



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

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

2020 m. rugpjūčio 26 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-345
Vilnius

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

Nustatyta:

Pareiškėjas, padedamas trečiųjų asmenų, platformoje „FXpays“ sukurtoje paskyroje atidarė savo sąskaitą ir vykdė prekybą kriptovaliutomis. Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2019 m. lapkričio 20 d. iki 2020 m. sausio 9 d. iš savo banko sąskaitos inicijavo šias mokėjimo operacijas: 1) 2019 m. lapkričio 20 d. 1 500 Eur gavėjui *Kraken, Payward*; 2) 2019 m. lapkričio 21 d. 9 300 Eur gavėjui *Kraken, Payward*; 3) 2019 m. lapkričio 22 d. 4 700 Eur gavėjui *Kraken, Payward*; 4) 2019 m. lapkričio 25 d. 9 600 Eur gavėjui *Kraken, Payward*; 2019 m. lapkričio 26 d. 9 850 Eur gavėjui *Kraken, Payward*; 2020 m. sausio 9 d. 8 970 Eur gavėjui *Kraken, Payward* (toliau visos kartu – mokėjimo operacijos).

2020 m. vasario 21 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad nuo 2019 m. lapkričio 20 d. naudodamasis kriptovaliutų keitimo paslaugas teikiančios bendrovės *Kraken / Payward Ltd* paslaugomis inicijavo mokėjimo operacijas ir patyrė 43 920 Eur nuostolių. Pareiškėjas paaiškino, kad tapo bendrovės „FXpays“, kuri jo atžvilgiu vykdė neteisėtus veiksmus, auka, nes bendrovė pervestų lėšų nepanaudojo investicijoms, prekybai ar akcijoms įsigyti. Pareiškėjas nurodė, kad per gavėją įsigijo kriptovaliutų ir patikėjo jas bendrovei „FXpays“. Pareiškėjas prašė banko grąžinti visą gavėjui pervestą mokėjimo operacijų sumą – 43 920 Eur. Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas su pareiškėju susisiekė telefonu ir informavo, kad gali suteikti mokėjimo operacijos atšaukimo paslaugą, tačiau tam būtinas gavėjo sutikimas. Pareiškėjas 2020 m. vasario 27 d. bankui pateikė prašymą atšaukti tik vieną mokėjimo operaciją – grąžinti 2020 m. sausio 9 d. gavėjui *Kraken, Payward* pervestus 8 970 Eur. Bankas kreipėsi į gavėjo banką ir gavėjo bankas informavo, kad lėšų sugrąžinti nėra galimybės, nes gavėjas atsisako jas grąžinti, o piniginių lėšų gavėjo sąskaitoje jau nebėra.

Pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą. Pareiškėjas teigia, kad bankas prieš vykdydamas pareiškėjo pateiktus mokėjimo pavedimus turėjo patikrinti gavėjus, įspėti pareiškėją, kad rizikinga siųsti pinigus į užsienio valstybes nepažįstamiems asmenims, nes kyla rizika, kad pinigai nebus atgauti. Pareiškėjas teigia, kad autorizuodamas mokėjimo operacijas nežinojo, kad bankui nurodo pervesti pinigus sukčiaujantiems asmenims. Pareiškėjo manymu, bankas turėjo pastebėti, kad pareiškėjo autorizuojamos mokėjimo operacijos nėra įprastinės, ir turėjo jas atšaukti ir (arba) perspėti pareiškėją apie galimą riziką, tačiau to nepadarė. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui grąžinti pareiškėjo autorizuotų mokėjimo operacijų gavėjui sumą – 43 920 Eur.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti kaip nepagrįstą. Pirmiausia bankas pažymėjo, kad visos pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir kad pareiškėjas to neginčija. Taip pat bankas pažymėjo, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ne mokėjimo kortele, o kaip kredito pervedimai SEPA naudojantis pareiškėjo interneto banko paskyra.

Bankas tvirtina, kad pareiškėjui tinkamai suteikė mokėjimo operacijų atšaukimo paslaugą ir kreipėsi į lėšų gavėjo banką dėl lėšų sugrąžinimo, tačiau iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad gavėjo sąskaitoje nebėra lėšų, todėl gavėjas jas atsisako gražinti.

Bankas pabrėžė, kad visiems savo klientams rekomenduoja gerai pagalvoti prieš priimant sprendimus investuoti ir apie pavojus ne kartą skelbė viešai. Bankas teigia, kad jeigu pareiškėjas būtų buvęs bent minimaliai atidus, prieš priimdamas sprendimą užsiimti jam pasiūlyta investavimo veikla, *google.com* paieškos sistemoje būtų patikrinęs visą reikalingą informaciją apie su tokia veikla susijusius įspėjimus.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo argumentų, kad prieš vykdydamas mokėjimo pavedimą bankas turėjo patikrinti gavėją ir įsitikinti jo patikimu, bankas atkreipė dėmesį į tai, kad jokie teisės aktai neįpareigoja banko tikrinti kiekvienos klientų atliekamos mokėjimo operacijos, papildomai rinkti ar tikrinti duomenis apie kiekvieną mokėjimo operacijos sumos gavėją, analizuoti kiekvienos gavėjo vykdomos veiklos specifikos ar kitaip kvestionuoti mokėtojo, kuris bankui pateikė vykdyti mokėjimo nurodymą, valios, jeigu nėra objektyvaus pagrindo įtarti, kad gavėjo veikla yra susijusi su pinigų plovimu ir (arba) teroristų finansavimo veikla.

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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl to, ar bankas pagrįstai įvykdė pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus. Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo patikrinti informaciją apie gavėją ir nevykdyti pareiškėjo pateiktų mokėjimo pavedimų.

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.

Dėl mokėjimo pavedimų tinkamo autorizavimo ir mokėjimo operacijų vykdymo pagrįstumo.

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.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo, o ir pareiškėjas pats pripažįsta autorizavęs ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankas nurodo, kad visos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos interneto banke naudojantis pareiškėjo elektronine bankininkyste ir mokėjimo operacijas patvirtinus tik vienam pareiškėjui žinomais saugumo slaptažodžiais (PIN kodo slaptažodžiais).

Vis dėlto pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo patikrinti informaciją apie gavėją ir atsisakyti vykdyti pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus, nes gavėjas yra sukčiaujantis asmuo, apie kurį teikdamas mokėjimo pavedimus vykdyti pareiškėjas nežinojo.

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.

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.2.1 papunktyje nustatyta, kad „bankas įskaito Lėšas į Sąskaitą ir nurašo Lėšas iš Sąskaitos pagal Banko gautame Mokėjimo nurodyme pateiktą Unikalią identifikatorių – Banko suteiktą Klientui jo Sąskaitos numerį pagal tarptautinį banko sąskaitos numerių standartą, t. y. IBAN standartą. <...> Bankas turi teisę nustatyti papildomą ir / ar kitą privalomą informaciją (pvz.: Mokėjimo operacijos suma ir valiuta, Gavėjo vardas ir pavardė / pavadinimas, įmokos kodas), kuri turi būti pateikta Bankui, kad Mokėjimo nurodymas būtų tinkamai įvykdytas. Tokia papildoma ir / ar kita informacija pateikiama Paslaugos sąlygose, Sutartyje, Mokėjimo nurodymo blankuose ir t. t.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas bankui nurodo lėšų gavėjo banko sąskaitos numerį (unikalią identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė bankui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), bankai, kaip mokėjimo paslaugų teikėjai, mokėtojams atsakingi už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų banko sąskaitos numerius. Jeigu mokėtojas suklysta dėl lėšų gavėjo banko sąskaitos numerio, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 50 straipsniu, mokėtojo bankas mokėtojo prašymu turi imtis priemonių, kad padėtų mokėtojui atsekti mokėjimo operaciją ir atgauti mokėjimo operacijos lėšas (pvz., kreiptis į lėšų gavėjo banką dėl klaidingai pervestų piniginių lėšų gražinimo, informacijos apie lėšų gavėją gavimo ir pan.). 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).

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus duomenis. Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo įtarti, kad gavėjas yra įtartinas asmuo, ir tuo pagrindu nevykdyti mokėjimo nurodymų ir (arba) perspėti apie tai pareiškėją. Bankas teigia, kad neprivalo tikrinti kiekvieno gavėjo duomenų, jeigu nėra objektyvaus pagrindo įtarti, kad gavėjas gali užsiimti su pinigų plovimu ir (arba) su teroristų finansavimu susijusia veikla. Pažymėtina ir tai, kad mokėtojo bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimo nurodymą, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo banko paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo nurodymo duomenų teisingumą atsako mokėtojas, bet ne bankas.

Taigi, įvertinus turimus duomenis ir finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo tinkamai autorizuotus mokėjimo nurodymus.

Dėl banko pareigos siekti atgauti klaidingai atliktos mokėjimo operacijos lėšas

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui siekti atgauti klaidingai atliktos mokėjimo operacijos lėšas. Minėta Mokėjimų įstatymo nuostata lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui nustato pareigą bendradarbiauti ir mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui perduoti visą informaciją, reikalingą mokėjimo operacijai atsekti ir lėšoms atgauti. Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje nurodytas bendradarbiavimas apima tik tokį bendradarbiavimą, kuris tiesiogiai susijęs su mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje nustatytų prievolių vykdymu (pvz., gavus mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo prašymą gražinti lėšas, kreiptis į lėšų gavėją ir (arba) perduoti jam gautą kreipimąsi, pateikti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui informaciją apie tai, ar lėšų gavėjas sutinka gražinti lėšas, ar ne, lėšų gavėjui sutikus gražinti lėšas – pervesti jas mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui ir pan.). Bet kuriuo atveju klaidingai į lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitą pervestos lėšos iš lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos gali būti nurašytos tik esant lėšų gavėjo sutikimui.

Turimi duomenys patvirtina, kad bankas, gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo operaciją, nedelsdamas kreipėsi į gavėjo banką, tačiau iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad gavėjas nesutinka sugražinti lėšų, nes jų jau nėra jo sąskaitoje. Taigi, nėra pagrindo teigti, kad bankas nesiėmė veiksmų, kad pareiškėjo klaidingai gavėjui pervestos lėšos būtų sugražintos. Kaip jau buvo minėta, 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.). Turimi duomenys patvirtina, kad pareiškėjo klaidingai pervestos lėšos nebuvo sugražintos dėl nuo banko nepriklausančių aplinkybių, t. y. lėšų gavėjo sąskaitoje nebuvo lėšų ir gavėjas nedavė sutikimo.

Dėl banko pareigos prieš vykdant mokėjimo nurodymą tikrinti informaciją apie gavėją

Pareiškėjas teigia, kad bankas prieš priimdamas vykdyti mokėjimo nurodymus turėjo patikrinti informaciją apie gavėją. Bankas teigia, kad pareiškėjas galimai painioja mokėjimo operacijų autorizavimo procesą su pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos reikalavimų vykdymu, todėl dėl pareiškėjo atžvilgiu trečiųjų asmenų įvykdytos veiklos patirtą žalą bando pagrįsti tuo, kad bankas netinkamai vykdė šiuos reikalavimus. Bankas paaiškino, kad jokie teisės aktai neįpareigoja bankų tikrinti kiekvienos jų klientų atliekamos mokėjimo operacijos, papildomai rinkti ir (arba) tikrinti duomenų apie kiekvieną mokėjimo nurodymuose nurodytą lėšų gavėją, analizuoti lėšų gavėjo vykdomos veiklos, jeigu objektyviai nėra pagrindo įtarti, kad mokėtojo atliekamos mokėjimo operacijos yra susijusios su pinigų plovimu ir (arba) teroristų finansavimo veikla.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymu (toliau – PPTFPĮ), bankai ir kiti šiame įstatyme numatyti įpareigotieji subjektai (toliau – bankai) yra įpareigoti tinkamai pažinti savo klientus, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, nustatyti ir patikrinti kliento ir naudos gavėjo asmens tapatybę, gauti informaciją apie dalykinių santykių tikslą ir numatomą pobūdį, nuolat peržiūrėti ir atnaujinti kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo metu pateiktus dokumentus, duomenis ar informaciją (siekiant užtikrinti, kad minėta informacija yra tinkama ir aktuali) bei vykdyti nuolatinę kliento dalykinių santykių stebėseną. Vadovaujantis PPTFPĮ 16 straipsnio 2 dalimi, bankai, nustatę, kad jų klientas atlieka įtartą piniginę operaciją ar sandorį (pvz., esant pagrįstų įtarimų, kad mokėjimo operacijai įvykdyti klientas bankui perdavė lėšas, kurios galimai gautos iš nusikalstamos veikos ar pan.), nepaisydami piniginės operacijos ar sandorio sumos, privalo tą operaciją ar sandorį sustabdyti, nebent dėl piniginės operacijos ar sandorio pobūdžio, jų atlikimo būdo ar kitų aplinkybių to padaryti objektyviai neįmanoma. Pažymėtina, kad PPTFPĮ neįpareigoja bankų tikrinti kiekvienos jų klientų atliekamos mokėjimo operacijos, papildomai rinkti ir (arba) tikrinti duomenų apie kiekvieną mokėjimo nurodyme nurodytą mokėjimo operacijos sumos gavėją, analizuoti lėšų gavėjo vykdomos veiklos specifikos ar kitaip kvestionuoti mokėtojo, kuris pateikė mokėjimo nurodymą pervesti tokiam gavėjui lėšas, veiksmus, jeigu, objektyviai vertinant, nėra pagrindo įtarti, jog banko kliento (mokėtojo) atliekamos operacijos yra susijusios su pinigų plovimo ar teroristų finansavimo veikla.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas tinkamai autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas. Taip pat iš pateiktų duomenų nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad mokėjimo operacijos būtų atšauktos.

Nustačius, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos tinkamai, bankas jas įvykdė tinkamai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti 43 920 Eur 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 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.

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

Vaidas Cibas