



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

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

2018 m. spalio 24 d. Nr. 242-454
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. T. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi dėl AB SEB banko (toliau – Bankas) veiksmų, galimai pažeidusių pareiškėjo teises ir teisėtus interesus.

N u s t a t y t a:

2001 m. spalio 24 d. Bankas su pareiškėju sudarė Kortelės sąskaitos sutartį, kurios pagrindu pareiškėjo vardu buvo atidaryta atsiskaitomoji sąskaita, susieta su „Visa Electron“ kortele. 2012 m. rugsėjo 21 d. debeto kortelės sutartimi minėta pareiškėjo sąskaita buvo susieta su „SEB Mylimiausia MasterCard (debeto)“ kortele (toliau – Debeto kortelė). 2012 m. rugsėjo 21 d. sutartyje nustatyta, kad jos sudedamąja dalimi yra AB SEB banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės); šios sutarties 16.2 ir 16.3 papunkčiai patvirtinta, kad pareiškėjas visas Taisyklių sąlygas supranta ir su jomis sutinka.

Pareiškėjas Bankui pateiktame 2018 m. liepos 4 d. paklausime pažymėjo, kad su juo susisiekę asmenys pasiūlė padėti susigrąžinti anksčiau dėl sukčiavimo pareiškėjo prarastas pinigines lėšas. Minėti asmenys pareiškėjui nurodė, kad, norint susigrąžinti prarastas lėšas, pareiškėjo banko sąskaitoje turi būti ne mažesnė negu 2 000 Eur suma. Pareiškėjas teigia paklauses Banko darbuotojos, ar be pareiškėjo sutikimo tretieji asmenys turės teisę nuskaityti pinigines lėšas iš jo banko sąskaitos, ir buvo patikintas, kad negalės. Pareiškėjo teigimu, gavęs tokį Banko darbuotojos paaiškinimą, jis papildė savo banko sąskaitą 1 900 Eur suma, o vėliau minėti asmenys „nusirašė“ 2 050 Eur sumą iš pareiškėjo sąskaitos, pareiškėjui „užpildžius duomenis per jų prisijungimo sistemą“.

Lietuvos bankui pateiktame pareiškime (*duomenys neskelbiami*) policijos komisariatui pareiškėjas nurodė, kad 2018 m. birželio–liepos mėnesiais jam iš užsienio skambino skolų išieškojimo įmonės atstovais prisistatę asmenys. Pareiškėjas įtarė, kad skambina sukčiai, todėl su jais bendrauti atsisakydavo. 2018 m. liepos 4 d. jam vėl paskambino minėti asmenys ir „gana įtikinamai siūlė pateikti duomenis reikalingus pinigų pervedimui“. Pareiškėjui buvo žadama, kad jam bus gražinta 14 500 Eur suma. Pareiškėjo teigimu, tą pačią dieną po pusantros valandos jam vėl paskambino tie patys asmenys ir informavo, kad pareiškėjui rezervuota apie 14 500 Eur suma, tačiau mokėjimo pavedimui atlikti reikia, kad pareiškėjo kortelėje būtų daugiau negu 2 000 Eur. Sužinojęs tokį skambinusių asmenų reikalavimą, pareiškėjas telefonu susisiekė su Banku, o vėliau papildė savo su Debeto kortele susietą sąskaitą 1 900 Eur.

Pateikti duomenys patvirtina, kad iš pareiškėjo sąskaitos, papildytos 1 900 Eur, 2018 m. liepos 4 d. buvo atliktas 2 050 Eur kredito pervedimas įmonei *Nostro Technology Limited*.

Pareiškėjas 2018 m. liepos 4–5 d. telefonu bendravo su Banko atstovais. Kai 2 050 Eur mokėjimo nurodymas buvo įvykdytas, pareiškėjas Banko darbuotojai telefonu nurodė: „aš prieš tai, nežinau ar su Jum, klausiau. Manęs prašo pervest, kad būtų, kad matytųsi, kaip likutis, ir aš klausiau kažkurios iš Jūsų, ar tą aš pervedęs, ar tas likutis be manęs, ar galės kas nuimt. Sakė, nu negali taip, nu. Kad be jokių kodų, be jokių šitų nu“ (garso įrašo laikas 3:29–3:52). Banko atstovei

paprašius paaiškinti, kaip buvo vykdomas 2 050 Eur mokėjimas, skirtas *Nostro Technology Limited*, pareiškėjas patvirtino, kad pats įrašė Debeto kortelės duomenis, nurodydamas, kur turėtų būti pervestos jam gražintinos pinigines lėšos. Pareiškėjui pasiteiravus, ar 2 050 Eur suma iš jo sąskaitos yra nurašyta, Banko atstovė nurodė, kad minėta suma yra rezervuota, tačiau pareiškėjo prašymu užblokavus Debeto kortelę ši suma nebus nurašyta iš pareiškėjo sąskaitos, susietos su Debeto kortele. Pateikti duomenys patvirtina, kad 2018 m. liepos 4 d. 2 050 Eur suma buvo rezervuota EW*Trading Finance.

2018 m. liepos 5 d. telefonu pareiškėjas Banko atstovei nurodė, kad su jam skambinusiais, skolų išieškojimo paslaugas tariamai teikiančios įmonės atstovais buvo susitarta, kad už jų paslaugas pareiškėjas sumokės 8 proc. dydžio komisinį mokesį. Pareiškėjas taip pat Banko atstovei patvirtino, kad SMS žinute gavo saugos kodą ir jį įvedė. Banko atstovė paaiškino, kad sukčiai iš pareiškėjo išviliojo pinigines lėšas, pačiam pareiškėjui pateikus Debeto kortelės duomenis ir saugos kodu patvirtinus mokėjimo operaciją. Taip pat Banko atstovė informavo pareiškėją, kad jam Banko darbuotoja suteikė netikslią informaciją: rezervacija nebus panaikinta, nes tam reikalingas kitos šalies sutikimas, o jis nebus gautas, todėl pareiškėjo autorizuotas 2 050 Eur mokėjimas bus įvykdytas.

Bankas, atsakydamas į pareiškėjo pretenziją, 2018 m. liepos 25 d. raštu pareiškėją informavo, kad iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su Debeto kortele, 2018 m. liepos 5 d. buvo nurašyta 2 050 Eur suma. Banko teigimu, pareiškėjas 2018 m. liepos 4 d. atliko saugų mokėjimą – paslaugos teikėjui pateikė Debeto kortelės duomenis internetu ir įvedė mobiliuoju telefonu gautą vienkartinį saugos kodą. Bankas pažymėjo, kad, pagal taikomų Taisyklių 2 priedo 4 skyriaus 4.2.3 papunktį, bankas privalo atšaukti pinigų rezervavimą sąskaitoje, jei nėra gautas pranešimas apie atsiskaitymą kortele per 15 kalendorinių dienų nuo lėšų rezervavimo datos. Tokiu atveju lėšų rezervavimas yra panaikinamas ir pinigai gražinami klientui į banko sąskaitą, kol bus gautas pranešimas iš prekybininko arba paslaugų teikėjo apie atsiskaitymą kortele.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas įpareigoti Banką išmokėti jam 2 050 Eur, „kuriuos nusirašė kažkokia kompanija „EW Trading Finance“. Dar prieš tai skambinau į SEB banką ir klausiau darbuotojos, ar nenusirašys pinigus, kai įnešiu į bankomatą pinigus. Man buvo atsakyta, kad jokių pinigų negalės nurašyti ir kad aš galiu įnešti pinigus į bankomatą. Tikėdamas banko darbuotojos žodžiais, aš įnešiau pinigus į SEB banko bankomatą, esantį (*duomenys neskelbiami*)“.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui iš esmės pakartojo anksčiau pateiktus argumentus. Bankas pažymėjo, kad, pagal Taisyklių 2 priedo 4 skyriaus 4.2.2 papunktį, bankas, įvykus sandoriui, už kurį atsiskaityta kortele iš sąskaitos pagal „Visa Europe“ ir „MasterCard International“ asociacijų taisykles, privalo rezervuoti lėšų sumą sąskaitoje. 2018 m. liepos 4 d. buvo gautas pranešimas apie 2 050 Eur sumos rezervavimą ir nurodyta suma buvo rezervuota.

Bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų, ginčas tarp šalių kilo dėl Banko pareigos atšaukti mokėjimo nurodymą ir jo pagrindu banko sąskaitoje rezervuotą pinigų sumą gražinti į mokėtojo banko sąskaitą. Pareiškėjo nuomone, Bankas nepagrįstai nurašė iš jo banko sąskaitos 2 050 Eur.

Mokėjimo paslaugas, 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. Atliekant ginčo mokėjimo operaciją galiojusio Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti.

Taisyklių 1 priedo 7.2.1 papunktyje nustatyta, kad Bankas įskaito lėšas į mokėjimo sąskaitą ar nurašo iš jos pagal Banko gautame mokėjimo nurodyme nurodytą unikalų identifikatorių. Taisyklių 2 priedo 3.9 papunktyje nustatyta, kad kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei kortelės turėtojas patvirtina operaciją įvesdamas kortelės PIN kodą, pasirašo prekybos arba paslaugų teikimo vietose išduotame operacijos čekyje (operaciją kortele liudijančiame dokumente), pateikia kortelės ir (arba) savo duomenis prekybininkui paslaugos teikėjui, atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kt. įstaigoms, kurios gali aptarnauti kortelės turėtojus, nereikalaujamos pačios kortelės), ir patvirtina operaciją įvesdamas mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas arba paslaugų teikėjas dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“. Taisyklių 2 priedo 4.1.10 papunktyje nustatyta, kad kortelės turėtojas (klientas) privalo, atsiskaitydamas kortele elektroninėse parduotuvėse, pažymėtose „Verified by Visa“ arba „MasterCard Secure-Code“ ženklų, įvesti mobiliuoju telefonu arba elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta 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. Aplinkybę, kad mokėjimo operacija iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo atlikta pačiam pareiškėjui suvedus jo Debeto kortelės duomenis ir jam atsiųstą saugos kodą, patvirtino pats pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, laikytina, kad mokėjimo operacija buvo autorizuota tinkamai.

Vertinant, ar bankas pagrįstai neatšaukė mokėjimo nurodymo, pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją turi teisę bet kuriuo metu iki Mokėjimų įstatymo 35 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento. Nagrinėjamu atveju mokėjimas buvo inicijuotas mokėtojo (pareiškėjo). 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. 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 arba per gavėją.

Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, pasibaigus šio straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taisyklių 1 priede nustatyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus Taisyklėse nustatytus atvejus (Taisyklių 1 priedo 7.3.3 papunktis). Taisyklių 1 priedo 7.3.4 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymai, nustatyti Taisyklių 7.4.2 papunktyje („Kliento, kuris inicijuoja mokėjimo nurodymą, ir Banko susitarimu mokėjimo nurodymas gali būti pradėtas vykdyti konkrečią dieną, tam tikro laikotarpio pabaigoje arba, jei klientas yra mokėtojas, dieną, kai jis pateikia lėšas Bankui“), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos. Pagal Taisyklių 1 priedo 7.3.5 papunktį, pasibaigus Taisyklių 7.3.3–7.3.4 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir Banko susitarimu.

Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad pareiškėjas į Banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo kreipėsi po to, kai Bankas gavo pareiškėjo mokėjimo nurodymą, t. y. pasibaigus Taisyklių 7.3.3 papunktyje ir Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje numatytam terminui.

Nagrinėjant ginčą Lietuvos bankui nebuvo pateiktas Banko ir pareiškėjo susitarimas, kuriame būtų numatyta pareiškėjo teisė atšaukti mokėjimo nurodymą, pasibaigus Taisyklių 7.3.3 papunktyje ir Mokėjimo įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui.

Pažymėtina ir tai, kad, pagal Taisyklių 2 priedo 4 skyriaus 4.2.2 papunktį, bankas, įvykus sandoriui, už kurį atsiskaityta kortele iš sąskaitos pagal „Visa Europe“ ir „MasterCard International“ asociacijų taisykles, privalo rezervuoti lėšų sumą sąskaitoje. Taisyklėse (2 priedo 4 skyriaus 4.2.3 papunktis) numatyta vienintelė situacija, kai Bankas privalo atšaukti pinigų rezervavimą sąskaitoje, – jei nėra gautas pranešimas apie atsiskaitymą kortele per 15 kalendorinių dienų nuo lėšų rezervavimo datos. Tokiu atveju lėšų rezervavimas yra panaikinamas ir pinigai gražinami klientui į banko sąskaitą, kol bus gautas pranešimas iš prekybininko arba paslaugų teikėjo apie atsiskaitymą kortele. Nagrinėjamo ginčo atveju lėšos buvo nurašytos 2018 m. liepos 5 d., todėl minėtas nuostatos taikyti nebuvo pagrindo.

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. 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.

Taisyklių 2 priedo 4.1.7 papunktyje teigiama, kad klientas (kortelės turėtojas) privalo laikyti, kad sandoris, už kurį kortele atsiskaityta iš sąskaitos, įvyko, jei kortelės turėtojas pasirašė operaciją kortele liudijančiame dokumente arba nurodė kortelės numerį, užsakydamas prekes ar paslaugas telefonu, paštu ar internetu (nepateikdamas pačios kortelės) ir įvedė mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas arba paslaugų teikėjas dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard Secure- Code“ arba naudojosi PIN kodu imdamas grynujų pinigų iš bankomatų arba įmokėdamas grynuosius pinigus į bankomatus, arba atsiskaitydamas lustine kortele aptarnavimo vietose, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvai.

Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta pareiga, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai. Taisyklių 2 priede nustatyta, kad klientas privalo kortelę laikyti vertingu dokumentu ir saugoti kaip pinigus, čekius ar kitus vertingus dokumentus (11.1.5 papunktis), taip pat klientas turi saugoti mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo tvirtinamos kortele atliekamos operacijos elektroninėje parduotuvėje, pažymėtoje „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“ ženklu (11.1.6 papunktis).

Taisyklėse teigiama, kad bankas neatsako už mokėtojų ir gavėjų tarpusavio pretenzijas ir jų nenagrinėja, jei nėra Banko kaltės (Taisyklių 8 skyriaus 3.2 papunktis), taip pat Bankas neatsako už nusikalstamus ar kitokio pobūdžio neteisėtus trečiųjų asmenų veiksmus, dėl kurių klientui ar kitam asmeniui padaroma žala (Taisyklių 8 skyriaus 3.3 papunktis).

Kaip minėta, pareiškėjas neneigia pats nurodęs Debeto kortelės duomenis ir saugos kodą galimiems sukčiams. (*duomenys neskelbiami*) policijos komisariatui pateiktame pareiškime pareiškėjas nurodė, kad po pokalbių telefonu su tariama skolų išieškojimo įmone pareiškėjas su jos atstovais bendravo ir per „Skype“ programą, be to nurodė: „Pildėm duomenis kažkokiam saite 10 BROKERS“. Pažymėtina, kad įmonė *Nostro Technology Limited*, kurios tinklalapis yra <https://10brokers.com/>, yra Lietuvos banko viešai skelbiamame sąraše subjektų, neturinčių teisės Lietuvoje teikti investicinių paslaugų, tačiau jas siūlančių ir sudarančių galimybes prekiauti

finansinėmis priemonėmis jų administruojamose interneto svetainėse¹. Taigi, tiek interneto puslapis, tiek lėšų gavėjai laikytini nepatikimais, o informacija apie jų nepatikimumą yra skelbiama viešai.

Pareiškėjas nurodo, kad anksčiau jau buvo nukentėjęs nuo sukčiaujančių asmenų ir praradęs didelę pinigų sumą. Taip pat nurodo, kad ir šį kartą lėšas išviliojusius asmenis įtarinėjęs galimu sukčiavimu. Atsižvelgiant į tokias aplinkybes, manytina, kad pareiškėjas turėjo būti itin atidus, rūpestingas ir atsargus, įsitikinti asmenų, su kuriais bendraujama, tapatybe, patikrinti viešai prieinamą informaciją apie minėtus asmenis ir jų naudojamas interneto svetaines. Vis dėlto, net turėdamas įtarimų, pareiškėjas savo privačius duomenis įvedė į viešai nepatikima pripažintą interneto svetainę ir atliko mokėjimo operaciją.

Banko paslaugomis pareiškėjas naudojasi nuo 2001 m., o Debeto kortele – nuo 2012 m. Pareiškėjas yra raštu patvirtinęs susipažinimą ir sutikimą su Taisyklių, reglamentuojančių mokėjimų vykdymą, nuostatomis. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas jau kartą buvo susidūręs su sukčiavimo veiksmais, bei į tai, kad su Taisyklių sąlygomis yra susipažinęs, vertintina, kad pareiškėjas turėjo ir galėjo suprasti, kad Debeto kortelės duomenų ir saugos kodo įvedimas reiškia mokėjimo operacijos atlikimą. Darytina išvada, kad pareiškėjo prašomi kompensuoti 2 050 Eur nuostoliai laikytini atsiradusiais dėl paties pareiškėjo neatsargumo ir galimai jo atžvilgiu padarytos nusikalstamos kitų asmenų veikos.

Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad buvo suklaidintas Banko darbuotojų dėl sąskaitos papildymo pinigineis lėšomis saugumo. Pareiškėjas teigė minėto pokalbio metu teiravęsis, ar, pareiškėjui papildžius savo sąskaitą, tretieji asmenys be pareiškėjo sutikimo galės nuskaityti pinigines lėšas, o Banko darbuotoja nurodė, kad negalės. Pareiškėjas teigia, kad dėl tokios konsultacijos papildęs sąskaitą 1 900 Eur ir praradęs 2050 Eur. Pažymėtina, kad šiuo atveju lėšos iš pareiškėjo sąskaitos buvo nuskaitytos ne be pareiškėjo sutikimo, o būtent pareiškėjo autorizuoto mokėjimo nurodymo pagrindu, t. y. pareiškėjui patvirtinus mokėjimo nurodymą. Taigi, faktinė lėšų nuskaitymo situacija iš esmės skyrėsi nuo tos, dėl kurios pareiškėjas nurodė konsultavęsis su Banku. Šiuo atveju nuotolio atsiradimą pareiškėjui lėmė ne sąskaitos papildymas 1 900 Eur, o paties pareiškėjo autorizuotas 2 050 Eur mokėjimas. Įvertinus pateiktus duomenis, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas galėjo būti Banko suklaidintas ir dėl to patyrė nuostolių.

Pareiškėjas kreipimesi taip pat nurodė, kad Banko darbuotojai jį klaidingai informavo, kad rezervuota 2 050 Eur suma nebus nurašyta iš pareiškėjo sąskaitos, nes Debeto kortelė yra užblokuota. Bankas paaiškino, kad Banko darbuotoja, susisiekus su pareiškėju, per klaidą jį informavo, kad rezervuota suma iš jo sąskaitos nebus nurašyta. Vis dėlto, kaip minėta, pareiškėjas dėl rezervacijos atšaukimo į Banką kreipėsi jau po to, kai Bankas gavo mokėjimo nurodymą, t. y. pasibaigus Taisyklių 7.3.3 papunktyje ir Mokėjimo įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje nustatytam mokėjimo nurodymo atšaukimo terminui. Nesant Banko ir pareiškėjo susitarimo, numatančio mokėtojo teisę atšaukti mokėjimą, pasibaigus Taisyklių 7.3.3 papunktyje ir Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, teisinio pagrindo Bankui stabdyti ginčijamos mokėjimo operacijos vykdymą nebuvo. Taigi, nors Banko darbuotojos pateikta žodinė informacija, kurią vėliau Bankas pripažino neteisinga, galėjo suklaidinti pareiškėją, ji nenulėmė pareiškėjo reikalaujamų atlyginti nuostolių atsiradimo.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo nėra.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27straipsnio 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 A. T. reikalavimą.

¹ <https://www.lb.lt/lt/subjektu-sarasas>.

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