



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

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

2018 m. rugpjūčio 22 d. Nr. 242-337

Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. J. (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:

2016 m. vasario 26 d. pareiškėjas su banku sudarė Debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – Kortelės sutartis), kurios pagrindu bankas pareiškėjui išdavė debeto mokėjimo kortelę „Maestro“ Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – debeto kortelė) ir ją susiejo su pareiškėjo pagrindine banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita).

2018 m. gegužės 23 d. nuo 14 val. 46 min. iki 14 val. 49 min., pasinaudojant pareiškėjui išduota debeto kortele, buvo įvykdytos trys mokėjimo operacijos, kurių metu iš pareiškėjo banko sąskaitos gavėjui „yandex.money“ buvo pervesta po 211,52 Eur (iš viso – 634,56 Eur).

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą. Pareiškėjo teigimu, 2018 m. gegužės 23 d. jam paskambino rusakalbė mergina ir nurodė, kad pareiškėjas yra užsiregistravęs į nepatikimų interneto puslapių sąrašą įtrauktime interneto puslapyje. Skambinusi mergina nurodžiusi, kad pareiškėjo paskyroje yra sukaupta pinigų, kuriuos ji nori pervesti į pareiškėjo banko sąskaitą ir uždaryti pareiškėjo paskyrą minėtame interneto puslapyje. Pareiškėjas nurodė sutikęs su paskambinusios merginos pasiūlymu ir vykdęs jos nurodymus: įrašęs į kompiuterį nurodytą programą, padiktavęs kompiuterio ekrane rodomus numerius. Toliau prie kompiuterio prisijungęs asmuo, kuriam buvo peradresuotas skambutis, kaip nurodo pareiškėjas, sukūrė paskyras interneto puslapiuose www.crypto.com ir www.10brokers.com, iš kompiuterio užpildė kažkokių dokumentus, o vėliau nurodė, jog norint patvirtinti mokėjimo operaciją reikia tris kartus suvesti banko duomenis. Pareiškėjas teigia įvykdęs minėtų asmenų prašymus, ir, nors šie tvirtino, kad daro mokėjimo pavedimą į jo banko sąskaitą, iš tikrųjų atliko 3 mokėjimo operacijas ir jų metu į „yandex.money“ banko sąskaitą pervadė po 211,52 Eur (iš viso 634,56 Eur).

Pareiškėjas nurodė, kad, prisijungęs prie savo paskyros ir pastebėjęs, kad yra rezervuota 634,56 Eur suma, suprato, kad jį apgavo sukčiai. Tuomet bankui parašė žinutę, kad šis nepervestų pinigų iš jo banko sąskaitos. Pareiškėjo teigimu, norėdamas informuoti banką apie įvykį, jis skambino į banką. Prisiskambinti nepavykus – nuvyko į banko skyrių ir informavo, kad buvo apgautas. Jis teigia kitą dieną parašęs bankui dar vieną žinutę ir paprašęs nevykdyti mokėjimo operacijų. Vėliau paskambinęs banko atstovas, pareiškėjo teigimu, nurodė, kad bankas neatliks pavedimo, tačiau galiausiai mokėjimo operacijos buvo įvykdytos. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui atlyginti 634,56 Eur nuostolius, patirtus dėl įvykdytų mokėjimo operacijų.

Lietuvos banke buvo gautas banko atsiliepimas dėl pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių ir reikalavimo pagrįstumo. Banko teigimu, nuo 2018 m. gegužės 23 d. 14 val. 35 min. iki 14 val. 49 min. debeto kortele buvo sėkmingai autorizuotos penkios mokėjimo operacijos, bendra suma – 637,32 Eur (įskaitant pareiškėjo ginčijamas tris mokėjimo operacijas po 211,52

Eur). Atliekant visas minėtas operacijas buvo laikomasi griežtos banko nustatytos kortelės naudotojo (pareiškėjo) tapatybės patvirtinimo procedūros – prisijungiant prie pareiškėjo paskyros interneto banke ir panaudojant jam asmeniškai išduotas tapatybės patvirtinimo priemones, už kurių personalizuotų saugumo požymių konfidencialumo užtikrinimą atsakingas pats klientas (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (galiojusio iki 2018 m. liepos 31 d.) (toliau – Mokėjimų įstatymas) 26 straipsnis). Bankas nurodė, kad pareiškėjui taip pat yra atidaręs fiksuotų įmokų kortelės sąskaitą ir išdavęs su ja susietą kredito mokėjimo kortelę „Mastercard“ (toliau – kredito kortelė), kuria naudojantis tą pačią dieną buvo bandoma įvykdyti su investavimu susijusias 1 601 Eur ir 400 Eur dydžio mokėjimo operacijas gavėjui „10brokers.com“, tačiau bankas informavo gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją apie atsisakymą autorizuoti minėtas operacijas. Be to, kaip nurodo bankas, pasinaudojant kredito kortele taip pat buvo bandoma gavėjui „yandex.money“ pervesti 406,40 Eur, tačiau mokėjimo operacija nebuvo įvykdyta, nes pareiškėjo kredito kortelė nebuvo užregistruota banko programoje „saugus pirkimas internetu“.

Bankas teigia, kad 2018 m. gegužės 24 d. 9 val. 27 min. paskambino pareiškėjas ir paprašė užblokuoti debeto kortelę, tačiau jam buvo paaiškinta, kad atšaukti duoto sutikimo atlikti mokėjimo operacijas nepavyks. Kaip nurodoma atsiliepime, tą pačią dieną su pareiškėju buvo susisiekiama ir dėl bandymų atlikti mokėjimo operacijas kredito kortele, tačiau pokalbio metu banko darbuotoja neteisingai interpretavo iš banko specialistų gautą informaciją apie duomenis, susijusius su kredito kortelės autorizavimo istorija, todėl klaidingai patvirtino klientui, kad debeto kortele autorizuotų mokėjimo operacijų sumos, kurios buvo rezervuotos banko sąskaitoje, iš jos nebus nurašytos.

Atsiliepime nurodoma, kad, bankui gavus informaciją apie gavėjo banko atsiųstus finansinius patvirtinimus dėl mokėjimo operacijų, mokėjimų operacijų sumos buvo nurašytos iš pareiškėjo banko sąskaitos, taikant atsiskaitymų kortele užsienio valiuta sąlygas. Kaip nurodė bankas, gavėjo banko pateiktas operacijos patvirtinimas – tai informacija, kad atitinkama suma yra nurašyta iš banko korespondentinės sąskaitos, todėl bankas, gavęs patvirtinimą, įgijo teisę iš banko nurašyti sumas išskaityti iš banko sąskaitos, kurioje buvo įvykdytos mokėjimo operacijos.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad bankas galimai nepagrįstai neatšaukė mokėjimo operacijų, bankas nurodė, kad visos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos taikant tapatybės nustatymo procedūrą ir buvo naudojamos tik klientui (pareiškėjui) žinomos tapatybės patvirtinimo priemonės, kurias jis turėjo pareigą saugoti ir niekam neperduoti. Banko teigimu, pareiškėjas jas perdavė ir leido tretiesiems asmenims vykdyti mokėjimo operacijas jo vardu, taigi pažeidė Mokėjimų įstatymo 26 straipsnyje įtvirtintas mokėjimo paslaugų vartotojo pareigas, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalimi, visi dėl mokėjimo operacijų patirti nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui.

Bankas nurodė, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, klientas neturėjo teisės atšaukti sutikimo mokėjimo operacijoms atlikti, o gavėjui nurašius mokėjimo operacijų sumas iš banko korespondentinės sąskaitos, bankas pagrįstai ir teisėtai nurašė lėšas iš pareiškėjo banko sąskaitos, todėl pareiškėjo reikalavimų prašė netenkinti.

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, ginčas tarp šalių kilo dėl banko pareigos atšaukti įvykdytus mokėjimus ir jų pagrindu banko sąskaitoje rezervuotas pinigų sumas gražinti į mokėtojo banko sąskaitą. Pareiškėjo nuomone, bankas nepagrįstai nurašė iš jo banko sąskaitos pinigines lėšas ir 2018 m. gegužės 23 d. įvykdė tris mokėjimus po 211,52 Eur (iš viso 634,56 Eur) gavėjui „yandex.money“

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimų operacijų autorizavimą ir vykdymą,

autentiškumo patvirtinimą, operacinės ir saugumo rizikos valdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Mokėjimų įstatymas.

Atliekant mokėjimų operacijas galiojusio Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos įvedant pareiškėjui suteiktus unikalius identifikatorius, kurie pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 45 dalį suprantami kaip raidžių, skaičių ar simbolių deriniai, kuriuos mokėjimo paslaugų teikėjas suteikia mokėjimo paslaugų vartotojui ir pagal kuriuos vienareikšmiškai atpažįstami mokėjimo operacijoje dalyvaujantys mokėjimo paslaugų vartotojai ir (arba) mokėjimo operacijoje naudojamos jų mokėjimo sąskaitos. Šią aplinkybę patvirtino pats pareiškėjas savo kreipimesi, nurodydamas ginčo aplinkybes. Tai, kad mokėjimo operacijos iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo atliktos suvedus pareiškėjo debeto kortelės duomenis, patvirtina ir Lietuvos bankui pateikti banko darbuotojų pokalbių su pareiškėju garso įrašai, šias aplinkybes pokalbių metu patvirtino pats pareiškėjas. Be to, bankas pateikė Lietuvos bankui pareiškėjo debeto ir kredito kortelių mokėjimo operacijų istoriją, kurioje nurodyta, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos internetu, naudojant kortelės turėtojo sertifikatą (prisijungiant prie interneto banko). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, laikytina, kad mokėjimo operacijos buvo autorizuotos tinkamai.

Vertinant, ar bankas pagrįstai negrąžino banko sąskaitoje rezervuotos sumos į pareiškėjo banko sąskaitą, pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta mokėtojo teisė bet kuriuo metu iki Mokėjimų įstatymo 35 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus nustatytas išimtis, pavyzdžiui, kai mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją. Mokėjimo nurodymo gavimo momentu, pagal Mokėjimų įstatymo 33 straipsnio 1 dalį, laikomas momentas, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gauna mokėjimo nurodymą, tiesiogiai perduotą mokėtojo arba netiesiogiai gautą iš gavėjo ar per gavėją. Nagrinėjamu atveju mokėjimas buvo inicijuotas mokėtojo, t. y., kaip nurodė pareiškėjas, tretiesiems asmenims pasinaudojus jo paties atskleistais duomenimis, taigi, bankui gavus mokėjimo nurodymą, pareiškėjas negalėjo mokėjimo operacijos atšaukti.

Atkreiptinas dėmesys, kad Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtinta mokėjimo paslaugų teikėjų pareiga užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos. Pagal šio straipsnio 3 dalį, mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas gali susitarti dėl kito, negu nustatyta 1 dalyje, mokėjimo operacijos įvykdymo termino, tačiau terminas negali viršyti keturių darbo dienų nuo mokėjimo nurodymo gavimo momento. Kortelės sutarties 4.6 papunktyje įtvirtinta, bankas kortele pateiktą nurodymą atlikti mokėjimo operaciją pradeda vykdyti nuo tokio nurodymo gavimo momento. Nuo nurodymo pateikimo momento klientas ir (ar) naudotojas negali disponuoti ir naudotis nurodymo įvykdymui reikalinga lėšų suma, kuri iki lėšų nurašymo dienos yra rezervuojama sąskaitoje. Bankas lėšas, reikalingas nurodymui įvykdyti, iš sąskaitos nurašo per vieną banko darbo dieną nuo tos dienos, kai iš kortelę aptarnavusio asmens ar kito atitinkamo asmens gauna reikiamą mokėjimo operacijos atlikimo patvirtinimą. Tai reiškia, kad Mokėjimų įstatymo pagrindu bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, turi ne teisę, o pareigą įvykdyti gautą mokėjimo nurodymą per įstatyme arba sutartyje nustatytą terminą. Mokėjimo nurodymas, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje, bankui jį gavus, negali būti atšaukiamas, taigi, lėšų rezervacija negali būti panaikinama.

Pažymėtina, kad, kaip jau minėta, pareiškėjas neneigia pats nurodęs tretiesiems asmenims duomenis, susijusius su jo debeto kortele ir banko sąskaita, todėl konstatuotina, kad pareiškėjas nesilaikė Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintos pareigos naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas ir šio straipsnio 2 dalyje įtvirtintos pareigos, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų

apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai. Su debeto kortelės ir jos personalizuotų požymių saugojimu susijusios pareiškėjo pareigos yra įtvirtintos ir Kortelės sutarties 7.1 papunktyje: klientas (pareiškėjas), gavęs kortelę, privalo imtis visų veiksmų, kad apsaugotų gautos kortelės personalizuotus saugumo požymius (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones), jos turi būti žinomos tik pačiam kortelės naudotojui. Be to, naudotojas privalo tapatybės patvirtinimo priemones išiminti ir laikyti paslapyje bei rūpestingai saugoti, neatskleisti jų tretiesiems asmenims. Nagrinėjamu atveju, kaip patvirtino pats pareiškėjas, mokėjimo operacijoms įvykdyti reikalingus mokėjimo priemonės (debitinės kortelės) personalizuotus saugumo duomenis jis atskleidė tretiesiems asmenims, todėl nuostoliai laikytini atsiradusiais dėl paties pareiškėjo didelio neatsargumo, neįgyvendinus Mokėjimų įstatyme ir Kortelės sutartyje įtvirtintų pareigų, susijusių su banko suteiktų personalizuotų saugumo požymių ir tapatybės patvirtinimo priemonėmis, taigi, banko kaltės nėra. Pažymėtina, kad, esant tokioms aplinkybėms, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalimi, nuostoliai, kuriuos mokėtojas patyrė dėl didelio neatsargumo, nes nevykdė vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 26 straipsnyje numatytų pareigų, tenka mokėtojui, net jeigu mokėjimo operacijos yra neautorizuotos.

Pareiškėjas kreipimesi taip pat nurodė, kad banko darbuotojai jį informavę, kad mokėjimo operacijos, kurių pagrindu buvo rezervuotos lėšos, nebus įvykdytos. Bankas paaiškino, kad jo darbuotoja, susisiekiusi su pareiškėju dėl kredito kortele bandytų atlikti mokėjimo operacijų, per klaidą informavo pareiškėją, kad debeto kortele pateiktų mokėjimo nurodymų pagrindu rezervuotos sumos nebus nurašytos. Bankas pateikė Lietuvos bankui savo darbuotojos ir pareiškėjo pokalbio garso įrašą. Išklausus garso įrašą galima teigti, kad su pareiškėju buvo susisiekiama dėl kredito, o ne debeto kortele atliktų mokėjimų, be to, banko pateikti pokalbių su pareiškėju garso įrašai patvirtina, kad pareiškėjas jau anksčiau per pokalbį su banko darbuotoju buvo informuotas, kad debeto kortele atliktų mokėjimo operacijų atšaukimas ir lėšų rezervacijos panaikinimas nėra galimas. Taigi, darytina išvada, kad pareiškėjas buvo per klaidą informuotas, jog rezervuotos lėšos nebus nurašytos. Kaip minėta, pagal Mokėjimų įstatymo nuostatas ir Kortelės sutarties sąlygas, bankas, nors jo darbuotoja per klaidą nurodė, kad rezervuotos lėšos nebus nuskaičiuotos, faktiškai neturėjo teisės sustabdyti ginčijamų mokėjimo operacijų. Lietuvos banko vertinimu, ši aplinkybė neturi teisinės reikšmės, sprendžiant, ar bankas pagrįstai nurašė banko sąskaitoje rezervuotas ginčijamų operacijų lėšas – iš viso 634,56 Eur, todėl, atsižvelgiant į tai, kad bankas mokėjimus įvykdė nepažeisdamas Mokėjimų įstatymo ir Kortelės sutarties nuostatų, pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 D. J. 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