



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

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

2018 m. liepos 25 d. Nr. 242-305

Vilnius

Lietuvos bankas gavo P. P. (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:

2016 m. rugsėjo 16 d. pareiškėjas su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo išduota „Debit MasterCard“ mokėjimo kortelė (toliau – kortelė). Laikotarpiu nuo 2017 m. lapkričio 17 d. iki 2017 m. gruodžio 27 d. pareiškėjas kortele gavėjui *Greenfieldscapital* inicijavo mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 9 248 USD.

2018 m. sausio 25 d. pareiškėjas telefonu pateikė bankui pretenziją dėl gavėjo *Greenfieldscapital* nesuteiktų paslaugų ir prašė banko inicijuoti mokėjimo operacijų ginčijimo tarptautine tvarka procedūrą pagal mokėjimų kortelių „Mastercard“ taisyklės ir grąžinti 9 248 USD. Bankas, gavęs pareiškėjo pretenziją, patikrino pareiškėjo prašomas ginčyti mokėjimo operacijas ir nustatė, kad visos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos (taikyta griežta mokėtojo tapatybės nustatymo procedūra). Pareiškėjas neginčijo autorizavęs visas mokėjimo operacijas. Bankas, motyvuodamas tuo, kad pareiškėjas tinkamai autorizavo visas mokėjimo operacijas, ir atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas teikdamas mokėjimo pavedimus vykdyti gavėjui *Greenfieldscapital* iš esmės siekė gauti pelno iš investavimo veiklos, atsisakė grąžinti pareiškėjo prašomus 9 248 USD.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą. Pareiškėjas nurodė, kad „prekybininkas *Greenfieldscapital* teigė esanti investicinė / maklerio įmonė siūlanti investicinę / tarpininkavimo sąskaitą, kuri galėtų būti naudojama investuoti ir prekiauti reguliuojamus finansinius produktus. Iš tiesų prekybininkas nėra investicinė ar tarpininkavimo įmonė ir negali laikyti ar deponuoti kliento lėšų jokiems tikslams. Visi sandoriai buvo apdoroti ir nusiųsti į prekybininko sąskaitą.“ Pareiškėjas teigia, kad buvo apgautas *Greenfieldscapital*, kuri tik imitavo, kad pervestos lėšos yra investuojamos. Pareiškėjas tvirtina bankui pateikęs duomenis, kad *Greenfieldscapital* faktiškai nėra tarpininkavimo arba investicinė bendrovė ir niekada nenaudojo pareiškėjo pervestų lėšų, kad galėtų teikti investicines paslaugas. Pareiškėjas, atsižvelgdamas į tai, kad prekybininkas *Greenfieldscapital* jam nesuteikė žadėtų paslaugų, kelia reikalavimą, kad bankas pagal mokėjimų kortelių „Mastercard“ taisyklės pradėtų jo mokėjimo operacijų gavėjui *Greenfieldscapital* ginčo procedūrą ir grąžintų pareiškėjui 9 248 USD.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė nesutinkantis kompensuoti pareiškėjo patirtų nuostolių dėl ginčijamų pareiškėjo tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas inicijavo mokėjimo operacijas vykdyti pareiškėjo vardu atidarytoje banko sąskaitoje. Banko teigimu, pareiškėjo prašoma taikyti mokėjimo grąžinimo (atšaukimo) (angl. *chargeback*) procedūra nagrinėjamo ginčo atveju negali būti taikoma, nes visos pareiškėjo pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo tinkamai paties pareiškėjo autorizuotos ir susijusios su investavimo veikla. Atliekant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas naudojantis mokėjimo kortele piniginės lėšos iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo pervedamos į pareiškėjo vardu

gavėjo *Greenfieldscapital* administruojamoje interneto platformoje esančią paskyrą. Ši paskyra atidaryta siekiant vykdomų operacijų pagrindu gauti pelno iš investavimo veiklos, o pareiškėjas dėl trečiųjų asmenų veiksmų patyrė nuostolių virtualioje sąskaitoje nepavykus investicinei veiklai.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjo inicijuotų mokėjimo operacijų negalima ginčyti ir taikyti mokėjimo gražinimo (atšaukimo) (*chargeback*) procedūros, nes tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos „Mastercard“ taisyklėse numatyta, kad mokėjimo gražinimo (atšaukimo) (*chargeback*) paslauga nėra taikoma dėl gavėjo veiksmų, kurie nepateisino mokėtojo su investavimu susijusių lūkesčių. Tokia pati tvarka galioja ir ginčijant mokėjimo operacijas finansines paslaugas teikiantiems gavėjams, jei mokėjimo operacijos atliktos su mokėtojo žinia ir nuostolių mokėtojui sukėlę veiksmi atlikti vykdam tolimesnes mokėjimo operacijas virtualioje sąskaitoje arba paskyroje, kuriai papildyti buvo atliktos mokėtojo ginčijamos mokėjimo operacijos. Tokiu atveju paslaugos, kurioms vykdyti buvo atliekamos ginčijamos operacijos kortele (virtualios sąskaitos arba paskyros interneto platformoje papildymas), yra suteiktos tinkamai, nes lėšos pasiekė virtualias sąskaitas arba paskyras. Pareiškėjas tvirtina turėjęs virtualią sąskaitą ir ją papildęs, kai buvo atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos. Kadangi virtuali sąskaita buvo papildyta, nėra jokio pagrindo teigti, kad pareiškėjui paslauga nebuvo suteikta.

Dėl šių priežasčių bankas mano nei sutarčių, nei teisės aktų reikalavimų pareiškėjo atžvilgiu nepažeidęs ir tinkamai vykdam savo įsipareigojimus, todėl prašo 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 (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 inicijuoti pareiškėjo tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų ginčo procedūrą pagal tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos „Mastercard“ nustatytas taisykles (mokėjimo gražinimo (atšaukimo) (*chargeback*) procedūra) ir kompensuoti pareiškėjo patirtus nuostolius.

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 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo, t. y. pareiškėjas neneigia autorizavęs visas bankui pateiktas vykdyti mokėjimo operacijas. Pagal banko pateiktą informaciją, visos pareiškėjo pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo atliktos taikant griežtą debeto kortelių naudotojo tapatybės nustatymo procedūrą.

Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas inicijavo, kad mokėjimų operacijas vykdytų gavėjas, užsiimantis investavimo paslaugų teikimu. Atkreiptinas dėmesys, kad gavėjas *Greenfieldscapital* yra įtrauktas 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>). Pareiškėjas teigia, kad jam nebuvo suteikta paslauga, nesusijusi su investavimo paslaugų teikimu, nes gavėjas tik teigia teikiantis investavimo paslaugas, tačiau šių paslaugų neteikia ir apgaulės būdu pasisavina pinigines lėšas. Todėl bankas turėtų inicijuoti mokėjimo operacijų ginčo procedūrą ir taikydamas mokėjimo gražinimo (atšaukimo) (*chargeback*) procedūrą turėtų pareiškėjui gražinti 9 248 USD.

Iš pareiškėjo ir banko pateiktų duomenų matyti, kad atlikus mokėjimo operacijas lėšos buvo įskaitytos į gavėjo *Greenfieldscapital* interneto svetainėje atidarytą virtualią sąskaitą, t. y. mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai ir lėšos buvo pervestos pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui.

Pažymėtina, kad pareiškėjas lėšas gavėjui 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 investuoti ir iš to gauti naudos. 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 pervedi į virtualią sąskaitą, iš kurios tikėtasi vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje, tačiau tai nebuvo mokėjimas lėšų gavėjui už lėšų gavėjo pareiškėjui teiktas kitokias paslaugas, Lietuvos bankas neturi pagrindo sutikti su pareiškėjo teiginiais, kad lėšos jam turi būti gražintos dėl to, kad lėšų gavėjas pareiškėjui nesuteikė paslaugos, už kurią pareiškėjas mokėjo naudodamasis mokėjimo kortele.

Atsižvelgiant į ginčo medžiagoje nustatytą įrodymų visumą, konstatuotina, kad bankui nekyla prievolė gražinti pareiškėjui lėšų, kurios buvo pervestos pareiškėjo nurodytam lėšų gavėjui 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 P. P. 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

Mindaugas Šalčius