



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

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

2020 m. sausio 8 d. Nr. 242-12  
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su banku sudarė fizinio asmens banko sąskaitos sutartį (toliau – banko sąskaitos sutartis). Banko sąskaitos sutarties pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita). 2018 m. lapkričio 29 d. pareiškėjas su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo išduota senjoro „Maestro“ debeto mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – kortelė).

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą, bankui atsisakius grąžinti pervestus pinigus. Pareiškėjas nurodė, kad 2018 m. lapkričio 30 d. iš kompanijos *PBN Capital* (toliau – bendrovė) telefonu gavo pasiūlymą prekybai finansų rinkoje ir el. laišką, kuriame buvo pateiktas sąrašas duomenų, kuriuos pareiškėjas, norėdamas investuoti, turi pateikti. Taip pat pareiškėjui buvo pasiūlyta atsidaryti depozitinę sąskaitą ir atlikti pradinį įnašą. Pareiškėjo teigimu, jis 2018 m. lapkričio 30 d. pervedė 1 750 Eur sumą į bendrovės atsiskaitomąją sąskaitą, t. y. atliko 3 skirtingus pavedimus, kurių sumos buvo 1 500 Eur, 100 Eur ir 150 Eur. Pareiškėjas nurodo, kad po atlikto pinigų pervedimo jis perskaitė atsiliepimus apie bendrovės vykdomą veiklą, todėl suprato, kad yra apgautas. Dėl šios priežasties pareiškėjas 2018 m. gruodžio 3 d. kreipėsi į banką su prašymu užblokuoti pinigų pervedimą ir grąžinti rezervuotą sumą, tačiau bankas tokio pareiškėjo prašymo netenkino ir iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašė lėšas.

Pareiškėjas nurodo, kad 2018 m. lapkričio 30 d. jo atlikti veiksmai turi būti vertinami kaip santyčiai, kuriuose mokėtojas, negavęs visiškos informacijos apie bendrovę ir neturėdamas pakankamos patirties investavimo sektoriuje, veikia neapdairiai, o bendrovė pareiškėjo atžvilgiu yra nesąžininga. Pareiškėjo teigimu, bendrovė šiuo atveju neturėjo tikslo sudaryti sutarties ir investuoti pareiškėjo lėšų, o tik siekė pasipelnėti iš pareiškėjo. Pareiškėjas pažymi, kad bendrovė sutiko grąžinti jo lėšas, jeigu pareiškėjas pateiks savo duomenis, t. y. pateiks savo dokumentų nuotraukas, tačiau pareiškėjas atsisakė tai padaryti. Pareiškėjo nuomone, bankas po pateikto pareiškėjo prašymo turėjo savo iniciatyva inicijuoti pinigų grąžinimo operaciją (angl. *chargeback*), nes pareiškėjas nei paslaugų, nei prekių iš bendrovės negavo. Dėl šios priežasties, pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti pareiškėjo bendrovei pervestas lėšas, t. y. 1 750 Eur.

Bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutiko ir prašė jį atmesti. Bankas nurodė, kad pareiškėjas ginčija tris operacijas, kurios buvo atliktos 2018 m. lapkričio 30 d. ir kurių sumos yra 1 500 Eur, 150 Eur ir 100 Eur. Bankas pažymi, kad iš pradžių tik pareiškėjui autorizavus operacijas, t. y. davus sutikimą operacijoms, jų sumos buvo rezervuotos sąskaitoje, o gavus operacijų finansinį patvirtinimą, t. y. iš gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo gavus informaciją, kad operacijų sumos nurašytos iš banko korespondentinės sąskaitos, lėšos buvo nurašytos ir iš pareiškėjo sąskaitos. Bankas pažymi, kad pareiškėjas 2018 m. gruodžio 3 d., 2018 m. gruodžio 21 d. ir 2019 m. vasario 18 d. kreipėsi į banką dėl pinigų grąžinimo, tačiau bankas į

visus jo prašymus raštu arba telefonu pateikdavo išsamius motyvuotus atsakymus, kuriuose pažymėjo, kad 2018 m. lapkričio 30 d. pareiškėjo atliktos operacijos buvo tinkamai autorizuotos, pareiškėjo mokėjimo kortelė operacijų autorizavimo metu nebuvo užblokuota, o pareiškėjo tapatybė buvo patvirtinta taikant saugesnę mokėtojo tapatybės patvirtinimo procedūrą pagal „Saugus pirkimas internetu“ programos sąlygas, todėl atšaukti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų bankas negalėjo. Taip pat bankas nurodo, kad jis pateiktuose atsakymuose informavo pareiškėją, jog jis neturi galimybių patenkinti pareiškėjo prašymo taikyti tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatytą tvarką (angl. *chargeback*) ir gražinti pareiškėjo lėšų, nes paslauga pareiškėjui buvo suteikta, t. y. šiuo atveju pareiškėjo nurodomų operacijų tikslas buvo ne prekių ir paslaugų įsigijimais iš bendrovės, o lėšų pervedimas į bendrovės svetainėje atidarytą virtualią sąskaitą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjas pats davė sutikimą operacijoms, o sutikimo davimo metu pareiškėjo tapatybė buvo patvirtinta papildomai jam prisijungiant prie pareiškėjui teikiamos interneto banko paslaugos su jam asmeniškai išduotomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis, už kurių saugumą yra atsakingas pats pareiškėjas. Bankas nurodo, kad pareiškėjas neginčija, kad operacijos buvo autorizuotos netinkamai, o jo reikalavimas gražinti sąskaitoje rezervuotas operacijų sumas yra nepagrįstas. Bankas nurodo, kad vadovaujantis viešai skelbiamomis kortelės sutarties sąlygomis, tinkamai autorizuotos operacijos mokėjimo kortele lėšos sąskaitoje pirmiausiai yra rezervuojamos, o nurašomos, kai iš kortelę atsiskaitymui priėmusio asmens ar kito atitinkamo asmens bankas gauna reikiamą operacijos kortele atlikimo patvirtinimą. Bankas nurodė, kad šiuo atveju jis nuo operacijų autorizavimo momento buvo įsipareigojęs prieš trečiuosius asmenis, jiems pateikęs operacijų kortele atlikimo patvirtinimą, savo korespondentinėje sąskaitoje turėti atitinkamą sumą, kurią gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas galėtų nusirašyti. Bankas pažymi, kad nuo to momento, kai pareiškėjas autorizavo operacijas, nei pareiškėjas, nei bankas neturi teisės savo nuožiūra atsisakyti vykdyti įsipareigojimus lėšų gavėjui bei jo mokėjimo paslaugų teikėjui. Bankas nurodo, kad dėl šios priežasties jis negalėjo neįvykdyti autorizuoto mokėjimo ir iš pareiškėjo banko sąskaitos nenurašyti lėšų.

Be to, bankas taip pat nurodo, kad šiuo atveju taip pat negali būti taikomos ir tarptautinės mokėjimų kortelių „Mastercard“ organizacijos nustatytas mokėjimo operacijos ginčijimo procedūros (angl. *chargeback*) taisyklės, nes pareiškėjo autorizuotų operacijų atžvilgiu tarptautine tvarka negalima ginčyti operacijų, kurios susijusios su investavimo paslaugomis. Bankas nurodo, kad pareiškėjo pervestos lėšos pasiekė virtualias sąskaitas, o pareiškėjas nuostolius patyrė dėl nepavykusios investicinės veiklos ir nepasiteisinus jo nepagrįstiems lūkesčiams. Dėl šios priežasties bankas nurodė, kad jis pareiškėjo atžvilgiu nei kortelės sutarties sąlygų, nei teisės aktų reikalavimų nepažeidė, tinkamai vykdė savo įsipareigojimus ir teikė pareiškėjui mokėjimo paslaugas, todėl prašė netenkinti pareiškėjo 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl banko prievolės gražinti pareiškėjui lėšas.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas mokėjimų operacijas inicijavo norėdamas pervesti pinigus į bendrovės platformose esančias virtualias sąskaitas. Iš pateiktos informacijos matyti, kad bendrovės platforma, kurioje pareiškėjas turėjo virtualias sąskaitas, užsiima investavimo paslaugų teikimu. Pareiškėjas teigia, kad pinigus pervedė į bendrovės virtualias sąskaitas norėdamas juos investuoti, tačiau pervedęs suprato, kad iš jo pinigai bus pavogti. Pareiškėjo teigimu, bankas turėjo sustabdyti rezervuotų lėšų pervedimą bendrovei, o nepavykus sustabdyti padėti susigrąžinti pervestas lėšas. Dėl šios priežasties pareiškėjas mano, kad būtent bankas turi pareiškėjui gražinti 1 750 Eur, kuriuos pareiškėjas parvedė bendrovei. Banko teigimu, pareiškėjo nurodytos aplinkybės susijusios su trečiųjų asmenų veika, turinčia sukčiavimo požymių, negali būti pagrindas ginčyti tinkamai pareiškėjo autorizuotų operacijų, kurių tikslas buvo papildyti gavėjų administruojamose investavimo ir finansines paslaugas teikiančiose interneto platformose atidarytas virtualias sąskaitas.

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 (redakcija, galiojusi nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2019 m. gegužės 1 d.) (toliau – Mokėjimų įstatymas). Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo, t. y. pareiškėjas neneigia autorizavęs visas bankui pateiktas vykdyti mokėjimo operacijas. Tačiau, pareiškėjo teigimu, bankas galėjo sustabdyti rezervuotų lėšų pervedimą bendrovei ir gražinti pareiškėjui jo lėšas. Iš banko pateiktos informacijos matyti, kad visos pareiškėjo pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo atliktos taikant griežtą pareiškėjo, kaip interneto banko naudotojo bei fiksuotų įmokų kortelės naudotojo, tapatybės nustatymo procedūrą, pareiškėjas papildomai patvirtino savo tapatybę prisijungdamas prie jam teikiamos interneto banko paslaugos, naudodamas tik jam vienam žinomas tapatybės patvirtinimo priemones. Taigi, kad pareiškėjo pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, tarp šalių ginčo nėra.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką iš esmės teigė, kad bankas galėjo dėti daugiau pastangų, kad būtų sugražintos dėl sukčiavimo prarastos lėšos, t. y. pareiškėjas nurodo, kad jam kreipusis į banką pareiškėjo lėšos buvo rezervuotos, todėl bankas galėjo atšaukti lėšų rezervavimą ir gražinti jas pareiškėjui arba pritaikyti tarptautinės mokėjimų kortelių „Mastercard“ organizacijos nustatytas mokėjimo operacijos ginčijimo procedūros (angl. *chargeback*) taisykles ir, kadangi paslaugos pareiškėjui nebuvo suteiktos, gražinti lėšas.

Vertinant banko pareigą padėti pareiškėjui susigražinti 1 750 Eur, kurie gavėjui buvo sumokėti autorizavus mokėjimus mokėjimo kortele, pažymėtina tai, kad „Mastercard“ kortelės turėtojo galimybes susigražinti pinigines lėšas, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos, reglamentuoja „Mastercard“ prekės ženklo tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija. Bankas pateikė informaciją, kad atliekant mokėjimo operacijas galiojo nuostata, kad operacijų ginčijimo procedūra gali būti taikoma operacijoms, kuriomis įgyjama vertė, skirta lošimams, investavimui ar panašioms tikslams, tačiau minėta procedūra netaikoma įgytai vertei panaudoti, jai susigražinti, laimėjimams, pelnui ar nuostoliams, susijusiems su minėtos vertės naudojimu<sup>1</sup>.

Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, siekdamas investuoti, į bendrovės platformoje atidarytas virtualias sąskaitas pervedė savo lėšas. Pareiškėjas neginčija, kad autorizavo mokėjimo operacijas, taip pat neginčija, kad operacijas bankas įvykdė tinkamai, pinigines lėšas buvo nurašytos iš pareiškėjo banko sąskaitos. Įvertinus pateiktą informaciją, darytina išvada, kad mokėjimo operacijų tikslas buvo tas, kad lėšos patektų į pareiškėjo nurodytą bendrovės platformoje esančią virtualią sąskaitą, jog pareiškėjas galėtų vykdyti investavimo veiklą ir iš to gautų naudos. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas autorizavo mokėjimo operacijas ir pinigines lėšas buvo tinkamai pervestos investavimo platformą administruojantiems subjektams (operacijų autorizavimo aplinkybės neginčija ir pats pareiškėjas), taip pat atsižvelgiant į tai, kad, pagal tarptautinės mokėjimų kortelių „Mastercard“ organizacijos nustatytas mokėjimo operacijos ginčijimo procedūros (angl. *chargeback*) taisykles, operacijų ginčijimo procedūra netaikoma tinkamai pervestoms į investavimo platformas lėšoms gražinti, darytina išvada, kad bankas, nepradėdamas autorizuočių operacijų ginčijimo procedūros, nepažeidė „Mastercard“ prekės ženklo tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nurodymų ir neturėjo pagrindo pradėti mokėjimo operacijų ginčo procedūros „Mastercard“ taisyklių pagrindu. Svarbu pažymėti, kad dėl tarptautinės mokėjimų kortelių „Mastercard“ organizacijos nustatytų mokėjimo operacijos ginčijimo procedūros (angl. *chargeback*) taisyklėse įtvirtintų sąlygų sprendžia pati mokėjimo kortelių organizacija, o Lietuvos bankas neatlieka tokių taisyklių kontrolės.

Vertinant banko pareigą padėti pareiškėjui susigražinti lėšas, kurios, kaip teigia pareiškėjas, dar tik buvo rezervuotos, pažymėtina, kad mokėjimo nurodymų atšaukimo

---

<sup>1</sup> angl. „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.“

tvarką reglamentuoja šalių sudarytoje sutartyje nurodytos „Swedbank“, AB, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos (ginčui aktuali redakcija, galiojusi nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2018 m. spalio 30 d.) (toliau – Sąlygos). Sąlygų 3.3.5.1 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna bankas, išskyrus Sąlygose numatytus atvejus. Sąlygų 3.3.5.4 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymas, pasibaigus Sąlygų 3.3.5.1–3.3.5.3 papunkčiuose nustatytiems terminams (t. y. po mokėjimo operacijos įvykdymo), gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėtojas ir bankas. Taip pat svarbu pažymėti, kad tarp šalių pasirašytos kortelės sutarties 4.8 papunktyje taip pat yra įtvirtinta nuostata, kad „kortele pateiktas nurodymas atlikti Operaciją yra neatšaukiamas, išskyrus atvejus, kai šalys yra susitarę kitaip ir Bankas dar nėra įvykdyęs pateikto nurodymo ar Bankas nėra įsipareigojęs prieš trečiuosius asmenis įvykdyti Naudojo pateiktą nurodymą atlikti Operaciją“. Išvardytoms nuostatomis analogiškos nuostatos yra įtvirtintos ir Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje. Vertinant šias aplinkybes ir atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų, leidžiančių teigti, kad šalys yra susitarusios dėl galimybės atšaukti mokėjimo pavedimą po jo įvykdymo, taip pat į tai, kad pareiškėjas į banką kreipėsi praėjus trims dienoms po mokėjimo nurodymų įvykdymo, t. y. tą pačią dieną, kai lėšos jau buvo pasiekusios gavėjų sąskaitas, darytina išvada, kad bankas neturėjo galimybės Sąlygose, kortelės sutartyje ir Mokėjimų įstatyme nustatyta tvarka atšaukti mokėjimo nurodymų.

Banko pareiga padėti vartotojui susigražinti klaidingai pervestas lėšas reglamentuota Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 2 dalyje: jeigu mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už mokėjimo operacijos neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, tačiau privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad atsektų mokėjimo operaciją, ir privalo siekti atgauti mokėjimo operacijos lėšas. Atkreiptinas dėmesys, kad minėta Mokėjimų įstatymo nuostata, nustatanti bankui pareigą bendradarbiauti ir padėti atsekti mokėjimo operaciją, nėra aktuali nagrinėjamo ginčo atveju, nes pareiškėjo vykdytos mokėjimo operacijos nebuvo įvykdytos pagal klaidingą gavėjo unikalų identifikatorių ir pareiškėjas neneigia norėjęs pervesti lėšas būtent mokėjimo pavedimuose nurodytiems lėšų gavėjams. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas siekė pervesti lėšas būtent tiems lėšų gavėjams, kuriems bankas lėšas ir pervedė, bei į tai, kad pareiškėjas lėšas pervedė siekdamas vykdyti investavimo veiklą, o nuostolius patyrė ne dėl su lėšų pervedimu susijusių aplinkybių, o dėl trečiųjų asmenų – lėšų gavėjų – veiklos, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai neinicijavo mokėjimų atsekimo procedūros pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 2 dalį.

Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankas tinkamai vykdė sutartyje ir teisės aktuose įtvirtintas pareigas, todėl bankui nekyla prievolė gražinti pareiškėjui lėšų, kurios buvo pervestos šalių sutartu būdu autorizavus mokėjimo operacijas.

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 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.