



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

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

2020 m. balandžio 8 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-154
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjo vardu banke buvo atidaryta pagrindinė mokėjimo sąskaita Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Sąskaita), susieta su pareiškėjo vardu 2015 m. gruodžio 29 d. sudaryta debeto mokėjimo kortelės sutartimi (toliau – Sutartis) dėl bekontaktės lustinės debeto mokėjimo kortelės „Maestro“ Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Kortelė) išdavimo. Sudėtinė banko sąskaitos sutarties ir mokėjimo kortelės sutarties dalis yra nuo 2018 m. spalio 31 d. iki 2019 m. birželio 26 d. bei nuo 2019 m. birželio 26 d. galiojančios Debeto kortelės sutarties bendrosios sąlygos ir Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos (toliau – Sąlygos).

2019 m. lapkričio 26 d. pareiškėjas interneto banko žinute bankui pateikė pretenziją, prašydamas inicijuoti mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą (angl. *chargeback*) pagal tarptautinės mokėjimų kortelių „Mastercard“ organizacijos taisykles dėl bendrovės *Finmax* nesuteiktų paslaugų, už kurias pareiškėjas sumokėjo, atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Pareiškėjas ginčijo šias Korteles iš jo Sąskaitos inicijuotas ir banko įvykdytas mokėjimo operacijas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos): 2018 m. spalio 30 d. 234,97 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. lapkričio 2 d. 141,30 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. lapkričio 14 d. 937,46 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. lapkričio 16 d. 1 169,96 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. lapkričio 19 d. 1 310,35 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. lapkričio 28 d. 1 860,05 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. lapkričio 30 d. 1 593,51 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. gruodžio 3 d. 2 803,23 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. gruodžio 3 d. 935,62 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2018 m. gruodžio 6 d. 2 797 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2019 m. sausio 10 d. 715,45 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2019 m. sausio 10 d. 715,45 Eur gavėjui LIQPAY*TRZ; 2019 m. balandžio 15 d. 274,73 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. balandžio 15 d. 91,58 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. balandžio 23 d. 147,37 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. balandžio 26 d. 183,01 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. gegužės 2 d. 230,65 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. gegužės 2 d. 230,65 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. gegužės 2 d. 230,65 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. gegužės 2 d. 230,65 Eur gavėjui V*DENGIONLINE; 2019 m. gegužės 2 d. 230,65 Eur gavėjui V*DENGIONLINE.

Pareiškėjas banko paprašė tarpininkauti tarptautinėje mokėjimo kortelių organizacijoje „MasterCard“ (toliau – „MasterCard“ organizacija) dėl lėšų gražinimo, iš viso – 16 117,19 Eur. Pareiškėjo teigimu, tokia suma buvo pervesta įmonei *Finmax* už paslaugas prekiaujant tarptautinėje valiutų rinkoje. Pareiškėjas paaiškino, kad, bendrovei *Finmax* pasiūlius teikti investavimo paslaugas, jis užsiregistravo bendrovės puslapyje *finmxbo.com*. ir už finansines paslaugas inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas teigia negavęs iš *Finmax* paslaugų, už kurias sumokėjo, ir negali susigrąžinti iš *Finmax* sąskaitos jo paties pervestų pinigų, todėl laikytina, kad *Finmax* jam nesuteikė paslaugų.

2019 m. gruodžio 3 d. bankas informavo pareiškėją, kad negalės ginčyti pareiškėjo Korteles inicijuotų ir įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų, nes pareiškėjas praleido kreipimosi dėl mokėjimo operacijų ginčijimo „MasterCard“ organizacijoje terminą. Bankas

paiškino, kad mokėtojas dėl mokėjimo operacijos ginčo procedūros pradėjimo į banką turi kreiptis per 60 kalendorinių dienų nuo ginčijamos mokėjimo operacijos datos arba per 60 dienų nuo numatytos paslaugų suteikimo datos, jei ši data vėlesnė nei ginčijamos mokėjimo operacijos data. Banko teigimu, praleidus šiuos terminus, bankas negali inicijuoti mokėjimo operacijų ginčo procedūros pagal „MasterCard“ organizacijos taisykles.

2020 m. sausio 29 d. pateiktame atsakyme bankui pareiškėjas paaiškino, kad neprašo gražinti pinigų, kuriuos prarado investuodamas, o prašo gražinti pinigus, kuriuos pervedė į *Finmax platformą ir investavo*. Pareiškėjas paaiškino, kad jo pervesti pinigai yra *Finmax* platformoje jo vardu atidarytoje sąskaitoje ir jis nori juos susigražinti, nes *Finmax* nevykdė savo įsipareigojimų ir nesuteikė jam paslaugų. Pareiškėjas teigia, kad paslauga būtų laikoma suteikta tik tuo atveju, jeigu jis, kaip investuotojas, galėtų susigražinti savo pervestus pinigus iš *Finmax* platformoje turimos sąskaitos.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu netarpininkauti inicijuojant lėšų gražinimo procedūrą „MasterCard“ organizacijoje. Kreipimesi pareiškėjas teigia buvęs apgautas bendrovės (*Finmax*), neturinčios teisės teikti finansinių (investavimo) paslaugų, ir prarado visus šios bendrovės naudai pervestus pinigus. Pareiškėjo manymu, „Mastercard“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių sąlygos dėl neleistinumo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrų, siekiant ginčyti mokėjimo operacijas, susijusias su investavimu, pareiškėjui šiuo atveju negalėtų būti taikomos, nes jis neprašo gražinti pelno, kurį jis turėjo uždirbti, bet prašo gražinti į *Finmax* sąskaitą pervestus pinigus, nes bendrovė nesuteikė žadėtų paslaugų. Pareiškėjas remiasi „Mastercard“ organizacijos taisyklių sąlyga (pareiškėjas nurodo mokėjimo operacijos ginčo kodą – 4855), kuri, pareiškėjo teigimu, nustato, kad, jeigu mokėjimo operacija buvo atlikta prekybininko arba investuotojo naudai, o lėšos nebuvo įskaitytos į sąskaitą, pripažįstama, kad paslauga nebuvo suteikta ir dėl to bankas gali pradėti mokėjimo operacijų ginčo procedūrą „Mastercard“ organizacijoje. Pareiškėjas teigia ginčijamas mokėjimo operacijas atlikęs Kortele, pats suvedęs Kortelės duomenis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos siekiant atsiskaityti už finansinių paslaugų teikimą, todėl bankas, kaip Kortelės leidėjas, privalo kreiptis į „Mastercard“ organizaciją ir pradėti mokėjimo operacijų ginčo procedūrą. Taip pat pareiškėjas teigia nepraleidęs mokėjimo operacijų ginčijimo termino, nes „Mastercard“ taisyklėse (pareiškėjas remiasi „MasterCard Taisyklių“ ginčo kodu – 4855) nustatytas 540 dienų laikotarpis mokėjimo operacijų ginčo procedūrai pradėti. Pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui kreiptis į „Mastercard“ organizaciją dėl ginčijamų mokėjimo operacijų ginčo procedūros pradėjimo.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad pareiškėjo Kortele atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, visoms pareiškėjo kreipimesi nurodytoms operacijoms buvo taikoma griežto mokėtojo tapatybės patvirtinimo procedūra, įvykdyta prisijungimu prie pareiškėjui teikiamos interneto banko paslaugos su pareiškėjo turimomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Pareiškėjas taip pat neneigia pats davęs sutikimą ginčijamoms mokėjimo operacijoms įvykdyti, todėl jos yra tinkamai autorizuotos.

Bankas paaiškino, kad visos pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos yra susijusios su lėšų pervedimu iš Sąskaitos, naudojantis Kortele kaip mokėjimo priemone, į *elektronines pinigines, kurios nėra atidarytos Finmax.com*. „Nuo 2018 m. spalio 26 d. iki 2019 m. sausio 8 d. lėšos Operacijų metu buvo pervedamos į LIQPAY*TRZ, kuris kaip paslaugų teikėjas veikia telekomunikacinių paslaugų (prekybininko veiklos kodas 4814) bei kompiuterinių programų ir sistemų architektų paslaugų teikimo srityje (prekybininko veiklos kodas 7372), o nuo 2019 m. balandžio 11 d. iki 2019 m. balandžio 29 d. į V*DENGIONLINE, kuris kaip paslaugų teikėjas veikia finansinių paslaugų klientams teikimo srityje (prekybininko veiklos kodas 6012).“ Banko teigimu, pareiškėjas galimai iš šių elektroninių piniginių papildydavo jo vardu *Finmax* atidarytą paskyrą arba virtualią sąskaitą. Bankas pažymėjo, kad šios aplinkybės negali patvirtinti įrodymais, tačiau pats pareiškėjas savo 2020 m. sausio 29 d. pretenzijoje bankui yra patvirtinęs, kad „as pervedžiau pinigus į finmax platforma ir galejau investuoti. tokias paslaugas teikia finmax. pinigai pas mane finmax sąskaitoje ir juos negaliu susigražinti <...>“ Bankas pažymėjo, kad neturi galimybės tarptautine tvarka gauti daugiau informacijos iš ginčijamų mokėjimo operacijų gavėjų, nes mokėjimo operacijų ginčijimo terminai jau buvo pasibaigę dar iki pirmo pareiškėjo kreipimosi į banką.

Papildomai bankas paaiškino, kad nors pareiškėjui 2019 m. gruodžio 3 d. pateiktame atsakyme į pretenziją nurodė, kad negali ginčyti mokėjimo operacijų dėl praleisto ginčo termino, tačiau šiuo atveju ginčyti mokėjimo operacijų negali ir dėl to, kad *atsiskaitymai*

Kortele buvo iš esmės skirti pervesti lėšas į virtualią paskyrą prekybininko platformoje tikslu vykdyti su investavimu susijusią veiklą. Bankas nurodė, kad banko darbuotoja su pareiškėju 2020 m. sausio 30 d. susisiekė telefonu ir paaiškino, kad pareiškėjui buvo suteikta lėšų pervedimo paslauga, o dėl lėšų, kurias pareiškėjas pavedė norėdamas investuoti, susigražinimo pareiškėjas turėtų kreiptis į paslaugos teikėją arba į teisėsaugos institucijas. Pareiškėjas buvo informuotas, kad galimybių tenkinti pareiškėjo prašymą dėl operacijų ginčijimo „MasterCard“ organizacijos taisyklėse nustatyta tvarka bankas neturi, nes lėšų pervedimo paslauga pareiškėjui buvo suteikta, o pareiškėjo kreipimesi nurodytų mokėjimo operacijų Kortele tikslas buvo ne prekių ar paslaugų įsigijimas iš gavėjų, o lėšų pervedimas į gavėjų el. parduotuvėse atidarytas elektronines pinigines.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo teiginio, kad mokėjimo operacijoms ginčyti pagal „MasterCard“ taisyklės yra taikomas 540 dienų terminas, bankas paaiškino, kad pareiškėjo minimas „MasterCard“ mokėjimo operacijų 540 dienų ginčijimo terminas taikomas išankstinio paslaugų apmokėjimo atvejais, kai originalus mokėjimas kortele atliekamas iki paslaugų teikimo dienos (skrydžiai, renginiai, koncertai, kelionių paketai ir pan.). Kliento vykdyti atsiskaitymai Kortele buvo skirti pervesti lėšas iš elektroninių piniginių į kitą virtualią paskyrą prekybininko *Finmax* platformoje. Ginčijamų mokėjimo operacijų metu Kortele buvo perkama paslauga – lėšų perlaida, kuri buvo sėkmingai įvykdyta, todėl bankas neturi galimybės ginčyti mokėjimo operacijų dėl nesuteiktų paslaugų.

Bankas teigia, kad pareiškėjo reikalavimas pradėti Kortele inicijuotų mokėjimo operacijų ginčo procedūrą pagal pareiškėjo nurodomą „MasterCard“ taisyklių kodą 4855 yra nepagrįstas ir dėl to, kad pareiškėjo Kortele inicijuotų *ginčijamų mokėjimo operacijų gavėjai buvo ne Finmax, o V*DENGIONLINE ir LIQPAY*TRZ. Taigi, pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos, kurias jis siekia susigražinti, netgi tiesiogiai banko nebuvo pervestos į Finmax pareiškėjo turimą virtualią sąskaitą.* „Pareiškėjas nuostolius patyrė ne dėl ginčijamų operacijų Sąskaitoje, o dėl trečiųjų asmenų veiksmų jų administruojamoje *Finmax* platformoje atidarytoje virtualioje sąskaitoje, į kurią pats pareiškėjas nurodė pervedęs lėšas norėdamas investuoti į įvairias priemones, įvykdytų operacijų. Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, susijusios su tuo, jog tretieji asmenys atliko sukčiavimo požymių turinčias veikas pareiškėjo atžvilgiu, negali būti pagrindu ginčyti tinkamai pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas, kurių tikslas buvo papildyti operacijų gavėjų administruojamas pareiškėjo vardu atidarytas elektronines pinigines.“

Bankas paaiškino, kad kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos ir klientas neginčija pats kortele inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijas, bankas turi galimybę atstovauti savo klientų interesams dėl autorizuotų operacijų ginčijimo tarptautine tvarka, jei jie laiku kreipiasi į banką ir pateikia banko prašomą informaciją. „Vadovaujantis viešai skelbiamomis Kortelės sutarties sąlygomis klientai privalo periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą per mėnesį atidžiai tikrinti Sąskaitos išrašus bei juose nurodytas Sąskaitoje atliktas Operacijas, taip pat atidžiai perskaityti kitus banko pateikiamus dokumentus ir informaciją, susijusią su Operacijų Sąskaitoje atlikimu. Pastebėjus netikslumus ar neatitikimus Banko pateiktoje informacijoje apie Sąskaitoje atliktas Operacijas (įskaitant neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas Operacijas), Klientas privalo nedelsiant (per 5 (penkis) darbo dienas nuo tokių aplinkybių pastebėjimo, bet ne vėliau kaip per 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo Operacijos atlikimo dienos, išskyrus, kai Mokėjimo sąlygose yra nustatytas ilgesnis terminas) raštu ar kitu bankui priimtiniu būdu pateikti bankui nustatytos formos pretenziją dėl Sąskaitoje įvykdytos Operacijos ar kitų banko veiksmų, neatitinkančių Sutarties sąlygų.“ Bankas nurodė, kad, pagal „MasterCard“ taisyklės, jeigu pareiškėjas apskritai turėtų teisę į mokėjimo operacijų ginčo pradėjimo procedūrą, būtų taikomas maksimalus ginčo inicijavimo terminas – tik 120 dienų nuo lėšų nurašymo iš Sąskaitos dienos. Ši sąlyga galiojo ir pirmo pareiškėjo kreipimosi į banką metu. Paskutinė iš operacijų, t. y. iš Sąskaitos nurašytos lėšos, buvo atlikta 2019 m. gegužės 2 d., todėl iki pirmo kliento kreipimosi 2019 m. lapkričio 26 d. jau buvo praėję daugiau nei 120 dienų.

Bankas atsiliepime nurodė, kad tarptautine tvarka operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti dėl gavėjo veiksmų, kurie nepateisino mokėtojo su investavimu susijusių lūkesčių, kai mokėjimo operacijos yra autorizuotos, o nuostoliai patirti dėl virtualioje sąskaitoje, kuriai papildyti buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktų operacijų. Banko teigimu, nėra jokių galimybių tarptautine tvarka ginčyti pareiškėjo gavėjams inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų remiantis tuo, kad prekybininkas (lėšų gavėjas) nesuteikė paslaugų, nes nagrinėjamo ginčo atveju paslauga buvo pinigų perlaida, paslauga buvo

suteikta tinkamai – pinigai pateko į gavėjų administruojamas elektronines pinigines. Be to, bankas pervedant pinigus iš gavėjų LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE sąskaitų į *Finmax* platformoje atsidarytą pareiškėjo sąskaitą tiesiogiai nedalyvavo.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytas aplinkybes, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti 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 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, šalių ginčas kilo dėl banko prievolės inicijuoti pareiškėjo autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų banko jam išduota Kortelee ir naudojantis banko interneto banko sistema, ginčijimo procedūrą.

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.

Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo. Pareiškėjas neneigia, kad ginčijamas mokėjimo operacijas inicijavo pats suveddamas Kortelės duomenis ir tik jam žinomus personalizuotus saugos slaptažodžius. Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, patvirtinančius, kad pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos tik pareiškėjui žinomais personalizuotais saugos slaptažodžiais. Atsižvelgiant į tai, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo ginčo nėra ir ginčo byloje nėra duomenų, leidžiančių manyti, kad banko įvykdytos mokėjimo operacijos galėjo būti neautorizuotos, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo bei Taisyklių nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, o ginčijamos mokėjimo operacijos nagrinėjamo ginčo atveju laikytinos autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra pradėti pareiškėjo autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų ginčo procedūrą „MasterCard“ organizacijoje pagal „MasterCard“ taisyklių sąlygas. Pareiškėjas teigia, kad pinigines lėšas pervedė į bendrovės *Finmax* platformą turėdamas tikslą lėšas investuoti ir uždirbti pelno. Tačiau bendrovė *Finmax* nevykdo savo įsipareigojimų ir iš jo sąskaitos *Finmax* platformoje negražina pareiškėjo pervestų pinigų. Pareiškėjas teigia, kad *Finmax* nesuteikė žadėtų paslaugų, nes pareiškėjas iš *Finmax* sąskaitos negali susigrąžinti savo paties į bendrovės sąskaitą pervestų pinigų. Pareiškėjo teigimu, jo lėšų sugražinimas turi būti vykdomas pagal „MasterCard“ taisyklių lėšų sugražinimo kodą 4855, kuriame numatyta galimybė taikyti mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą, kai kortele apmokėtos prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos, o lėšų sugražinimui turi būti taikomas maksimalus 540 dienų terminas. Dėl minėtų priežasčių, pareiškėjo vertinimu, bankas turėtų inicijuoti Kortelee atliktų ir autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą „MasterCard“ organizacijoje.

Vertinant pareiškėjo bankui pateikto reikalavimo pagrįstumą, visų pirma pažymėtina tai, kad „Mastercard“ kortelės turėtojo galimybes susigrąžinti pinigines lėšas, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos, reglamentuoja „Mastercard“ prekės ženklo tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija.

Banko ir pareiškėjo sudarytos sutarties nuostatos nereglamentuoja banko teisių ir pareigų atstovaujant kortelės turėtojui (pareiškėjui) mokėjimo operacijos ginčo procedūroje tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose, tik nustatyta mokėtojo pareiga per maksimalų 60 dienų terminą nuo mokėjimo operacijos atlikimo dienos kreiptis į banką ir pateikti bankui pretenziją dėl Sąskaitoje įvykdytos mokėjimo operacijos. Banko parengtoje Mokėjimo kortelės turėtojo atmintinėje nurodoma, kad bankas gali atstovauti mokėtojo interesams sprendžiant ginčą su prekių arba paslaugų pardavėju, jei atsiskaityta už jo prekę arba paslaugą banko išduota mokėjimo kortele, tačiau prekė arba paslauga negauta dėl nuo banko nepriklausančių priežasčių, ir kreiptis į paslaugos arba prekės pardavėjo mokėjimo paslaugų teikėją bei ginčyti mokėjimo kortele įvykdytą mokėjimą tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatyta tvarka. Atmintinėje pažymima, kad mokėtojui reikia laikytis kreipimosi į banką terminų ir kreiptis ne vėliau nei per 60 kalendorinių dienų nuo ginčijamos

mokėjimo operacijos inicijavimo datos arba per 60 kalendorinių dienų nuo numatytos paslaugų suteikimo arba prekių pristatymo datos, jei ši data yra vėlesnė nei ginčijamos mokėjimo operacijos data.

Bankas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „Mastercard“ taisyklių sąlygas grindė atliekant mokėjimo operacijas galiojusia taisyklių nuostata, kad operacijų ginčijimo procedūra gali būti taikoma operacijoms, kuriomis įgyjama vertė, skirta lošimams, investavimui ar panašioms tikslams, tačiau minėta procedūra netaikoma įgytos vertės naudojimui, jos susigrąžinimui, pelnui bei nuostoliams, susijusiems su minėta įgyta verte,¹ ir tuo, kad pareiškėjas kreipėsi į banką praleidęs kreipimosi dėl mokėjimo operacijų ginčijimo terminą.

Nagrinėjamo ginčo byloje pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjo Kortele iš Sąskaitos inicijuotos ir paties pareiškėjo autorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ne tiesiogiai gavėjui bendrovei *Finmax*, iš kurios pareiškėjas teigia negalintis susigrąžinti lėšų, bet kitiems gavėjams – LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE. Būtent šiems lėšų gavėjams pareiškėjas bankui nurodė įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas ir bankas jas įvykdė – lėšas pervedė pareiškėjo nurodytiems gavėjams. Kita vertus, pateiktais duomenimis, jokios lėšų pervedimo iš pareiškėjo banke turimos Sąskaitos į bendrovės *Finmax* sąskaitą operacijos naudojantis banko pareiškėjui išduota Kortele nebuvo atliekamos, t. y. bankas nedalyvavo pervedant lėšas į bendrovėje *Finmax* pareiškėjo turimą sąskaitą. Lėšas į bendrovės *Finmax* sąskaitą pareiškėjas pervedė ne iš banko Sąskaitos, o iš lėšų gavėjų LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE sąskaitų. Taigi, pareiškėjas banko prašo ginčyti mokėjimo operacijas, kurias vykdant bankas nedalyvavo.

Bankas paaiškino, kad lėšų gavėjai, kuriems vykdant pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas buvo pervestos lėšos, yra kitų įmonių elektroninės piniginės, iš kurių pats pareiškėjas pervedinėjo lėšas į savo sąskaitą, atidarytą bendrovėje *Finmax*. Pareiškėjo paaiškinimai patvirtina, kad pareiškėjas pats iš LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE gavėjų sąskaitų pervedinėjo lėšas į *Finmax* atidarytą sąskaitą turėdamas tikslą investuoti ir iš to gauti naudos. Kita vertus, ginčijamos mokėjimo operacijos, kurias įvykdė bankas, pareiškėjo buvo inicijuotos kitiems gavėjams ir šių mokėjimo operacijų tikslas buvo kitas – pinigų perlaida, o ne investicinė veikla. Bankas pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas įvykdė tinkamai ir lėšas pervedė gavėjams LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE, o ir pareiškėjas neginčija, kad lėšos buvo pervestos gavėjams. Įvertinus, tai, kad pareiškėjo Kortele inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų tikslas buvo iš banko Sąskaitos pervesti lėšas į gavėjų LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE sąskaitas, ir tai, kad lėšos buvo tinkamai pervestos, darytina išvada, kad ginčijamomis mokėjimo operacijomis siekta gauti paslauga – lėšų pervedimas – pareiškėjui buvo suteikta. Pareiškėjas nuostolius patyrė ne dėl ginčijamų operacijų Sąskaitoje, o dėl trečiųjų asmenų veiksmų jų administruojamoje *Finmax* platformoje atidarytoje virtualioje sąskaitoje, į kurią pats pareiškėjas nurodė pervedęs lėšas norėdamas investuoti tarptautinėje valiutų rinkoje *Forex*, įvykdytų operacijų.

Pareiškėjas teigia, kad bendrovė *Finmax* jam negražina į bendrovės sąskaitą pervestų pinigų, todėl turi būti laikoma, kad paslauga nesuteikta ir turi būti taikomas „MasterCard“ taisyklių lėšų sugražinimo kodas – 4855. Bankas paaiškino, kad šis kodas yra taikomas tik tada, kai prekė arba paslauga, už kurią sumokėta kortele, yra nesuteikta. Iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų nustatyta, kad pareiškėjas *Finmax* interneto platformoje investavimo tikslais turėjo virtualią sąskaitą, kuria naudojosi ir į kurią iš gavėjų LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE sąskaitų pats pervedinėjo lėšas į *Finmax* sąskaitą, o bankas vykdant mokėjimo operacijas iš gavėjų LIQPAY*TRZ, V*DENGIONLINE sąskaitų į *Finmax* sąskaitą nedalyvavo. Iš ginčo byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėjo ginčijamų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų tikslas buvo pinigų perlaida, bankas pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams įvykdė tinkamai, o galutinis pareiškėjo inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų tikslas buvo lėšas pervesti į *Finmax* sąskaitą turint tikslą užsiimti investavimo veikla ir gauti pelno. Kaip jau buvo minėta, pagal „MasterCard“ taisykles, dėl tokių mokėjimo operacijų mokėjimo operacijų ginčo procedūra nėra inicijuojama.

Pareiškėjas teigia nepraleidęs mokėjimo operacijų ginčijimo termino „Mastercard“

¹ Anglų kalba: „Chargebacks are available to the issuer for transactions in which any value is purchased for gambling, investment or similar purposes. However, issuers have no chargeback rights related to the use of these chips or value, unspent chips, or withdrawal of such value, or on any winnings, gains or losses resulting from the use of such chips or value.“

organizacijoje, nes, pagal „Mastercard“ taisyklių sąlygas, jo inicijuotų mokėjimo operacijų ginčijimui turėtų būti taikomas 540 dienų ginčo procedūros pradėjimo terminas. Bankas nurodo, kad pareiškėjas apskritai negali tarptautine tvarka ginčyti autorizuotų mokėjimo operacijų, nes pareiškėjui paslauga – pinigų perlaida – buvo suteikta, o į *Finmax* sąskaitą norėdamas investuoti pareiškėjas pinigus pervedė ne ginčijamų mokėjimo operacijų metu. Be to, vadovaujantis „MasterCard“ taisyklėmis, nėra galimybės pradėti ginčo procedūrą dėl mokėjimo operacijų, kurios nepateisino mokėtojo su investavimu susijusių lūkesčių.

Pagal pareiškėjo ir banko sudarytos sutarties nuostatas bei Atmintinėje mokėjimo paslaugų teikėjams nurodomas sąlygas, pareiškėjas dėl autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo į banką turėjo kreiptis ne vėliau kaip per 60 dienų nuo mokėjimo operacijos atlikimo dienos, tačiau pareiškėjas į banką kreipėsi praėjus daugiau nei 4 mėnesiams nuo paskutinės mokėjimo operacijos atlikimo dienos. Banko pateiktos „MasterCard“ taisyklių sąlygos patvirtina, kad pareiškėjo reikalaujamas taikyti mokėjimo operacijų ginčijimo kodas – 4855 ir maksimalus 540 dienų terminas ginčyti mokėjimo operacijas yra taikomas tik toms mokėjimo operacijoms Kortele, dėl kurių paslauga nebuvo suteikta ir kurių suteikimo terminas yra atidėtas. Taigi, banko pateikta informacija patvirtina, kad pareiškėjo prašomas taikyti „Mastercard“ taisyklių mokėjimo operacijos ginčijimo kodas pareiškėjo ginčijamoms mokėjimo operacijoms negali būti taikomas.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad bankas, nepradėdamas autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo procedūros, nepažeidė „Mastercard“ organizacijos nurodymų, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 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