



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

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

2019 m. balandžio 17 d. Nr. 242-165

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. Č. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2017 m. spalio 19 d. pareiškėja su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį (toliau – kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota „Bekontaktė Debit Mastercard“ mokėjimo kortelė (toliau – kortelė).

2018 m. spalio 31 d. pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama inicijuoti mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą pagal mokėjimų kortelių „Mastercard“ taisykles dėl *Goldextrade* nesuteiktų paslaugų. Pareiškėja nurodė, kad į paslaugų teikėją kreipėsi 2018 m. gegužės 8 d. Paslaugų teikėjas pareiškėjai turėjo suteikti galimybę naudotis prekybos platforma, siekiant pelno. Pareiškėja paslaugų teikėjui per tarpininką *BTC Baltic* 2019 m. gegužės 8–10 d. pervedė 6 591,95 Eur. Pareiškėja paslaugų teikėjo valdomoje prekybos platformoje turėjo virtualią sąskaitą, tačiau prieiga prie prekybos platformos ir pareiškėjos sąskaitos be jokio įspėjimo buvo apribota, pareiškėja nebegalėjo vykdyti veiklos prekybos platformoje. Pareiškėja nurodė, kad 2018 m. birželio 19 d. kreipėsi į paslaugų teikėją, prašydama gražinti jai 70 Eur, tačiau atsakymo negavo. Pakartotinai pareiškėja į paslaugų teikėją kreipėsi 2018 m. birželio 28 d., tačiau atsakymo ir vėl negavo, pinigines lėšas taip pat nebuvo gražintos. 2018 m. rugpjūčio 13 d. pareiškėja nutraukė sutartį su paslaugų teikėju ir pareikalavo gražinti jai visas priklausančias pinigines lėšas, tačiau atsakymo negavo, pinigines lėšas taip pat nebuvo gražintos. Pareiškėja prašė banko padėti jai atgauti 6 591,95 Eur.

Bankas 2018 m. lapkričio 13 d. raštu pareiškėją informavo, kad pareiškėjos vardu atidarytoje banko sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbiami*) pareiškėjos vardu išduota kortele nuo 2018 m. kovo 30 d. iki 2018 m. gegužės 8 d. pareiškėja autorizavo mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 9 598,07 Eur (piniginių lėšų gavėjui „Simplex\_Paybis“ atlikti mokėjimai: 2018 m. kovo 30 d. autorizuota operacija – 1 000 Eur (suma nurašyta iš sąskaitos 2018 m. balandžio 3 d.); 2018 m. balandžio 3 d. autorizuota operacija – 1 003,18 Eur (suma nurašyta iš sąskaitos 2018 m. balandžio 5 d.); 2018 m. balandžio 4 d. autorizuota operacija – 1 002,94 Eur (suma nurašyta iš sąskaitos 2018 m. balandžio 6 d.); piniginių lėšų gavėjui „BTC Baltic LV“ atlikti šie mokėjimai: 2018 m. gegužės 4 d. autorizuota operacija – 3 956,13 Eur (suma nurašyta iš sąskaitos 2018 m. gegužės 8 d.); 2018 m. gegužės 7 d. autorizuota operacija – 1 205,50 Eur (suma nurašyta iš sąskaitos 2018 m. gegužės 9 d.); 2018 m. gegužės 8 d. autorizuota operacija – 1 430,32 Eur (suma nurašyta iš sąskaitos 2018 m. gegužės 10 d.)) (toliau – Operacijos). Banko teigimu, visos minėtos Operacijos buvo įvykdytos, taikant griežtą pareiškėjos autentifikavimo procedūrą, todėl yra tinkamai autorizuotos ir bankas neturi pareigos savo lėšomis kompensuoti pareiškėjai Operacijų sumų. Bankas taip pat nurodė, kad neturi jokių galimybių inicijuoti autorizuotų Operacijų ginčijimo procedūros tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatyta tvarka (angl. *chargeback*), nes paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos – iš pareiškėjos sąskaitos banke pinigines lėšas pervestos į investavimo paslaugas teikiančios bendrovės interneto platformoje atidarytas virtualias sąskaitas (paskyras). Bankas nurodė, kad veikia laikydamasis „Mastercard“ prekės

ženklų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nurodymų, kaip elgtis tokiose situacijose, kai kortelės naudotojas ginčija operacijas, susijusias su investavimo, prekybos valiutomis ir panašiomis paslaugomis. Bankas nurodė, kad patirtų nuostolių atlyginimo pareiškėja turėtų reikalauti tiesiogiai iš piniginių lėšų gavėjų.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti tarp jos ir banko kilusį ginčą. Pareiškėja nurodė, kad netinkamai suteikusi paslaugas įmonė buvo *GoldbergTrade*. Pareiškėja prašė padėti jai susigrąžinti 9 598,07 Eur sumą, susidariusią pagal šias mokėjimo operacijas: 2018 m. balandžio 3 d. – 1 000 Eur; 2018 m. balandžio 5 d. – 1 003,18 Eur; 2018 m. balandžio 6 d. – 1 002,94 Eur; 2018 m. gegužės 8 d. – 3 956,13 Eur; 2018 m. gegužės 9 d. – 1 205,50 Eur; 2018 m. gegužės 10 d. – 1 430,32 Eur. Pareiškėja teigia, kad 2018 m. spalio 31 d. kreipėsi į banką, prašydama tarpininkauti, vykdamas *GoldbergTrade* pervestų lėšų gražinimą pagal „Mastercard“ taisykles, tačiau bankas nepagrįstai pareiškėjos prašymo netenkino.

Pareiškėja Lietuvos bankui papildomai pateikė paslaugų teikėjo *GoldbergTrade* išduotus dokumentus. Viena iš pateiktų dokumentų nurodoma, kad pareiškėjos, kaip investuotojos, sumokėta 4 600 JAV dolerių suma 2018 m. gegužės 4 d. nebuvo įskaityta ir bus gražinta per 15 darbo dienų į pareiškėjos banko sąskaitą. Kitame pateiktame dokumente nurodoma, kad jis galioja prekybos, naudojantis investavimo sąskaita, atveju. Minėtu raštu *GoldbergTrade* įsipareigojo pareiškėjai gražinti 31 179,89 JAV dolerių po to, kai pareiškėja sumokės 1 653,54 JAV dolerių mokestį. Mokestis turi būti sumokėtas iki 2018 m. rugpjūčio 31 d., antraip sąskaita bus panaikinta.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimais. Pareiškėja reikalavimą inicijuoti autorizuotų Operacijų ginčijimo procedūrą (angl. *chargeback*) pagal „Mastercard“ prekės ženklų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatytas taisykles grindė tuo, kad negavo iš piniginių lėšų gavėjų paslaugų, už kurias sumokėjo kortele, operacijų ginčijimo pagrindo kodas - 4855 (angl. *the cardholder claims they have paid for an item that was to be delivered, but has not yet been received*).

Bankas teigia, kad pareiškėja autorizavo visas ginčui aktualias Operacijas. Pagal kortelės sutartį pareiškėja atsako už kortele autorizuotas operacijas sąskaitoje. Ginčijamas Operacijas bankas įvykdė tinkamai, pinigines lėšas pasiekė investavimui atidarytas virtualias sąskaitas. Pareiškėjai nuostolių sukėlę veiksmai atlikti vykdamas tolimesnes operacijas virtualioje sąskaitoje (paskyroje), kuriai papildyti ir buvo atliktos ginčijamos Operacijos. Bankas teigė negalintis ginčyti mokėjimo operacijų dėl piniginių lėšų gavėjų veiksmų, kurie nepateisino pareiškėjos lūkesčių, susijusių su investavimo paslaugomis, azartiniais lošimais ar panašiais būdais gaunama nauda.

Bankas pažymėjo, kad, vertindamas pareiškėjos pateiktą prašymą, bankas veikė pagal „Mastercard“ tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos nurodymus, galiojusius atliekant Operacijas. Pareiškėjos reikalavimai susiję ne su tuo, kad atliekant Operacijas pervestos lėšos nepasiekė virtualių sąskaitų, o su tuo, kad pareiškėja nebegali iš minėtų virtualių sąskaitų susigrąžinti sumokėtų sumų. Pareiškėja naudojosi lėšų gavėjų investavimo platformos paslaugomis, o ginčyti Operacijas nusprendė tada, kai nebegalėjo iš virtualių sąskaitų susigrąžinti piniginių lėšų. Tokia situacija nelaikytina pagrindu inicijuoti autorizuotų operacijų ginčijimo procedūrą<sup>1</sup>.

#### 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, 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, tarp šalių ginčas kilo dėl banko prievolės inicijuoti pareiškėjos autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą pagal tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos „Mastercard“ nustatytas taisykles (angl. *chargeback*).

<sup>1</sup> Aktuali nuostata 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*“.

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. Šiuo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl Operacijų tinkamo autorizavimo, t. y. pareiškėja neneigia autorizavusi pirmiau minėtas mokėjimo operacijas. Iš banko pateiktos informacijos matyti, kad visos Operacijos buvo atliktos taikant griežtą kortelės naudotojo tapatybės nustatymo procedūrą.

Pareiškėja nurodė, kad, atlikdama Operacijas, per tarpininkus pervedė lėšas *Goldberg Trade* (pareiškėjos patikslintas paslaugų teikėjo pavadinimas), tačiau pastaroji pareiškėjai nesuteikė tinkamų paslaugų. Atkreiptinas dėmesys, kad *GoldbergTrade* 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>).

Pareiškėja teigia, kad jai nebuvo tinkamai suteikta paslauga, susijusi su paskyros ir virtualios sąskaitos prekybos platformoje suteikimu, nes po kurio laiko prieiga prie paskyros ir virtualioje sąskaitoje buvusių piniginių lėšų buvo apribota. Dėl minėtos priežasties bankas turėtų inicijuoti autorizuotų 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 pateikė informaciją, kad atliekant Operacijas galiojo 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 verte.

Pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja *GoldbergTrade* interneto platformoje investavimo tikslais turėjo virtualią sąskaitą, kuria naudojosi. Pareiškėja neginčija, kad autorizavo Operacijas, taip pat neginčija, kad Operacijas bankas įvykdė tinkamai, pinigines lėšas buvo nurašytos iš pareiškėjos sąskaitos ir pervestos pareiškėjos nurodytiems lėšų gavėjams. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo teigti, kad Operacijos buvo atliktos ir lėšos iš banko sąskaitos buvo pervestos tiesiogiai sumokant už konkrečią pareiškėjai teikiamą paslaugą. Įvertinus pateiktą informaciją, darytina išvada, kad Operacijų tikslas buvo tai, kad lėšos patektų į nurodytas sąskaitas, pareiškėjai siekiant vykdyti investavimo veiklą ir iš to gauti naudos.

Operacijos, dėl kurių pareiškėja prašė taikyti ginčijimo procedūrą, atliktos 2018 m. balandžio–gegužės mėnesiais. Pareiškėja nurodė, kad kurį laiką naudojosi prekybos platforma. 2018 m. birželio 19 d. ir birželio 28 d. raštuose paslaugų teikėjui pareiškėja nenurodė negalinti naudotis prekybos platforma, o tik prašė grąžinti jai 70 Eur. Negavusi atsakymų ir nesulaukusi lėšų grąžinimo, pareiškėja 2018 m. rugpjūčio 13 d. nutraukė sutartį su paslaugų teikėju ir paprašė grąžinti visą sąskaitoje esančią sumą. Nesulaukusi atsakymo ir lėšų grąžinimo, pareiškėja kreipėsi į banką dėl Operacijų ginčijimo procedūros inicijavimo. Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja autorizavo Operacijas, kuriomis pervestos pinigines lėšas su investavimo platforma susijusiems subjektams (operacijų autorizavimo aplinkybės neginčija ir pati pareiškėja). Pareiškėja naudojosi investavimo platformos paslaugomis, o reikalavimą dėl Operacijų ginčijimo bankui pareiškė tuomet, kai negavo jokio atsakymo iš paslaugų teikėjo į prašymą grąžinti į virtualias sąskaitas pervestas lėšas. 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 R. Č. 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