



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

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

2019 m. rugsėjo 11 d. Nr. 242-362
Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas su banku sudarė banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita) sutartį ir 2019 m. sausio 10 d. sudarė fiksuotų įmokų kredito kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – sutartis), kurios pagrindu jam buvo išduota bekontaktė „Mastercard“ fiksuotų įmokų kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko kortelė).

2019 m. balandžio 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką nurodydamas, kad patyrė 27 679,75 Eur žalą dėl laikotarpio nuo 2019 m. vasario 6 d. iki 2019 m. vasario 26 d. lėšų gavėjams „Coinbase“ ir „Coinima“ (toliau – lėšų gavėjai) pervestų lėšų, kad būtų papildytos „BBS FOREX“ platformoje esančios pareiškėjo virtualios sąskaitos, tačiau lėšos po kurio laiko iš minėtų virtualių sąskaitų dingo. Pareiškėjo teigimu, bankas neįspėjo, kad lėšų gavėjai yra sukčiai, taigi, bankas turėtų prisiimti atsakomybę už pareiškėjo prarastas lėšas.

Bankas, gavęs pareiškėjo pretenziją, patikrino pareiškėjo prašomas ginčyti mokėjimo operacijas ir nustatė, kad visos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos (taikyta griežta mokėtojo tapatybės nustatymo procedūra). Pareiškėjas neginčijo autorizavęs visas mokėjimo operacijas. Bankas, motyvuodamas tuo, kad pareiškėjas tinkamai autorizavo visas mokėjimo operacijas, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas teikdamas mokėjimo pavedimus iš esmės siekė gauti pelno iš investavimo veiklos ir žalą patyrė dėl trečiųjų asmenų veikos, nes iš pareiškėjo virtualių sąskaitų, esančių „BBS FOREX“ platformoje, lėšos dingo, atsisakė gražinti pareiškėjui jo prašomą 27 679,75 Eur sumą ir dėl patirtos žalos pasiūlė kreiptis į teisės saugos institucijas.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą. Pareiškėjas nurodė, kad atliko mokėjimus į *Forex/CFD* prekybos atstovo „BBS FOREX“ sąskaitas, tačiau pareiškėjo pervestos lėšos nebuvo investuotos, o buvo pavogtos. Pareiškėjas nurodė nežinojęs, kad prekybininkas yra sukčius, ir teigė, kad bankas tokių mokėjimo pavedimų neturėjo vykdyti. Pareiškėjo teigimu, „pagal tarptautines SWIFT taisykles ir VISA bei MasterCard pagrindines taisykles Nr. 0004630, 5.2.1.2, prieš leidžiant prekybininkui priimti mokėjimus, turi būti fiziškai tikslinama išvardytų įmonių patalpų.“ Atsižvelgdamas į tai, kad „BBS FOREX“ patalpose nieko nėra, pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti 27 679,75 Eur.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad nesutinka kompensuoti pareiškėjo patirtų nuostolių dėl ginčijamų pareiškėjo tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų. Bankas paaiškino, kad iš pareiškėjo prarastos 27 679,75 Eur sumos 9 499,75 Eur buvo pervesta tarptautiniais SEPA pavedimais iš pareiškėjo banko sąskaitos, o mokėjimo operacijos, bendrai sudarančios 18 180 Eur, buvo autorizuotos mokėjimo kortele. Bankas nurodė, kad, gavęs pareiškėjo prašymą, nesiuo pasinaudoti Tarptautinių pavedimų atšaukimo paslauga, nes iš faktinių aplinkybių buvo akivaizdu, kad operacijų nepavyks atšaukti, nes į banką buvo kreiptasi praėjus daugiau nei dviem mėnesiams nuo pavedimų įvykdymo. Taip pat bankas paaiškino, kad buvo atsisakyta inicijuoti ginčo procedūrą pagal tarptautinės

mokėjimų kortelių „Mastercard“ organizacijos nustatytas mokėjimo operacijos ginčijimo procedūros (angl. *chargeback*) taisyklės, nes mokėjimo pavedimai buvo susiję su investavimo paslaugomis, be to, visos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir patvirtintos paties pareiškėjo ir visų operacijų metu buvo taikoma griežta kliento, kaip interneto banko naudotojo bei banko kortelės naudotojo, tapatybės nustatymo procedūra: pareiškėjas papildomai patvirtino savo asmens tapatybę prisijungdamas prie jam teikiamos interneto banko paslaugos panaudodamas tik jam vienam žinomus, jo vardu išduotų tapatybės nustatymo priemonių personalizuotus duomenis.

Atsakydamas į pareiškėjo kreipimesi nurodytus teiginius, kad, pagal „tarptautinių SWIFT taisyklių ir VISA bei MasterCard pagrindinių taisyklių Nr. 0004630“ 5.2.1.2 papunktį, prieš leidžiant prekybininkui priimti mokėjimus, turi būti fiziškai tikrinamos tų įmonių patalpos, bankas nurodė, kad pareiškėjas cituoja neaiškia sąlygą ir tikėtina, kad įvėlė vertimo klaidą, nes niekaip kitaip logiškai negali būti paaiškinta, kodėl bankas turėtų tikrinti kliento nurodytų gavėjų patalpas.

Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas nuostolius patyrė ne dėl ginčijamų operacijų, o dėl trečiųjų asmenų veiksmų jo vardu gavėjų administruojamose platformose atidarytose virtualiose sąskaitose, į kurias pareiškėjas lėšas pervedė norėdamas vykdyti investicinę veiklą. Banko teigimu, tai, kad tretieji asmenys atliko sukčiavimo požymių turinčią veiklą pareiškėjo atžvilgiu, negali būti pagrindas ginčyti tinkamai autorizuotas operacijas, kurių tikslas buvo papildyti gavėjų administruojamose investavimo ir finansines paslaugas teikiančiose interneto platformose pareiškėjo vardu atidarytas virtualias sąskaitas. Banko teigimu, pareiškėjas pats nurodo, kad turėjo atsidaręs virtualią sąskaitą ir ją papildė atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas. Kadangi virtuali sąskaita buvo papildyta, nėra jokio pagrindo teigti, kad pareiškėjui paslauga nebuvo suteikta.

Dėl šių priežasčių bankas nurodo, kad nei sutarčių, nei teisės aktų reikalavimų pareiškėjo atžvilgiu nepažeidė, tinkamai vykdė savo įsipareigojimus, todėl prašo netenkinti pareiškėjo reikalavimo.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl banko prievolės kompensuoti pareiškėjo patirtus nuostolius dėl dingusių lėšų iš „BBS FOREX“ platformoje esančių pareiškėjo vardu atidarytų virtualių sąskaitų.

Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas mokėjimų operacijas vykdyti inicijavo norėdamas pervesti pinigus į pareiškėjo vardu lėšų gavėjų administruojamose interneto platformose esančias virtualias sąskaitas. Iš pateiktos informacijos matyti, kad platforma „BBS FOREX“, kurioje pareiškėjas turėjo virtualias sąskaitas, užsiima investavimo paslaugų teikimu. Pareiškėjas teigia, kad pervedė pinigus į „BBS FOREX“ platformas norėdamas juos investuoti, tačiau iš minėtos platformos pinigai buvo pavogti. Pareiškėjo teigimu, bankas neįspėjo, kad lėšų gavėjas yra sukčius, todėl būtent bankas turėtų gražinti iš pareiškėjo banko sąskaitos laikotarpiu nuo 2019 m. vasario 6 d. iki 2019 m. vasario 28 d. lėšų gavėjui „BBS FOREX“ bendrai pervestą 27 679,75 Eur sumą. Banko manymu, pareiškėjas žalą patyrė ne dėl banko, o dėl trečiųjų asmenų veiksmų. Banko teigimu, pareiškėjo nurodytos aplinkybės susijusios su trečiųjų asmenų veikla, turinčia sukčiavimo požymių, tai negali būti pagrindas ginčyti tinkamai autorizuotas operacijas, kurių tikslas buvo papildyti gavėjų administruojamose investavimo ir finansines paslaugas teikiančiose interneto platformose pareiškėjo vardu atidarytas virtualias sąskaitas, ir lėšos jas sėkmingai pasiekė.

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 (redakcija, galiojusi nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2019 m. gegužės 1 d.) (toliau – Mokėjimų įstatymas). Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti.

Pažymėtina, kad nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo, t. y. pareiškėjas neneigia autorizavęs visas bankui pateiktas vykdyti mokėjimo operacijas. Tačiau, pareiškėjo teigimu, bankas galėjo dėti daugiau pastangų padėdamas susigrąžinti dėl sukčiavimo prarastas lėšas. Iš banko pateiktos informacijos matyti, kad visos pareiškėjo pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo atliktos taikant griežtą pareiškėjo, kaip interneto banko naudotojo bei fiksuotų įmokų kortelės naudotojo, tapatybės nustatymo procedūrą, pareiškėjas papildomai patvirtino savo tapatybę prisijungdamas prie jam teikiamos interneto banko paslaugos, naudodamas tik jam vienam žinomas tapatybės patvirtinimo priemones. Taigi, kad pareiškėjo pateiktos vykdyti mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, tarp šalių ginčo nėra.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką iš esmės teigė, kad bankas galėjo dėti daugiau pastangų, kad būtų sugrąžintos dėl sukčiavimo prarastos lėšos.

Vertinant banko pareigą padėti pareiškėjui susigrąžinti 18 180 Eur, kurie gavėjui buvo sumokėti autorizavus mokėjimus mokėjimo kortele, pažymėtina tai, kad „Mastercard“ kortelės turėtojo galimybes susigrąžinti pinigines lėšas, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos, reglamentuoja „Mastercard“ prekės ženklo tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija. Bankas pateikė informaciją, kad atliekant mokėjimo operacijas galiojo nuostata, kad *operacijų ginčijimo procedūra gali būti taikoma operacijoms, kuriomis įgyjama vertė, skirta lošimams, investavimui ar panašioms tikslams, tačiau minėta procedūra netaikoma įgytai vertei panaudoti, jai susigrąžinti, laimėjimams, pelnui ar nuostoliams, susijusiems su minėtos vertės naudojimu*¹.

Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas „BBS FOREX“ interneto platformoje investavimo tikslais turėjo virtualių sąskaitų, kuriomis naudojosi. Pareiškėjas neginčija, kad autorizavo mokėjimo operacijas, taip pat neginčija, kad operacijas bankas įvykdė tinkamai, pinigines lėšas buvo nurašytos iš pareiškėjo banko sąskaitos ir pervestos pareiškėjo nurodytiems lėšų gavėjams. Įvertinus pateiktą informaciją, darytina išvada, kad mokėjimo operacijų tikslas buvo tas, kad lėšos patektų į pareiškėjo nurodytą „BBS FOREX“ platformoje esančią pareiškėjo virtualią sąskaitą, kad pareiškėjas galėtų vykdyti investavimo veiklą ir iš to gautų naudos. Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas autorizavo mokėjimo operacijas ir pinigines lėšas buvo tinkamai pervestos investavimo platformą administruojantiems subjektams (operacijų autorizavimo aplinkybės neginčija ir pats pareiškėjas), taip pat atsižvelgiant į tai, kad, pagal tarptautinės mokėjimų kortelių „Mastercard“ organizacijos nustatytas mokėjimo operacijos ginčijimo procedūras (angl. *chargeback*) taisykles, operacijų ginčijimo procedūra netaikoma tinkamai pervestoms į investavimo platformas lėšoms gražinti, darytina išvada, kad bankas, nepradėdamas autorizuotų operacijų ginčijimo procedūros, nepažeidė „Mastercard“ prekės ženklo tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nurodymų ir neturėjo pagrindo pradėti mokėjimo operacijų ginčo procedūros „Mastercard“ taisyklių pagrindu.

Vertinant banko pareigą padėti pareiškėjui susigrąžinti 9 499,75 Eur sumą, kuri buvo pervesta tarptautiniais SEPA mokėjimo pavedimais, pažymėtina, kad mokėjimo nurodymų atšaukimo tvarką reglamentuoja šalių sudarytoje sutartyje nurodytos „Swedbank“, AB, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos (ginčui aktuali redakcija, galiojusi nuo 2019 m. birželio 18 d. iki 2019 m. birželio 25 d.) (toliau – Sąlygos). Sąlygų 3.3.5.1 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna bankas, išskyrus Sąlygose numatytus atvejus. Sąlygų 3.3.5.4 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymas, pasibaigus Sąlygų 3.3.5.1–3.3.5.3 papunkčiuose nustatytiems terminams (t. y. po mokėjimo operacijos įvykdymo), gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėtojas ir bankas. Išvardytoms nuostatomis analogiškos nuostatos yra įtvirtintos ir Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje. Vertinant šias aplinkybes ir atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui nėra pateikta duomenų, leidžiančių teigti, kad šalys yra susitarę dėl galimybės atšaukti mokėjimo pavedimą po jo įvykdymo, taip pat į tai, kad pareiškėjas į banką kreipėsi praėjus dviem mėnesiams po mokėjimo nurodymų įvykdymo ir kad lėšos jau buvo pasiekę gavėjų sąskaitas, darytina išvada, kad bankas neturėjo galimybės Sąlygose ir Mokėjimų įstatyme nustatyta tvarka atšaukti mokėjimo nurodymų.

Banko pareiga padėti vartotojui susigrąžinti klaidingai pervestas lėšas reglamentuota

¹ angl. *„Chargebacks are available to the issuer for transactions in which any value is purchased for gambling, investment or similar purposes. However, issuers have no chargeback rights related to the use of these chips or value, unspent chips, or withdrawal of such value, or on any winnings, gains or losses resulting from the use of such chips or value.“*

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 2 dalyje: jeigu mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalūs identifikatoriai yra klaidingas, mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už mokėjimo operacijos neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, tačiau privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad atsektų mokėjimo operaciją, ir privalo siekti atgauti mokėjimo operacijos lėšas. Atkreiptinas dėmesys, kad minėta Mokėjimų įstatymo nuostata, nustatanti bankui pareigą bendradarbiauti ir padėti atsekti mokėjimo operaciją, nėra aktuali nagrinėjamo ginčo atveju, nes pareiškėjo vykdytos mokėjimo operacijos nebuvo įvykdytos pagal klaidingą gavėjo unikalų identifikatorių ir pareiškėjas neneigia norėjęs pervesti lėšas būtent mokėjimo pavedimuose nurodytiems lėšų gavėjams. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas siekė pervesti lėšas būtent tiems lėšų gavėjams, kuriems bankas lėšas ir pervedė, bei į tai, kad pareiškėjas lėšas pervedė siekdamas vykdyti investavimo veiklą, o nuostolius patyrė ne dėl su lėšų pervedimu susijusių aplinkybių, o dėl trečiųjų asmenų – lėšų gavėjų – veiklos, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai neinicijavo mokėjimų atsekimo procedūros pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 2 dalį.

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką, be kita ko, nurodė, kad, pagal „tarptautinių SWIFT taisyklių ir VISA bei „MasterCard“ pagrindinių taisyklių Nr. 0004630“, 5.2.1.2 papunktį, prieš leidžiant prekybininkui priimti mokėjimus, turi būti fiziškai patikrinamos jo patalpos, tačiau Lietuvos bankui nėra žinoma apie tokias pareiškėjo nurodytas taisykles bei jų privalomumą bankui, be to, pareiškėjas tokių taisyklių kartu su kreipimusi Lietuvos bankui nepateikė. Atsižvelgiant į tai, kad teisės aktuose nėra nustatytos pareigos bankui tikrinti lėšų gavėjo patalpų, ir į tai, kad Lietuvos bankui nėra žinoma apie pareiškėjo nurodytas taisyklių nuostatas taikymą ginčo atveju, laikytina, kad bankas pagrįstai pervedė lėšas pareiškėjo nurodytiems lėšų gavėjams.

Iš pareiškėjo ir banko pateiktų duomenų matyti, kad atlikus mokėjimo operacijas lėšos buvo įskaitytos į „BBS FOREX“ platformoje atidarytas virtualias pareiškėjo sąskaitas, t. y. mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai ir lėšos buvo pervestos pareiškėjo nurodytiems lėšų gavėjams. Pareiškėjas lėšas į virtualias sąskaitas pervedė siekdamas vykdyti internetinę prekybą pasaulinėje valiutų prekybos rinkoje, tačiau dėl trečiųjų asmenų veiklos pareiškėjas patyrė nuostolių virtualiose sąskaitose, kurias papildė atlikdamas ginčijamas operacijas. Kadangi pareiškėjas tinkamai autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis sutarties bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas. Nustačius, kad pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė tinkamai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui gražinti 27 679,75 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 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