



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

**SPRENDIMAS
DĖL S. R. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. rugpjūčio 30 d. Nr. 242-358
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2015 m. birželio 11 d. pareiškėjas su banku sudarė fizinio asmens banko sąskaitos sutartį (toliau – banko sąskaitos sutartis) ir elektroninių paslaugų teikimo sutartį. Banko sąskaitos sutarties pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita). 2015 m. liepos 8 d. naudodamasis interneto banku pareiškėjas su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo išduota lustinė „Maestro“ kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelė).

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą, bankui atsisakius grąžinti kortele pervestus pinigus. Pareiškėjas nurodė, kad tapo sukčių auka, ir prašo, kad būtų grąžinti kortele pervesti pinigai. Iš pareiškėjo pateiktų dokumentų matyti, kad pareiškėjas kreipėsi į banką paaiškindamas, kad 2015–2016 m. brokerių įmonei „Opteck“, sutikęs su standartinėmis sąlygomis, kortele atliko keliolika pervedimų (bendra suma – 19 012 Eur). Pareiškėjo teigimu, brokerių įmonė „Opteck“ su juo nėra pasirašiusi jokių sutarčių, tik prievarta žmona turėjo sutikti su jų sąlygomis pažymėdama „varneles“. Minėta bendrovė esą prašė papildyti sąskaitą, kad būtų didesnis pelnas. Tai sužinojęs pareiškėjas pareikalavo grąžinti pervestas sumas, tačiau pinigų niekas negrąžino. Pareiškėjas teigė nenorintis aiškintis situacijos, nes augina mažamečius vaikus, be to, bloga jo finansinė padėtis, todėl banko prašė grąžinti jo šeimos pinigus. Bankas pareiškėjui atsakė, kad autorizuodamas operacijas ir sutikdamas su sąlygomis pareiškėjas prisiėmė visą investavimo riziką, todėl reikėtų kreiptis į paslaugos teikėją, pasitikrinti investavimo sąskaitos likutį ir pagal galimybes bandyti juos pervesti atgal į savo mokėjimo kortelės sąskaitą. Pareiškėjas tikino suprantantis, kas yra investavimas ir rizika, taip pat žinąs, kad turi teisę į pinigų grąžinimą, jeigu paslaugos, už kurias mokėjo kortele, nebuvo suteiktos. Pareiškėjas teigia, kad kortele pasinaudojo jo žmona, bet ir jai brokerių įmonė nesuteikė žadėtų paslaugų. Pareiškėjo žmona buvo informuota, kad nėra jokios rizikos, nes neįmanoma netekti daugiau kaip 10 proc. lėšų. Pareiškėjas teigia pervedęs pinigus, kuriuos uždirbo sąžiningai ir atsakingai dirbdamas visą savo gyvenimą. Pareiškėjas prašo, kad bankas jį suprastų, nes buvo žadėta, kad pareiškėjo (jo sutuoktinės) pervesti pinigai dalyvaus kažkokioje prekyboje, bet to nebuvo, taip pat nėra žadėto pelno, o pareiškėjui per sausio–vasario mėn. pavyko susigrąžinti tik 2 119 Eur. Pareiškėjas taip pat pateikė *opteck.com* virtualaus vartotojo momentinę nuotrauką, jo teigimu, iš jos yra matoma, kada ir kokie lėšų pervedimai buvo padaryti.

Bankas su pareiškėjo reikalavimais nesutiko ir prašė juos atmesti. Bankas nurodė, kad nuo 2015 m. rugsėjo 7 d. iki 2017 m. vasario 15 d. banko sąskaitoje buvo atliktos mokėjimo operacijos *opteck.com* naudai (iš viso 13 012 Eur). Lėšų gavėjas į banko sąskaitą pareiškėjui yra grąžinęs 2 119 Eur. Pareiškėjas iš banko sąskaitos 2015 m. spalio 6 d. taip pat įvykdė 6 000 Eur tarptautinį mokėjimo pervedimą *Centralspot Trading Limited* naudai, o lėšų gavėjas į banko sąskaitą grąžino 500 Eur. Bankas pareiškėjui yra nurodęs, kad mokėjimo operacijas galėtų ginčyti tik tuo atveju,

jeigu lėšų gavėjas būtų raštu pažadėjęs grąžinti pareiškėjui lėšas ir nurodęs grąžinimo terminą, bet per nurodytą terminą lėšų negrąžintų. Bankas pažymi, kad pareiškėjas bankui nėra pateikęs jokio susirašinėjimo su lėšų gavėju. 6 000 Eur (iš kurių 500 Eur pareiškėjas yra atgavęs) pareiškėjas lėšų gavėjui pervadė interneto banke pateikęs mokėjimo nurodymą (ne kortele). Minėta operacija buvo įvykdyta daugiau kaip prieš 13 mėn. iki pirmo pareiškėjo kreipimosi į banką dienos (2017 m. balandžio 4 d.), todėl, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 28 straipsnio 1 dalį ir 35 straipsnį, pareiškėjas neturi teisės jos atšaukti. Bankas atkreipia dėmesį, kad mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota, t. y. įvykdyta pareiškėjo arba pareiškėjo sutuoktinės po to, kai pareiškėjas jai perdavė prisijungimo prie interneto banko priemones. Bankas teigia nesuteikiantis garantijų, kad tinkamai autorizavus mokėjimo operaciją pinigai klientams, negavusiems prekės arba paslaugos, už kurią mokėjo banko išleista mokėjimo kortele, bus grąžinti. Taip pat nurodo, kad pagal mokėjimo kortelės turėtojo atmintinėje nurodytą informaciją, pageidaudamas ginčyti mokėjimo operacijas dėl nesuteiktos paslaugos mokėtojas į banką privalo kreiptis ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo ginčijamos mokėjimo operacijos datos arba per 60 kalendorinių dienų nuo numatytos paslaugų suteikimo arba prekių pristatymo datos, jei ši data yra vėlesnė nei ginčijamos mokėjimo operacijos data. Bankas atkreipia dėmesį, kad pats pareiškėjas pripažįsta, kad su jo sutikimu kortele naudojosi jo sutuoktinė, kuri taip pat registravosi ir lėšų gavėjo tinklalapyje ir sutiko su registravimosi sąlygomis. Lėšų gavėjo administruojamoje interneto parduotuvėje pareiškėjo vardu buvo atidaryta virtuali sąskaita, į kurią lėšos pervestos siekiant vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje. Bankas pažymi, kad mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos. Kadangi ginčijamos mokėjimo operacijos yra atliktos su pareiškėjo žinia, operacijos negali būti laikomos neautorizuotomis ir bankas neturi pagrindo kompensuoti su operacijomis susijusių pareiškėjo patirtų išlaidų. Bankas nurodo, kad pareiškėjui paslauga buvo suteikta, nes ginčijamų mokėjimo operacijų tikslas buvo ne prekės arba paslaugos įsigijimas iš lėšų gavėjo, o lėšų pervedimas į lėšų gavėjo tinklalapyje atidarytą virtualią sąskaitą. Šis lėšų pervedimas buvo įvykdytas tinkamai, todėl nėra pagrindo manyti, kad paslauga nebuvo suteikta. Lėšų gavėjo tinklalapyje atidarytoje virtualioje sąskaitoje su pervestomis lėšomis vykusios operacijos su banko vykdytomis mokėjimo operacijomis yra susijusios tik netiesioginiu ryšiu. Bankas yra įsitikinęs, kad tinkamai įvykdė ir vykdo savo įsipareigojimus.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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 grąžinti pareiškėjui lėšas, kurias pareiškėjas (pareiškėjo sutuoktinė) pervadė trečiajam asmeniui turėdamas tikslą vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje ir uždirbti pinigų, tačiau pareiškėjo (jo sutuoktinės) lūkesčiai nebuvo įgyvendinti.

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 Mokėjimų įstatymas. Pagal Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Elektroninių paslaugų teikimo sutartimi šalys susitarė, pagal kokius duomenis bankas identifikuos pareiškėją, ir sulygo, kad elektroniniais kanalais panaudojant pareiškėjui suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones bankui pateikti nurodymai laikomi pateiktais pareiškėjo ir jeigu įrodoma, kad neįgaliotas asmuo autentiškumo patvirtinimo procedūra pasinaudojo dėl pareiškėjo kaltės, nurodymai atlikti operacijas laikomi pateiktais pareiškėjo ir galioja kaip paties pareiškėjo pateikti nurodymai (Elektroninių paslaugų teikimo sutarties 6.1 ir 6.9 papunkčiai). Analogiškos nuostatos taip pat yra įtvirtintos ir kortelės sutarties 6.1, 6.3, 6.4, 7.1 papunkčiuose. Pareiškėjo pareiga naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas ir imtis

veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai, įtvirtinta ir Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 1 punkte ir to paties straipsnio 2 dalyje.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad nors pareiškėjas nurodo, kad mokėjimus *Centralspot Trading Ltd.*, administruojančiai interneto svetainę adresu www.opteck.com (pareiškėjo įvardyta kaip „Opteck“) iš pareiškėjo banko sąskaitos naudodamasi pareiškėjui išduota mokėjimo kortele atliko pareiškėjo sutuoktinė (ne pats pareiškėjas), tačiau operacijų autorizavimo jis neginčija. Tai reiškia, kad iš esmės pareiškėjas pripažįsta, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos panaudojant pareiškėjui išduotus personalizuotus mokėjimo kortelės saugumo požymius ir todėl, atsižvelgiant į elektroninių paslaugų teikimo ir kortelės sutarčių sąlygas, laikytina, kad mokėjimo nurodymai buvo pateikti paties pareiškėjo. Pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymą, bankui nekyla prievolė grąžinti pareiškėjui lėšų, kurios buvo pervestos šalių sutartu būdu autorizavus mokėjimo operacijas.

Pareiškėjas taip pat teigia, kad nebuvo suteikta paslauga, už kurią pareiškėjas (jo sutuoktinė) yra sumokėjęs naudodamasis banko išduota mokėjimo kortele, todėl bankas pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatytą tvarką (*chargeback* ginčo procedūrą) turėtų pareiškėjui grąžinti lėšas. Tačiau, kaip bankui yra nurodęs pats pareiškėjas, naudodamasi pareiškėjui suteiktomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis, pareiškėjo sutuoktinė pažymėjo sutinkanti su *Centralspot Trading Ltd.*, administruojančios interneto svetainę adresu www.opteck.com, sąlygomis. Iš paties pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad atlikus mokėjimo operacijas lėšos buvo įskaitytos į minėtoje interneto svetainėje atidarytą virtualią sąskaitą, t. y. mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai ir lėšos buvo pervestos pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui. Taip pat sutiktina su banko pozicija, kad lėšų gavėjo tinklalapyje atidarytoje virtualioje sąskaitoje (kuri nėra banko sąskaita) su pervestomis lėšomis atliktos (turėtos atlikti) operacijos su banko sąskaitoje vykusiomis mokėjimo operacijomis yra susijusios tik netiesioginiu ryšiu. Pažymėtina, kad pareiškėjas lėšas į virtualią sąskaitą pervedė siekdamas, kad virtualioje sąskaitoje būtų vykdoma internetinė prekyba pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje. Tai reiškia, kad pirminis ir tiesioginis lėšų iš banko sąskaitos į virtualią sąskaitą pervedimo tikslas buvo tai, kad lėšos patektų į virtualią sąskaitą, nes būtent iš virtualios sąskaitos pareiškėjas tikėjosi vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje. Atkreiptinas dėmesys, kad iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos ir lėšos iš banko sąskaitos buvo pervestos tiesiogiai sumokant už konkrečią pareiškėjui teikiamą paslaugą. Todėl nustatęs, kad lėšos iš banko sąskaitos lėšų gavėjui buvo pervestos siekiant jas pervesti į virtualią sąskaitą, iš kurios galima vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje, tačiau tai nebuvo mokėjimas lėšų gavėjui už lėšų gavėjo pareiškėjui teiktas paslaugas, Lietuvos bankas neturi pagrindo sutikti su pareiškėjo teiginiais, kad lėšos jam turi būti grąžintos dėl to, kad lėšų gavėjas pareiškėjui nesuteikė paslaugos, už kurią pareiškėjas mokėjo naudodamasis kortele.

Papildomai pažymėtina, kad pareiškėjas, manydamas, kad galimai buvo įvykdyta nusikalstama veika, teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę kreiptis į ikiteisminio tyrimo institucijas.

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 S. R. reikalavimus.

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.