



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. B. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. kovo 12 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-102  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2018 m. birželio 28 d. pareiškėjas su banku sudarė „Visa Classic“ kortelės sąskaitos sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis). Sutartimi šalys sutarė, kad bankas pareiškėjo vardu atidarys „Visa Classic“ kredito kortelės sąskaitą, išduos kortelę „Visa Classic“ ir suteiks jos atpažinimo kodą.

Pareiškėjas 2019 m. balandžio 15 d. užsiregistravo prekybininko *Ainvestments* (toliau – prekybininkas) prekybos finansinėmis priemonėmis valiutų rinkoje platformoje *trade.ainvestments.com* ir joje atsidarė prekybinę sąskaitą. Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2019 m. balandžio 15 d. iki 2019 m. birželio 6 d. pateikė bankui vykdyti 11 mokėjimo pavedimų, nurodydamas pinigines lėšas pervesti į jo prekybinę sąskaitą prekybininko platformoje *trade.ainvestments.com*. 8 mokėjimo operacijos buvo atliktos, pasinaudojant banko pareiškėjui išduota kortele (suvedant mokėjimo kortelės duomenis – CVV kodą, kortelės numerį, galiojimo datą), o 3 tarptautiniai mokėjimo nurodymai buvo inicijuoti ir patvirtinti, naudojantis banko interneto banko sistema. Bendra pareiškėjo pateiktų vykdyti mokėjimo pavedimų suma – 7346 Eur. Bankas įvykdė pareiškėjo pateiktus vykdyti mokėjimo pavedimus – pinigines lėšas pervedė prekybininkui.

2019 m. liepos 3 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu tarpininkauti dėl prekybininkui pervedtų lėšų gražinimo.

Bankas, atsižvelgęs į pareiškėjo prašyme nurodytą informaciją, užsienio bankui išsiuntė prašymą tarpininkauti gražinant 3 pareiškėjo įvykdytų mokėjimo nurodymų lėšas (3 mokėjimai po 1 000 Eur).

2019 m. liepos 4 d. bankas gavo atsakymą iš užsienio banko dėl kliento pervedtų lėšų gražinimo. Gautos lėšos buvo pervedtos į pareiškėjo banko sąskaitą. Užsienio bankas pagal banko pateiktus tarpininkavimo prašymus gražino pareiškėjui mokėjimų lėšas, perveddamas į pareiškėjo sąskaitą 2 910 Eur<sup>1</sup>.

2019 m. liepos 5 d. atsakingas banko darbuotojas informavo pareiškėją telefonu apie gražintas lėšas ir papildomai paprašė el. paštu pateikti papildomus dokumentus, susijusius su pareiškėjo mokėjimo kortele atliktais mokėjimais.

Iki 2019 m. liepos 25 d. negavęs iš pareiškėjo prašytų dokumentų, bankas informavo pareiškėją el. paštu, kad ginčyti jo operacijas, atliktas mokėjimo kortele, galės tik gavęs reikiamus dokumentus.

2019 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką su prašymu tarpininkauti dėl lėšų gražinimo, tačiau banko prašomų dokumentų nepateikė.

2019 m. rugpjūčio 19 d. bankas el. paštu išsiuntė pareiškėjui pranešimą, prašydamas pateikti daugiau informacijos apie mokėjimus, atliktus mokėjimo kortele, ir pateikti

<sup>1</sup> Atsiliepime bankas paaiškino, kad į pareiškėjo banko sąskaitą užsienio bankas gražino 3 mokėjimus po 970 Eur, nes atlikdamas pavedimus pareiškėjas buvo pasirinkęs užsienio bankų mokesčių mokėjimo būdą „SHA“ (bankų mokesčius moka ir mokėtojas, ir gavėjas) – banko mokesčius moka lėšų gavėjas, o užsienio bankų mokesčius – lėšų siuntėjas. Šiuo atveju pareiškėjui buvo įskaitytos pervedamos sumos, išskaičius užsienio banko mokesčius (juos nuskaičiavo užsienio bankas). Bankas nurodo jokių papildomų mokesčių už gražintas pareiškėjui sumas nepritaikęs.

papildomus dokumentus.

2019 m. rugsėjo 6 d. pareiškėjas pateikė bankui papildomus dokumentus, tačiau nepateikė sutarties, sudarytos su prekybininku, kopijos.

2019 m. rugsėjo 17 d. bankas informavo pareiškėją, kad „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklės neleidžia bankui ginčyti operacijų, kurios yra susijusios su investicijomis ir (ar) panašiomis operacijomis, neturint kliento pasirašytos (patvirtintos) sutarties su prekybininku kopijos.

Pareiškėjas nesutinka su tokia banko pozicija. Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad iš savo banko sąskaitos atliko mokėjimus į *Ainvestments* bendrovės, kuri, kaip paaiškėjo vėliau, neturi teisės teikti investicinių paslaugų, sąskaitą. Pirmiau minėta bendrovė, pareiškėjo teigimu, jam jokių paslaugų nesuteikė ir investuotų pinigų susigrąžinti neleido. Pareiškėjas nurodo, kad bankas jo prašymą tarpininkauti susigrąžinant prarastas lėšas (iš viso 7 346 Eur) ir atšaukti jo atliktus mokėjimus atmetė, motyvuodamas tuo, kad tai yra paties pareiškėjo kaltė, todėl bankas nėra atsakingas už pareiškėjo nuostolius.

Bankas, nesutikdamas tenkinti pareiškėjo reikalavimo, atsiliepime nurodo, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos tinkamai, todėl bankas, siekdamas padėti pareiškėjui, kaip savo klientui, susigrąžinti lėšas, galėjo imtis veiksmų, tik remdamasis „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėmis. Remdamasis minėtomis taisyklėmis, bankas teigia galėjęs ginčyti operacijas, kurios yra susijusios su investicijomis, prekyba valiutomis ir (ar) panašiomis operacijomis, tik klientui pateikus su prekybininku pasirašytą (patvirtintą) sutartį ir klientui nurodžius, kokių paslaugų pagal sudarytą sutartį jis negavo. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano neturėjęs jokio pagrindo inicijuoti tolimesnių veiksmų ir pradėti ginčo proceso pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

**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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis prašyme ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, 3 tarptautinių mokėjimo nurodymų, kuriuos pareiškėjas inicijavo ir įvykdė, naudodamasis banko interneto banko sistema, lėšos, bankui tarpininkaujant su užsienio banku, buvo gražintos į pareiškėjo banko sąskaitą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko veiksmų, ginčijant pareiškėjo inicijuotas ir banko išduota mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacijas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa Europe“ nustatyta tvarka.

#### *Dėl piniginių lėšų nurašymo iš pareiškėjo banko sąskaitos teisėtumo*

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 mokėjimo operacijų inicijavimo ir vykdymo metu galiojusio Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Pagal pareiškėjo ir banko sudarytos Sutarties sudėtinės dalies Bendrųjų taisyklių 2 priedo („Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės“) 11 skyriaus nuostatas, sutikimas mokėti mokėjimo kortele duodamas, jei „operaciją patvirtinate įvesdami PIN kodą; jei išduota bekontaktė kortelė, – priliesdami mokėjimo kortele prie terminalo ir atlikdami veiksmus, nurodytus elektroniniame kortelių skaitytuve. Atsiskaitant bekontaktė būdu iki tam tikros sumos jums nereikia įvesti PIN kodo; pasirašote pirkinio elektroninio kortelių skaitytuvo kvite; pateikiate mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir, patvirtindami operaciją, įvedate mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą 3D kodą. Šis sutikimo davimo būdas laikomas saugesniu autentiškumo patvirtinimu; *atsiskaitote elektroninės prekybos ar paslaugų vietose ir įvedate mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVV2/CVC2 kodą; savitarnos elektroniniuose kortelių skaitytuvuose įdedate mokėjimo kortelę ir atliekate jame nurodytus veiksmus neįvesdami PIN kodo (pavyzdžiui, mokėdami už kelius, automobilių stovėjimo vietą, tiltus ir kt.);* jei sudarote

sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju ir jam pateikiate mokėjimo kortelės numerį ir kitus duomenis bei duodate sutikimą inicijuoti mokėjimo nurodymus nurašyti lėšas iš jūsų sąskaitos.”

Pareiškėjas pats nurodo, kad laikotarpiu nuo 2019 m. balandžio 15 d. iki 2019 m. birželio 6 d., vykdydamas prekybininko atstovų nurodymus, prekybininkui kortele už suteiktas paslaugas kelis kartus pervedė pinigines lėšas. Remiantis kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėjas neginčija, jog prekybininko naudai atliko autorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. autorizavo mokėjimo operacijas šalių sutarta forma ir tvarka.

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą kelia banko atsakomybės už įvykdytas mokėjimo operacijas klausimą, be kita ko, nurodydamas aplinkybes, susijusias su tuo, kad prekybininkas nesilaikė sutarties su pareiškėju nuostatų ir pasisavino jo pinigus.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad bankas tarp pareiškėjo ir prekybininko sudarytoje sutartyje dalyvavo tik tiek, kiek tai buvo susiję su pareiškėjo pateiktų mokėjimo nurodymų pervesti prekybininkui atitinkamas piniginių lėšų sumas vykdymu. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už mokėjimo operacijos sumos gavėjo veiksmus ir jam teisės aktais nėra nustatytos pareigos arba teisės kontroliuoti, kaip ir kur mokėjimo operacijos sumos gavėjas panaudos mokėtojo pervestas pinigines lėšas. Rizika, kad mokėjimo operacijos sumos gavėjas tokią sumą panaudos ne pagal mokėtojo ir gavėjo iš anksto suderintas sąlygas, atitenka mokėtojui.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio nuostatomis, mokėjimo paslaugų teikėjas atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtoją) tuo atveju, jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo. Nagrinėjamo ginčo atveju yra nustatyta aplinkybė, kad pareiškėjas mokėjimo operacijas autorizavo banko pareiškėjui išduota mokėjimo kortele, papildomai suveddamas saugos slaptažodžius. Kaip jau buvo minėta, pareiškėjas fakto, kad mokėjimo operacijas inicijavo pats, neginčija. Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, teigtina, kad bankas savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus įvykdė tinkamai.

Kreipimesi pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas turėtų užtikrinti, jog subjektai, neturintys teisės teikti investicines paslaugas (nagrinėjamu atveju – *Ainvestments*), nedalyvautų banko atsiskaitymo sistemose.

Vertinant šių pareiškėjo pateiktų argumentų pagrįstumą, pažymėtina, kad faktas, jog prekybininkas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės aktais, neturi teisės teikti investicinių paslaugų, nereiškia, kad negali vykdyti bet kurios kitos Lietuvos Respublikos teisės aktams neprieštaraujančios veiklos ir iš tokios veiklos gauti pajamų. Mokėjimo paslaugų teikėjas, vykdydamas mokėtojų pateiktus mokėjimo nurodymus, ne visada turi papildomos informacijos, kuri teisės aktuose nėra aiškiai apibrėžta kaip privaloma pateikti, bet galėtų turėti įtakos mokėjimo nurodymų vykdymui (pvz., informacija, kur mokėjimo operacijos sumos gavėjas ketina panaudoti gautą sumą). Lietuvos banko nuomone, tais atvejais, kai mokėjimo paslaugų vartotojas turi abejonių ar įtarimų dėl jo ketinamų atlikti mokėjimo operacijų, jis turėtų įvertinti galimą riziką, esant poreikiui, pasitarti su savo mokėjimo paslaugų teikėjais ir (arba) susilaikyti nuo tokių mokėjimo operacijų.

Todėl, įvertinus tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad bankas tinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas prekybininkui.

#### *Dėl lėšų gražinimo procedūros (angl. chargeback) taikymo pagal „Visa“ taisyklės sąlygų*

Pareiškėjas teigia, kad bankas atsisako tarpininkauti susigražinant prarastas lėšas, ir prašo įpareigoti banką tarpininkauti dėl prekybininkui pervestų lėšų gražinimo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustato „Visa“ taisyklės, nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų gražinimo procedūros. Taip pat tarp banko ir pareiškėjo sudarytos Sutarties nuostatos

nereglamentuoja banko teisių ir pareigų atstovaujant kortelės turėtojui (pareiškėjui) mokėjimo operacijos ginčo procedūroje tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose. Bendrųjų taisyklių 1 priedo („Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“) 15 skyriuje tik nustatyta, kad „mes gražinsime nurašytas iš jūsų sąskaitos lėšas tik tada, jeigu jūs, sužinoję apie neautorizuotas ar netinkamai atliktas mokėjimo operacijas, dėl kurių pagal šias taisykles galite pareikšti reikalavimus, pranešite mums nedelsdami, bet ne vėliau kaip per 13 (trylika) mėnesių nuo lėšų nurašymo dienos.“

Taigi, banko veiksmus ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas reglamentuoja „Visa“ taisyklės. Bankas Lietuvos bankui pateikė „Visa“ mokėjimo kortelės taisykles, kuriomis remdamasis bankas gali pradėti ginčo procedūras tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose. Minėtose „Visa“ taisyklėse nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „Visa Europe“ dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo, užpildydamas „Visa“ mokėjimo kortelių taisyklėse nurodomą informaciją.

Remiantis minėtomis „Visa“ mokėjimo kortelių taisyklių nuostatomis<sup>2</sup>, tam, kad būtų galima ginčyti mokėjimo kortelės turėtojo atliktas mokėjimo operacijas „Visa“ kortele, kortelės turėtojas turi pateikti įrodymus, kaip ir kokie prekybininko veiksmai neatitiko šalių susitarimo sąlygų, su kuriomis kortelės turėtojas sutiko. Tam, kad ši „Visa“ mokėjimo kortelių taisyklėse įtvirtinta sąlyga būtų tinkamai įgyvendinta, bankas nurodė paprašęs<sup>3</sup> pareiškėjo pateikti sutarties, sudarytos su prekybininku, kopiją, tačiau pareiškėjas nurodė prašomos informacijos pateikti negalintis, nes jokia sutartis su prekybininku sudaryta nebuvo. Vis dėlto, vertinant pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą, pažymėtina, kad pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui kartu su kreipimusi nepateikė įrodymų, kurie leistų įvertinti, kokios buvo jo ir prekybininko susitarimo sąlygos ir kokių konkrečiai to susitarimo sąlygų prekybininkas neįvykdė, o tai, remiantis „Visa“ mokėjimo kortelių taisyklių nuostatomis, yra būtina sąlyga siekiant taikyti lėšų gražinimo procedūrą.

Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas, gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo, ne kartą kreipėsi į pareiškėją, nurodydamas, kokius trūkštamus dokumentus ir informaciją pareiškėjas turėtų pateikti, kad būtų galima inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, tačiau iki banko atsiliepimo Lietuvos bankui pateikimo dienos pareiškėjas prašomos informacijos nepateikė.

Pirmiau nustatytos aplinkybės leidžia teigti, kad bankas, siekdamas ginčyti pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas, laikėsi „Visa“ mokėjimo kortelių taisyklėse nustatytos tvarkos, todėl Lietuvos bankas neturi pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai atsisakė taikyti lėšų gražinimo procedūrą, todėl pareiškėjo reikalavimas įpareigoti banką tarpininkauti dėl prekybininkui pervestų lėšų gražinimo 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 V. B. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavadojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas

<sup>2</sup> „Visa“ mokėjimo kortelių taisyklių papunktis 11.10.6.5 „Dispute Condition 13.5: Misrepresentation – Dispute Processing Requirements“.

<sup>3</sup> 2019 m. liepos 5 d., liepos 25 d., rugpjūčio 19 d. ir rugsėjo 17 d. el. laiškai.