



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-19 Nr. 429-57
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Iš banke pareiškėjos vardu atidarytos mokėjimo sąskaitos laikotarpiu nuo 2023 m. gegužės 29 d. iki 2023 m. liepos 4 d. buvo atliktos penkios mokėjimo operacijos, inicijuotos su sąskaita susieta ir pareiškėjai išduota mokėjimo kortele, bendra suma – 9 399,83 Eur,¹ (toliau – korteliniai mokėjimai) ir du kredito pavedimai, inicijuoti per pareiškėjos paskyrą banko savitarnos sistemoje, bendra suma – 9 980 Eur,² (toliau – kredito pervedimai) (toliau visos mokėjimo operacijos bendrai – ginčijami mokėjimai). Bendra ginčijamų mokėjimų suma – 19 379,83 Eur (toliau – ginčijama suma).

Pareiškėja pateikė bankui 2023 m. liepos 25 d. skundą, jame nurodė supratusi, jog tapo investicinio sukčiavimo auka, kai dėl investicine bendrove apsimetusios *My Profit Live* (toliau – Platforma) įtakos, siekdama investuoti, atliko ginčijamus mokėjimus gavėjams „Binance“ ir „ZEN.COM“, bendra mokėjimų suma – 20 479,83 Eur. Pareiškėja teigė, kad bankas turi prisiimti atsakomybę už tai, kad įvykdė ginčijamus mokėjimus, ir prašė gražinti pinigus. Iš esmės analogiško turinio skundą pareiškėja bankui pateikė ir 2023 m. rugsėjo 18 d.

Bankas pareiškėjos skundų netenkino, paaiškino, kad korteliniai mokėjimai buvo inicijuoti atitinkamuose interneto puslapiuose suvedus tik pareiškėjai žinomus jai išduotas mokėjimo kortelės duomenis (numerį, galiojimo datą, CVV kodą), be to, visi ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti tik pareiškėjai žinomais interneto banko atpažinimo kodu ir slaptažodžių generatoriaus PIN kodais, ginčijami mokėjimai įtarimų nesukėlė, jokių banko sistemų veiklos trikdžių nebuvo fiksuota.

Pareiškėja su banko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką. Ji teigė, kad bankas nesinėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų banke saugomas pareiškėjos lėšas nuo sukčių, nepagrįstai nesustabdė ginčijamų mokėjimų ir tai lėmė, kad lėšos per „Binance“ ir „ZEN.COM“ buvo perduotos sukčiams. Pareiškėja prašė, kad bankas gražintų jai 20 479,83 Eur.³

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkąs ir prašė jį atmesti. Banko vertinimu, ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir įvykdyti šalių sutarta ir teisės aktuose nustatyta tvarka, todėl gražinti pareiškėjai jų metu į savo sąskaitą kitame banke ir elektroninėje pinigų įstaigoje, taip pat kitiems gavėjams pervestų lėšų nėra pagrindo.

Bankas taip pat nurodė, kad ginčijama suma yra ne pareiškėjos nurodyti 20 479,83 Eur, o 19 379,83 Eur, nes daugiau mokėjimų pareiškėja neginčijo, be to, būtent apie šią bendrą sumą atspindinčius ginčijamus mokėjimus pareiškėja teikė duomenis bankui tuomet, kai kreipėsi į jį su skundu.

¹ Pareiškėjos atlikti mokėjimai: 239,83 Eur mokėjimas gavėjai „Admirria.Tech“, 2 010 Eur gavėjui „ZEN.COM“ (pareiškėjos vardu atidarytos mokėjimo sąskaitos papildymas), 2 050 Eur gavėjai „Binance“, 3 000 Eur gavėjai „Binance“ ir 2 100 Eur gavėjai „Binance“.

² Pareiškėjos atlikti mokėjimai: 5 200 Eur ir 4 780 Eur lėšų pervedimai į pareiškėjos banko sąskaitą banke AS „Citadele banka“.

³ Pažymėtina, kad ginčijamų mokėjimų bendra suma yra 19 379,83 Eur, jokių kitokių mokėjimų, kuriuos pareiškėja ginčytų, bankas paaiškino nevykdęs, todėl pareiškėjos reikalavimo dalis dėl neva atliktų papildomų mokėjimų, siekiančių 1 100 Eur (20 479,83 Eur – 19 379,83 Eur), nebuvo grindžiama jokiais objektyviais duomenimis.

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 gražinti pareiškėjai ginčijamas lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėtina, kad iš ginčo šalių pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad ginčijamų mokėjimų bendra suma yra ne 20 479,83 Eur, kurią gražinti prašė pareiškėja, o 19 379,83 Eur. Byloje nėra duomenų apie kitus mokėjimus, kurių sumas pareiškėja teigė vėliau praradusi dėl sukčių veiklos, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus vertinami tik žinomi ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma – 19 379,83 Eur.

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.

Įvertinus bylos duomenis nustatyta, kad tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nustatyta, kad pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė siekusi atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigė davusi sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. jie buvo inicijuoti naudojantis tik pareiškėjai žinomomis ir jos turimomis mokėjimo priemonėmis bei personalizuotais saugumo duomenimis. Atsižvelgiant į tai, ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai 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 gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos autorizuotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijami mokėjimai netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų⁴.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti 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,

⁴ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis. Nagrinėjamu atveju pati pareiškėja žinojo ginčijamų mokėjimo operacijų sumas.

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 neatlikęs – yra atsakingas už prarastas lėšas, tačiau jokių su tuo susijusių įrodymų nepateikė. Taip pat pažymėtina, kad dalis mokėjimų, pavyzdžiui, kredito pervedimai, kurių bendra suma – 9 980 Eur, apskritai buvo atlikti ne Platformai ar kitiems su galimu sukčiavimu susijusiems subjektams, o į pačios pareiškėjos mokėjimo sąskaitą kitoje mokėjimo paslaugas teikiančioje įstaigoje – banke AS „Citadele banka“, kortelinis mokėjimas gavėjui „ZEN.COM“ (2 010 Eur) taip pat buvo atliktas turint tikslą papildyti elektroninėje pinigų įstaigoje UAB ZEN.COM pareiškėjos vardu atidarytą mokėjimo sąskaitą. Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad po dalies ginčijamų mokėjimų pareiškėja ir toliau savo nuožiūra galėjo disponuoti savo lėšomis, nes jie nebuvo tiesiogiai atlikti tretiesiems asmenims ar Platformai, o tik vėliau lėšas pareiškėja iš minėtų mokėjimo sąskaitų galėjo pervesti investavimo tikslais.

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 jam 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 koku 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 mokėjimo sąskaitų), riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikina, 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 pati pareiškėja kryptingai ir tikslingai siekė ginčijamų mokėjimų įvykdymo, rodo ir tai, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti iš lėšų, kuriomis pareiškėja papildė savo sąskaitą banke prieš atlikdama ginčijamus mokėjimus. Pavyzdžiui, 2023 m. birželio 9 d. dvi ginčijamos mokėjimo operacijos (2 050 Eur mokėjimas kortele gavėjui „Binance“ ir 5 200 Eur kredito pervedimas į savo sąskaitą kitame banke) buvo atliktos bankui išmokėjus į pareiškėjos sąskaitą kreditą pagal šalių sudarytą vartojimo kredito sutartį. 2023 m. birželio 21 d. ir liepos 4 d. į pareiškėjos sąskaitą banke buvo gauti 2 322,80 Eur ir 4 746,01 Eur mokėjimai, atitinkamai birželio 21 d. buvo atliktas ginčijamas 2 100 Eur mokėjimas kortele gavėjui „Binance“, o liepos 4 d. 4 780 Eur kredito pervedimas į savo sąskaitą kitame banke.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo. Mokėjimai nesukėlė įtarimų, dalis lėšų kredito pervedimais buvo pervestos į pačios pareiškėjos sąskaitas kitame banke ir elektroninėje pinigų įstaigoje, kitų aplinkybių, kuriomis remdamasis bankas turėjo pagrindo nevykdyti 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 sąskaitas kitame banke ar elektroninių pinigų įstaigoje, taip pat kitiems gavėjams, 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 terminus⁵, per kuriuos mokėtojas turi teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją, ir po to, kai mokėjimų lėšos buvo perduotos kitam bankui, elektroninių pinigų įstaigai ir kitiems gavėjams. Taigi, pareiškėjos kreipimosi į banką metu pareigos ir (ar) galimybės atšaukti ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo.

Duomenų, kad santykiuose su pareiškėja bankas būtų nevykęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir (ar) nesiėmęs 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 grąžinti pareiškėjai ginčo 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) teiginį⁶.

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 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

⁵ Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Vadovaujantis to paties straipsnio 2 ir 3 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją inicijuotą mokėjimo operaciją negali būti atšauktas po to, kai mokėtojas davė mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui arba gavėjui sutikimą inicijuoti (atlikti) mokėjimo operaciją, o mokėjimo nurodymas vykdyti tiesioginio debeto operaciją gali būti atšauktas vėliausiai iki darbo dienos, einančios prieš sutartą jo įvykdymo dieną, pabaigos.

⁶ 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.