



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

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO *LUMINOR BANK AS* GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. gegužės 29 Nr. 242-211
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti pareiškėjo ir banko *Luminor Bank AS* Lietuvos skyriaus ginčą dėl mokėjimo operacijos atšaukimo.

Nustatyta:

Bankas 2015 m. gruodžio 1 d. su pareiškėju sudarė Banko sąskaitos ir jos valdymo sutartį (toliau – Sutartis). 2018 m. lapkričio 12 d. 11:04:49 val. pareiškėjas interneto banke pateikė bankui nurodymą pervesti 1 090 Eur gavėjui *uShip LTD Matocha K.*

2018 m. lapkričio 12 d. apie 12:36 val. – 12:45 val. pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką, prašydamas atšaukti mokėjimo nurodymą. Atsižvelgdamas į Banko darbuotojos patarimą, pareiškėjas 12:54:04 val. interneto banke užpildė paraišką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo ir nurodė, kad atšaukimo priežastis – „apsigalvojau“.

2018 m. lapkričio 12 d. 13:15:57 val. bankas gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui išsiuntė prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą ir tą pačią dieną iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad banko prašymas atšaukti mokėjimo nurodymą pradėtas vykdyti. Taip pat pažymėjo, kad atsakymą atsiųs ne anksčiau kaip iki 2018 m. lapkričio 21 d.

2018 m. gruodžio 5 d. bankas iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad lėšų gavėjas nepateikė jokio atsakymo dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo.

2018 m. gruodžio 6 d. bankas informavo pareiškėją, kad mokėjimo nurodymas neatšauktas, nes sutikimo nedavė lėšų gavėjas. Bankas pareiškėjui patarė kreiptis į teisėsaugos institucijas dėl galimo sukčiavimo.

2018 m. gruodžio 12 d. pareiškėjas dėl galimo sukčiavimo ir dokumentų klastojimo kreipėsi į policiją ir 2018 m. gruodžio 31 d. pateikė pretenziją bankui, prašydamas grąžinti 1 090 Eur.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pareiškėjas paaiškino, kad 2018 m. lapkričio 11 d. internete rado skelbimą, kad parduodamas automobilis „BMW 320 D. Touring Sporte Line“ (toliau – automobilis). Pareiškėjas susisiekė su pardavėju ir suderino, kad automobilį pristatys įmonė *uShip*, tačiau pareiškėjas minėtai įmonei turi pervesti 1 090 Eur tam, kad automobilis būtų pradėtas gabenti. Pareiškėjas 2018 m. lapkričio 12 d. 11:04:49 val. pasinaudodamas banko elektroninės bankininkystės paslaugomis bendrovei *uShip LTD Matocha K* pervedė 1 090 Eur. Tačiau pareiškėjas suabejojo dėl atlikto mokėjimo pavedimo ir tą pačią dieną apie 12:45 val. telefonu kreipėsi į banką, prašydamas atšaukti mokėjimo operaciją. 2018 m. lapkričio 12 d. iš banko gavo atsakymą, kad jo prašymas atšaukti mokėjimo pavedimą yra patvirtintas, todėl pareiškėjui nekilo abejonių, kad pinigai jam nebus grąžinti.

2018 m. lapkričio 13 d. 15:01:07 val. pareiškėjas banko savitarnos sistemoje kreipėsi į banką, prašydamas atšaukti mokėjimo pavedimą, nes pardavėjas yra nesąžiningas. Pakartotinai pareiškėjas dėl mokėjimo atšaukimo į banką kreipėsi 2018 m. lapkričio 14 d. bei 2018 m. lapkričio 20 d. Pareiškėjo teigimu, bankas netinkamai reagavo į jo pateiktą mokėjimo nurodymo atšaukimą, dėl to pareiškėjo pateiktas mokėjimo pavedimas nebuvo atšauktas ir pinigai negrąžinti. Pareiškėjas prašė grąžinti 1 090 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad vos tik gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo operaciją 2018 m. lapkričio 12 d. 13:15 val. gavėjo mokėjimo

paslaugų teikėjui išsiuntė prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą ir tą pačią dieną iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad banko prašymas atšaukti mokėjimo nurodymą pradėtas vykdyti. 2018 m. gruodžio 5 d. iš gavėjo banko gavo atsakymą, kad su lėšų gavėju susisiekti nepavyko ir iš lėšų gavėjo nebuvo gautas leidimas grąžinti lėšas.

Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota ir įvykdyta tinkamai, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl to, ar bankas tinkamai ir laiku atliko veiksmus, kad pareiškėjo pateikta vykdyti mokėjimo operacija būtų atšaukta ir pareiškėjui būtų grąžinti 1 090 Eur.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (aktuali ginčo bylai įstatymo redakcija, galiojusi nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2019 m. gegužės 1 d.). Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyta, kad mokėjimo nurodymo gavimo momentu laikomas momentas, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gauna mokėjimo nurodymą. Jeigu mokėjimo nurodymo gavimo momentas nėra mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo darbo diena, laikoma, kad mokėjimo nurodymas gautas kitą darbo dieną. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali nustatyti laiką baigiantis darbo dienai, po kurio bet kuris gautas mokėjimo nurodymas laikomas gautu kitą darbo dieną. Mokėjimo nurodymą inicijuojantis mokėjimo paslaugų vartotojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas gali susitarti, kad mokėjimo nurodymas būtų pradėtas vykdyti konkrečią dieną ar tam tikro laikotarpio pabaigoje arba dieną, kai mokėtojas pateikia lėšas savo mokėjimo paslaugų teikėjui. Tokiu atveju laikoma, kad mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra tą sutartą dieną. Jeigu sutarta diena nėra mokėjimo paslaugų teikėjo darbo diena, laikoma, kad mokėjimo nurodymas gautas kitą darbo dieną.

Sutarties 4.2 papunktyje nustatyta, kad papildomai prie Sutartyje nurodytų sąlygų, šalių santykiams pagal Sutartį taip pat taikomos Banko paslaugų teikimo bendrosios taisyklės ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos, kurios yra neatskiriama Sutarties dalis.

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 6.3.1 papunktyje nustatyta, kad „klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. Raštu pateikiamas sutikimas turi būti pasirašytas Kliento ar jo atstovo. Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemones ir / ar kitais Bankui priimtinais būdais / priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės prigludimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“

Sąlygų 6.3.3 papunktyje nustatyta, kad „mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna Bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais.“ Sąlygų 6.3.4 papunktyje nustatyta, kad „kai mokėjimo operacija inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją, Klientas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Klientas, davęs mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją yra atsakingas už sutikimo davimą ir negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją.“ Sąlygų 6.3.5 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 6.4.2

papunktyje, gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos. Sąlygų 6.3.6 papunktyje nustatyta, kad „pasibaigus 6.3.3. ir 6.3.5. punktuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik Kliento ir Banko susitarimu.“

Pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ir autorizuota paties mokėtojo (pareiškėjo). Dėl mokėjimo operacijos autorizavimo ginčo tarp šalių nėra. Lietuvos bankui pateikta Lėšų pervedimo nurodymo kvito kopija patvirtina, kad pareiškėjas 1 090 Eur mokėjimo operaciją vykdyti gavėjui *uShip LTD Matocha K.* pateikė 2018 m. lapkričio 12 d. 11:04:49 val. Banko pateiktas mokėjimo operacijos vykdymo išrašas patvirtina, kad bankas pareiškėjo pateiktą mokėjimo operaciją pradėjo vykdyti 2018 m. lapkričio 12 d. 11:22:08 val. Lėšų mokėjimo nurodyme pareiškėjas bankui nebuvo nurodęs, kad mokėjimo nurodymas turėtų būti vykdomas kita, nei jo pateikimo dieną, taigi, bankas mokėjimo nurodymą pagrįstai vykdė iškart po to, kai gavo mokėjimo nurodymą.

Pareiškėjas po to, kai pateikė mokėjimo pavedimą bankui vykdyti, telefonu kreipėsi į banką ir paprašė atšaukti mokėjimo operaciją. Bankas Lietuvos bankui pateikė telefoninio pokalbio su pareiškėju įrašą, tačiau iš jo nėra galimybės nustatyti tikslaus pareiškėjo kreipimosi į banką laiko. Bankas nurodo, kad pareiškėjas telefonu į banką kreipėsi 12:36 val., o pats pareiškėjas, kad 12:45 val., tačiau tiek banko, tiek pareiškėjo nurodytos aplinkybės patvirtina, kad pareiškėjas telefonu į banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo kreipėsi po to, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą.

Lietuvos bankui pateikti ginčo bylos duomenys patvirtina, kad pareiškėjas 2018 m. lapkričio 12 d. 12:54:04 val. interneto banke užpildė paraišką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo, nurodydamas atšaukimo priežastį – „apsigalvoju“. Banko pateikti duomenys patvirtina, kad bankas gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo pavedimą 2018 m. lapkričio 12 d. 13:15:57 val. gavėjo bankui (HSBC UK BANK PLC) išsiuntė prašymą atšaukti mokėjimo pavedimo vykdymą ir grąžinti 1 090 Eur (Angl. *According to our customer request pls cancel the SEPA PMT and refund as payment made by error*). 2018 m. lapkričio 12 d. 15:01:20 val. gavėjo bankas bankui pateikė atsakymą, kad gavo banko prašymą ir kad atsakymą pateiks per 7 darbo dienas. Banko pateikti duomenys patvirtina, kad bankas į gavėjo banką dėl mokėjimo operacijos atšaukimo pakartotinai kreipėsi 2018 m. lapkričio 13 d. ir 2018 m. lapkričio 21 d.

Banko pateiktas sistemos išrašas patvirtina, kad gavėjo bankas pateiktą prašymą atšaukti mokėjimo operaciją ir grąžinti pareiškėjui 1 090 Eur atmetė, nurodydamas, kad negautas lėšų gavėjo atsakymas. Pareiškėjas teigia, kad bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad būtų atšauktas mokėjimo nurodymas, todėl pareiškėjui lėšos ir nebuvo grąžintos.

Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nustatyta išimtis, kad, pasibaigus šio straipsnio 1, 2 ir 3 dalyse nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.6 papunktyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymą gauna mokėtojo bankas, jį galima atšaukti tik kliento ir banko sutarimu. Taigi, tiek Mokėjimo įstatyme, tiek Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nustatyta, kad svarbus yra mokėjimo nurodymo gavimo mokėtojo banke momentas.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas mokėjimo operacijos atšaukimą inicijavo po to, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti ir pradėjo jį vykdyti. Taigi, pagal Mokėjimų įstatymo bei Sutarties nuostatas, mokėjimo nurodymo atšaukimas galimas tik tada, jeigu lėšų gavėjas duoda sutikimą. Nagrinėjamo ginčo byloje pateikti duomenys patvirtina, kad bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką, prašydamas atšaukti mokėjimo nurodymą ir grąžinti 1 090 Eur, tačiau lėšų gavėjas neatsakė į banko žinutę, t. y. nebuvo gautas lėšų gavėjo sutikimas. Pareiškėjas teigia, kad bankas nepagrįstai ilgai delsė atlikti veiksmus, kad mokėjimo nurodymas būtų atšauktas. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas rašytinį prašymą bankui atšaukti mokėjimo nurodymą pateikė 2018 m. lapkričio 12 d. 12:54:04 val., o bankas prašymą gavėjo bankui atšaukti mokėjimą išsiuntė 2018 m. lapkričio 12 d. 13:15:57 val. Taigi, nuo pareiškėjo pateikto prašymo atšaukti mokėjimo pavedimą iki banko veiksmo įvykdyti pareiškėjo prašymą praėjo 21 min. Iš pareiškėjo ir banko telefoninio pokalbio, kai pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė atšaukti mokėjimo nurodymą, įrašo nėra galimybės nustatyti pokalbio laiko, tačiau iš ginčo

bylos šalių paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas į banką skambino apie 12:36 val. – 12:45 val., t. y. po to, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą ir pradėjo jį vykdyti. Iš ginčo bylos duomenų matyti, kad bankas, gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą, ėmėsi veiksmų nedelsdamas ir vėliau kelis kartus kreipėsi į gavėjo banką dėl mokėjimo nurodymo atšaukimo. Taigi, nėra pagrindo teigti, kad bankas gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti mokėjimo nurodymą būtų dėsęs kreiptis į gavėjo banką ir dėl to, kaip pareiškėjas teigia, galėjo būti neatšauktas mokėjimo nurodymas. Nagrinėjamo ginčo atveju mokėjimo nurodymas nebuvo atšauktas ir lėšos nesugrąžintos pareiškėjui, nes lėšų gavėjas nedavė tokio sutikimo.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas tinkamai autorizavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją įvykdė vadovaudamasis Sutarties sąlygomis bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, ir į tai, kad lėšų gavėjas nedavė sutikimo atšaukti pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotą mokėjimo operaciją. Taip pat iš pateiktų duomenų nėra pagrindo manyti, kad bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad mokėjimo operacija būtų atšaukta.

Nustačius, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota tinkamai ir bankas ją įvykdė tinkamai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti 1 090 Eur pripažinti pagrįstu.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 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