



**LIETUVOS BANKO  
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2021 m. kovo 25 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-96

Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjos vardu atidarytoje banko sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaita) laikotarpiu nuo 2019 m. rugpjūčio 14 d. iki 2019 m. lapkričio 7 d., naudojantis banko interneto banko paslauga, pareiškėjai išduotomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis buvo autorizuotos pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos – 9 kredito pervedimai SEPA, kurių bendra suma sudaro 6 120 Eur (toliau – Pervedimai)<sup>1</sup>.

2020 m. sausio 7 d. pareiškėja el. laišku pateikė pretenziją bankui dėl Pervedimų sumų gražinimo, inicijuojant lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą. Pretenzijoje pareiškėja nurodė, kad 2019 m. rugpjūčio 8 d. gavo 3 721 Eur sumos sertifikata iš „Barclays Bank PLS“, o kad galėtų gauti sertifikate nurodytus pinigus į savo Sąskaitą, pareiškėja nurodė turėjusi atlikti mokėjimus „dėl sąskaitos atidarymo“: 2019 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėja pateikė mokėjimo nurodymus įvykdyti 610 Eur ir 1 120 Eur kredito pervedimus, šie pinigai turėjo būti pervesti į Sąskaitą kartu su sertifikate nurodytais pinigais. Pretenzijoje pareiškėja nurodė tų pačių metų rugpjūčio 19 d. gavusi laišką iš „BLOKCHAIN“, jame informuojama, kad, būdama milijononine kliente, pareiškėja gavo 3 bitkoinus (prizą). Pretenzijoje teigiama, kad „paskui prasidėjo įvairūs mokėjimai (juristams, valiutos keitimas ir visokios kitos operacijos)“. Pareiškėja teigė, kad paskutinį mokėjimą atliko 2019 m. lapkričio 7 d., tačiau jokių pinigų į Sąskaitą iš pirmiau nurodytų bendrovių negavo. Pareiškėja nurodė bandžiusi susisiekti su bendrove, atsiuntusios pinigų sertifikata, atstove, rašiusi šiai bendrovei pretenzijas, tačiau atsakymo negavo ir tuomet suprato, kad buvo apgauta. Remdamasi viešai (internetiniame naujienų portale) publikuotu straipsniu apie lėšų gražinimo procedūrą („chargeback“), pareiškėja paprašė banko tarpininkauti dėl Sąskaitoje atliktų Pervedimų inicijuojant lėšų gražinimo procedūrą pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles<sup>2</sup>.

2020 m. sausio 15 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) bankas pateikė atsakymą į pareiškėjos pretenziją. Atsakyme bankas nurodė, kad Pervedimai, dėl kurių pareiškėja banko prašo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, buvo atlikti naudojantis interneto banko paslauga, o

<sup>1</sup> Data Gavėjo pavadinimas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas, sąskaitos numeris, suma:  
 2019.08.14 (*duomenys neskelbtini*) 610,00 Eur;  
 2019.08.19 (*duomenys neskelbtini*) 1 120,00 Eur;  
 2019.08.22 (*duomenys neskelbtini*) 820,00 Eur;  
 2019.08.27 (*duomenys neskelbtini*) 520,00 Eur;  
 2019.09.04 (*duomenys neskelbtini*) 500,00 Eur;  
 2019.09.20 (*duomenys neskelbtini*) 800,00 Eur;  
 2019.09.30 (*duomenys neskelbtini*) 750,00 Eur;  
 2019.10.22 (*duomenys neskelbtini*) 500,00 Eur;  
 2019.11.07 (*duomenys neskelbtini*) 500,00 Eur.

<sup>2</sup> Pareiškėja prie kitos (kredito limitu) banke atidarytos sąskaitos turi banko išduotą „MasterCard“ kreditinę kortelę. Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo šia kortele laikotarpiu nuo 2019 m. vasario 2 d. iki 2019 m. vasario 10 d. pareiškėjos inicijuotoms ir tinkamai autorizuotoms mokėjimo operacijoms, turint tikslą investuoti, pareiškėja 2019 m. gruodžio mėn. kreipėsi su prašymu į banką, o į šį prašymą bankas 2019 m. gruodžio 17 d. pateikė atsakymą, nurodydamas, kad lėšų gražinimo procedūra dėl pareiškėjos prašyme nurodytų mokėjimo operacijų negali būti pradėta.

ne mokėjimo kortele, todėl lėšų gražinimo procedūra, kaip papildoma garantija mokėjimo kortelių turėtojams, atsiskaitantiems už prekes ar paslaugas internetinėje parduotuvėje, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatytas taisykles šiuo atveju negali būti inicijuojama.

Nesutikdama su banko atsakyme į jos pretenziją išdėstyta banko pozicija, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl su banku kilusio ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nepateikia papildomų argumentų, kodėl ginčija 2020 m. sausio 15 d. rašte Nr. (*duomenys neskelbtini*) išdėstyta banko pozicija ir prašo rekomenduoti bankui pakartotinai įvertinti jos 2020 m. sausio 7 d. pretenziją dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo Sąskaitoje atliktiems Pavedimams.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos kreipimesi keliamo reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad visi Pavedimai buvo pareiškėjos tinkamai autorizuoti ir ji suprato, koku tikslu Pavedimus vykdo, todėl bankas nesutinka nemokamai inicijuoti pavedimo atšaukimo paslaugos dėl Sąskaitoje įvykdytų Pavedimų. Kartu bankas pažymi, kad pareiškėjos kartu su pretenzija pateiktas susirašinėjimas su finansines paslaugas siūlančiais asmenimis patvirtina, kad pareiškėja negalėjo tikėtis, jog šie asmenys (Pavedimų sumų gavėjai) duos sutikimą atšaukti Pavedimus ir gražinti pareiškėjai jų lėšas, todėl pareiškėja, banko teigimu, dėl suteiktos Pavedimų atšaukimo paslaugos būtų patyrusi tik dar didesnių nuostolių. Bankas nurodo, kad nors pareiškėja teigia, jog tretieji asmenys jos atžvilgiu atliko sukčiavimo požymių turinčias veikas, tačiau pareiškėja pati autorizavo Pavedimus, todėl bankas neturi pareigos kompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl atliktų Pavedimų. Bankas atkreipia dėmesį, kad tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatyta tvarka net ir mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų negalima ginčyti dėl gavėjo veiksmų, kurie nepateisino mokėtojo su investavimu, azartiniais lošimais ar panašiais tikslais susijusių lūkesčių. Banko vertinimu, pareiškėja klysta, manydama, kad tinkamai autorizuotus Pavedimus galima besąlygiškai atšaukti: remiantis teisės aktų nuostatomis, mokėtojas neturi teisės atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna jo mokėjimo paslaugų gavėjas. Bankas pažymi, kad Pavedimams net teoriškai negali būti taikomos „chargeback“ taisyklės, o kadangi pareiškėjos autorizuotus mokėjimo nurodymus įvykdyti Pavedimus tinkamai įvykdė, bankas neturi pareigos kompensuoti pareiškėjos nuostolių, susijusių su šiuo Pavedimų įvykdymu.

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 (toliau – Taisyklės) 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 kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

#### *Dėl piniginių lėšų nurašymo iš pareiškėjos banko Sąskaitos 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 dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėja neginčija, jog lėšų gavėjų naudai atliko autorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. autorizavo mokėjimo operacijas su banku sutarta forma ir tvarka. Taigi ginčo tarp šalių dėl tinkamo Pavedimų 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 inicijuotas mokėjimo operacijas 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 „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles*

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

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „MasterCard International“ taisyklėse, jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas, motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, nurodė, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos (Pervedimai) buvo atliktos kaip kredito pervedimai, o ne atsiskaitymai panaudojant banko pareiškėjai išduotą „MasterCard“ kreditinę mokėjimo kortelę ar jos duomenis, ir pateikė tai pagrindžiančius duomenis – pareiškėjos banko Sąskaitos (ginčijamų mokėjimo operacijų) išrašus.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos – Pervedimai, buvo atliktos nesinaudojant jai išduota „MasterCard“ kreditine mokėjimo kortele ar jos duomenimis, šių mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūra „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nustatyta tvarka negali būti pradėta, nes tam ginčijamos mokėjimo operacijos pirmiausia turėtų būti atliktos „MasterCard“ mokėjimo kortele, taip pat atitikti kitas tokiai procedūrai pradėti taikytinas sąlygas<sup>3</sup>.

*Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo*

Nagrinėjamu atveju pareiškėjos inicijuoti ir tinkamai autorizuoti mokėjimo nurodymai įvykdyti Pervedimus buvo atlikti nesinaudojant pareiškėjai banko išduota „MasterCard“ kreditine mokėjimo kortele, todėl bankas, kaip minėta pirmiau, neturėjo pareigos inicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „MasterCard International“ 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).

Gavęs pareiškėjos pretenziją dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo Sąskaitoje įvykdytiems Pervedimams, bankas 2020 m. sausio 15 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) informavo pareiškėją, kad vienintelė galimybė pareiškėjai bandyti susigražinti Pavedimo sumas – pavedimo atšaukimo paslauga, tačiau bankas negali suteikti jokių garantijų, kad pavyks susigražinti Pavedimo sumas ar jų dalį, nes šios paslaugos teikimo metu bankas siųstų prašymą gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjams, o šie turėtų gauti gavėjų sutikimą, be to, gavėjo sąskaitoje turėtų būti pakankamai lėšų Pavedimų sumoms gražinti, gavėjų sąskaitoms taip pat

<sup>3</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>

negali būti taikomi disponavimo apribojimai. Bankas pažymėjo, kad, nesant šių visų sąlygų, Pervedimų lėšos nebūtų gražintos, o pareiškėja patirtų dar daugiau išlaidų, nes ši banko teikiama paslauga yra mokama ir sumokėtas mokestis negražinamas, nesvarbu, ar pasiseks sugražinti Pervedimų lėšas: už pavedimo atšaukimo paslaugą dėl kiekvieno kredito pervedimo SEPA į užsienio banką, kai mokėjimo nurodymas jau išsiųstas iš banko, taikomas 43,44 Eur banko mokestis ir užsienio banko mokesčiai.

Visos pirmiau nustatytos aplinkybės leidžia konstatuoti, kad bankas pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles dėl pareiškėjos Sąskaitoje įvykdytų Pervedimų. Bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, taip pat tinkamai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas, išnagrinėjo 2020 m. sausio 7 d. gautą pareiškėjos pretenziją ir išsamiai į ją atsakė, atsakyme kartu paaiškindamas pavedimo atšaukimo paslaugos suteikimo sąlygas, todėl pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui pakartotinai įvertinti pareiškėjos 2020 m. sausio 7 d. pretenziją dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo Sąskaitoje atliktiems Pavedimams 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 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

Arūnas Raišutis