



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

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

2019 m. birželio 19 d. Nr. 242-236
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo E. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą dėl mokėjimo operacijų vykdymo pagrįstumo.

Nustatyta:

2019 m. vasario 10 d. 15:52 val. pareiškėjas banko Vilniaus Akropolio klientų aptarnavimo padalinyje savo vardu atidarytoje banko sąskaitoje Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – sąskaita) pateikė 11 700 USD mokėjimo nurodymą dėl kredito pervedimo ne SEPA gavėjui PORNPAL SAKAKAM AND PHATCHARIDA SIMARUK, gavėjo bankas – *Bangkok Bank Thailand*, mokėjimo paskirtis „mokėjimas už tarptautinį pinigų pavedimą“, mokėjimo tipas – paprastas (toliau – mokėjimo pavedimas Nr. 1). Mokėjimo pavedimas Nr. 1 iš banko buvo išsiųstas gavėjui 2019 m. vasario 11 d. 7:06 val. Pareiškėjas 2019 m. vasario 12 d. ir vasario 14 d. telefonu kreipėsi į banką prašydamas paskubinti mokėjimo pavedimo Nr. 1 vykdymą.

2019 m. vasario 15 d. 09:47 val. pareiškėjas banko Centro klientų aptarnavimo padalinyje Vilniuje savo vardu atidarytoje banko sąskaitoje pateikė 8 109 USD mokėjimo nurodymą dėl kredito pervedimo ne SEPA gavėjui YANAPHAT SAKAKAM, gavėjo bankas – *Bangkok Bank Public Company Limited*, mokėjimo paskirtis „mokėjimas už tarptautinį pinigų pavedimą“, mokėjimo tipas – labai skubus (toliau – mokėjimo pavedimas Nr. 2). Mokėjimo pavedimas Nr. 2 iš banko buvo išsiųstas gavėjui 2019 m. vasario 15 d. 10:05 val., o gavėjo bankas lėšas turėjo gauti tą pačią dieną.

2019 m. vasario 18 d. 09:25 val. pareiškėjas banko Centro klientų aptarnavimo padalinyje Vilniuje savo vardu atidarytoje banko sąskaitoje pateikė 18 009 USD mokėjimo nurodymą ne SEPA gavėjui PORNPAL SAKAKAM AND PHATCHARIDA SIMARUK, gavėjo bankas – *Bangkok Bank Thailand*, mokėjimo paskirtis „mokėjimas už tarptautinį pinigų pavedimą“, mokėjimo tipas – labai skubus (toliau – mokėjimo pavedimas Nr. 3). Mokėjimo pavedimas Nr. 3 iš banko buvo išsiųstas gavėjui 2019 m. vasario 18 d. 9:45 val., o gavėjo bankas lėšas turėjo gauti tą pačią dieną. Pareiškėjas 2019 m. vasario 19 d. ir vasario 20 d. telefonu kreipėsi į banką prašydamas paskubinti mokėjimo pavedimo Nr. 3 vykdymą.

2019 m. vasario 21 d. 09:24 val. pareiškėjas banko Centro klientų aptarnavimo padalinyje Vilniuje savo vardu atidarytoje banko sąskaitoje pateikė 5 500 USD mokėjimo nurodymą ne SEPA gavėjui EMMANUEL PRINCE EMMY, gavėjo bankas – *First Bank of Nigeria*, mokėjimo paskirtis „už bankininkystės paskyros palaikymą“, mokėjimo tipas – labai skubus (toliau – mokėjimo pavedimas Nr. 4). Mokėjimo pavedimas Nr. 4 iš banko buvo išsiųstas gavėjui 2019 m. vasario 21 d. 10:05 val. Banko pateiktais paaiškinimais, kadangi pavedimas Nr. 4 „turėjo būti vykdomas į padidintos rizikos valstybę, o gavėjo duomenyse nurodyta „princas“, banko darbuotojas keletą kartų perklausė pareiškėjo, ar jis tikrai nori, kad pavedimas Nr. 4 būtų pradėtas vykdyti. Pareiškėjas pageidavo, kad mokėjimo pavedimas būtų įvykdytas.

2019 m. vasario 21 d. 10:51:18 val. banko darbuotoja su pareiškėju susisiekė telefonu ir pasitikslino, ar pareiškėjas pažįsta lėšų gavėją, nurodytą mokėjimo pavedime Nr. 4. Pareiškėjas banko darbuotojai nurodė, kad tą asmenį gerai pažįsta. Tą pačią dieną bankas pareiškėjui pateikė skubų paklausimą, prašydamas nurodyti, kokie dalykiniai santykiai jį sieja su PORNPAL SAKAKAM AND PHATCHARIDA SIMARUK, YANAPHAT SAKAKAM ir EMMANUEL

PRINCE EMMY, nes banko turima informacija neatitiko tos, kurią apie save pateikė pareiškėjas.

2019 m. vasario 22 d. pareiškėjas interneto banko žinute pateikė bankui paaiškinimą, kad „su draugu susipažinau per *Grinder* programėlę, prisistatė Hamdan Bin Mahummed, Dubajaus princu, žadėjo 50 000 USD dovanų namui įsigyti, nurodė savo bankininko kontaktus <...>, tada bankininkas nurodė gavėjus, su kuriais aš niekuo nesusijęs ir asmeniškai nepažįstu, buvo nurodyti duomenys mokėjimui.“

2019 m. vasario 22 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 4., bankas tą pačią dieną gavėjo bankui išsiuntė prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 4 ir 2019 m. kovo 7 d. iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad nėra galimybės atšaukti mokėjimo pavedimo Nr. 4, nes gavėjo sąskaitoje nėra lėšų.

2019 m. vasario 22 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 3., bankas tą pačią dieną gavėjo bankui išsiuntė prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 3, 2019 m. kovo 14 d. iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad pavyko sugrąžinti 17 450,16 USD, ir ši pinigų suma tą pačią dieną buvo gražinta pareiškėjui.

2019 m. vasario 22 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 2., bankas tą pačią dieną gavėjo bankui išsiuntė prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 2, 2019 m. kovo 12 d. iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad pavyko sugrąžinti 3 167,51 USD, ir ši pinigų suma tą pačią dieną buvo gražinta pareiškėjui.

2019 m. vasario 22 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 1., bankas tą pačią dieną gavėjo bankui išsiuntė prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą Nr. 1 ir 2019 m. kovo 12 d. iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad nėra galimybių atšaukti mokėjimo pavedimo Nr. 1.

Bendra pinigų suma, kurią bankas gražino pareiškėjui, yra – 20 617,67 USD (bendra pareiškėjo inicijuotų mokėjimo pavedimų suma – 43 318 USD).

Pareiškėjas kreipėsi į Vilniaus apylinkės prokuratūrą prašydamas pradėti ikiteisminį tyrimą dėl sukčiavimo, 2019 m. gegužės 3 d. prokuroro nutarimu buvo atsisakyta pradėti ikiteisminį tyrimą. Pareiškėjui apskundus prokuroro nutarimą, 2019 m. gegužės 28 d. Vilniaus apylinkės teismo nutartimi buvo panaikintas 2019 m. gegužės 3 d. prokuroro nutarimas atsisakyti pradėti ikiteisminį tyrimą.

2019 m. kovo 3 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui: nurodė, kad dėl banko darbuotojų kaltės prarado pinigus. Pareiškėjas paaiškino, kad susipažino su „vienu asmeniu per *Grinder* programėlę, kuris prisistatė Hamdan Bin Mahummed, Dubajaus princu, pasisiūlė man padėti ir padovanoti pinigų namo pirkimui 50 000 USD, tuo žmogumi labai pasitikėjau ir net nenutuokiau, kad tai bus kažkokio organizuoto nusikalstamumo gudrūs sukčiai <...>. Tariamasis asmuo mane patikino, kad reikės sumokėti tik už tarptautinius pinigų pervedimus, nurodė savo bankininko kontaktus, kuris būtent ir parašė kam ir kokias sąskaitas turi būti pervesti pinigai nurodytoms operacijoms atlikti per telefono programėlę WhatsApp. Atvykus daryti pavedimo banko konsultantė pasiteiravo, ar pažįstu asmenį, kuriam bus siunčiami pinigai, atsakiau, kad taip, nes labai pasitikėjau tuo asmeniu su kuriuo bendravau, nors asmeniškai nė vieno iš nurodytų gavėjų nepažįstu ir neturiu nieko bendro. Darant paskesnius tris mokėjimus banko padalinyje manęs net nesivargino pasiklausti ar pažįstu nurodytus gavėjus ir kodėl tokios didelės sumos yra už tarptautinius mokėjimus, todėl buvau ramus, man nekilo jokie įtarimai, darbuotojoms net parodžiau telefone susirašinėjimo informaciją reikalingą mokėjimams atlikti, pasitikėjau darbuotojų kompetencija, nes pats niekada prieš tai nedariau tarptautinių mokėjimų ir nežinojau ar reikia tam, kokių patvirtinančių dokumentų, nes mokama buvo už paslaugas kurių negavau ir tapau sukčių auka banko pagalba.“ Pareiškėjas prašė banko sugrąžinti visas nesugrąžintas lėšas už pavedimus.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti vartojimo ginčą. Pareiškėjas teigė, kad buvo pažeistos jo teisės, pateikė reikalavimą sugrąžinti pinigus už tarptautinius mokėjimo pavedimus, nes bankas atlikdamas mokėjimo pavedimus nereikalavo jokių sąskaitų. Pareiškėjas teigia, kad bankas viršijo vienos dienos nustatytą mokėjimo pavedimų limitą.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad visų pavedimų autorizavimas buvo įvykdytas tinkamai: sutikimą vykdyti mokėjimo operacijas davė pats pareiškėjas, jo tapatybė buvo nustatyta jam fiziškai dalyvaujant pagal pateiktą asmens dokumentą, mokėjimo pavedimo nurodymai paties pareiškėjo pasirašyti. Faktą, kad pareiškėjas pageidavo atlikti mokėjimo pavedimus, įrodo ir telefoninių pokalbių įrašai, patvirtinantys, kad pareiškėjas ragino banką kuo skubiau įvykdyti mokėjimo pavedimus.

Taigi, pareiškėjo lėšos iš jo banko sąskaitos buvo nurašytos pagrįstai ir teisėtai.

Bankas teigia, kad pareiškėjas painioja mokėjimo operacijų autorizavimo procesą su pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos reikalavimų vykdymu, todėl dėl pareiškėjo atžvilgiu trečiųjų asmenų įvykdytos veiklos patirtą žalą bando pagrįsti tuo, kad bankas netinkamai vykdė šiuos reikalavimus. Bankas paaiškino, kad pareiškėjo banko sąskaitoje buvusių piniginių lėšų kilmė nekėlė abejonių, todėl nebuvo jokio pagrindo atsisakyti daryti pavedimus. Banko darbuotojai pareiškėjo teiravosi, ar jis pažįsta asmenis, kuriems nori pervesti pinigines lėšas, tik norėdami apsaugoti pareiškėją nuo trečiųjų asmenų galimos neteisėtos veiklos. Bankas paaiškino, kad, įvykdžius mokėjimo pavedimus, banko turima informacija apie pareiškėją neatitiko tos informacijos, kurią bankas turėjo iki tol, todėl pareiškėjui buvo pateiktas klausimynas ir buvo paprašyta iš naujo nurodyti prašomus duomenis.

Dėl pareiškėjo argumento, kad bankas viršijo nustatytus dienos operacijų limitus, bankas paaiškino, kad pareiškėjas mokėjimo pavedimus vykdyti sutikimą davė banko padalinyje fiziškai pats dalyvaudamas, todėl tokiu būdu teikiamiems mokėjimo pavedimams vykdyti nėra taikomi dienos operacijų limitai. Tokių limitų nėra nustatyta nei pareiškėjo ir banko sudarytoje sąskaitos sutartyje, nei Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, 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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl to, ar bankas pagrįstai įvykdė pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus. Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo iš pareiškėjo pareikalauti dokumentų, už kokias paslaugas yra apmokama pavedimais, ir be papildomų dokumentų pareiškėjo pateiktų mokėjimo pavedimų nevykdyti. Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas turėjo atsisakyti vykdyti pareiškėjo pateiktus mokėjimo pavedimus, nes viršijami vienos dienos operacijų limitai.

Pareiškėjas nenurodė tikslios prašomos gražinti pinigų sumos, tačiau bankas pateikė informaciją, kad iš pareiškėjo pateiktų vykdyti mokėjimo pavedimų bankui pavyko sugražinti 20 617,67 USD iš bendros mokėjimo pavedimų sumos – 43 318 USD, todėl darytina išvada, kad ginčo suma yra 22 700,33 USD.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

Dėl mokėjimo pavedimų Nr. 1, Nr. 2, Nr. 3 ir Nr. 4 tinkamo autorizavimo ir mokėjimo operacijų vykdymo pagrįstumo.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos. Sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją arba kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti duodamas per gavėją arba mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją. Mokėjimo operacija gali būti autorizuota iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas.

Iš ginčo byloje pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas atvyko į banko padalinį ir užpildė banko pateiktas mokėjimo nurodymo formas, kad būtų vykdomos mokėjimo operacijos. Mokėjimo nurodymuose pareiškėjas nurodė mokėjimo valiutą (USD), pinigų sumą, kredito pervedimo rūšį (paprastas arba labai skubus), mokėtojo vardą ir pavardę, asmens kodą, adresą, sąskaitos numerį, gavėjo vardą ir pavardę, adresą, gavėjo sąskaitos numerį (IBAN), gavėjo banko kodą ir pavadinimą bei mokėjimo paskirtį. Visus mokėjimo nurodymus (Nr. 1, Nr. 2, Nr. 3 ir Nr. 4) pareiškėjas patvirtino savo parašu. Be to, iš pateiktų pareiškėjo ir banko telefoninių pokalbių įrašų matyti, kad pareiškėjas po to, kai banko padalinyje pateikė

mokėjimo nurodymus, bankui kelis kartus skambino ir ragino kuo skubiau įvykdyti mokėjimo nurodymus. Taip pat ir pats pareiškėjas neneigia, kad mokėjimo nurodymus vykdyti bankui autorizavo (davė sutikimą) pats.

Tačiau, pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo atsisakyti vykdyti pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus, nes banko darbuotojams turėjo sukelti įtarimų asmenys, kuriems pervedami pinigai, mokėjimo nurodymuose pateiktų piniginių sumų dydis ir mokėjimo paskirtis (mokėjimai už tarptautinius pervedimus ir banko sąskaitos palaikymą) nebuvo logiški. Taigi, iš esmės pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo atsisakyti vykdyti mokėjimo operacijas, o kadangi to nepadarė, turi gražinti iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.2.1 papunktyje nustatyta, kad „bankas įskaito Lėšas į Sąskaitą ir nurašo Lėšas iš Sąskaitos pagal Banko gautame Mokėjimo nurodyme pateiktą Unikalią identifikatorių – Banko suteiktą Klientui jo Sąskaitos numerį pagal tarptautinį banko sąskaitos numerių standartą, t. y. IBAN standartą. <...> Bankas turi teisę nustatyti papildomą ir/ar kitą privalomą informaciją (pvz.: Mokėjimo operacijos suma ir valiuta, Gavėjo vardas ir pavardė / pavadinimas, įmokos kodas), kuri turi būti pateikta Bankui, kad Mokėjimo nurodymas būtų tinkamai įvykdytas. Tokia papildoma ir/ar kita informacija pateikiama Paslaugos sąlygose, Sutartyje, Mokėjimo nurodymo blankuose ir t. t.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas bankui nurodo lėšų gavėjo banko sąskaitos numerį (unikalią identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė bankui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), bankai, kaip mokėjimo paslaugų teikėjai, prieš mokėtojus atsako už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų banko sąskaitos numerius. Jeigu mokėtojas suklysta dėl lėšų gavėjo banko sąskaitos numerio, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 50 straipsniu, mokėtojo bankas mokėtojo prašymu turi imtis priemonių, kad padėtų mokėtojui atsekti mokėjimo operaciją ir atgauti mokėjimo operacijos lėšas (pvz., kreiptis į lėšų gavėjo banką dėl klaidingai pervestų piniginių lėšų gražinimo, informacijos apie lėšų gavėją gavimo ir pan.). Svarbu tai, kad klaidingai į lėšų gavėjo banko sąskaitą pervestos lėšos iš lėšų gavėjo banko sąskaitos gali būti nurašytos tik esant lėšų gavėjo sutikimui. Nei mokėtojo bankas, nei lėšų gavėjo bankas neatsako už tai, kad klaidingai pervestų lėšų neišmanoma gražinti mokėtojui dėl to, kad lėšų gavėjas nesutiko jų gražinti ir (arba) dėl to, kad jų neišmanoma gražinti dėl kitų nuo bankų nepriklausančių aplinkybių (pvz., lėšų gavėjo banko sąskaitoje esantis lėšų likutis yra nepakankamas tokiam lėšų gražinimui atlikti, lėšos lėšų gavėjo sąskaitoje yra areštuotos ar pan. (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnis).

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjo duomenis, įskaitant ir IBAN. Pareiškėjas teigia, kad banko darbuotoja turėjo įtarti, kad gavėjai yra įtartini asmenys ir tuo pagrindu nevykdyti mokėjimo nurodymų. Bankas teigia, kad banko darbuotojos kiekvieno pareiškėjo teikto mokėjimo nurodymo atveju pareiškėjo teiravosi, ar šis tikrai pageidauja jo nurodytiems gavėjams pervesti lėšas, ar jis tuos asmenis pažįsta. Bankas paaiškino, kad kiekvienu atveju pareiškėjas nurodė, kad tuos asmenis pažįsta ir kad tikrai jiems reikia pervesti nurodytas pinigų sumas. Pažymėtina, kad nėra galimybės nustatyti pareiškėjo ir banko darbuotojų pokalbių turinio pareiškėjui fiziškai banke teikiant mokėjimo nurodymus vykdyti, tačiau iš ginčo byloje turimų duomenų (pareiškėjo bankui pateiktų paaiškinimų, telefoninio pokalbio įrašų) galima teigti, kad banko darbuotoja pareiškėjui teikiant pavedimus vykdyti teiravosi, ar jis pažįsta asmenis, kuriems perveda pinigus, o pareiškėjas banko darbuotoją patikino, kad tuos asmenis gerai pažįsta (pareiškėjas pretenzijoje bankui nurodo „atvykus daryti pavedimo banko konsultantė pasiteiravo, ar pažįstu asmenį, kuriam bus

siunčiami pinigai, atsakiau, kad taip, nes labai pasitikėjau tuo asmeniu su kuriuo bendravau, nors asmeniškai nė vieno iš nurodytų gavėjų nepažįstu ir neturiu nieko bendro"). Lietuvos bankui pateikti pareiškėjo ir banko darbuotojų telefoninio pokalbio įrašai taip pat patvirtina, kad pareiškėjas po mokėjimo pavedimų pateikimo vykdyti banke kelis kartus skambino į banką ir prašė kuo skubiau įvykdyti mokėjimus. Įvertinus pirmiau minėtą informaciją, teigtina, kad banko darbuotojai buvo atkreipę pareiškėjo dėmesį į tai, ar jis tikrai žino, kokiems gavėjams perveda pinigus, o pareiškėjas aiškiai banko darbuotojams išreiškė valią nurodytas pinigų sumas pervesti jo nurodytiems gavėjams.

Be to, atkreiptinas dėmesys, kad tada, kai mokėtojo ir lėšų gavėjo bankas nesutampa (pareiškėjas mokėjimo nurodymus teikė gavėjams ne valstybėse narėse), mokėtojo bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimo nurodymą, apie lėšų gavėją paprastai turi tik tuos duomenis, kuriuos jam pateikė pats mokėtojas. Finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato bankams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėją. Mokėtojo bankui, kurio nesieja jokie dalykiniai santykiai su mokėtojo nurodytu lėšų gavėju, žinoti, įtarti ar kitaip suprasti, jog lėšų gavėjas sukčiauja ir (arba) atlieka kitokius neteisėtus veiksmus, praktiškai neįmanoma, nebent mokėtojo bankas apie tokias aplinkybes būtų atskirai informuotas iš anksto. Pažymėtina ir tai, kad mokėtojo bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimo nurodymą, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo banko paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo nurodymo duomenų teisingumą atsako mokėtojas, bet ne bankas.

Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas neturėjo vykdyti jo pateiktų nurodymų, nes mokėjimo operacijų sumos viršijo nustatytus dienos mokėjimo pavedimų limitus. Pažymėtina, kad pareiškėjas mokėjimo pavedimus vykdyti teikė atvykęs fiziškai į banko padalinį, o ne nuotoliniu būdu. Tarp pareiškėjo ir banko sudarytoje elektroninių paslaugų teikimo sutartyje numatyta, kad dienos operacijų limitas – 4 000 Lt, mėnesio – 15 000 Lt. Šie sutartyje nustatyti dienos ir mėnesio operacijų limitai galioja mokėjimo operacijas atliekant nuotoliniu būdu, bet ne banko padalinyje. Nei pareiškėjo ir banko sudarytos sutarties, nei bendrosios mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos nenumato operacijų limitų, kai sutikimas vykdyti mokėjimo operacijas mokėtojo duodamas banko klientų aptarnavimo padalinyje.

Taigi, įvertinus turimus duomenis ir finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus mokėjimo nurodymus.

Dėl banko pareigos siekti atgauti klaidingai atliktos mokėjimo operacijos lėšas

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui siekti atgauti klaidingai atliktos mokėjimo operacijos lėšas. Minėta Mokėjimų įstatymo nuostata lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui nustato pareigą bendradarbiauti ir mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui perduoti visą informaciją, reikalingą mokėjimo operacijai atsekti ir lėšoms atgauti. Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje nurodytas bendradarbiavimas apima tik tokį bendradarbiavimą, kuris tiesiogiai susijęs su mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje nustatytų prievolių vykdymu (pvz., gavus mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo prašymą gražinti lėšas, kreiptis į lėšų gavėją ir (arba) perduoti jam gautą kreipimąsi, pateikti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui informaciją apie tai, ar lėšų gavėjas sutinka gražinti lėšas, ar ne, lėšų gavėjui sutikus gražinti lėšas – pervesti jas mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui ir pan.). Bet kuriuo atveju, klaidingai į lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitą pervestos lėšos iš lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos gali būti nurašytos tik esant lėšų gavėjo sutikimui.

Turimi duomenys patvirtina, kad bankas, gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo pavedimus, nedelsdamas kreipėsi į gavėjų bankus ir dalį pareiškėjo lėšų sugražino. Taigi, nėra pagrindo teigti, kad bankas nesiėmė veiksmų, kad pareiškėjo klaidingai pervestos lėšos būtų sugražintos. Kaip jau buvo minėta, nei mokėtojo bankas, nei lėšų gavėjo bankas neatsako už tai, kad klaidingai pervestų lėšų neįmanoma gražinti mokėtojui dėl to, kad lėšų gavėjas nesutiko jų gražinti, ir (arba) dėl to, kad jų neįmanoma gražinti dėl kitų nuo bankų nepriklausančių aplinkybių (pvz., lėšų gavėjo banko sąskaitoje esantis lėšų likutis yra nepakankamas tokiam lėšų gražinimui atlikti, lėšos lėšų gavėjo sąskaitoje yra areštuotos ar pan.). Turimi duomenys patvirtina, kad dalis pareiškėjo klaidingai pervestų lėšų nebuvo sugražinta dėl nuo banko nepriklausančių aplinkybių, t. y. lėšų gavėjo sąskaitoje arba nebuvo lėšų, arba gavėjas nedavė sutikimo.

Dėl banko pareigos prieš atliekant mokėjimo nurodymą iš mokėtojo reikalauti paslaugų suteikimą įrodančius dokumentus

Pareiškėjas teigia, kad bankas prieš priimdamas vykdyti mokėjimo nurodymus turėjo pareikalauti dokumentų, iš kurių būtų matyti, už kokias paslaugas pareiškėjas moka. Bankas teigia, kad pareiškėjas galimai painioja mokėjimo operacijų autorizavimo procesą su pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos reikalavimų vykdymu, todėl dėl pareiškėjo atžvilgiu trečiųjų asmenų įvykdytos veiklos patirtą žalą bando pagrįsti tuo, kad bankas netinkamai vykdė šiuos reikalavimus. Bankas paaiškino, kad pareiškėjo banko sąskaitoje buvusių piniginių lėšų kilmė nekėlė abejonių, todėl nebuvo jokio pagrindo atsisakyti daryti pavedimus.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymu (toliau – PPTFPĮ), bankai ir kiti šiame įstatyme numatyti įpareigotieji subjektai (toliau – bankai) yra įpareigoti tinkamai pažinti savo klientus, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, nustatyti ir patikrinti kliento ir naudos gavėjo asmens tapatybę, gauti informaciją apie dalykinių santykių tikslą ir numatomą pobūdį, nuolat peržiūrėti ir atnaujinti kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo metu pateiktus dokumentus, duomenis ar informaciją (siekiant užtikrinti, kad minėta informacija yra tinkama ir aktuali) bei vykdyti nuolatinę kliento dalykinių santykių stebėseną. Vadovaujantis PPTFPĮ 16 straipsnio 2 dalimi, bankai, nustatę, kad jų klientas atlieka įtartą piniginę operaciją ar sandorį (pvz., esant pagrįstų įtarimų, kad mokėjimo operacijai įvykdyti klientas bankui perdavė lėšas, kurios galimai gautos iš nusikalstamos veikos ar pan.), nepaisydami piniginės operacijos ar sandorio sumos, privalo tą operaciją ar sandorį sustabdyti, nebent dėl piniginės operacijos ar sandorio pobūdžio, jų atlikimo būdo ar kitų aplinkybių to padaryti objektyviai neįmanoma. Pažymėtina, kad PPTFPĮ neįpareigoja bankų tikrinti kiekvienos jų klientų atliekamos mokėjimo operacijos, papildomai rinkti ir (arba) tikrinti duomenis apie kiekvieną mokėjimo nurodyme nurodytą mokėjimo operacijos sumos gavėją, analizuoti lėšų gavėjo vykdomos veiklos specifikos ar kitaip kvestionuoti mokėtojo, kuris pateikė mokėjimo nurodymą pervesti tokiam gavėjui lėšas, veiksmus, jeigu, objektyviai vertinant, nėra pagrindo įtarti, jog banko kliento (mokėtojo) atliekamos operacijos yra susijusios su pinigų plovimo ar teroristų finansavimo veikla.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas tinkamai autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis sutarties sąlygomis bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas. Taip pat iš pateiktų duomenų nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad mokėjimo operacijos būtų atšauktos.

Nustačius, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos tinkamai, bankas jas įvykdė tinkamai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti 22 700,33 USD pripažinti pagrįstu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 E. S. 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