



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AS „CITADELE BANKA“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-03-15 Nr. 429-52
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AS „Citadele banka“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. birželio 9 d., birželio 15 d. ir liepos 4 d. pareiškėja iš banke jos vardu atidarytos sąskaitos (toliau – sąskaita banke) atliko 3 000 Eur, 2 200 Eur ir 4 780 Eur kredito pervedimus į jos vardu elektroninių pinigų įstaigoje UAB ZEN.COM (toliau – EPI) atidarytą sąskaitą (toliau – sąskaita EPI) (toliau visi mokėjimai – ginčijami mokėjimai).

2023 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėja pateikė bankui skundą, jame nurodė supratusi, jog tapo investicinio sukčiavimo auka, kai dėl investicine bendrove apsimetusios *My Profit Live* (toliau – Platforma) įtakos, siekdama investuoti, atliko mokėjimus iš sąskaitos EPI, kurią papildė atlikdama ginčijamus mokėjimus, ir prašė gražinti pinigus.

Bankas pareiškėjos skundo netenkinio, paaiškino pareiškėjai, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti jai išduota „Mobilescan“ autorizacijos priemone ir sėkmingai įvykdyti. Jokio pagrindo įtarimams, kad ginčijami mokėjimai yra neįprasti, nebuvo.

Pareiškėja su banko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų ją nuo sukčiavimo, ir leido pervesti lėšas į sąskaitą EPI, iš kurios lėšos vėliau buvo pervestos sukčiams. Pareiškėja prašė, kad bankas gražintų ginčijamų mokėjimų sumą – 9 980 Eur.

Lietuvos banke buvo gautas banko atsiliepimas į pareiškėjos kreipimąsi. Anot banko, visus ginčijamus mokėjimus jis atliko tinkamai, pagal pareiškėjos pateiktus duomenis. Be to, bankas paaiškino taikantis 3 000 Eur vieno mokėjimo maksimalų limitą nuotoliniu būdu atidarytoms sąskaitoms, kuris prieš atliekant trečiąjį ginčijamą mokėjimą pareiškėjai buvo padidintas fizinio apsilankymo banko skyriuje metu, patvirtinus jos tapatybę. Taip pat nurodė, kad sąskaita banke nuotoliniu būdu buvo atidaryta, mokėjimo kortelė aktyvuota ir ginčijami mokėjimai atlikti iš to paties IP adreso. Su pareiškėjos reikalavimu bankas teigė nesutinkąs ir prašė jį atmesti.

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. 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. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko sprendimo atsisakyti pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas pagrįstumo.

Pažymėtina, kad ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Savo reikalavimą bankui pareiškėja iš esmės grindė tuo, kad tapo investicinio sukčiavimo auka ir, pareiškėjos nuomone, bankas neužtikrino tinkamo jam, kaip mokėjimo paslaugų teikėjui, teisės aktuose nustatytų pareigų, galėjusių apsaugoti pareiškėją nuo investicinio sukčiavimo ir (ar) tokio sukčiavimo neigiamų pasekmių, vykdymo.

Siekiant išspręsti banko ir pareiškėjos ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijamas mokėjimas netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų¹.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga grąžinti mokėtojui autorizuotos mokėjimo operacijos sumą, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nepagrįstai ir (ar) neteisėtai įvykdė mokėjimo operaciją, jos neįvykdė ir (ar) įvykdė ją netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Byloje nėra duomenų, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus būtų neatitikę ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų. Tokio pobūdžio pretenzijų pareiškėja bankui taip pat nereiškė.

Nors pareiškėja teigė, kad, priimdamas vykdyti ir (ar) vykdydamas ginčijamus mokėjimus, bankas turėjo suprasti ir (ar) įtarti, kad ginčijami mokėjimai atliekami neteisėtais tikslais ar kitaip susiję su neteisėtomis veikomis, o to neatlikus – yra atsakingas už prarastas lėšas, tačiau jokių su tuo susijusių įrodymų pareiškėja nepateikė. Be to, pažymėtina, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne Platformai ar kitiems tretiesiems asmenims, o į kitą Lietuvoje veikiančią finansų įstaigą – EPĮ, ir į pačios pareiškėjos sąskaitą EPĮ. Tik tuomet, kaip nurodė pareiškėja, lėšos iš sąskaitos EPĮ buvo pervestos siekianti investuoti ir prarastos.

Apie tai, kad ginčijami mokėjimai yra kažkaip susiję su pareiškėjos siekiu investuoti per Platformą ir pareiškėja galimai nukentėjo nuo Platformos, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma gerokai po to, kai buvo atlikti ginčijami mokėjimai, t. y. kai pareiškėja pati apie tai jai pranešė.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, vykdydamas gautus mokėjimo nurodymus, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir kokių tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, ir (ar) kokius paskesnius sandorius ketina sudaryti po mokėjimo operacijos atlikimo, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (ar) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo (ypač, kai atliekami mokėjimai tarp asmeninių

¹ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Nagrinėjamu atveju pati pareiškėja nurodė ginčijamų mokėjimų sumas ir autorizuodama mokėjimus jas žinojo.

sąskaitų), riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas ar planuoja vėliau jas atlikti, suvokia galimas savo veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo ir (ar) kitomis paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Kad pareiškėja kryptingai ir tikslingai siekė ginčijamų mokėjimų įvykdymo, rodo ir tai, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti iš lėšų, kuriomis pareiškėja papildė savo sąskaitą banke tomis pačiomis dienomis, kai buvo atlikti pirmasis ir trečiasis mokėjimai (2023 m. birželio 9 d. ir liepos 4 d.), jų bendra suma atitinka ginčijamų mokėjimų sumą (9 980 Eur). Be to, 2023 m. birželio 13 d. pati pareiškėja fiziškai lankėsi banko padalinyje dėl dienos mokėjimo limito padidinimo, t. y. pati sąmoningai rūpinosi banko teikiamomis paslaugomis ir siekė jomis pasinaudoti, tai patvirtina 2023 m. liepos 4 d. atliktas 4 780 Eur mokėjimas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo. Ginčijami mokėjimai nesukėlė įtarimų, lėšos buvo pervedamos į pačios pareiškėjos sąskaitą EPĮ, kitų aplinkybių, kuriomis remdamasis bankas turėjo pagrindo nevykdyti ginčijamų mokėjimų, taip pat nenustatyta, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas turėjo pareigą juos vykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė. Priešingai, byloje turimi pareiškėjos paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes jeigu lėšos nebūtų buvusios sėkmingai pervestos į pareiškėjos sąskaitą EPĮ, tai pareiškėja nebūtų galėjusi perduoti lėšų Platformai ar jos nurodytiems asmenims.

Taip pat pažymėtina, kad dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėja į banką kreipėsi praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytus terminus², per kuriuos mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją, ir po to, kai mokėjimų lėšos buvo perduotos EPĮ. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į banką metu pareigos ir (ar) galimybės atšaukti ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo.

Duomenų, kad santykiuose su pareiškėja bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir (ar) nesinėmęs priemonių užtikrinti pareiškėjos, kaip klientės, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą taip pat nenustatyta. Vien aplinkybė, kad po ginčijamų mokėjimų įvykdymo pareiškėja dėl nuo jos pačios priklausiusių aplinkybių galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir (ar) patyrė nuostolių, savaime nepagrindžia pareiškėjos subjektyvių teiginių ir (ar) įtarimų, kad bankas, priimdamas vykdyti ir (ar) vykdydamas ginčijamus mokėjimus, nesilaikė jam taikomų teisės aktų ir (arba) kad banko taikytos pareiškėjos, kaip mokėjimo paslaugų vartotojos, apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį³.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

² Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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