



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. Š. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. lapkričio 13 d. Nr. 242-456
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo M. Š. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą dėl mokėjimo operacijos atšaukimo ir piniginių lėšų gražinimo.

Nustatyta:

2019 m. kovo 4 d. tarp pareiškėjo ir banko buvo sudaryta *MasterCard Standart* kortelės sąskaitos sutartis Nr. *duomenys neskelbiami*, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta *MasterCard* mokėjimo kortelės (toliau – kortelė) sąskaita ir išduota kortelė *MasterCard Standart*.

2019 m. gegužės 13 d. 10:59 val. pareiškėjas pasinaudodamas kortele inicijavo 26,41 Eur mokėjimą atsikaityti už prekes (automobilio detalę – trišakį) iš elektroninės parduotuvės <http://sunparts24.com>. Pareiškėjas nurodė, kad paprašytas elektroninės parduotuvės klientų aptarnavimo specialisto nusiuntė kortelės paskutinius 4 skaitmenis ir nurodė savo identifikacinius duomenis, taip pat nusiuntė kodą, gautą SMS žinute. Pareiškėjas teigia supratęs, kad jį apgavo, todėl nedelsdamas telefonu kreipėsi į banką, kad būtų atšaukta banko sąskaitoje rezervuota 1 202,19 Eur (1010 GBP) suma ir būtų užblokuota kortelė. Telefoninio pokalbio metu kortelė buvo užblokuota, o pareiškėjas per elektroninę bankininkystę pateikė prašymą bankui atšaukti 1 202,19 Eur mokėjimą.

2019 m. gegužės 14 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su kortele, buvo nurašyta 1 202,19 Eur, mokėjimo paskirtyje nurodyta – *SKR*Skrill.com 5177COD, LONDON GBR*.

Bankas pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisykles pradėjo mokėjimo operacijos ginčo procedūrą ir 2019 m. birželio 17 d. į pareiškėjo banko sąskaitą gražino 1 202,19 Eur bei informavo pareiškėją, kad pagal „MasterCard“ taisykles paslaugos teikėjas turi teisę užginčyti lėšų gražinimą per 45 dienas.

2019 m. liepos 10 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo nuskaityta 1 171,15 Eur, mokėjimo paskirtyje nurodyta *SKR*Skrill.com 5177COD, LONDON GBR* (atsiskaitymo data – 2019 m. gegužės 13 d.).

2019 m. liepos 17 d. bankas pareiškėją informavo, kad „prekybininkas pateikė dokumentus, kuriuose nurodyta, kad bandydamas nusipirkti prekes Jūs nurodėte savo kortelės duomenis trečiajam asmeniui ir nusiuntėte 3D patvirtinimo kodą. Buvo panaudota Skrill.com pinigų pervedimo platforma ir per ją įvykdytas mokėjimas asmeniui S. H.“

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, prašydamas rekomenduoti bankui gražinti 1 171,15 Eur. Pareiškėjas teigia, kad bankas laiku neatšaukė mokėjimo operacijos, nesikreipė tiesiogiai į *Skrill.com* ir neinformavo pareiškėjo, kad į juos kreiptųsi, dėl to pareiškėjas prarado 1 171,15 Eur. Pareiškėjas teigia nedelsdamas informavęs banką apie tai, kad prekybininkas jį apgavo, ir kad pinigai iš jo banko sąskaitos buvo nurašyti neteisėtai.

Pareiškėjas taip pat nurodė, kad jam nėra suprantama, kodėl bankas jam gražino pinigus ir vėliau juos pakartotinai nurašė iš jo banko sąskaitos.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota, t. y. mokėjimo operacija buvo pavirtinta tik

pareiškėjui žinomą saugos kodu, kurį jis gavo SMS žinute. Mokėjimo operacija atlikta per lėšų pervedimo tarpininką *Skrill.com*, vykdančią klientų mokėjimo nurodymus, o pareiškėjas suteikė prekybininkui galimybę nurašyti lėšas iš pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitos ir mokėjimas buvo įvykdytas asmeniui S.H. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjui paaiškino, kad atsiskaičius mokėjimo kortele elektroninėje parduotuvėje lėšos sąskaitoje pirmiausia rezervuojamos, o pinigai nurašomi, kai prekybininkas bankui pateikia patvirtinimą juos nurašyti. Dėl šios priežasties sustabdyti ar atšaukti pareiškėjo atlikto mokėjimo nurodymo nebuvo galimybės.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus argumentus bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą grąžinti 1 171,15 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl to, ar bankas pagrįstai neatšaukė pareiškėjo pateikto vykdyti mokėjimo nurodymo. Pareiškėjas teigia, kad bankas neatliko visų veiksmų, kad mokėjimo operacija būtų atšaukta, dėl to 1 171,15 Eur buvo nuskaičiuota iš jo banko sąskaitos. Bankas teigia, kad mokėjimo operacijos sustabdyti ar atšaukti negalėjo, nes ji buvo tinkamai autorizuota ir prekybininkas bankui pateikė patvirtinimą nurašyti lėšas iš pareiškėjo banko sąskaitos.

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 2019 m. gegužės 1 d. iki 2019 m. spalio 20 d.).

Dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo

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 pareiškėjas nurodo, kad „užsisakius prekę apmokėjimas buvo galimas kreditine kortele ir „Live chat“ pagalba. Kliento aptarnavimo specialistas R. S. prašė atsiųsti kreditinės kortelės 4 paskutinius numerius ir paskui prašė identifikuoti save jų sistemoje, nurodant duomenis pirmajam apsipirkimui. Nusiuntęs kodą gautą sms žinute, supratau, kad mane apgavo ir prašiau jų atšaukti užsakymą bei grąžinti pinigus.“ Taigi, pareiškėjas neneigia trečiajam asmeniui atskleidęs savo kortelės duomenis, savo asmens identifikacinius duomenis ir slaptažodį, gautą SMS žinute. Tačiau pareiškėjas teigia, kad už prekę ketino mokėti 26,41 Eur, tačiau iš jo banko sąskaitos buvo nurašyti 1 202,19 Eur (mokėjimas 1010 GBR). Taigi, pareiškėjas neginčija atskleidęs personalizuotus saugos kodus trečiajam asmeniui, tačiau neigia autorizavęs 1 202,19 Eur mokėjimą.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnis reglamentuoja mokėtojo atsakomybę už neautorizuotas mokėjimo operacijas: mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas (3 dalis).

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis reglamentuoja mokėjimo paslaugų vartotojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis: naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą

reglamentuojančias sąlygas; sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui; mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (2 dalis).

Kaip jau buvo minėta, pareiškėjas trečiajam asmeniui atskleidė kortelės duomenis bei SMS žinute gautą slaptažodį, todėl pažeidė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytą pareigą saugoti personalizuotus saugumo duomenis. Atsižvelgiant į tai ir remiantis Mokėjimų įstatymo 39 straipsniu, pareiškėjui tenka visi dėl jo neautorizuotos 1 202,19 Eur mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai.

Dėl banko pareigos atšaukti mokėjimo operaciją

Pareiškėjas teigia, kad bankas nesiėmė pakankamų veiksmų, kad mokėjimo operacija būtų atšaukta, po to, kai pareiškėjas bankui pateikė pranešimą atšaukti mokėjimo operaciją.

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 reglamentuoja, kad „mokėjimo nurodymai po gavimo banke momento yra neatšaukiami, nebent dėl to atskirai susitartume“.

Mokėjimų įstatymo 42 straipsnyje reglamentuota, kas yra mokėjimo nurodymo gavimo momentas. Minėto straipsnio 1 dalyje nustatyta: 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 sąlygos nustato, kad „mokėjimo nurodymą laikome gautu mokėjimo nurodymo pateikimo dieną, jeigu jį pateikėte banko darbo dieną iki kainyne nurodyto laiko; pirmą banko darbo dieną po mokėjimo nurodymo pateikimo dienos, jeigu jį pateikėte po kainyne nurodyto laiko.“

Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas saugos kodą, gautą SMS žinute, perdavė trečiajam asmeniui 2019 m. gegužės 13 d. apie 10:49 val. (banko darbo dienos laiku) ir iškart kreipėsi į banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo. Bankas teigia, kad, pareiškėjui kreipusis į banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, bankas jau buvo gavęs vykdyti mokėjimo nurodymą ir negalėjo atšaukti pareiškėjo pateikto vykdyti mokėjimo nurodymo.

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. Kaip jau buvo minėta, mokėjimo nurodymas vykdyti buvo patvirtintas tik pareiškėjui žinomą saugos kodu, gautu SMS žinute.

Taigi, įvertinus Mokėjimų įstatymo bei Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatas dėl mokėjimo nurodymo gavimo bei atšaukimo ir atsižvelgiant į tai, kad mokėjimo nurodymas vykdyti bankui buvo pateiktas banko darbo dieną banko darbo valandomis, galima teigti, kad pareiškėjas prašymą atšaukti mokėjimo operaciją bankui pateikė po to, kai banke buvo gautas mokėjimo nurodymas, todėl tokio mokėjimo nurodymo atšaukimas galimas tik esant gavėjo sutikimui.

Dėl banko pareigos siekti atgauti mokėjimo operacijos lėšas vykdymo

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. 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).

Ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad bankas, gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, kreipėsi į gavėjo banką ir tarptautinės mokėjimo kortelių „MasterCard“ organizacijos nustatyta tvarka dėl mokėjimo operacijos ginčijimo procedūros inicijavimo ir pareiškėjui 2019 m. birželio 17 d. gražino 1 202,19 Eur. Tačiau prekybininkas nesutiko gražinti lėšų ir pakartotinai inicijavo lėšų nurašymą iš pareiškėjo banko sąskaitos pagal 2019 m. gegužės 13 d. atsiskaitymo duomenis, todėl iš pareiškėjo banko sąskaitos prekybininkui 2019 m. liepos 10 d. buvo nuskaičiuota 1 171,15 Eur. Banko pateiktais paaiškinimais, skirtumas tarp 2019 m. liepos 10 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos nuskaičiuotos sumos ir 2019 m. birželio 17 d. gražintos į pareiškėjo banko sąskaitą sumos susidarė dėl valiutų keitimo kurso skirtumo. Šiame kontekste pažymėtina, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos „MasterCard“ taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*).

Įvertinus aplinkybę, kad bankas kreipėsi į „MasterCard“ organizaciją, ginčijo mokėjimo operaciją ir sugražino lėšas pareiškėjui, tačiau gavėjui nedavus sutikimo lėšos buvo pakartotinai iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytos, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai vykdė Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje nustatytą pareigą siekti atgauti klaidingai mokėtojo pervestas lėšas. Kaip jau ir buvo minėta, tinkamai autorizuotos mokėjimo operacijos atšaukimas galimas tik esant gavėjo sutikimui.

Dėl pareiškėjo reikalavimo, kad bankas pripažintų nesilaikęs įsipareigojimo pateikti atsakymą per 5 dienas

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą kėlė reikalavimą, adresuotą bankui: „prašau, kad SEB bankas įvertintų pretenzijų nagrinėjimo skyriaus vadybininkės darbą ir pripažintų, kad nesilaikė savo įsipareigojimo atsakinėti į laiškus ne vėliau, kaip per darbo 5 dienas.“ Įvertinus pareiškėjo reikalavimą, sprendina, kad šis pareiškėjo reikalavimas yra skirtas pačiam bankui. Atsižvelgiant į tai, kad šis pareiškėjo reikalavimas yra adresuotas pačiam bankui, ir į tai, kad šis pareiškėjo reikalavimas, kartu su kitais pareiškėjo reikalavimais buvo persiųsti bankui 2019 m. spalio 25 d. raštu Nr. S 2019/(21.14.E-2101)-12-5624, sprendime dėl šio pareiškėjo pateikto reikalavimo nebus pasisakoma.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas neišsaugojo personalizuotų saugos duomenų ir juos atskleidė tretiesiems asmenims, kurie autorizavo mokėjimą, bankas mokėjimą pagal pateiktą nurodymą įvykdė, pareiškėjui kreipusis dėl lėšų gražinimo, bankas ėmėsi veiksmų, kad lėšos būtų sugražintos, tačiau gavėjas nesutiko gražinti lėšų, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė savo pareigas ir dėl to turėtų gražinti pareiškėjui 1 171,15 Eur. Taip pat iš pateiktų duomenų nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad mokėjimo operacijos būtų atšauktos.

Nustačius faktą, kad pareiškėjas neišsaugojo personalizuotų saugos požymių ir juos

atskleidė tretiesiems asmenims, kurie vėliau pateikė mokėjimo operaciją vykdyti, o bankas ją tinkamai įvykdė, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti 1 171,15 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 M. Š. 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