



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. A. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. kovo 18 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-113
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. A. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. rugsėjo 27 d. pareiškėja bankui pateikė pretenziją, kurioje prašoma inicijuoti mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą pagal mokėjimų kortelių „Mastercard“ taisykles dėl *KontoFx* nesuteiktų paslaugų. Pareiškėja banko paprašė tarpininkauti gražinant 5 784,67 Eur sumą, kuri, jos teigimu, buvo pervesta įmonei, pasiūliusiai pareiškėjai investuoti į kriptovaliutas. Pareiškėja nurodė, kad užsiregistravo prekybininko *KontoFx* prekybos finansinėmis priemonėmis valiutų rinkoje platformoje www.kontofx.iu, joje atsidarė prekybinę sąskaitą ir laikotarpiu nuo 2019 m. gegužės 3 d. iki 2019 m. birželio 11 d. atliko pirmiau minėto prekybininko naudai 3 mokėjimo pavedimus, kurių bendra suma 5 784,67 Eur. Dvi mokėjimo operacijos buvo atliktos panaudojant banko pareiškėjai išduotą „Mylimiausia MasterCard“ mokėjimo kortelę (toliau – kortelė), suvedant ant kortelės nurodytus kortelės duomenis, o viena mokėjimo operacija (SEPA mokėjimo nurodymas) buvo inicijuota ir patvirtinta naudojantis banko interneto banko sistema. Pareiškėja nurodė, kad paslaugos jai nebuvo suteiktos, o pinigų atgauti nepavyko, todėl paprašė banko tarpininkauti susigrąžinant *KontoFx* naudai pervestas pinigų sumas.

Bankas, atsižvelgęs į pareiškėjos pateiktą informaciją, lėšų gavėjo bankui išsiuntė prašymą dėl tarpininkavimo gražinant pareiškėjos 2019 m. birželio 11 d. vykdyto SEPA mokėjimo nurodymo lėšas (4 995 Eur) ir pradėjo tirti pareiškėjos mokėjimo operacijas, atliktas panaudojant pareiškėjai banko išduotą kortelę.

2019 m. spalio 2 d. atsakingas banko darbuotojas informavo pareiškėją telefonu, kad galimybės gražinti SEPA mokėjimo nurodymo lėšų nėra, nes atsakymas iš lėšų gavėjo banko negautas.

2019 m. spalio 8 d. bankas informavo pareiškėją el. paštu, kad, pagal „MasterCard“ organizacijos taisykles, bankas neturi galimybės tarpininkauti tarp prekybininko (investicijų bendrovės) ir kliento dėl sutarties sąlygų nevykdymo ar lėšų atgavimo klausimu.

2019 m. spalio 8 d., spalio 17 d., spalio 21 d., lapkričio 11 d. ir gruodžio 9 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką su prašymais tarpininkauti dėl lėšų gražinimo.

2019 m. spalio 15 d., spalio 21 d., lapkričio 6 d., lapkričio 27 d. ir 2020 m. sausio 2 d. bankas pakartotinai el. paštu paaiškino pareiškėjai, kad jos ginčijami mokėjimai yra atlikti bendrovei, užsiimančiai investicinių paslaugų teikimu: „Mastercard“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklės neleidžia bankui ginčyti operacijų, kurios yra susijusios su investavimu, prekyba valiutomis ir (ar) panašiomis operacijomis.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu netarpininkauti inicijuojant lėšų gražinimo procedūrą. Kreipimesi pareiškėja teigia, kad buvo apgauta bendrovės (*KontoFx*), neturinčios teisės teikti finansinių (investavimo) paslaugų, ir prarado visus šios bendrovės naudai pervestus pinigus. Pareiškėjos manymu, „Mastercard“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių sąlygos dėl neleistinumo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, siekiant ginčyti operacijas, susijusias su investavimu, pareiškėjai šiuo atveju negalėtų būti taikomos, nes pareiškėjai investavimo paslaugos nebuvo suteiktos, pareiškėja tapo sukčiavimo auka ir dėl nusikalstamos veikos tyrimo pradėjimo yra kreipusis į teisėsaugos institucijas. Kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti jai 5 784,67 Eur, pareiškėjos pervestus

įmonei, pasiūliusiai investuoti į kriptovaliutas.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad pareiškėjos atliktos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, pareiškėjai banko išduota kortelė operacijų autorizavimo metu nebuvo užblokuota, o pareiškėjos tapatybė ir mokėjimo operacijos buvo patvirtintos: 4 995 Eur suma (SEPA mokėjimo nurodymas) – interneto banke, panaudojant pareiškėjos asmeninę prisijungimo prie interneto banko priemonę (slaptažodžių generatorių); 525 Eur suma – panaudojant kortelės duomenis ir mokėjimą patvirtinant SMS pranešimu gautu vienkartinį kodu; 264,67 Eur suma – panaudojant mokėjimo kortelės duomenis. Kadangi mokėjimo operacijos buvo patvirtintos banko ir klientės sutartu būdu – panaudojant asmeninę prisijungimo prie interneto banko priemonę – slaptažodžių generatorių (tvirtinant SEPA mokėjimo nurodymą) ir tvirtinant operacijas panaudojant mokėjimo kortelę¹, bankas atšaukti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų negalėjo. Bankas nurodo neturintis galimybių tenkinti pareiškėjos prašymo taikyti tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Mastercard“ nustatytą lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*) ir grąžinti pareiškėjai lėšas, nes paslauga pareiškėjai buvo suteikta, t. y. nagrinėjamu atveju pareiškėjos nurodytų operacijų tikslas buvo ne prekių ir paslaugų įsigijimas iš prekybininko, o lėšų pervedimas į prekybininko svetainėje atidarytą virtualią sąskaitą. Bankas pažymi, kad pareiškėjai atsakymuose į jos prašymus paaiškino, kad, vadovaudamasis „MasterCard“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėmis² ir pareiškėjos pateikta informacija, bankas nuo 2017 m. balandžio 21 d. neturi galimybės pradėti ginčo ir tarpininkauti lėšų atgavimo klausimu analogiškose situacijose, nes riziką už mokėjimo operacijas, kurios yra susijusios su investicijomis, prisiima pats klientas, kuris mokėjimo operacijas ir atliko. Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytus argumentus, bankas mano, kad neturėjo jokio pagrindo inicijuoti tolimesnių veiksmų ir pradėti ginčo procesą pagal „MasterCard“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, tarp šalių ginčas kilo dėl banko prievolės inicijuoti pareiškėjos autorizuotų mokėjimo operacijų, atliktų banko jai išduota kortele ir naudojantis banko interneto banko sistema, ginčijimo procedūrą.

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. Mokėjimų įstatymo³ 29 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Pagal pareiškėjos ir banko sudarytos Sutarties sudėtinės dalies Bendrųjų taisyklių 1 priedo („Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“) 3 skyriaus nuostatas, bankas mokėjimo operaciją laiko autorizuota tik tada, jei pareiškėja duoda sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Sutikimas atlikti mokėjimo operaciją gali būti duodamas pasirašant banko nustatytą popierinę mokėjimo nurodymo formą banko skyriuje, patvirtinant elektroniniu parašu, *naudojantis banko suteiktomis atpažinimo priemonėmis (slaptažodžiais, kodais, kitais personalizuotais saugumo duomenimis) interneto banke arba mobiliojoje programėlėje ar kitu su banku sutartu būdu. Interneto banke pasirašyti dokumentai laikomi pareiškėjos patvirtintais ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir pasirašyti dokumentai popieriuje. Remiantis Bendrųjų taisyklių 2 priedo („Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės“) 11 skyriaus nuostatomis, sutikimas mokėti mokėjimo kortele duodamas, jei*

¹ Banko bendrųjų taisyklių redakcijos, galiojusios nuo 2019 m. vasario 8 d., 11 skyrius

https://www.seb.lt/sites/default/files/web/pdf/Bendrosios_taisykles.pdf

² <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/en-us/documents/rules/chargeback-guide.pdf>

³ Redakcija, galiojusi ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo metu.

„operaciją patvirtinate įvesdami PIN kodą; jei išduota bekontaktė kortelė, - priliesdami mokėjimo kortele prie terminalo ir atlikdami veiksmus, nurodytus elektroniniame kortelių skaitytuve. Atsiskaitant bekontaktiu būdu iki tam tikros sumos jums nereikia įvesti PIN kodo; pasirašote pirkinio elektroninio kortelių skaitytuvo kvite; pateikiate mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir, patvirtindami operaciją, įvedate mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą 3D kodą. Šis sutikimo davimo būdas laikomas saugesniu autentiškumo patvirtinimu; *atsiskaitote elektroninės prekybos ar paslaugų vietoje ir įvedate mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVV2/CVC2 kodą*; savitarnos elektroniniuose kortelių skaitytuvuose įdedate mokėjimo kortelę ir atliekate jame nurodytus veiksmus neįvesdami PIN kodo (pavyzdžiui, mokėdami už kelius, automobilių stovėjimo vietą, tiltus ir kt.); jei sudarote sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju ir jam pateikiate mokėjimo kortelės numerį ir kitus duomenis bei duodate sutikimą inicijuoti mokėjimo nurodymus nurašyti lėšas iš jūsų sąskaitos.“

Vadovaujantis nagrinėjant ginčą nagrinėjimo nustatytomis aplinkybėmis, dvi pareiškėjos mokėjimo operacijos⁴ buvo atliktos panaudojant banko pareiškėjai išduotą kortelę, suvedant ant kortelės nurodytus kortelės duomenis, viena mokėjimo operacija buvo inicijuota ir patvirtinta naudojantis banko interneto banko sistema, panaudojant pareiškėjos naudotą asmeninę prisijungimo prie interneto banko priemonę (slaptažodžių generatorių). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėja autorizavo pirmiau minėtas mokėjimo operacijas šalių sutarta forma ir tvarka.

Mokėjimų įstatymo 38 straipsnis nustato, kad mokėjimo paslaugų teikėjas atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo. Vis dėlto, kaip minėta, nagrinėjamo ginčo atveju yra nustatyta aplinkybė, kad pareiškėja mokėjimo operacijas autorizavo šalių sutarta forma ir tvarka banko pareiškėjai išduota kortele ir naudodamasi banko interneto banko sistema. Fakto, kad mokėjimo operacijas inicijavo pati ir jas autorizavo šalių sutartu būdu, pareiškėja taip pat neginčija. Atkreiptinas dėmesys, 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. Todėl, remiantis ginčo byloje turimais duomenimis, teigtina, kad bankas savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus įvykdė tinkamai.

Dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo pagal „Mastercard“ taisykles sąlygų

Pareiškėja nurodė, kad, atlikdama mokėjimo operacijas, per tarpininkus pervedė lėšas *KontoFx*, tačiau pastaroji pareiškėjai nesuteikė žadėtų paslaugų. Pareiškėja teigia, kad jai nebuvo suteiktos investavimo paslaugos, jos pervestos lėšos buvo pasisavintos ir jų atgauti iš prekybininko nepavyko. Dėl minėtos priežasties, pareiškėjos vertinimu, bankas turėtų inicijuoti kortele atliktų ir autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą.

„Mastercard“ kortelės turėtojo galimybes susigrąžinti pinigines lėšas, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos, reglamentuoja „Mastercard“ prekės ženklo tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija. Bankas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „Mastercard“ taisyklių sąlygas pagrindė pareiškėjos atliktų mokėjimo operacijų metu galiojusia šių taisyklių nuostata, kad operacijų ginčijimo procedūra gali būti taikoma operacijoms, kuriomis įgyjama vertė, skirta lošimams, investavimui ar panašioms tikslams, tačiau minėta procedūra netaikoma įgytos vertės naudojimui, jos susigrąžinimui, pelnui bei nuostoliams, susijusiems su minėta įgyta verte⁵.

Pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja *KontoFx* interneto platformoje investavimo tikslais turėjo virtualią sąskaitą, kuria naudojosi. Pareiškėja neginčija, kad autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, pinigines lėšas buvo nurašytos iš pareiškėjos sąskaitos ir pervestos pareiškėjos nurodytiems lėšų gavėjams. Iš ginčo byloje esančių duomenų nėra

⁴ 525 Eur suma – panaudojant kortelės duomenis ir mokėjimą patvirtinant SMS pranešimu gautu vienkartinio kodu; 264,67 Eur suma – panaudojant mokėjimo kortelės duomenis.

⁵ Anglų kalba: „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.“

pagrindo teigti, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos ir lėšos iš banko sąskaitos buvo pervestos tiesiogiai sumokant už konkrečią pareiškėjai teikiamą paslaugą. Įvertinus pateiktą informaciją, darytina išvada, kad mokėjimo operacijų tikslas buvo tai, kad lėšos patektų į nurodytas sąskaitas, pareiškėjai siekiant vykdyti investavimo veiklą ir iš to gauti naudos.

Pareiškėja nurodė, kad, supratusi, jog yra apgauta ir kad iš prekybininko jam pervestų lėšų nebeatgaus, iškart kreipėsi į banką ir paprašė tarpininkauti inicijuojant mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja autorizavo kortele atliktas mokėjimo operacijas, kuriomis pervestos piniginės lėšos su investavimo platforma susijusiems subjektams. Pareiškėja naudojos investavimo platformos paslaugomis, o reikalavimą dėl mokėjimo operacijų ginčijimo bankui pareiškė tuomet, kai negavo jokio atsakymo iš paslaugų teikėjo į prašymą grąžinti į virtualias sąskaitas pervestas lėšas⁶.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad bankas, nepradėdamas autorizuotų operacijų ginčijimo procedūros, nepažeidė „Mastercard“ prekės ženklo tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nurodymų, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

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 A. A. 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

⁶ Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad *KontoFx* yra įtraukta į Lietuvos banko skelbiamą sąrašą subjektų, neturinčių teisės Lietuvoje teikti investicinių paslaugų, tačiau jas siūlančių ir sudarančių galimybes prekiauti finansinėmis priemonėmis jų administruojamose interneto svetainėse (<https://www.lb.lt/lt/subjektu-sarasas>).