



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-08-25 Nr. 429-407
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:

2021 m. spalio 29 d.–lapkričio 26 d. pareiškėjo mokėjimo kortele „SEB Mylimiasia MasterCard“ Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjui, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance*, buvo atliktos aštuonios mokėjimų operacijos, kurių bendra suma yra 13 400 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. sausio 3 d. pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką ir informavo, kad iš jo naudojamos kriptovaliutų platformos jam nepavyksta persivesti lėšų į savo banko sąskaitą. Bankas nurodo, kad pokalbio metu banko darbuotoja įspėjo pareiškėją apie galimas rizikas investuojant, o pareiškėjas patvirtino, kad investavimo rizikos jam yra žinomos.

2022 m. vasario 15 d. pareiškėjas su pretenzija kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčių auka. Pareiškėjas nurodė, kad siekdamas investuoti lėšas pervedė *Crypto Otc* įmonei. Pareiškėjas pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos minėtai įmonei buvo pervestos per kriptovaliutų keitimo platformą *Binance*. Pareiškėjas akcentavo, kad tiek įmonė, tiek kriptovaliutų keitimo platforma *Binance* veiksmus atliko nesąžiningai, todėl reikalavo iš banko gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

Nesutikdamas su pareiškėjo pateiktoje pretenzijoje nurodomomis aplinkybėmis, bankas tą pačią dieną pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, todėl bankui nekyla pareiga gražinti pareiškėjo prašomas sumas. Bankas taip pat pažymėjo, kad neturi pagrindo pradėti ginčo veiksmų dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pagal „MasterCard“ organizacijos taisykles, nes lėšos pasiekė galutinį gavėją.

Pareiškėjas pakartotinai 2022 m. balandžio 13 d. ir gegužės 10 d. kreipėsi į banką dėl lėšų gražinimo, tačiau bankas atitinkamai 2022 m. balandžio 13 d. ir gegužės 10 d. pareiškėjui pateikė atsakymus, pakartotoj priimto sprendimo motyvus ir atsisakė pareiškėjui gražinti prašomas lėšas. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia, kad pradėjo investuoti į kriptovaliutas platformoje *Crypto Otc*, nes nežinojo, kad tai sukčių sukurta platforma. Pareiškėjas pažymi, kad norėjo persivesti pelną į savo banko sąskaitą, tačiau *Crypto Otc* klientų aptarnavimo specialistas nurodė, kad jis turi sumokėti pelno mokestį, kuris siekė 6 315 Eur, ir tada jis galės persivesti visą pelną į savo banko sąskaitą. Pareiškėjas pervedė prašomą sumą, tačiau kitą dieną su *Crypto Otc* klientų aptarnavimo specialistu susisiekti nepavyko. Pareiškėjas nurodo, kad jam kilo įtarimų, kad tai gali būti sukčiai, todėl nedelsdamas kreipėsi ir į banką, ir į teisėsaugos instituciją. Pareiškėjas pažymi, kad gailisi, jog neįsitikino, kad investuoti per minėtą platformą yra saugu.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu, ir prašo jį atmesti. Bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojant mokėjimo kortelės duomenis ir bankas gavo pareiškėjo sutikimą jas įvykdyti tokia tvarka, kaip nurodyta tarp šalių sudarytoje sutartyje, nes buvo panaudoti tik pareiškėjui žinomi duomenys: kortelės numeris, galiojimo laikas, CVC kodas, pareiškėjo vardas

ir pavardė, pareiškėjo interneto banko prisijungimo duomenys (interneto banko naudotojo ID kodas), pareiškėjo naudojamos atpažinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodas, kurį į savo mobilųjį įrenginį gavo pareiškėjas. Bankas pažymi, kad iš jo informacinių sistemų žurnalų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos 3D metodu. Taigi, banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, todėl jam negali kilti pareiga gražinti pareiškėjo prašomas lėšas.

Bankas pažymėjo ir tai, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos neatitinka ir sąlygų ginčyti juos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ taisyklių nustatyta tvarka. Bankas nurodo, kad tokios mokėjimo operacijos galėtų būti ginčijamos, jeigu lėšos nebūtų pasiekusios lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitos, o jeigu lėšos sėkmingai pasiekė prekybininką, lėšų gražinimo procedūra (angl. *chargeback*) negalima. Taip pat bankas nurodo, kad pagal „MasterCard“ taisykles mokėjimo operacijas kortele galima ginčyti tik tuo atveju, jeigu mokėjimo operacija atlikta be kortelės turėtojo žinios ir ji nėra autorizuota (patvirtinta) 3D metodu. Taigi, banko teigimu, dėl šių priežasčių lėšų gražinimo procedūros pradėti nėra galimybių.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai. Banko nuomone, mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotas mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

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.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pagal tarp šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pats pareiškėjas turėjo atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

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. Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalį, mokėjimo operacija yra laikomas mokėtojo, mokėtojo vardu arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją arba teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo

įvykdyti mokėjimo operaciją būdu ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis). Ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 11 skyriuje nustatyta, kad „mokėtojas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei: pateikia mokėjimo kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui ar paslaugos teikėjui ir patvirtina mokėjimo operaciją 3D būdu; atsiskaito elektroninės prekybos ar paslaugų vietose ir įveda mokėjimo kortelės duomenis: mokėjimo kortelės numerį, galiojimo laiką, CVC kodą.“

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis nustato banko ir pareiškėjo tarpusavio santykius, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelių duomenys yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai, tarp jų ir mokėjimo kortelių duomenų suvedimas, pareiškėjo ir banko santykiuose laikytini pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelių duomenis bei patvirtina mokėjimus 3D metodu.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2021 m. spalio 29 d.–lapkričio 26 d. buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurių gavėjas yra kriptovaliutų keitimo platforma *Binance*, ir kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir atliktos mokėjimo kortele bei patvirtintos 3D atsiskaitymo metodu, taigi, minėtoms operacijoms patvirtinti reikėjo papildomai suvesti tik pareiškėjui žinomus prisijungimo prie interneto banko duomenis, t. y. kliento atpažinimo kodą (interneto banko ID) ir „Smart-ID“ kodą (fiksuojuama informacija, kad klientas davė sutikimą mokėti kortele). Galiausiai iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad ir pats pareiškėjas neneigia autorizavęs ir siekęs atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas bei investuoti savo turimas lėšas. Taip pat nebuvo nustatyta ir duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo paveiktos techninių trikdžių arba kitų banko paslaugų trūkumų.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, o būtent į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos naudojantis pareiškėjui išduotų mokėjimo kortelių duomenimis, patvirtinus ginčijamas mokėjimo operacijas 3D metodu, ir ir į tai, kad pats pareiškėjas siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, galima daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo.

Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų MasterCard taisykles

Įvertinus pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, teigtina, kad, pareiškėjo vertinimu, bankas nepagrįstai neinicijuoja procesų ir nepadedą pareiškėjui susigrąžinti prarastas lėšas. Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautines mokėjimo kortelių organizacijas *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų buvo pateikti dėl tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *MasterCard* kortelėmis atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai mokėjimo autorizacija nepatvirtinta vartotojo. Banko sistemų duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos pačio pareiškėjo, t. y. buvo tinkamai autorizuotos per 3D sistemą.

„MasterCard“ lėšų gražinimo vadove (92–93 psl.) (angl. *MasterCard Chargeback Guide*), nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta. Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir

autorizuotos paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai netaikė *MasterCard* lėšų gražinimo taisyklių, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad pareiškėjo lėšos būtų gražintos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas ir bankas, sudarydami sutartį, aiškiai susitarė dėl mokėjimo operacijų kortelėmis autorizavimo tvarkos, kai yra pateikiami mokėjimo kortelių duomenys, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjo mokėjimo priemonę ir taip įgiję galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas pasinaudojant pareiškėjo mokėjimo kortele, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti laikomos neautorizuotomis, todėl darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo patvirtintos banko ir pareiškėjos sudarytoje sutartyje sutarta tvarka ir banko tinkamai įvykdytos, metu pervestų lėšų. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytą sumą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamas tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis