



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. rugsėjo 9 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-363
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2006 m. vasario 13 d. pareiškėjas su banku sudarė Interneto banko sutartį (toliau – sutartis), kurios sudėtinė dalis yra AB SEB banko bendrosios taisyklės su priedais (toliau – Taisyklės) ir Paslaugų interneto banke teikimo sąlygų aprašas (toliau – Aprašas). Šios sutarties pagrindu pareiškėjui buvo suteikta teisė elektroniniais kanalais atlikti banko operacijas, gauti informaciją, teikti pranešimus ir sudaryti sutartis, taip pat būti atpažįstamam (identifikuotam) nuotoliniu būdu banko, kitų SEB grupės įmonių ir trečiųjų asmenų interneto svetainių elektroninėse sistemose.

2020 m. balandžio 20 d. pareiškėjas atvyko į banko padalinį ir paprašė padidinti sutartyje nurodytus mokėjimo nurodymų limitus, t. y. pareiškėjas sutartyje nustatytą 20 000 Eur dienos ir 40 000 Eur mėnesio limitą prašė atitinkamai padidinti iki 40 000 Eur dienos ir 60 000 Eur mėnesio limitų. Įvertinęs pareiškėjo prašymą, bankas jį tenkino: sutiko pakeisti sutarties nuostatas ir taikyti didesnius dienos ir mėnesio limitus.

2020 m. gegužės 12 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 1 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. interneto banke atliko mokėjimus, kurių bendra suma viršijo nustatytą mėnesio pinigų pervedimo limitą, t. y. viršijo 60 000 Eur mėnesio limitą. Šiuo pagrindu pareiškėjas reikalavo banko gražinti limitą viršijusią sumą.

2020 m. gegužės 27 d. įvertinęs pareiškėjo nurodytus duomenis, bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad dėl techninės klaidos nuo 2020 m. balandžio 1 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. pareiškėjui pavyko atlikti mokėjimus, kurių bendra suma viršijo sutartyje nustatytą limitą. Vis dėlto bankas pažymėjo, kad sutartyje nustatyti dienos ir mėnesio pervedimo limitai yra skirti neautorizuotų mokėjimų rizikai sumažinti ir neatlieka pareiškėjo išlaidų kontrolės funkcijos. Bankas nurodė, kad visos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir patvirtintos panaudojant pareiškėjo asmeninę prisijungimo prie interneto banko priemonę, todėl bankas neturi pagrindo kompensuoti pareiškėjo prašomos sumos už atlikus mokėjimus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius, t. y. gražinti limitą viršijusią 87 067,97 Eur sumą. Pareiškėjo teigimu, sutartyje nustatyti dienos ir mėnesio pervedimo limitai buvo nustatyti ne tik neautorizuotų mokėjimų rizikai sumažinti, bet ir pareiškėjo išlaidų kontrolės funkcijai atlikti, nes pareiškėjas turi priklausomybę nuo azartinių lošimų. Pareiškėjas nurodo, kad dėl „COVID-19“ įvedus visuotinį karantiną, leisdamas laiką namuose, įsitraukė į nuotoliniu būdu interneto svetainėje organizuojamus lošimus. Dėl šios priežasties pareiškėjas nurodo, kad nuo 2020 m. balandžio 1 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. vieno mėnesio operacijų limitą viršijo 87 067,97 Eur. Pareiškėjo teigimu, jo sutartyje yra nustatyta, kad vieno mėnesio operacijų limitas yra 60 000 Eur, o faktinės išlaidos sudarė 147 067,97 Eur. Taip pat pareiškėjas nurodo ir tai, kad 2020 m. balandžio 16 d. faktinės išlaidos sudarė 44 000 Eur, nors dienos operacijų limitas yra 40 000 Eur. Pareiškėjas pažymi, kad mokėjimo nurodymai iš banke esančios jo banko sąskaitos buvo inicijuojami interneto svetainėje, t. y. per tarpininką, todėl pareiškėjui nereikėdavo prisijungti prie banko interneto svetainės. Taigi, pareiškėjas teigia

negalėjęs matyti savo banko sąskaitos likučio ir bendros lošimo organizatoriui pervestos pinigų sumos. Pareiškėjo nuomone, jeigu bankas būtų laikęsis sutarties sąlygų taikyti operacijų limitus, pareiškėjas būtų atkreipęs į tai dėmesį, suvokęs, kad pralošė itin didelę pinigų sumą, ir galiausiai nebūtų galėjęs atlikti mokėjimo operacijos, kad galėtų lošti toliau.

Pareiškėjas pažymi ir tai, kad bankas nevykdė savo sutartinių įsipareigojimų, todėl iš pareiškėjo banko sąskaitos dėl techninės klaidos leido atlikti mokėjimus, kurių bendra suma viršijo sutartyje nustatytus dienos ir (ar) mėnesio pinigų pervedimo limitus. Atsižvelgdamas į sutarties privalomumo ir vykdymo principus, pareiškėjas nurodo, kad bankas netinkamai vykdė priimtus įsipareigojimus, o tai suponuoja išvadą, kad bankas yra atsakingas už netinkamai vykdytos sutarties pasekmes, t. y. už tai, kad nepagrįstai leido atlikti mokėjimus, nors jų bendra suma viršijo sutartyje nustatytą mėnesio limitą daugiau kaip du kartus. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui padengti jo patirtus nuostolius, t. y. rekomenduoti bankui į pareiškėjo banko sąskaitą gražinti limitą viršijusią 87 067,97 Eur sumą.

Bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutiko ir prašė jį atmesti. Bankas nurodė, kad atliko tyrimą ir nustatė, kad buvo sutrikusi limitų skaičiavimo sistema viename iš banko nuotolinių kanalų, kai mokėtojai pateikia mokėjimo nurodymus bankui naudodamiesi kitų mokėjimo paslaugų teikėjų teikiama mokėjimo inicijavimo paslauga. Identifikavęs šį sutrikimą, bankas jį pašalino. Vis dėlto bankas teigia, kad visos pareiškėjo nuo 2020 m. balandžio 1 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. atliktos mokėjimo operacijos buvo tinkamai patvirtintos (autorizuotos) naudojant pareiškėjui banko išduotą kodų generatorių ir pareiškėjas mokėjimo operacijų patvirtinimo neginčija. Bankas pažymi, kad, siekdamas valdyti neautorizuotų mokėjimų riziką, t. y. sumažinti sumas, kurias tektų kompensuoti įvykus neautorizuotiems mokėjimams, bankas savo iniciatyva nustato mokėjimo operacijų limitus, todėl limitų nustatymas yra banko operacinės ir saugumo rizikos valdymo sistemos dalis. Bankas nurodo, kad mokėjimo operacijų limitus nustato atsižvelgdamas į mokėjimo nurodymo pateikimo ir tvirtinimo kanalą bei kliento naudojamą mokėjimo nurodymo patvirtinimo priemonę. Bankas teigia suteikiantis teisę mokėtojams savarankiškai keisti mokėjimo limitus, tačiau pasilieka teisę savo nuožiūra nuspręsti, ar leisti naudotis didesniais nei standartiniai mokėjimo operacijų limitais, taip pat gali neatsižvelgti į mokėtojų prašymus dėl jų didinimo. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano neturintis pareigos ir negali kontroliuoti mokėtojo asmeninių išlaidų ir kištis į asmens privatų gyvenimą. Banko teigimu, mokėjimo nurodymų limito taikymas kitais tikslais, nei neautorizuotų mokėjimų rizikai valdyti, pažeistų mokėtojų teises laisvai vykdyti mokėjimus, atsiskaityti už paslaugas ir prekes, o tai nepagrįstai ribotų mokėtojo galimybes naudotis mokėjimo paslaugomis. Dėl šios priežasties bankas teigia negalintis riboti disponavimo sąskaitoje esančiomis lėšomis be pagrindo, kuris daugeliu atveju būna įvirtintas teisės aktuose.

Banko teigimu, tai, kad banko iniciatyva nustatyti mokėjimo nurodymų limitai nėra klientų išlaidų kontrolės įrankis, patvirtina ir faktas, kad, pareiškėjui atvykus į banko skyrių ir pateikus mokėjimo nurodymą, limitai nebūtų taikomi, o mokėjimo nurodymų sumos neribojamos. Be to, banko teigimu, Taisyklių 1 priedo 9 skyriuje yra nustatyta, kad bankas mokėjimo priemonę suteikia tik tada, kai klientas sudaro su banku atskirą sutartį, kurioje išsamiai aptartos mokėjimo priemonės ir su ja susijusių personalizuotų saugumo duomenų suteikimo ir naudojimo sąlygos. Taip pat yra nurodyta, kad būtent klientas yra atsakingas už tai, kad mokėjimo priemonė būtų naudojama tiksliai pagal minėtą sutartį. Banko teigimu, ši nuostata aiškiai nustato, kad būtent pareiškėjas asmeniškai atsako už sutartyje nurodytų limitų laikymąsi ir kontrolę. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia neturintis pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymo ir gražinti limitą viršijusios sumos.

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, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl tarp šalių sudarytos sutarties nuostatų galimo pažeidimo ir dėl to atsiradusių nuostolių atlyginimo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.189 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad sutartis įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje nustatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai. Sutarčių vykdymo principai įtvirtinti CK 6.200 straipsnyje: šalys

privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai; vykdydamos sutartį, šalys privalo bendradarbiauti ir kooperuotis; sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu; jeigu pagal sutartį ar jos prigimtį šalis, atlikdama tam tikrus veiksmus, turi dėti maksimalias pastangas sutarčiai įvykdyti, tai ši šalis privalo imtis tokių pastangų, kokių būtų ėmęsis tokiomis pat aplinkybėmis protingas asmuo. Be to, CK 6.38 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais. Jei vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus (CK 6.38 straipsnio 2 dalis). Kasacinio teismo praktikoje taip pat ne kartą pažymėta, kad prievolė yra laikoma įvykdyta netinkamai, pažeidus bendradarbiavimo pareigą, imperatyviasias teisės normas ar bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2015 m. gegužės 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-327-687/2015).

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 (toliau – Mokėjimų įstatymas). Mokėjimų įstatymo 5 straipsnio 3 punkte yra nustatyta, kad mokėjimo paslaugas sudaro mokėjimo operacijos, įskaitant lėšų, esančių mokėjimo sąskaitoje, atidarytoje mokėjimo paslaugų vartotojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba kito mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje, pervedimą: tiesioginio debeto operacijos, įskaitant vienkartinę tiesioginio debeto operacijas, mokėjimo operacijos naudojantis mokėjimo kortele arba panašia priemone ir (arba) kredito pervedimai, įskaitant periodinius pervedimus. Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 27 punkte nustatyta, kad mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti.

Mokėjimų įstatymo 33 straipsnio 1 dalyje yra reglamentuota, kad mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas *gali susitarti* dėl išlaidų limito mokėjimo operacijoms, jeigu sutikimas įvykdyti tas mokėjimo operacijas duodamas naudojant mokėjimo priemonę, kuriai galima nustatyti išlaidų limitą.

Taisyklių 2 priedo 14 skyriuje yra nustatyta, kad *„Jei viršijate mūsų nustatytus limitus, mes turime teisę nevykdyti jūsų pateikiamų mokėjimo nurodymų.“* Aprašo 27 punkte taip pat yra nurodyta, kad bankas *„turi teisę nustatyti didžiausius Klientų operacijų, atliekamų interneto banke, limitus“*.

Iš abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad nagrinėjamu atveju šalys, 2006 m. vasario 13 d. sudarydamos sutartį, susitarė, kad pareiškėjui bus taikomas 20 000 Eur dienos ir 40 000 Eur mėnesio išlaidų limitas mokėjimo operacijoms vykdyti. 2020 m. balandžio 20 d. pareiškėjas atvyko į banko padalinį ir paprašė padidinti sutartyje nurodytus mokėjimo nurodymų limitus, t. y. 20 000 Eur dienos ir 40 000 Eur mėnesio limitus pareiškėjas prašė padidinti iki 40 000 Eur dienos ir 60 000 Eur mėnesio limitų. Įvertinęs pareiškėjo prašymą, bankas jį tenkino: sutiko pakeisti sutarties nuostatas ir taikyti didesnius dienos ir mėnesio limitus. 2020 m. gegužės 12 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 1 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. interneto banke atliko mokėjimus, kurių bendra suma siekė 147 067,97 Eur. Taip pat pareiškėjas 2020 m. balandžio 16 d. viršijo sutartyje nustatytą dienos limitą ir atliko mokėjimo operacijas, kurių suma buvo 44 000 Eur. Dėl šios priežasties pareiškėjas nurodo, kad bankas nesilaikė sutarties nuostatų, ir reikalauja rekomenduoti bankui gražinti sutartyje nustatytus limitus viršijusią sumą, t. y. 87 067,97 Eur. Nesutikdamas su tokiu pareiškėjo reikalavimu, bankas nurodo, kad pareiškėjas visas operacijas autorizavo tinkamai, o sutartyje nurodytų limitų taikymas yra skirtas tik neautorizuotų mokėjimų rizikai valdyti.

Lietuvos banko vertinimu, sistemiškai ir lingvistiškai aiškinant pirmiau nurodytas teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, svarbu pažymėti, kad nagrinėjamu atveju bankui yra įtvirtinta teisė, tačiau ne pareiga nustatyti mokėjimo sąskaitos limitus ir viršijus juos stabdyti mokėjimo operacijų vykdymą. Iš byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėjas viršijo tiek dienos, tiek mėnesio limitus, tačiau pareiškėjo atliktos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos ir įvykdytos tinkamai. Pats pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galima nustatyti, kad jo mokėjimo operacijos buvo neautorizuotos, ar būtų galimybė nustatyti kitų Mokėjimų įstatyme ar kituose teisės aktuose nurodytų autorizotų mokėjimo operacijų sumos gražinimo pagrindų. Be to, banko ir pareiškėjo sudarytoje sutartyje nėra nustatytos sutartinės atsakomybės bankui už limito

nesilaikymo pasekmes. Darytina išvada, kad net ir dėl techninės klaidos leidęs viršyti sutartyje nustatytus dienos ir mėnesio limitus bankas nepažeidė nei teisės aktų, nei sutarties nuostatų, todėl neturi teisinės pareigos gražinti limitus viršijančios sumos.

Be to, svarbu ir tai, kad tiek Mokėjimų įstatyme, tiek tarp šalių sudarytose sutartyse yra numatytos pareigos ir pačiam pareiškėjui tinkamai vykdyti sutartį. Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje yra nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, viena iš nustatytų pareigų yra naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Taisyklių 9 skyriuje yra nustatyta, kad „nuotoline mokėjimo operacija laikoma mokėjimo operacija, kurią galite inicijuoti internetu arba kitokiu nuotoliniu ryšiu. Jei pageidaujate atlikti nuotolinę mokėjimo operaciją, mes galime suteikti jums mokėjimo priemonę (mokėjimo kortelę, teisę naudotis interneto banku ar kitą mūsų siūlomą priemonę). Mokėjimo priemonę suteikiame, jeigu jūs sudarote su mumis atskirą sutartį, kurioje išsamiai aptariame mokėjimo priemonės ir su ja susijusių personalizuotų saugumo duomenų suteikimo ir naudojimo sąlygas. *Jūs esate atsakingi už tai, kad mokėjimo priemonę naudotumėte tiksliai pagal minėtą sutartį.*“

Įvertinus tiek pirmiau minėtų teisės aktų, tiek tarp šalių sudarytos sutarties nuostatas, svarbu tai, kad pareiškėjas savo iniciatyva atliko mokėjimo operacijas už jam suteiktas paslaugas, todėl, pastebėjęs, kad yra viršijami dienos ir mėnesio limitai, turėjo laikytis sutartyje įtvirtintų nuostatų ir siekdamas sustabdyti mokėjimus kreiptis į banką. Iš turimų duomenų matyti, kad pareiškėjas ne tik nesikreipė į banką dėl mokėjimo operacijų sustabdymo, tačiau, žinodamas, jog yra viršijami sutartyje nustatyti mėnesio ir dienos limitai (limitai buvo viršyti daugiau nei du kartus, todėl darytina išvada, kad buvo neįmanoma nepastebėti, kad limitai viršijami), 2020 m. balandžio 20 d. atvyko į banko skyrių ir paprašė juos padidinti, o bankui nesuteikė jokios informacijos, kad yra viršijami sutartyje nustatyti limitai. Šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad pareiškėjas, žinodamas, kad yra viršijami sutarties limitai, sąmoningai ir toliau pats nesilaikė sutartyje nustatytų limitų. Lietuvos banko nuomone, tokie pareiškėjo veiksmai (neveikimas) yra akivaizdžiai nesuderinami su sutarčių vykdymo principais. Pastebėjęs, kad galbūt viršija sutartyje nustatytus limitus, pareiškėjas galėjo apie tai informuoti banką ir siekti, kad tolesnės mokėjimo operacijos būtų stabdomos. Darytina išvada, kad ne bankas, o pats pareiškėjas nebendradarbiavo su banku ir nesivadovavo teisės aktuose įtvirtintais reikalavimais.

Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad bankas turėjo tik teisę, tačiau ne pareigą stabdyti mokėjimo operacijas, kai yra viršijami sutartyje nustatyti limitai, todėl tinkamai vykdė tiek sutartyje, tiek teisės aktuose įtvirtintas pareigas, o pareiškėjo reikalavimas padengti pareiškėjo patirtus nuostolius, t. y. gražinti limitą viršijusią 87 067,97 Eur sumą, yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovodamasis 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 X. X. 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, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas