



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

**SPRENDIMAS
DĖL V.S. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. lapkričio 26 d. Nr. 242-479
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos V. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS* Lietuvos skyriaus (toliau – bankas) kilusį ginčą dėl mokėjimo operacijos atšaukimo ir piniginių lėšų gražinimo.

Nustatyta:

2019 m. balandžio 30 d. pareiškėja pasinaudodama banko išduota mokėjimo kortele Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – mokėjimo kortelė) pateikė vykdyti bankui 250 Eur mokėjimo nurodymą (toliau – mokėjimo nurodymas), skirtą gavėjui *olympusmarkets.com*.

2019 m. balandžio 30 d. 17:10:45 val. pareiškėja telefonu kreipėsi į banką, prašydama atšaukti mokėjimo nurodymą. Banko darbuotoja pareiškėją informavo, kad ji turi pateikti mokėjimo nurodymo atšaukimo paraišką. 2019 m. balandžio 30 d. 17:33:29 val. pareiškėja raštu per elektroninę bankininkystę bankui pateikė paraišką atšaukti mokėjimo nurodymą.

2019 m. gegužės 2 d. bankas elektronine žinute informavo pareiškėją, kad jos prašymas atšaukti mokėjimo nurodymą yra atmestas, nes pareiškėjos 2019 m. balandžio 30 d. pavedimo atšaukimo prašyme nurodyta informacija apie mokėjimo pavedimą buvo neteisinga (pareiškėjos prašyme nurodyti mokėjimo pavedimo duomenys buvo netikslūs).

2019 m. gegužės 2 d. pareiškėja telefonu kreipėsi į banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo. 2019 m. gegužės 2 d. 09:39:14 val. pareiškėja interneto banko žinute pateikė prašymą bankui panaikinti 250 Eur rezervaciją jos banko sąskaitoje.

2019 m. gegužės 6 d. 08:29:30 val. bankas interneto banko žinute pareiškėjai pateikė atsakymą, kad prašymo atšaukti mokėjimo operaciją negalėjo įvykdyti, nes 250 Eur yra nurašyti iš pareiškėjos banko sąskaitos, ir rekomendavo užpildyti paraišką dėl 250 Eur gražinimo.

2019 m. gegužės 8 d. pareiškėja bankui pateikė prašymą išaiškinti ginčytiną mokėjimo operaciją, kuriame nurodė, kad kreipėsi į gavėją *olympusmarkets.com* dėl 250 Eur gražinimo, tačiau šis neatsakė ir lėšų negražino. Pareiškėja banko prašė gražinti 250 Eur.

2019 m. rugpjūčio 1 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą, kad išnagrinėjo jos 2019 m. balandžio 30 d. prašymą atšaukti mokėjimo operaciją ir nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo pareiškėjos tinkamai autorizuota, operacija patvirtinta tik pareiškėjai žinomą saugos kodu. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad mokėjimo gražinimo (angl. *chargeback*) paslauga negali būti taikoma, nes mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota ir susijusi su investavimo veikla. Bankas pareiškėjai paaiškino, kad pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisykles mokėjimo gražinimo paslauga netaikoma dėl gavėjo veiksmų, kurie nepateisino su investavimu susijusių mokėtojo lūkesčių.

Pareiškėja nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad, pervedusi pinigus per elektroninę bankininkystę gavėjui *olympusmarkets.com*, įtarė, kad susidūrė su nesąžiningu finansinių paslaugų teikėju, todėl tą pačią dieną susisieikė su banku ir paprašė, kad sustabdytų pinigų pervedimą. Banko darbuotoja pareiškėjai patarė pačiai atšaukti mokėjimą per elektroninę bankininkystę. Pareiškėja nurodė, kad su prašymais atšaukti mokėjimo operaciją į banką kreipėsi 2019 m. gegužės 2 d. bei gegužės 6–8 d. ir bankui pateikė dokumentus, įrodančius,

kad lėšų gavėjas neatsako į jos laiškus. Pareiškėja prašė išaiškinti, ar bankas pagrįstai neatšaukė pareiškėjos pateikto mokėjimo nurodymo, kol piniginės lėšos jos sąskaitoje buvo tik rezervuotos ir nepasiekusios gavėjo, ir rekomenduoti bankui gražinti 250 Eur.

Bankas pateiktame Lietuvos bankui atsiliepime pažymėjo, kad, gavęs pareiškėjos prašymus atšaukti mokėjimo operaciją, atliko tyrimą ir nustatė, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota, operacija patvirtinta atskiru saugos kodu, kurį pareiškėja gavo SMS žinute. Be to, ir pati pareiškėja neginčija fakto, kad mokėjimo nurodymą autorizavo. Pareiškėja pateikė bankui bendrovės *olympusmarkets.com* atsakymą į pareiškėjos užklausa, kuriame bendrovė patvirtino, kad iš pareiškėjos gavo 250 Eur mokėjimą. Taigi, bankas pareiškėjos pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdė tinkamai.

Pasisakydamas dėl mokėjimo kortele vykdytos operacijos, bankas pažymėjo, „kad mokėjimo operacijos, panaudojant mokėjimo kortelę, vykdomos atitinkama seka t. y. bankas (mokėjimo kortelės išleidėjas), gavęs iš atsiskaitymo vietą aptarnaujančio banko pranešimą apie bandomą įvykdyti operaciją, inicijuotą panaudojant mokėjimo kortelę ir / ar jos duomenis bei nesant priežasčių jai atmesti, pateikia atsakymą, kad atsiskaitymas sėkmingas ir rezervuoja lėšas su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje. Tokiu būdu bankas, patvirtina, kad galės toliau vykdyti mokėjimo operaciją (nurašyti ir pervesti lėšas), kai iš lėšų gavėjo / jį aptarnaujančio banko gaus duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymą kortele. Prekės ir paslaugos vieta gavusi tokį banko (kortelės išleidėjo) patvirtinimą pagrįstai tikisi (žino), kad gaus mokėjimo operacijos sumą. Lėšų rezervavimas užtikrina finansinės operacijos (lėšų nurašymo) įvykdymą ateityje, todėl bankas net ir gavęs prašymus atšaukti rezervaciją to padaryti negali, nes nesant lėšų rezervacijos mokėtojo sąskaitoje gali nelikti lėšų finansinės operacijos (lėšų nurašymui) įvykdymui. Tokiu atveju finansinė operacija būtų vykdoma banko sąskaita, o prekę ar paslaugą, neatsiskaitęs už ją, gautų mokėtojas.“

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus argumentus bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą gražinti 250 Eur kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl to, ar bankas pagrįstai neatšaukė pareiškėjos pateikto vykdyti mokėjimo nurodymo. Pareiškėja teigia tą pačią dieną, kol dar piniginės lėšos nebuvo pervestos gavėjui, o tik rezervuotos, pateikusi bankui prašymą atšaukti mokėjimo operaciją Bankas teigia, kad mokėjimo operacijos atšaukti negalėjo, nes ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota, pareiškėja dėl mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi po to, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą, jį tinkamai įvykdė (lėšų gavėjas gavo lėšas) ir lėšų gavėjas nesutiko gražinti 250 Eur.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (redakcija, galiojusi nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2019 m. gegužės 1 d.).

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos. Sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją arba kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti duodamas per gavėją arba mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją. Mokėjimo operacija gali būti autorizuota iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas.

Ginčo byloje nėra šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja 250 Eur mokėjimo operaciją gavėjui *olympusmarkets.com* inicijavo pati, t. y. pareiškėja pripažįsta autorizavusi mokėjimo operaciją. Bankas pateikė paaiškinimus, kad pareiškėja inicijavo mokėjimo operaciją – internete suvedė mokėjimo kortelės duomenis ir mokėjimo operaciją patvirtino saugos kodu, kurį gavo trumpąja SMS žinute, išsiųsta į jos telefono numerį.

Tačiau pareiškėja teigia, kad, jai kreipusis į banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo, bankas turėjo atšaukti mokėjimo operaciją ir sugrąžinti pareiškėjai 250 Eur.

Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, pasibaigus šio straipsnio 1, 2 ir 3 dalyse nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos (galiojusios nuo 2018 m. lapkričio 6 d. iki 2019 m. liepos 1 d.), reglamentuojančios mokėjimo operacijos atšaukimą, yra analogiškos Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio nuostatomis.

Mokėjimų įstatymo 42 straipsnyje reglamentuota, kas yra mokėjimo nurodymo gavimo momentas. Minėto straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo gavimo momentu laikomas momentas, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gauna mokėjimo nurodymą. Jeigu mokėjimo nurodymo gavimo momentas nėra mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo darbo diena, laikoma, kad mokėjimo nurodymas gautas kitą darbo dieną. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali nustatyti laiką baigiantis darbo dienai, po kurio bet kuris gautas mokėjimo nurodymas laikomas gautu kitą darbo dieną; mokėjimo nurodymą inicijuojantis mokėjimo paslaugų vartotojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas gali susitarti, kad mokėjimo nurodymas būtų pradėtas vykdyti konkrečią dieną ar tam tikro laikotarpio pabaigoje arba dieną, kai mokėtojas pateikia lėšas savo mokėjimo paslaugų teikėjui. Tokiu atveju laikoma, kad mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra tą sutartą dieną. Jeigu sutarta diena nėra mokėjimo paslaugų teikėjo darbo diena, laikoma, kad mokėjimo nurodymas gautas kitą darbo dieną (2 dalis). Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.4 papunktyje –nustatyta, kad mokėjimo nurodymas laikomas gautu banke jo gavimo dieną, jei mokėjimo nurodymas buvo gautas iki sąlygose nustatyto laiko momento.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja mokėjimo nurodymo vykdymą saugos kodu patvirtino 2019 m. balandžio 30 d. 08:36:00 val., o į banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo telefonu kreipėsi 17:10:45 val. ir tą pačią dieną 17:33:29 val. bankui raštu pateikė prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą. Taigi, pareiškėja į banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo kreipėsi po to, kai mokėjimo nurodymas buvo gautas banke.

Pareiškėja paaiškino, kad kreipėsi į gavėją, prašydama gražinti pervestus 250 Eur, tačiau gavėjas jų negrąžino. Bankas pateikė informaciją, kad kreipėsi į gavėjo banką dėl pareiškėjos pateikto mokėjimo nurodymo ir gavo informaciją, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta – lėšos pervestos gavėjui.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnyje nustatyta, kad 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. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą. Svarbu tai, kad klaidingai į lėšų gavėjo banko sąskaitą pervestos lėšos iš lėšų gavėjo banko sąskaitos gali būti nurašytos tik esant lėšų gavėjo sutikimui. Nei mokėtojo bankas, nei lėšų gavėjo bankas neatsako už tai, kad klaidingai pervestų lėšų neįmanoma gražinti mokėtojui dėl to, kad lėšų gavėjas nesutiko jų gražinti ir (arba) dėl to, kad jų neįmanoma gražinti dėl kitų nuo bankų nepriklausančių aplinkybių (pvz., lėšų gavėjo banko sąskaitoje esantis lėšų likutis yra nepakankamas tokiam lėšų gražinimui atlikti, lėšos lėšų gavėjo sąskaitoje yra areštuotos ar pan. (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnis).

Įvertinus pirmiau minėtas Mokėjimo įstatymo nuostatas, Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, reglamentuojančias mokėjimo operacijos atšaukimą, ir nustatytus faktus, kad pareiškėja pati autorizavo mokėjimo operaciją, į banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo kreipėsi po to, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą, mokėjimo nurodymas buvo įvykdytas pagal pareiškėjos pateiktus duomenis ir gavėjas nesutiko gražinti lėšų, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai neatšaukė mokėjimo operacijos ir negrąžino pareiškėjai 250 Eur.

Nustačius, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota tinkamai, bankas ją tinkamai įvykdė, lėšų gavėjas nedavė sutikimo gražinti 250 Eur, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bankui pripažinti pagrįstu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 V. S. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas