



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR KB AKADEMINĖS KREDITO UNIJOS GINČO NAGRINĖJIMO**

2021-03-10 Nr. 429-77
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir KB Akademinės kredito unijos (toliau – Unija) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. rugpjūčio 13 d. pareiškėja ir Unija sudarė Mokėjimo kortelės sutartį Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Sutartis), kuria Unija pareiškėjos vardu atidarė mokėjimo kortelės sąskaitą Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – sąskaita) ir išdavė „MasterCard“ mokėjimo kortelę.

2020 m. gruodžio 4 d. pareiškėja kreipėsi į Uniją prašydama pateikti informaciją, kodėl į pareiškėjos sąskaitą periodiškai nėra pervedami pinigai. „Aš pasigedau pinigų pervedimo už 2019 m. antrą pusmetį (pavedimas buvo atliktas 2019 m. lapkričio mėn.) bei už 2020 m. antrą pusmetį, kuriuos siuntė Rusijos Federacijos pensijų fondas. Paskutinis pavedimas buvo atliktas 2020 m. lapkričio pradžioje. Kaip pranešė Rusijos fondas jie pinigų gražinimo negavo. Taip pat, į Jūsų banką ir šiais metais man negalėjo pervesti pinigų ir Vokietijos bankas.“

2020 m. gruodžio 18 d. Unija pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame paaiškino, kad 2020 m. lapkričio 2 d. į Lietuvos centrinės kredito unijos sąskaitą (toliau – LCKU) siuntėjas *duomenys neskelbiami* pareiškėjos vardu pervedė 66,34 Eur sumą. 2020 m. lapkričio 3 d. lėšos buvo gražintos siuntėjui, nes „LCKU nutarimu buvo nuspręsta, jog visos lėšos, gautos ne LCKU narių klientams, bus gražintos atgal siuntėjams“. Norėdama pasitikslinti aplinkybes, susijusias su iš Vokietijos banko negautu pavedimu, Unija pareiškėjos paprašė pateikti su mokėjimo pavedimu susijusią informaciją – siuntėjo pavadinimą, siuntėjo banką, sumą.

Pareiškėja nesutiko su Unijos atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja teigė, kad, atsisakiusi LCKU paslaugų ir tapusi Jungtinės centrinės kredito unijos (toliau – JCKU) nare, Unija susidūrė su veiklos problemomis. Pareiškėja teigia, kad, atsisakiusi LCKU paslaugų, Unija neužtikrino, kad pareiškėjai siunčiamos pinigines lėšas būtų įskaitytos į pareiškėjos sąskaitą Unijoje. Pareiškėja teigia dėl minėtų priežasčių negavusi jai skirtų pinigų: 2019 m. lapkričio mėn. – 84,60 Eur, 2020 m. lapkričio mėn. – 66,34 Eur. Pareiškėja prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad Unija į jos sąskaitą 2019 m. lapkričio mėn. neįskaitė 84,60 Eur mokėjimo, tačiau vėliau nurodė, kad Unija į jos sąskaitą 2019 m. spalio 30 d. neįskaitė 84,60 Eur mokėjimo. Papildydama savo prašymą pareiškėja pažymėjo, kad tikslios datos, kada iš Rusijos Federacijos pensijos fondo buvo pervestos lėšos, nurodyti negali.

Taip pat pareiškėja teigė, kad pinigų pareiškėjai negalėjo pervesti ir Vokietijos labdaros organizacija, tačiau nepateikė jokios su negautu mokėjimo pavedimu susijusios informacijos.

Pareiškėja prašė rekomenduoti Unijai gražinti pareiškėjai 150,94 Eur (66,34 Eur + 84,60 Eur).

Lietuvos bankas 2020 m. gruodžio 28 d. raštu Nr. S 2020/(34.131.E-3403)-12-7994 paprašė pareiškėjos, be kita ko, pateikti prašyme nagrinėti vartojimo ginčą išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas. Lietuvos bankas minėtame rašte pažymėjo, kad prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėja nurodė, kad dėl Unijos galimai neteisėtų veiksmų į pareiškėjos sąskaitą Unijoje nebuvo įskaitytos lėšos: 2019 m. spalio 30 d. – 84,60

Eur, 2020 m. lapkričio 3 d. – 66,34 Eur, tačiau kartu su prašymu nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėja nepateikė jokių duomenų (įrodymų), kurie patvirtintų, kad pareiškėjos nurodomos kaip Unijos į pareiškėjos sąskaitą neįskaitytos lėšos lėšų siuntėjo pareiškėjai buvo išsiųstos.

Pareiškėja prašomos informacijos Lietuvos bankui nepateikė, todėl Lietuvos bankas neturi tikslių mokėjimo pavedimų, kuriuos pareiškėja prašo Unijos gražinti, duomenų.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime Unija paaiškino, kad pareiškėjos prašomų gražinti mokėjimo operacijų lėšų Unija nėra gavusi. „Patikrinus sisteminius duomenis, mokėjimo nurodymų, ar sustabdymų susijusių su pinigų plovimo prevencija identifiukuota nebuvo, todėl siekiant išsiaiškinti situaciją buvo kreiptasi į LCKU, kurios nare Unija buvo iki 2018 metais įvykusių struktūrinių pasikeitimų, kuomet Unija prisijungė prie JCKU.“ Unija iš LCKU gavo informaciją, kad LCKU 2020 m. lapkričio 2 d. dėl klaidingai nurodyto Unijos SWIFT kodo (mokėtojas nurodė LCKU) iš *duomenys neskelbiami* į LCKU sąskaitą buvo įskaityta 66,34 Eur suma, kurią LCKU 2020 m. lapkričio 3 d. gražino lėšų siuntėjui *duomenys neskelbiami*. Unija taip pat pažymėjo, kad „JCKU yra asocijuotas SWIFT narys (ne tikrasis SWIFT narys), todėl pavedimai gali būti įskaitomi tik iš bankų, registruotų Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybėse (SEPA). Dėl šios priežasties net ir nurodžius JCKU SWIFT kodą, klientė pavedimų, atliktų iš *duomenys neskelbiami*, nebūtų gavusi, t. y. lėšos būtų gražintos lėšų siuntėjui (mokėtojui).“

Unija paaiškino, kad teiravosi LCKU, kodėl gautos lėšos nebuvo įskaitytos į Unijos sąskaitą, kaip kad buvo anksčiau, tačiau LCKU atstovai paaiškino, kad ne LCKU narių klientams pervestos lėšos, remiantis LCKU vidaus sprendimu, gražinamos lėšų siuntėjui (mokėtojui). Unija pažymėjo, kad LCKU oficialaus sprendimo, patvirtinančio minėtą faktą, Unijai nėra pateikusi.

Papildomai Unija pažymėjo, kad pareiškėjos nurodytas 84,60 Eur mokėjimas, vertinant pagal sumos atitikmenį, iš LCKU į Unijos sąskaitą buvo gautas 2019 m. spalio 31 d. ir įskaitytas į pareiškėjos sąskaitą.

Dėl pareiškėjos nurodomo negauto mokėjimo iš Vokietijos banko Unija pažymėjo, kad detalesnės informacijos pateikti negali, nes, nors to buvo prašyta, pareiškėja su mokėjimo pavedimu susijusios informacijos nepateikė.

Unija pažymėjo, kad pareiškėjai negali gražinti lėšų, kurios buvo pervestos į kitą finansų įstaigą ir kurios gražintos lėšų siuntėjui (mokėtojui). Unija paaiškino, kad „tinkamu tokių atvejų galimai kilsiančių problemų sprendimo būdu Unija pareiškėjai siūlytų atsidaryti sąskaitą kitoje Lietuvos Respublikoje veikiančioje finansų įstaigoje, kuri yra tikroji SWIFT narė ir nurodytų šios sąskaitos duomenis lėšų siuntėjams (tais atvejais, kai pavedimai daromi ne iš bankų, registruotų Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybėse (SEPA))“.

Unija, atsižvelgdama į pirmiau minėtus argumentus, pareiškėjos reikalavimą prašė atmesti kaip nepagrįstą.

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 (toliau – Taisyklės) 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.

Remiantis pareiškėjos kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis ir kreipimesi keliamu reikalavimu, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl į pareiškėjos sąskaitą Unijoje neįskaitytų mokėjimų pavedimų, kuriuos, pareiškėjos teigimu, jai siuntęs Rusijoje veikiantis pensijų fondas. Pareiškėja teigia, kad Unija į jos sąskaitą neįskaitė Rusijos pensijų fondo 2019 m. spalio 30 d. (kitur pareiškėja nurodo, kad 2019 m. lapkričio mėn.) inicijuoto 84,60 Eur mokėjimo bei 2020 m. lapkričio 2 d. Rusijos pensijų fondo inicijuoto 66,34 Eur mokėjimo. Unija teigia, kad nėra gavusi pareiškėjos nurodomų mokėjimų, todėl ir negali jų pareiškėjai gražinti.

Dėl 84,60 Eur mokėjimo gražinimo

Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas nustatė, kad 2019 m. spalio 31 d. į pareiškėjos sąskaitą Unijoje buvo įskaityta 84,60 Eur suma. Mokėjimo paskirtyje nurodoma tokia informacija: „*duomenys neskelbiami*, Dokumento Nr. *duomenys neskelbiami*“.

Pareiškėja nei kreipdamasi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, nei šalindama kreipimosi trūkumus nepateikė duomenų (84,60 Eur mokėjimo pavedimo iš Rusijos pensijų

fondo kopijos), pagrindžiančių, kad pareiškėjos nurodomas pensijų fondas Rusijoje pareiškėjos nurodomomis datomis (2019 m. spalio 30 d. ar 2019 m. lapkričio mėn.) pareiškėjai pervedė 84,60 Eur sumą. Unija Lietuvos bankui teigė, kad pareiškėja ir Unijai nepateikė jokių duomenų, kurie pagrįstų, kad pareiškėjos nurodomomis datomis Rusijos pensijų fondas pareiškėjos vardu būtų atlikęs 84,60 Eur mokėjimo pavedimą. Unija teigia, kad pagal sumos atitiktį (84,60 Eur) galima manyti, kad pareiškėja Unijos prašo gražinti 84,60 Eur mokėjimą, kuris į pareiškėjos sąskaitą buvo įskaitytas 2019 m. spalio 31 d.

Ginčo byloje nėra įrodymų, kad pareiškėjos nurodomas pensijų fondas Rusijoje pareiškėjos nurodomomis datomis (2019 m. spalio 30 d. ar 2019 m. lapkričio mėn.) pareiškėjai pervedė 84,60 Eur sumą, tačiau turimi duomenys patvirtina, kad 84,60 Eur suma 2019 m. spalio 31 d. buvo įskaityta į pareiškėjos sąskaitą Unijoje. Galima daryti prielaidą, kad minėta 84,60 Eur suma, kuri, pareiškėjos teigimu, nebuvo įskaityta į jos sąskaitą ir kurią pareiškėja prašo Unijos gražinti, buvo įskaityta į pareiškėjos sąskaitą Unijoje 2019 m. spalio 31 d.

Dėl 66,34 Eur mokėjimo gražinimo

Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas nustatė, kad 2020 m. lapkričio 2 d. į LCKU sąskaitą siuntėjas *duomenys neskelbiami* pervedė 66,34 Eur sumą, priklausančią pareiškėjai. Turimais duomenimis, 2020 m. lapkričio 3 d. LCKU atliko 66,34 Eur gražinimo operaciją lėšų siuntėjui.

Pareiškėja nei kreipdamasi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, nei šalindama kreipimosi trūkumus nepateikė 66,34 Eur mokėjimo pavedimo iš Rusijos pensijų fondo kopijos. Pareiškėjos teigimu, tai, kad LCKU lėšų siuntėjui gražino 66,34 Eur, įrodo, kad pareiškėjos nurodomas Rusijos pensijų fondas pareiškėjai pervedė 66,34 Eur. Įvertinus pareiškėjos pateiktus paaiškinimus ir Unijos pateiktą informaciją apie gražintą 66,34 Eur mokėjimą, galima teigti, kad pareiškėjos prašomas gražinti 66,34 Eur mokėjimas iš pareiškėjos nurodomo Rusijos pensijų fondo buvo pervestas į LCKU sąskaitą ir iš jos 2020 m. lapkričio 3 d. gražintas lėšų siuntėjui. Iš turimų ginčo bylos duomenų galima daryti išvadą, kad 66,34 Eur mokėjimas iš siuntėjo *duomenys neskelbiami* į Unijos sąskaitą nebuvo pervestas ir buvo gražintas lėšų siuntėjui.

Atsiliepime Lietuvos bankui Unija paaiškino, kad nuo 2018 m. ji nebėra LCKU nare, nes prisijungė prie JCKU ir dabar yra jos narė. Unijos teigimu, lėšų siuntėjas mokėjimo pavedime klaidingai nurodė LCKU SWIFT kodą, todėl 66,34 Eur mokėjimas buvo gautas į LCKU sąskaitą.

Unija taip pat paaiškino, kad JCKU nėra tikroji SWIFT narė, todėl mokėjimo pavedimai į JCKU sąskaitą gali būti įskaitomi tik iš bankų, registruotų Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybėse. „Dėl šios priežasties net ir nurodžius JCKU SWIFT kodą, klientė pavedimų, atliktų iš *duomenys neskelbiami*, nebūtų gavusi, t. y. lėšos būtų gražintos lėšų siuntėjui (mokėtojui).“ Atsiliepime Lietuvos bankui Unija paaiškino, kad tam, kad galėtų gauti mokėjimus iš Rusijos Federacijos, pareiškėja turi atsidaryti sąskaitą kitoje Lietuvos Respublikoje veikiančioje finansų įstaigoje, kuri yra tikroji SWIFT narė, ir lėšų siuntėjui nurodyti sąskaitos duomenis. Ginčo byloje nėra duomenų, kad Unija po įvykusių struktūrinių pasikeitimų (tapusi JCKU nare) būtų informavusi pareiškėją apie tai, kad JCKU nėra tikroji SWIFT narė ir kad mokėjimai iš ne Europos Sąjungos bei ne Europos ekonominės erdvės valstybių į pareiškėjos sąskaitą negalės būti įskaitomi.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 2 punktu, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose dėl mokėjimo paslaugų naudojimo turi būti nurodyta tiksli informacija arba unikalus identifikatorius, kuriuos turi nurodyti mokėjimo paslaugų vartotojas, kad mokėjimo nurodymas būtų tinkamai inicijuotas arba įvykdytas. Lietuvos bankui pateiktos Sutarties bei jos sudėtinės dalies Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygose nėra informacijos apie tai, kad mokėjimai iš ne Europos Sąjungos bei ne Europos ekonominės erdvės valstybių į Unijos sąskaitą negalės būti įskaitomi. Kaip ir buvo minėta, ginčo byloje nėra duomenų, kad Unija po įvykusių pasikeitimų (tapimo JCKU nare) būtų informavusi pareiškėją, kad mokėjimai iš ne Europos Sąjungos valstybių negalės būti įskaityti į pareiškėjos sąskaitą. Kad mokėtojas galėtų teisingai nurodyti gavėjo mokėjimo sąskaitą ir kitą su mokėjimo pavedimu susijusią informaciją (BIC kodą), jis tikslią informaciją turi gauti iš numatomo lėšų gavėjo. Vadinasi, lėšų siuntėjui pranešti apie su mokėjimo pavedimu susijusią pasikeitusią informaciją turi lėšų gavėjas (pareiškėja). Vis dėlto manytina, kad tam, kad lėšų gavėjas galėtų lėšų siuntėjui (mokėtojui) pateikti tinkamus su mokėjimo pavedimu susijusius duomenis, Unija turėtų savo paslaugų vartotojus tinkamai informuoti apie mokėjimo paslaugų

teikimo sąlygas ir jų pasikeitimus. Nagrinėjamo ginčo byloje Unija nepateikė duomenų, kad tapusi JCKU nare informavo pareiškėją, kad į Unijos sąskaitą negalės būti įskaitomi mokėjimai iš ne Europos Sąjungos bei ne Europos ekonominės erdvės valstybių, todėl pareiškėja negalėjo lėšų siuntėjui (mokėtojui) pateikti tinkamų su mokėjimo pavidimu susijusių duomenų ir todėl lėšų siuntėjas (mokėtojas) lėšas, priklausančias pareiškėjai, pervedė į LCKU sąskaitą, nors Unija jau nėra LCKU narė. Vis dėl to nagrinėjamo ginčo atveju nėra nustatyta, kad dėl to, kad Unija nesilaikė pareigos informuoti apie mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus, pareiškėja būtų patyrusi nuostolių. Kaip buvo nustatyta, į LCKU sąskaitą gautas 66,34 Eur mokėjimas buvo gražintas lėšų siuntėjui.

Taisyklių 43 punkte nurodyta, kad Lietuvos bankas ginčą nagrinėja pagal ginčo šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Pagal Taisyklių 45 punktą, vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti.

Išanalizavus ginčo šalių pateiktus įrodymus, galima daryti išvadą, kad pareiškėja nepateikė duomenų, pagrindžiančių kreipimesi keliamo reikalavimo pagrįstumą, – nepateikė mokėjimo pavidimų, kuriuos prašo Unijos gražinti, kopijų. Vis dėlto iš turimų duomenų galima daryti išvadą, kad pareiškėjos prašoma gražinti 84,60 Eur suma buvo įskaityta į pareiškėjos sąskaitą Unijoje 2019 m. spalio 31 d., o pareiškėjos prašoma gražinti 66,34 Eur suma nebuvo įskaityta į Unijos sąskaitą. Ginčo byloje turimais duomenimis, minėta 66,34 Eur suma lėšų gavėjo buvo pervesta į LCKU sąskaitą, tačiau ją LCKU gražino lėšų siuntėjui.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytą informaciją, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo Unijai gražinti 150,94 Eur pripažinti pagrįstu.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis