



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. A. S. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugsėjo 12 d. Nr. 242-381
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. A. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. kovo 17 d. iš (*duomenys neskelbtini*) sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*), esančios banke „Swedbank“, AB, pagal pareiškėjo suformuotą mokėjimo nurodymą buvo pervesta 800 Eur dydžio suma į banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*), kurios savininke mokėjimo nurodyme įvardyta pareiškėjo dukra A. P. Paaiškęjus, kad pervestos lėšos nepasiekė mokėjimo nurodyme įvardytos lėšų gavėjos sąskaitos, pareiškėjas pasiaiškino priežastis ir pastebėjo, kad neteisingai nurodė lėšų gavėjos sąskaitos numerį. Tuo pagrindu pareiškėjas į banką kreipėsi dėl neteisingai pervestų lėšų gražinimo.

2017 m. rugpjūčio 4 d. ir 2017 m. rugpjūčio 9 dienos prašymais „Dėl lėšų gražinimo“ į banką kreipėsi ir (*duomenys neskelbtini*), prašydami, kad bankas tarpininkautų dėl lėšų gražinimo ir informuotų lėšų gavėją apie per klaidą gautus 800 Eur. Su analogišku prašymu (*duomenys neskelbtini*) 2017 m. rugpjūčio 17 d. kreipėsi ir į banką „Swedbank“, AB.

2017 m. rugpjūčio 21 d. bankas informavo lėšų gavėją, į kurio banko sąskaitą buvo per klaidą pervesta 800 Eur, apie 2017 m. kovo 17 d. į jo sąskaitą klaidingai įskaitytas lėšas, taip pat 2017 m. rugpjūčio 22 d. kreipėsi į lėšų gavėją telefonu. Bankas teigia telefonu informavęs lėšų gavėją apie į jo sąskaitą klaidingai įskaitytas lėšas ir prašė duoti sutikimą nurašyti klaidingai įskaitytų lėšų sumą. Banko klientas sutikimą davė, tačiau, kadangi minėtoje sąskaitoje lėšų nebuvo, žadėjo dalimis papildyti savo banko sąskaitą ir tokiu būdu gražinti nepagrįstai gautas lėšas. Kadangi sąskaita nebuvo papildyta, 2017 m. rugpjūčio 29 d. bankas pakartotinai kreipėsi į lėšų gavėją dėl lėšų gražinimo ir įspėjo, kad, jei lėšos nebus gražintos, lėšų gavėjo duomenys bus perduoti mokėtojo bankui.

2017 m. rugsėjo 9 d. bankas, atsižvelgdamas į tai, kad lėšų gavėjas savo banko sąskaitos, kaip žadėjo, nepapildė, perdavė lėšų gavėjo asmeninius duomenis (vardą, pavardę, gimimo datą, adresą ir telefono numerį) bankui „Swedbank“, AB.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką nurodydamas, kad bankas nepagrįstai pervedė lėšas į gavėjo sąskaitą, nors matė, kad mokėjimo pavedime nurodytos sąskaitos savininko vardas ir pavardė nesutampa su mokėjimo pavedime nurodyto gavėjo vardu ir pavarde. Tuo pagrindu pareiškėjas prašė gražinti per klaidą pervestas lėšas.

Atsiliepime bankas teigė, kad mokėjimo nurodymai yra vykdomi pagal mokėjimo nurodymuose pateiktą unikalų identifikatorių (unikalus identifikatorius – banko suteiktas klientui mokėjimo sąskaitos numeris), kaip tai reglamentuota Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje. Minėta teisės norma nustato, kad, jeigu mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, bankas neatsako už mokėjimo operacijos neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą. Jei, be unikalaus identifikatoriaus mokėjimo, nurodyme yra pateikta ir papildoma informacija, bankas atsako tik už mokėjimo operacijos atlikimą pagal mokėjimo nurodyme pateiktą unikalų identifikatorių. Bankas taip pat pažymėjo, kad, siekdamas išspręsti

susidariusią padėtį, kreipėsi į lėšų gavėją informuodamas apie į jo sąskaitą klaidingai įskaitytas lėšas. Kadangi lėšų gavėjas savo banko sąskaitos nepapildė reikiama pinigų suma, bankas lėšų gavėjo asmeninius duomenis (vardą, pavardę, gimimo datą, adresą ir telefono numerį) perdavė pareiškėjo bankui – „Swedbank“, AB.

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, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko veiksmų įvykdžius mokėjimo nurodymą pagal pareiškėjo klaidingai nurodytą unikalų identifikatorių.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo pobūdį, pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas. Ginčas kilo dėl 2017 m. kovo 17 d. įvykdytos mokėjimo operacijos, todėl tarp šalių kilusiam ginčui taikoma Mokėjimų įstatymo redakcija, galiojusi nuo 2017 m. vasario 1 d. iki 2018 m. birželio 15 d.

Vertinant Lietuvos bankui šalių pateiktus argumentus, kuriais jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, pažymėtina, kad pareiškėjas nurodo, jog bankas turėjo nevykdyti mokėjimo nurodymo, nes lėšų gavėjo vardas ir pavardė nesutapo su mokėjimo nurodyme nurodytu sąskaitos numeriu, o bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 2 punktu, teigia, kad mokėjimo nurodymas vykdomas pagal mokėtojo pateiktą unikalų identifikatorių todėl, jei mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, mokėjimo paslaugų teikėjas už tai neatsako.

Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 45 punkte yra nurodyta, kad unikalus identifikatorius yra raidžių, skaičių ar simbolių derinys, kurį mokėjimo paslaugų teikėjas suteikia mokėjimo paslaugų vartotojui ir pagal kurį vienareikšmiškai atpažįstamas mokėjimo operacijoje dalyvaujantis mokėjimo paslaugų vartotojas ir (arba) mokėjimo operacijoje naudojama jo mokėjimo sąskaita (Lietuvoje veikiantys bankai naudoja IBAN identifikatorių – tai tarptautinis banko sąskaitos numerio standartas, Lietuvoje susidedantis iš 20 simbolių).

Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 18 punkte nustatyta, kad mokėjimo nurodymas yra mokėtojo arba gavėjo nurodymas savo mokėjimo paslaugų teikėjui įvykdyti mokėjimo operaciją. Vadovaujantis 2007 m. lapkričio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos 2007/64/EB direktyvos dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje 74 straipsnio 1 dalimi ir Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo nurodymas įvykdomas, jei paslaugų vartotojas nurodo unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliumi identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu. Iš šių nuostatų darytina išvada, kad tam, kad būtų įvykdytas mokėjimo nurodymas, būtina teisingai pateikti tik unikalų identifikatorių.

Pažymėtina, kad 2007 m. lapkričio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos 2007/64/EB direktyvos dėl mokėjimo paslaugų vidaus rinkoje 74 straipsnio 2 dalyje yra numatyta, kad jei mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra netinkamas, tai mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už operacijos neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, tačiau mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi dėti deramas pastangas siekdamas atgauti mokėjimo operacijos lėšas. Analogiška nuostata yra įtvirtinta ir Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 2 punkte, kuriame numatyta, kad „Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako pagal šio įstatymo 42 straipsnį už mokėjimo operacijos neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, tačiau privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad atsektų mokėjimo operaciją, ir privalo siekti atgauti mokėjimo operacijos lėšas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali iš mokėjimo paslaugų vartotojo imti komisinį atlyginimą už lėšų grąžinimą,

jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.“ Vertinant išdėstytas nuostatas ginčo kontekste, pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už netinkamai įvykdytą mokėjimo operaciją, jei mokėtojas pateikia klaidingą unikalų identifikatorių, tačiau privalo imtis visų įmanomų priemonių siekdamas padėti mokėjimo paslaugų vartotojui atgauti prarastas lėšas.

Ginčo atveju Lietuvos bankui banko pateikti įrodymai patvirtina, kad bankas kelis kartus raštu ir telefonu kreipėsi į lėšų gavėją prašydamas užtikrinti pakankamą sąskaitos likutį lėšoms nurašyti ir gavo kliento patvirtinimą, kad lėšos į sąskaitą bus pervestos dalimis. Atsižvelgdamas į tai, kad lėšų gavėjas savo banko sąskaitos, kaip žadėjo, nepapildė, bankas, vadovaudamasis Lietuvos banko priežiūros tarnybos direktoriaus 2014 m. gruodžio 22 d. sprendimu Nr. 241-178 patvirtinta Lietuvos banko priežiūros tarnybos pozicija dėl mokėjimo operacijos atsekimo procedūros pateikus klaidingą unikalų identifikatorių, kurioje numatyta, kad, jeigu lėšų gavėjas nepateikė atsakymo arba per nustatytą terminą nesutiko grąžinti per klaidą gautų lėšų ir jei gavėjas yra fizinis asmuo, kuris nepateikė teisiškai pagrįstų prieštaravimų dėl asmens duomenų atskleidimo, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas perduoda gavėjo duomenis mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui, perdavė lėšų gavėjo asmeninius duomenis (vardą, pavardę, gimimo datą, adresą ir telefono numerį) pareiškėjo bankui „Swedbank“, AB. Pažymėtina, kad perduoti lėšų gavėjo asmens duomenys yra naudingi pareiškėjui siekiant išieškoti lėšas iš lėšų gavėjo, o Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad bankas tarpininkaudamas dėl klaidingai pervestų lėšų ne kartą bendravo su lėšų gavėju, taigi atsekė mokėjimo operaciją ir ėmėsi visų prieinamų priemonių siekdamas sugrąžinti pareiškėjui prarastas lėšas. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad bankas tinkamai vykdė Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 2 punkte nustatytas pareigas, o pareiškėjas dėl informacijos apie lėšų gavėją suteikimo, jei tokia jam nebuvo pateikta, turėtų kreiptis į „Swedbank“, AB.

Kaip jau minėta, mokėjimo nurodymas yra vykdomas pagal mokėtojo pateiktą unikalų identifikatorių, o jei mokėtojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, mokėjimo paslaugų teikėjas už netinkamai įvykdytą mokėjimo operaciją neatsako. Šiuo atveju pareiškėjas pripažįsta, kad nurodė klaidingą unikalų identifikatorių ir ginčas dėl šio fakto nekyla. Atsižvelgiant į tai ir į pirmiau nurodytą reglamentavimą, darytina išvada, kad bankas, nepaisant jam taikomų itin aukštų rūpestingumo bei profesionalumo standartų, šiuo atveju nėra laikytinas atsakingu už lėšų pervedimą netinkamam gavėjui. Taip pat pažymėtina, kad bankas, gavęs informaciją apie klaidingai įvykdytą mokėjimo nurodymą, dėjo pastangas siekdamas sugrąžinti pareiškėjui prarastas lėšas, o nepavykus to padaryti mokėjimo gavėjo duomenis perdavė pareiškėjo bankui. Darytina išvada, kad bankas laikėsi teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir atliko visus nuo jo priklausančius veiksmus siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti prarastas lėšas, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 A. A. 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.