

Dėl pareiškėjos argumento, kad prieš kelerius metus vienam asmeniui buvo pritaikyta mokėjimo grąžinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) procedūra ir pinigai buvo sugrąžinti, bankas paaiškino, kad nuo 2017 m. balandžio įsigaliojo nauja *Mastercard* taisyklių redakcija, kurioje buvo numatyta, kad tais atvejais, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos ir kai veikla yra susijusi su investavimu, azartiniais lošimais ir panašiais atvejais, *chargeback* procedūra netaikoma.

Dėl šių priežasčių bankas nurodo, kad nei sutarčių, nei teisės aktų reikalavimų pareiškėjos atžvilgiu nepažeidė, 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 inicijuoti pareiškėjos tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų mokėjimo grąžinimo (atšaukimo) pagal tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos *Mastercard* nustatytas taisykles (*chargeback* procedūra) ir kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Pagal Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo, t. y. pareiškėja neneigia pati pateikusi bankui vykdyti visas mokėjimo operacijas. Pagal banko pateiktą informaciją, visos pareiškėjos pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo atliktos taikant griežtą debeto ir kredito kortelių naudotojo tapatybės nustatymo procedūrą papildomai pareiškėjai patvirtinat savo tapatybę prisijungimu prie jai teikiamos banko interneto banko paslaugos su tik jai vienai žinomomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Taigi, kad pareiškėjos pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, tarp šalių ginčo nėra, todėl plačiau apie mokėjimo operacijos tinkamą autorizavimą šiame ginče nebus pasisakoma.

Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėja mokėjimų operacijas vykdyti inicijavo gavėjams, užsiimantiems investavimo paslaugų teikimu, jų administruojamose interneto platformose, kuriose pareiškėja buvo atidariusi virtualias sąskaitas arba paskyras (*Everest.trade*,

*gfbroker.com, maximarkets.org, paybis.com, payeer.com*). Pareiškėja teigia, kad nebuvo suteikta paslauga, už kurią pareiškėja yra sumokėjusi naudodamasi banko išduota mokėjimo kortele, bekontakto mokėjimo kortele bei bekontakto kredito kortele, todėl bankas turėtų inicijuoti mokėjimo operacijų ginčo procedūrą ir suteikti mokėjimo grąžinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) paslaugą – pareiškėjai grąžinti lėšas. Iš pareiškėjos ir banko pateiktų duomenų matyti, kad atlikus mokėjimo operacijas lėšos buvo įskaitytos į minėtose interneto svetainėse atidarytas virtualias sąskaitas, t. y. mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai ir lėšos buvo pervestos pareiškėjos nurodytiems lėšų gavėjams. Taip pat sutiktina su banko pozicija, kad lėšų gavėjo tinklalapyje atidarytoje virtualioje sąskaitoje (kuri nėra banko sąskaita) su pervestomis lėšomis atliktos (turėtos atlikti) operacijos su banko sąskaitoje vykusiomis mokėjimo operacijomis yra susijusios tik netiesioginiu ryšiu. Pažymėtina, kad pareiškėja lėšas į virtualias sąskaitas pervedė siekdama, kad virtualiose sąskaitose būtų vykdoma internetinė prekyba pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje. Tai reiškia, kad pirminis ir tiesioginis lėšų iš banko sąskaitos į virtualią sąskaitą pervedimo tikslas buvo tai, kad lėšos patektų į virtualią sąskaitą, nes būtent iš virtualios 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 virtualią 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 grąžintos dėl to, kad lėšų gavėjas pareiškėjai nesuteikė paslaugos, už kurią pareiškėja mokėjo naudodamasi mokėjimo kortele, bekontakto mokėjimo kortele bei bekontakto kredito mokėjimo kortele. Svarbu pažymėti, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nustatyta, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos po 2017 m. balandžio mėnesio, kai įsigaliojo nauja *Mastercard* taisyklių redakcija, todėl pareiškėjos teiginiai, kad jos pažįstamam asmeniui prieš kelerius metus buvo pritaikyta mokėjimo grąžinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) procedūra ir nuostoliai buvo atlyginti, šio ginčo atveju nėra teisiškai reikšmingi.

Atsižvelgiant į ginčo medžiagoje nustatytą įrodymų visumą, manytina, kad bankui nekyla prievolė grąžinti pareiškėjai lėšų, kurios buvo pervestos pareiškėjos nurodytiems lėšų gavėjams 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 T. K. 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