



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

**SPRENDIMAS  
DĖL T. N. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. balandžio 29 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-182  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo T. N. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2008 m. lapkričio 27 d. pareiškėja su banku sudarė banko sąskaitos valdymo sutartį, pagal kurią pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*), o 2011 m. lapkričio 15 d. pareiškėjos prašymu jai buvo atidaryta ir mokėjimo kortelės sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*).

2019 m. spalio 29 d. pareiškėja bankui pateikė 3 prašymus išnagrinėti ginčytinas, pareiškėjos teigimu, atliktas operacijas, kurių bendra suma – 2 500 Eur.

2019 m. lapkričio 19 d. banko konsultantas su pareiškėja susisiekė telefonu ir informavo, kad visi 3 prašymai išnagrinėti ginčytinas operacijas, atliktas mokėjimo kortele, yra atmesti, nes buvo atlikti kredito pervedimai, o ne atsiskaitymai naudojantis banko jai išduota mokėjimo kortele „Visa“ arba jos duomenimis. Banko konsultantas, atsižvelgdamas į pareiškėjos situaciją, patarė užpildyti naujus prašymus gražinti pervestas lėšas.

2019 m. lapkričio 20 d. ir 2019 m. lapkričio 21 d. pareiškėja pateikė 3 prašymus gražinti pervestas lėšas, bendra pageidautina susigražinti suma buvo 2 500 Eur.

2020 m. vasario 12 d. bankas informavo pareiškėją žinute interneto banke apie prašymų gražinti pervestas lėšas rezultatus, t. y. kad pervestos lėšos negali būti gražintos, kartu nurodydamas, kad rekomenduoja pareiškėjai kreiptis į teisėsaugos institucijas, įtarus įvykdytą nusikalstamą veiką.

Ginčydama banko veiksmų, tarpininkaujant susigražinant pervestas lėšas, pagrįstumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Remiantis kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis, teigtina, kad pareiškėja mano, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos banko jai išduota „Visa“ mokėjimo kortele, todėl, pareiškėjos vertinimu, bankas turėtų inicijuoti lėšų gražinimo (angl. „chargeback“) procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatyta tvarka.

Bankas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu. Atsiliepime bankas pažymi, kad, gavęs pareiškėjos prašymą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, vadovaudamasis pareiškėjos banko sąskaitų išrašo duomenimis, nustatė, kad visos trys operacijos, dėl kurių buvo pateiktos paraiškos, buvo atliktos kaip kredito pervedimai iš sąskaitos prisijungus prie interneto banko, o ne kaip atsiskaitymai su mokėjimo kortele, suvedus kortelės duomenis interneto svetainėje. Bankas paaiškino, kad jeigu banko sąskaitos judėjimo išrašė operacijos pavadinime nurodomas „Mokėjimas“, tai reiškia, kad mokėjimo operacija buvo atlikta klientui prisijungus prie elektroninės bankininkystės. Išrašė matyti, kad atliekant pervedimą nurodomas gavėjas bei gavėjo banko sąskaita. Jeigu klientas atlieka ne kredito pervedimą, o atsiskaitymą mokėjimo kortele, sąskaitos judėjimo išrašė prie mokėjimo operacijos aprašymo nurodomas dalinis numeris (t. y. keturi paskutiniai skaičiai, pvz. \*\*\*\*\*9601), tai reiškia, jog operacijoje naudojami mokėjimo kortelės duomenys. Bankas nurodė, kad, atlikus kredito pervedimus, mokėjimo gražinimo paslauga nėra galima, nes, pagal kortelių organizacijos „Visa“ taisykles, inicijuoti mokėjimo gražinimo procedūrą galima tik dėl operacijų, atliktų mokėjimo kortele arba panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (t. y. mokėjimo paskirtyje turi matytis kortelės duomenys). Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo

operacijos nebuvo atliktos jai išduota mokėjimo kortele „Visa“, bankas nurodo nesikreipęs į „Visa“ mokėjimo kortelių organizaciją ir neinicijavęs mokėjimo gražinimo procedūros. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėja, pasirašydama prašymus, interneto banke dėl atliktų pervedimų gražinimo nurodė sutinkanti su viešai kainyne numatytais komisiniais mokesčiais, šiuo atveju – 10 Eur už kiekvieną prašymą, nesvarbu, ar lėšų gavėjas sutiks gražinti pervestas lėšas. Nurodyti mokesčiai buvo nurašyti 2019 m. lapkričio 20 d. ir 2019 m. lapkričio 21 d. iš pareiškėjos sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*). Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytas aplinkybes ir argumentus, bankas mano, kad nėra pagrindo tenkinti 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 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.

Remiantis prašyme ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

#### *Dėl piniginių lėšų nurašymo iš pareiškėjos banko sąskaitų teisėtumo*

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 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo. Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėja neginčija, jog prekybininko naudai atliko autorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. autorizavo mokėjimo operacijas su banku sutarta forma ir tvarka. Taigi ginčo tarp šalių dėl tinkamo ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nekyla.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, teigtina, kad bankas savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų atžvilgiu įvykdė tinkamai.

#### *Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles*

Pareiškėja teigia, kad bankas atsisako tarpininkauti susigražinant prarastas lėšas, ir prašo įpareigoti banką tarpininkauti dėl prekybininkui pervestų lėšų gražinimo pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų gražinimo procedūros. Taigi banko veiksmai ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas reglamentuoti pirmiau minėtose „Visa“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „Visa“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo. Bankas, motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, nurodė, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kaip kredito pervedimai, o ne atsiskaitymai panaudojant banko pareiškėjai

išduotą „Visa“ mokėjimo kortelę ar jos duomenis, ir pateikė tai pagrindžiančius pareiškėjos banko sąskaitų (ginčijamų mokėjimo operacijų) išrašus.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne naudojantis jai išduota „Visa“ mokėjimo kortele ar jos duomenimis, šių mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūra „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nustatyta tvarka negali būti pradėta, nes tam ginčijamos mokėjimo operacijos pirmiausia turėtų būti atliktos „Visa“ mokėjimo kortele, taip pat atitikti kitas tokiai procedūrai pradėti taikytinas sąlygas<sup>1</sup>.

*Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo*

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, bankas, kaip minėta pirmiau, neturėjo pareigos inicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, 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 teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Atsiliepime bankas nurodė, kad, gavęs pareiškėjos prašymus gražinti pervestas lėšas ir vadovaudamasis tarpininkavimo principu, 2019 m. lapkričio 20 d. kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją prašydamas gražinti pareiškėjos pervestas lėšas. Nesulaukęs atsakymo, bankas pakartotinai į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją kreipėsi 2020 m. sausio 8 d., o 2020 m. sausio 20 d. lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas atsakė, kad pervestos lėšos nebus gražintos dėl gavėjo sąskaitai taikomų apribojimų. Apie kreipimosi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją rezultatus bankas 2020 m. vasario 12 d. informavo pareiškėją žinute interneto banke.

Pirmiau nustatytos aplinkybės leidžia teigti, kad bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, taip pat bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, tinkamai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas ir vėliau tarpininkavo siekiant jas susigražinti iš lėšų gavėjo, todėl pareiškėjos reikalavimas įpareigoti banką tarpininkauti dėl prekybininkui pervestų lėšų gražinimo atmestinas kaip nepagrįstas.

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. N. 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

<sup>1</sup> <https://www.visa.co.uk/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>