



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

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

2020 m. sausio 15 d. Nr. 242-17
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:

2014 m. spalio 22 d. pareiškėjas su banku sudarė „SEB Mylimiausia MasterCard“ kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo išduota „SEB Mylimiausia MasterCard“ debeto mokėjimo kortelė (toliau – kortelė) ir kuri reglamentavo banko ir pareiškėjo santykius tvarkant pareiškėjo kortelės sąskaitą bei nustatant mokėjimo už banko suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas tvarką. Šios sutarties neatskiriama dalis yra AB SEB banko bendrosios taisyklės (toliau – Taisyklės) ir Mokėjimo kortelių kainynas.

2019 m. rugsėjo 5 d. pareiškėjas, būdamas Jungtinėse Amerikos Valstijose (JAV), iš bendrovės (*duomenys neskelbiami*) (toliau – automobilių nuomos bendrovė) išsinuomojo automobilį ir už nuomos paslaugas atliko pavedimą, kurio pagrindu bankas pareiškėjo banko sąskaitoje, susietoje su kortele, rezervavo 1 474,60 JAV dolerio sumą.

2019 m. rugsėjo 20 d. bankas iš automobilių nuomos bendrovės gavo informaciją dėl papildomos 500 JAV dolerių sumos rezervavimo. Dėl šios priežasties bankas pareiškėjo banko sąskaitoje, susietoje su kortele, rezervavo atitinkamą sumą.

2019 m. rugsėjo 20 d. bankas, nesulaukęs iš pinigų gavėjo banko patvirtinimo, kad 2019 m. rugsėjo 5 d. mokėjimo operacijos metu rezervuotos lėšos turi būti nurašytos, panaikino 1 474,60 JAV dolerio rezervaciją, todėl į pareiškėjo atsiskaitomąją banko sąskaitą gražino lėšas. Tą pačią dieną pareiškėjas interneto banke pastebėjęs papildomą 500 JAV dolerių rezervaciją kreipėsi į banką ir nurodė, kad šios mokėjimo operacijos neatliko, todėl prašė panaikinti šių lėšų rezervaciją. Be to, pareiškėjas iš karto visas atsiskaitomojoje sąskaitoje, kuri susieta su kortele, esančias lėšas pervedė į kitą atsiskaitomąją sąskaitą.

2019 m. rugsėjo 27 d. bankas gavo duomenis, kad 500 JAV dolerių rezervacija yra atšaukiama, todėl gražino lėšas pareiškėjui į jo atsiskaitomąją sąskaitą, susietą su kortele.

2019 m. spalio 2 d. bankas iš automobilių nuomos bendrovės gavo patvirtinimą dėl 2019 m. rugsėjo 5 d. mokėjimo operacijos, todėl 2019 m. spalio 3 d. iš pareiškėjo sąskaitos, susietos su kortele, nurašė 1 274,60 JAV dolerio. Kadangi pareiškėjo banko sąskaitoje, susietoje su kortele, buvo nepakankamas pinigų likutis, pareiškėjo sąskaitoje susidarė neigiamas atsiskaitomosios sąskaitos likutis. Pareiškėjas šio likučio nepadengė laiku, todėl bankas 2019 m. spalio 4 d. dalį įsiskolinimo (782,56 Eur) nurašė iš kitos pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos. Pareiškėjui nepadengus likusio įsiskolinimo bankas perdavė duomenis UAB „Creditinfo Lietuva“.

2019 m. spalio 10 d., nesutikdamas su banko atliktais veiksmais, pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad dėl banko neteisėtų veiksmų jo atsiskaitomoje sąskaitoje yra neigiamas likutis, todėl prašė banko užblokuoti kortelę, gražinti nepagrįstai 2019 m. spalio 3 d. nurašytas lėšas ir pareiškėjui atlyginti 10 000 Eur neturtinę žalą. 2019 m. spalio 21 d. bankas pareiškėjui pateikė paaiškinimą, kuriame nurodė visus atliktus veiksmus, t. y. pateikė duomenis, dėl kokių priežasčių bankas atliko mokėjimo operacijas, kurių pagrindu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašė lėšas. Taip pat bankas atsakyme pareiškėjui nurodė, kad jei pareiškėjas nesutinka su automobilių nuomos bendrovės nurašyta suma,

privalo kreiptis į šią bendrovę. Pareiškėjas su tokiu banko pateiktu atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas nurodė nesutinkantis su banko priimtu sprendimu. Pareiškėjas teigia 2019 m. rugsėjo 5 d. autorizavęs mokėjimo pavedimą ir sumokėjęs už nuomos paslaugas, tačiau bankas papildomai 2019 m. spalio 3 d. nepagrįstai iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su kortele, nurašė lėšas. Pareiškėjas nurodo, kad bankas nesilaikė nei teisės aktų, nei šalių sudarytos sutarties nuostatų, su kuriomis pareiškėjas net nebuvo supažindintas. Taip pat pareiškėjas teigia, kad jeigu po atlikto mokėjimo pavedimo lėšų rezervavimas buvo atšauktas ir mokėjimo operacija neįvykdyta, bankas turėjo informuoti pareiškėją, nes tokios informacijos banko sąskaitos išrašė pareiškėjas nemato. Taigi pareiškėjas teigia, kad bankas nesilaikė teisės aktų reikalavimų, todėl prašė rekomenduoti bankui gražinti 2019 m. spalio 3 d. paskutinės mokėjimo operacijos metu nurašytą sumą (1 274,60 JAV dolerio), užblokuoti kortelę, panaikinti duomenis iš UAB „Creditinfo Lietuva“ ir atlyginti 10 000 Eur neturtinę žalą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Banko teigimu, jo informacinėje sistemoje yra užfiksuota, kad 2019 m. rugsėjo 5 d. iš automobilių nuomos bendrovės buvo gautas pranešimas apie 1 474,60 JAV dolerio sumos rezervavimą ir nurodyta suma pareiškėjo banko sąskaitoje, susietoje su kortele, buvo rezervuota. Bankas paaiškino, kad nurodyta mokėjimo operacija buvo atlikta nuskaitant mokėjimo kortelės magnetinę juostelę. Kadangi iš automobilių nuomos bendrovės per 15 dienų negavo mokėjimo operacijos patvirtinimo, bankas 2019 m. rugsėjo 20 d. rezervavimą panaikino ir lėšas gražino į pareiškėjo banko sąskaitą, susietą su kortele. Bankas pažymi, kad 2019 m. spalio 2 d. elektroniniais kanalais bankas iš automobilių nuomos bendrovės gavo patvirtinimą dėl 2019 m. spalio 5 d. atliktos atsiskaitymo operacijos, todėl 2019 m. spalio 3 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su kortele, buvo nurašyta 1 274,60 Eur. Banko teigimu, kadangi pareiškėjo banko sąskaitoje, susietoje su kortele, buvo nepakankamas pinigų likutis po to, kai buvo nurašyta 1 274,60 JAV dolerio (ekvivalentas eurais 1 199,80 Eur) suma, susidarė neigiamas likutis (-1 156,16 Eur). Banko teigimu, pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, atsiskaičius mokėjimo kortele, lėšos sąskaitoje pirmiausia yra rezervuojamos, t. y. iš karto už paslaugą arba prekę nenurašomos. Banko teigimu, pinigai nurašomi tik tada, kai paslaugos teikėjas bankui pateikia patvirtinimą juos nurašyti. Be to, banko teigimu, pats pareiškėjas neneigia, kad atliko mokėjimo operaciją, naudodamasis automobilių nuomos bendrovės paslaugomis, todėl iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su kortele, lėšos buvo nurašytos nepažeidžiant pareiškėjo ir banko sudarytos sutarties sąlygų. Bankas taip pat nurodė, kad 2019 m. lapkričio 7 d. pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota ir pergaminta. Dėl šios priežasties bankas mano visus veiksmus atlikęs laikydamasis tiek šalių pasirašytos sutarties, tiek teisės aktų reikalavimų, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

Papildomai pareiškėjas pateikė paaiškinimus, kad pareiškėjo kortelė buvo užblokuota ir naujai pagaminta mokėjimo kortelė „SEB Mylimiausia MasterCard“ Nr. (*duomenys neskelbiami*) pristatyta tinkamai, bet 2019 m. lapkričio 20 d. bankas vėl atliko neautorizuotą pinigų pervedimo operaciją (113,83 Eur), nors kortelė vis dar yra užblokuota. Dėl šios priežasties pareiškėjas pateikė papildomą reikalavimą gražinti per mokėjimo operaciją nuskaičiuotus pinigus, t. y. 113,83 Eur, ir už tai atlyginti neturtinę žalą. Atsakyme į šį papildomai pateiktą pareiškėjo reikalavimą bankas nurodė, kad į pareiškėjo banko sąskaitą, susietą su naujai pagaminta mokėjimo kortele, įskaitė pareiškėjo prašomus 113,80 Eur, todėl ši ginčo dalis buvo išspręsta taikiai. 2020 m. sausio 8 d. Lietuvos banke elektroniniu paštu buvo gautas pareiškėjo patvirtinimas, kad pareiškėjas dėl papildomai pateiktų prašymų su banku ginčą išsprendė taikiai ir dėl šios ginčo dalies papildomų reikalavimų neturi.

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. 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 2019 m. spalio 3 d. nurašytą 1 274,60 JAV dolerio, informacijos perdavimo UAB „Creditinfo“ pagrįstumo ir neturtinės žalos atlyginimo. Taip pat svarbu pažymėti, kad iš

Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad dėl kortelės blokavimo ir pareiškėjo pateikto papildomo reikalavimo, kuriuo pareiškėjas prašė banko grąžinti 113,60 Eur, ginčo tarp šalių nėra, nes bankas patenkino minėtus pareiškėjo prašymus, todėl nagrinėjant ginčą šie pareiškėjo reikalavimai nebus nagrinėjami.

Dėl pareiškėjo supažindinimo su sutarties, jos priedų ir tarptautinės mokėjimo kortelės organizacijos taikomų taisyklių nuostatomis

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nuolat pabrėžia tai, kad prieš sudarant sutartį nebuvo supažindintas su šalių sudarytos sutarties ir tarptautinės mokėjimo kortelės organizacijos taikomų taisyklių nuostatomis, todėl šios nuostatos pareiškėjui neturi būti taikomos.

Vertinant, ar sutartis ir tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių sąlygos yra galiojančios ir sutarties šalims turi įstatymo galią, svarbus yra supažindinimo su šiomis sąlygomis klausimas. Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. Civilinio kodekso 6.185 straipsnio 2 dalyje ir 6.186 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, sudarant sutartį prisijungimo būdu, standartinės sutarties sąlygos yra privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu standartinės sutarties sąlygas parengusi šalis tinkamai jas atskleidė, t. y. sudarė protingą galimybę kitai šaliai susipažinti su standartinėmis sąlygomis ir sutarties šalis aiškiai išreiškė savo sutikimą su sutarties sąlygomis.

Lietuvos bankui pateiktos sutarties 13 punkte nustatyta, kad „kliento prašymas išduoti mokėjimo kortelę, AB SEB banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės ir Banko patvirtintas Kainynas yra sudedamosios Sutarties dalys“. Taip pat sutarties 16 punkte yra nustatyta, kad „Klientas patvirtina, kad visos šios sutarties sąlygos su juo buvo aptartos, jam paaiškintos ir visus klausimus atsakyta prieš pasirašant Sutartį; visas Sutarties, AB SEB banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių ir Kainyno sąlygas supranta ir su jomis sutinka; gavo jam priklausančią Sutarties egzempliorių, AB SEB banko bendrąsias paslaugų teikimo taisykles, Kainyną ir Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisykles (AB SEB banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 2 priedas)“. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pasirašė sutartį ir savo parašu patvirtino, kad sutartį ir visas jos sudedamąsias dalis gavo, su jomis buvo supažindintas ir jokių papildomų klausimų dėl sutartyje įtvirtintų sąlygų neturi. Taigi, įvertinus turimą medžiagą, kad pareiškėjas buvo supažindintas su sutarties ir jos sudedamųjų dalių sąlygomis ir su jomis sutiko, nėra pagrindo daryti išvados, kad pareiškėjui šios nuostatos neturi būti taikomos.

Taip pat svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, kad Taisyklių, kurios yra sudedamoji sutarties dalis, 2 priedo 1 skyriuje yra nustatyta, kad „Taisyklės parengtos atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktus, reglamentuojančius mokėjimo paslaugų teikimą ir atsiskaitymą mokėjimo kortelėmis, bei į „Visa Europe“ ir „Mastercard International“ asociacijų taisykles. Mokėjimo kortelių taisyklės yra sudėtinė Bendrųjų taisyklių dalis, todėl turi būti skaitomos ir aiškinamos kartu, atsižvelgiant į kontekstą. Mokėjimo kortelių taisyklės reglamentuoja mokėjimo kortelių išdavimo, naudojimo ir atsiskaitymo tvarką.“ Mokėjimo kortelių taisyklių 7.28 papunktyje yra reglamentuota, kad „Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos – atsiskaitymų Kortelėmis tvarką bei reikalavimus atsiskaitymams Kortelėmis nustatančios tarptautinės organizacijos, tokios kaip Visa International, MasterCard Worldwide, kurių nariu yra Bankas ir kurių nustatyti reikalavimai yra privalomi tiek Bankui, tiek Operacijas Kortelėmis vykdantiems Klientams“. Taigi, įvertinus šalių pasirašytos sutarties sąlygas, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas buvo supažindintas su sutarties ir jos priedų sąlygomis, todėl jam turi būti taikomos Mokėjimo kortelių taisyklių, kuriose yra aiškiai nurodyta, kad tiek bankas, tiek pareiškėjas privalo vykdyti tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos nustatytus reikalavimus, sąlygas.

Atsižvelgiant į visa tai, kas buvo išdėstyta, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas tiek su sutarties, tiek su jos sudedamųjų dalių nuostatomis, todėl bankas tiek atlikdamas mokėjimo operaciją, tiek priimdamas sprendimą pagrįstai vadovavosi sutarties ir tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos taikomų taisyklių nuostatomis, o pareiškėjo nurodyti argumentai, kad jis nebuvo supažindintas su pirmiau išdėstytomis nuostatomis, yra vertintini kritiškai.

Dėl 2019 m. spalio 3 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytos 1 274,60 JAV dolerio sumos pagrįstumo

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas mokėjimų operacijas inicijavo norėdamas atsiskaityti su automobilių nuomos bendrove už automobilio nuomos paslaugas. Pareiškėjas teigia, kad 2019 m. rugsėjo 5 d. išsinuomojo automobilį ir už tai sumokėjo 1 274,60 JAV dolerio, minėta suma iš karto buvo rezervuota ir nurašyta iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su kortele. Dėl šios priežasties pareiškėjas mano, kad bankas nepagrįstai 2019 m. spalio 3 d. pakartotinai iš pareiškėjo sąskaitos nurašė 1 274,60 JAV dolerio. Banko teigimu, pareiškėjas nepagrįstai nurodo, kad iš pareiškėjo banko sąskaitos lėšos buvo nurašytos du kartus. Bankas paaiškino, kad 2019 m. rugsėjo 5 d. tik rezervavo lėšas, o 2019 m. spalio 3 d., gavęs iš pinigų gavėjo banko patvirtinimą, jas nurašė. Taigi bankas teigia pagrįstai iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašęs lėšas už pareiškėjui suteiktas paslaugas.

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 2019 m. gegužės 1 d. iki 2019 m. spalio 20 d.) (toliau – Mokėjimų įstatymas). Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos. Sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją arba kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti duodamas per gavėją arba mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją. Mokėjimo operacija gali būti autorizuota iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. To paties straipsnio 2 dalyje yra reglamentuota, kad jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota.

Taisyklių 2 priedo 11 skyriuje, kuriame yra pateikiama informacija apie tai, kokias operacijas pareiškėjas gali atlikti ir kokias paslaugas gali gauti naudodamasis mokėjimo kortele, kokių būdu gali duoti sutikimą atlikti mokėjimo operaciją kortele ir kokias mokėjimo operacijas bankas laiko autorizuotomis, yra nurodyta, kad pareiškėjas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei sudaro sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju ir jam pateikia mokėjimo kortelės numerį ir kitus duomenis bei duoda sutikimą inicijuoti mokėjimo nurodymus nurašyti lėšas iš pareiškėjo sąskaitos.

Pažymėtina, kad pareiškėjas nei bankui pateiktoje pretenzijoje, nei kreipimesi į Lietuvos banką neneigia, kad 2019 m. rugsėjo 5 d. už automobilio nuomos paslaugas atsiskaitė ir automobilių nuomos bendrovei davė sutikimą iš jo sąskaitos nurašyti lėšas. Be to, bankas iš savo sistemos pateikė autorizavimo istorijos lentelę, kurioje yra užfiksuotas paslaugos įvedimo kodas, padedantis nustatyti, kaip buvo autorizuotas mokėjimas. Autorizavimo lentelėje yra nurodytas paslaugos įvedimo (angl. *Pos entry mode*) kodas „902“. Iš „MasterCard International“ asociacijos taisyklių nuostatų matyti, kad kodo skaičius „90“ rodo, kad per operaciją buvo nuskaityta magnetinė mokėjimo kortelės juostelė¹, skaičius „2“ rodo, kad per operaciją PIN kodas nebuvo suvestas, nes skaitytuvas neturi PIN kodo suvedimo galimybės². Lietuvos banko vertinimu, šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad 2019 m. rugsėjo 5 d. pareiškėjas, su automobilių nuomos bendrove sudarydamas paslaugų teikimo sutartį, pateikė mokėjimo kortelės numerį ir kitus duomenis ir davė sutikimą inicijuoti mokėjimo nurodymą iš pareiškėjo sąskaitos, susietos su kortele, taigi tinkamai autorizavo 2019 m. rugsėjo 5 d. mokėjimo pavedimą. Tačiau tarp šalių kilo ginčas dėl 2019 m. spalio 3 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su kortele, nurašytų lėšų, t. y. pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad neautorizavo šios mokėjimo operacijos.

Taisyklių 2 priedo 13 skyriuje yra nustatyta: „Jeigu esate mokėjimo kortelės turėtojas ir davėte sutikimą atsiskaityti mokėjimo kortele, pirmiausia lėšas rezervuojame mokėjimo kortelės sąskaitoje. [...] *Jei sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją duodate lėšų gavėjui pagal jūsų ir lėšų gavėjo sudarytą sutartį (pavyzdžiui, automobilių nuomos, viešbučių įmonės ir kt.), lėšas galime nurašyti vėliau, negu buvo duotas sutikimas. [...] Mes atšaukiame lėšų*

¹ angl. *PAN auto-entry via magnetic stripe-the full track data has been read from the data encoded on the card and transmitted within the authorization request.*

² angl. *Terminal does not have PIN entry capability.*

mokėjimo kortelės sąskaitoje rezervavimą, jei iš lėšų gavėjo negauname patvirtinimo apie atsiskaitymą mokėjimo kortele per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų nuo lėšų rezervavimo datos." Taip pat svarbu pažymėti, kad „Mastercard International“ organizacijos taisyklėse yra nustatytas ilgesnis terminas ir yra nurodyta, kad paslaugos teikėjas patvirtinimą apie atliktą atsiskaitymo operaciją turi pateikti per 30 kalendorinių dienų.

Iš Lietuvos bankui pateikto pareiškėjo banko sąskaitos išrašo matyti, kad po 2019 m. rugsėjo 5 d. pareiškėjo duoto sutikimo atlikti mokėjimo nurodymą bankas tik rezervavo 1 474,60 JAV dolerio sumą, tačiau lėšų nenurašė. Bankas tinkamai vadovavosi šalių sudarytos sutarties nuostatomis: iš pinigų gavėjo banko per 15 kalendorinių dienų nuo lėšų rezervavimo datos nesulaukęs patvirtinimo apie lėšų nurašymą, 2019 m. rugsėjo 20 d. panaikino 1 474,60 JAV dolerio rezervaciją. 2019 m. spalio 2 d. bankas elektroniniais kanalais (pagal „MasterCard International“ organizacijos taisyklėse nustatytą tvarką) iš pinigų gavėjo banko gavo patvirtinimą dėl 2019 m. rugsėjo 5 d. mokėjimo operacijos, todėl 2019 m. spalio 3 d. iš pareiškėjo sąskaitos, susietos su kortele, nurašė 1 274,60 JAV dolerio, t. y. sumą, kuri buvo nurodyta patvirtinime.

Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti, kad bankas 2019 m. rugsėjo 5 d. neatliko lėšų nurašymo operacijos ir 2019 m. rugsėjo 20 d., vadovaudamasis Taisyklių 2 priedo 13 skyriumi, panaikino lėšų rezervaciją, todėl pareiškėjui buvo suteikta galimybė naudotis sąskaitoje esančiomis lėšomis. Iš Lietuvos bankui pateikto pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos išrašo matyti, kad iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, susietos su kortele, lėšos buvo nurašytos tik vieną kartą, t. y. 2019 m. spalio 3 d. už automobilių nuomos bendrovės suteiktas automobilių nuomos paslaugas. Darytina išvada, kad pareiškėjas 2019 m. rugsėjo 5 d., su automobilių nuomos bendrove sudarydamas paslaugų teikimo sutartį, pateikė mokėjimo kortelės numerį ir kitus duomenis ir davė sutikimą inicijuoti mokėjimo nurodymą iš pareiškėjo sąskaitos, susietos su kortele, o bankas, vadovaudamasis tiek šalių sudarytos sutarties nuostatomis, tiek „Mastercard International“ organizacijos taisyklėmis, pagrįstai 2019 m. spalio 3 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, susietos su kortele, 2019 m. spalio 3 d. nurašė 1 274,60 JAV dolerio už pareiškėjui suteiktas paslaugas ir lėšas pervedė automobilių nuomos bendrovei vėliau, nei pareiškėjas davė sutikimą (Taisyklių 2 priedo 13 skyrius). Dėl šios priežasties darytina išvada, kad pareiškėjo teiginys, kad bankas 2019 m. spalio 3 d. nepagrįstai iš pareiškėjo sąskaitos nurašė lėšas, yra nepagrįstas, todėl reikalavimas jas i gražinti yra atmestinas.

Dėl apie pareiškėjo įsiskolinimą banko UAB „Creditinfo Lietuva“ pateiktos informacijos pagrįstumo

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką taip pat akcentuoja tai, kad po 2019 m. spalio 3 d. atlikto lėšų nurašymo bankas pareiškėjo atsiskaitomojoje sąskaitoje paliko neigiamą likutį ir vėliau informaciją apie įsiskolinimą perdavė UAB „Creditinfo Lietuva“, nors bankas nepagrįstai nurašė pareiškėjo lėšas, todėl pareiškėjas tokio įsiskolinimo neturėjo. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, pažymėjo, kad pareiškėjo banko sąskaitoje, susietoje su kortele, 2019 m. spalio 3 d. lėšų operacijai atlikti nepakako, todėl sąskaitoje susidarė neigiamas likutis. Banko teigimu, kadangi pareiškėjas laiku neįvykdė savo skolinių įsipareigojimų, bankas turėjo teisę apie pareiškėjo turimus skolinius įsipareigojimus informaciją perduoti UAB „Creditinfo Lietuva“.

Pažymėtina, kad UAB „Creditinfo Lietuva“ finansinių įsipareigojimų duomenis tvarko kaip įgaliotas finansų įstaigų duomenų tvarkytojas, per kurio sukurtą ir palaikomą sistemą finansų įstaigos keičiasi tarpusavyje finansinių įsipareigojimų informacija, ir ši informacija teikiama duomenų subjektams. Finansinių įsipareigojimų duomenys tvarkomi siekiant teisėto kreditingumo vertinimo ir įsiskolinimo valdymo intereso. Taisyklių 13 skyriuje yra nurodyta: „Mes naudojame jūsų asmens duomenis ir kitą informaciją, jus konsultuodami ar jums teikdami jūsų pageidaujamas banko paslaugas, taip pat informuodami jus apie naujas ar patobulintas paslaugas. Ši informacija yra būtina nustatant jūsų asmens tapatybę ir užtikrinant jūsų lėšų bei informacijos saugumą. Informaciją apie jūsų duomenų tvarkymą pateikiame SEB įmonių Lietuvoje asmens duomenų tvarkymo politikoje.“ SEB įmonių Lietuvoje asmens duomenų tvarkymo politikoje yra nurodyta, kad bankas turi teisę teikti pareiškėjo asmens duomenis laikydamasis teisės aktų reikalavimų. Pareiškėjo duomenys gali būti perduoti UAB „Creditinfo Lietuva“.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad iš Lietuvos bankui pateikto pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, susietos su kortele, išrašo matyti, kad

pareiškėjas 2019 m. rugsėjo 20 d., kai bankas panaikino 1 476,60 JAV dolerio rezervaciją, visas savo lėšas pervedė į kitą atsiskaitomąją sąskaitą. Dėl šios priežasties 2019 m. spalio 3 d. nurašydamas lėšas vėliau, nei buvo duotas pareiškėjo sutikimas, t. y. atlikdamas 2019 m. rugsėjo 5 d. pareiškėjo inicijuotą mokėjimo operaciją, bankas neturėjo galimybės iš pareiškėjo sąskaitos nurašyti automobilių nuomos bendrovei pervedtų lėšų, nes pareiškėjo banko sąskaitoje nebuvo tokios sumos, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo atsiskaitomojoje sąskaitoje, susietoje su kortele, pagrįstai atsirado neigiamas likutis. 2019 m. spalio 4 d., įskaičius tik dalį neigiamo likučio, atsirado įsiskolinimas, kurio pareiškėjas laiku nepadengė, todėl apie tai bankas informavo UAB „Creditinfo Lietuva“.

Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į pirmiau pateiktus duomenis, svarbu pažymėti, kad šalys, sudarydamos sutartį, susitarė, kad bankas turi teisę duomenis apie pareiškėją perduoti UAB „Creditinfo Lietuva“. Taigi darytina išvada, kad kai susidarė skola ir pareiškėjas neįvykdė savo skolinių įsipareigojimų, bankas turėjo teisę tokius duomenis perduoti UAB „Creditinfo Lietuva“. Dėl šios priežasties pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateikti argumentai, kad bankas nepagrįstai duomenis perdavė UAB „Creditinfo Lietuva“, nes pareiškėjas neturėjo įsiskolinimo, yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Dėl pareiškėjo reikalaujamo neturtinės žalos atlyginimo pagrįstumo

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką taip pat reikalauja rekomenduoti bankui atlyginti 10 000 Eur neturtinę žalą. Nesutikdamas su tokiu pareiškėjo reikalavimu, bankas nurodo, kad pareiškėjo prašomas neturtinės žalos dydis yra nepagrįstas, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Vertinant pateiktus duomenis, pažymėtina, kad vien deklaratyvūs pareiškėjo teiginiai apie patirtus nepatogumus, nepateikiant šias aplinkybes pagrindžiančių įrodymų, nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjas nei Lietuvos bankui, nei bankui nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad jis patyrė nepatogumų, kurie turėjo įtakos neturtinei žalai kilti. Be to, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad bankas tiek atlikdamas mokėjimo operaciją, tiek priimdamas sprendimą laikėsi tiek teisės aktų, tiek šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl darytina išvada, kad, nenustačius banko pažeidimų, pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas atlyginti 10 000 Eur neturtinę žalą yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Įvertinus visas pirmiau išdėstytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas laikėsi tiek teisės aktuose, tiek šalių pasirašytoje sutartyje nustatytų reikalavimų, todėl pareiškėjo reikalavimai rekomenduoti bankui gražinti 1 274,60 JAV dolerio, pašalinti informaciją iš UAB „Creditinfo Lietuva“ sistemos ir atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįsti, todėl atmestini.

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 X. X. reikalavimus.

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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas