



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

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

2020 m. spalio 14 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-407
Vilnius

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

Nustatyta:

2019 m. vasario 1 d. tarp banko ir pareiškėjo sudaryta elektroninių paslaugų teikimo sutartis (toliau – Sutartis), pagal kurią pareiškėjui suteikta teisė elektroniniu būdu tvarkyti banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita), išduotas slaptažodžių generatorius.

2020 m. birželio 13 d. Sąskaitoje buvo autorizuota 8 200 Eur kredito pervedimo operacija (momentinis mokėjimas) (toliau – Kredito pervedimas), skirta gavėjai (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Gavėja), nurodytas Gavėjos sąskaitos numeris – (*duomenys neskelbiami*) (Gavėjos banko šalis – Ispanija), mokėjimo paskirtis – „Pagal sąskaitą (*duomenys neskelbiami*), už automobilį La Strada Nova VIN: (*duomenys neskelbiami*); 13/06/2020“. Bankas pateiktą Kredito pervedimą įvykdė.

2020 m. liepos 8 d. pareiškėjas bankui pateikė pareiškimą „Dėl sumokėto depozito už prekę gražinimo“, kuriame nurodė, kad 2020 m. birželio 13 d. pateikė bankui vykdyti Kredito pervedimą. Pareiškėjas teigė, kad 2020 m. birželio 22 d. turėjo gauti prekę, už kurią mokėjo įmonei Gavėjai, tačiau jos negavo, o „pardavėjas ir vežėjas į telefono skambučius neatsakinėjo“. Dėl minėtų priežasčių 2020 m. birželio 23 d. pareiškėjas, naudodamasis interneto banko paslauga, pateikė bankui prašymą atšaukti Kredito pervedimą. Pareiškėjas teigė nesulaukęs atsakymo į savo prašymą ir pakartotinai banko prašė imtis veiksmų dėl lėšų sugražinimo, taip pat padėti išsiaiškinti, ar sąskaita, į kurią atliktas Kredito pervedimas, priklauso Gavėjai.

2020 m. liepos 15 d. bankas pareiškėją informavo, kad, gavęs prašymą atšaukti Kredito pervedimą, kreipėsi į Gavėjos banką dėl lėšų gražinimo. Vis dėlto Gavėjos bankas informavo, kad pervestos lėšos nebus gražintos. Dėl susidariusios padėties bankas pareiškėjui rekomendavo kreiptis į teisėsaugos institucijas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė tarpininkauti iš banko susigražinant Kredito pervedimo sumą. Pareiškėjas teigia, kad 2020 m. birželio 13 d., naudodamasis interneto banko paslauga, bankui pateikė vykdyti Kredito pervedimą. Vis dėlto vėliau įtaręs galimą sukčiavimą (įtardamas, kad sąskaita, į kurią atliktas Kredito pervedimas, nėra Gavėjos) kelis kartus (2020 m. birželio 23 d., 2020 m. birželio 26 d. ir 2020 m. liepos 7 d.) kreipėsi į banką dėl operacijos atšaukimo, tačiau sulaukdavo tik formalaus atsakymo, kad paklausimas Gavėjos bankui išsiųstas ir atsakymas bus pateiktas. Pareiškėjas tik 2020 m. liepos 15 d. gavo banko atsakymą interneto banko aplinkoje, tačiau atsakymo oficialiu raštu negavo. Pareiškėjo nuomone, bankas pažeidė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) 36 straipsnio 1 dalies reikalavimą dėl nurašytų lėšų gražinimo, sužinojus apie netinkamai įvykdytas mokėjimo operacijas, kai mokėtojas apie tai praneša nedelsdamas, ne vėliau kaip per 13 mėnesių nuo lėšų nurašymo datos. Banko taikoma kredito pervedimų atšaukimo tvarka neužtikrina reikiamo operatyvumo.

Taip pat, pareiškėjo nuomone, bankas pažeidė Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalies nuostatą, kad mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą. Šiuo atveju bankas neužtikrino tinkamo operacijos vykdymo. Kaip

žodžiu paaiškino banko konsultantai, mokėjimo operacija vykdyta pagal nurodytą Gavėjos sąskaitos numerį, netikrinant, ar sąskaita priklauso nurodytai lėšų Gavėjai (šuo atveju – (*duomenys neskelbiami*)), nors pareiškėjas bankui pateikė ne tik Gavėjos sąskaitą, bet ir pavadinimą.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas prašė pareiškėjo reikalavimus atmesti. Bankas nurodė, kad Kredito pervedimo operaciją pareiškėjas patvirtino, naudodamasis jam banko išduota atpažinimo priemone – slaptažodžių generatoriumi. Toks mokėjimo operacijos patvirtinimo būdas nustatytas banko paslaugų teikimo Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“ 3 skyriuje. Pareiškėjo patvirtintas Kredito pervedimas atitiko mokėjimo nurodymų vykdymo sąlygas bei reikalavimus, todėl bankas jį tinkamai įvykdė – pervedė mokėjimo nurodymo lėšas gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui. 2020 m. birželio 23 d. (11 val. 38 min.) bankas, iš pareiškėjo gavęs prašymą atšaukti Kredito pervedimo operaciją ir siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti pervestas lėšas, kreipėsi į Gavėjos banką dėl lėšų grąžinimo, papildomai nurodydamas, kad operacija galimai susijusi su sukčiavimu. 2020 m. liepos 15 d. bankas gavo Gavėjos banko atsakymą, kuriame nurodyta atsisakymo grąžinti lėšas priežastis – nepakankamas lėšų likutis Gavėjos banko sąskaitoje. Tą pačią dieną bankas informavo pareiškėją apie iš užsienio banko gautą neigiamą atsakymą ir rekomendavo, įtariant sukčiavimą, kreiptis į teisėsaugos institucijas.

Bankas nurodė, kad lėšas įskaito ir nurašo pagal mokėjimo nurodyme pateiktą sąskaitos numerį ir netikrina, ar jis priklauso nurodytam gavėjui (Mokėjimų įstatymo 50 straipsnis).

Šiuo atveju pareiškėjas neginčija, jog mokėjimo operacija buvo autorizuota ir pareiškėjas davė sutikimą ją įvykdyti. Bankas tinkamai įvykdė savo pareigas ir pareiškėjo patvirtinto mokėjimo nurodymo lėšas (pagal nurodytą unikalų identifikatorių) tinkamai pervedė lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui. Be to, bankas kreipėsi į Gavėjos banką, siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, bankas nurodė neturintis teisinio pagrindo kompensuoti pareiškėjo patirtų nuostolių.

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

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl Kredito pervedimo operacijos įvykdymo tinkamumo ir minėtos operacijos sumos pareiškėjui grąžinimo.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas, mokėjimo operacijų vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Mokėjimų įstatymas (redakcija, galiojanti nuo 2019 m. spalio 30 d.).

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Pagal to paties straipsnio 3 dalį, mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją¹. Pareiškėjas neneigia, kad pats autorizavo bankui pateiktą Kredito pervedimo operaciją. Taip pat pareiškėjas neneigia, kad prašymą atšaukti 2020 m. birželio 13 d. mokėjimo operaciją bankui pateikė jau po jos įvykdymo (2020 m. birželio 23 d.).

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje 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.

¹ Pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai.

Pareiškėjas teigia, kad bankas netinkamai įvykdė Kredito pervedimo operaciją, nes, nors pareiškėjas nurodė Gavėjos pavadinimą, neįsitikino, ar pareiškėjo nurodyta sąskaita priklauso Gavėjai.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, jeigu mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo unikalų identifikatorių², toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu. Minėto straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako pagal šio įstatymo 51 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. Tokiais atvejais gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo bendradarbiauti, taip pat mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui perduoti visą informaciją, reikalingą mokėjimo operacijai atsekti ir lėšoms atgauti.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, nesvarbu, ar mokėtojas savo mokėjimo paslaugų teikėjui kartu su lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos numeriu pateikia ir kitus lėšų gavėjo duomenis (pvz., lėšų gavėjo vardą, pavardę, pavadinimą ir pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai (tiek mokėtojo, tiek ir lėšų gavėjo) yra atsakingi savo klientams už mokėjimo operacijos vykdymą pagal mokėtojo pateiktą lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį.

Pateiktas pareiškėjo Sąskaitos išrašas patvirtina, kad, pareiškėjui 2020 m. birželio 13 d. pateikus vykdyti Kredito pervedimą, bankas pagal pareiškėjo nurodytą unikalų identifikatorių – Gavėjos banko sąskaitos numerį (Nr. *(duomenys neskelbiami)*), įvykdė tarptautinį nurodymą ir 2020 m. birželio 13 d. iš pareiškėjo Sąskaitos nurašė 8 200 Eur. Banko pateikti duomenys įrodo, kad, 2020 m. birželio 23 d. gavęs pareiškėjo prašymą atšaukti Kredito pervedimą, bankas tą pačią dieną Gavėjos bankui pateikė prašymą gražinti Kredito pervedimo operacijos lėšas dėl galimo sukčiavimo. Vis dėlto, kaip matyti iš pateiktų duomenų, Gavėjos bankas 2020 m. liepos 15 d. informavo pareiškėjo banką apie lėšų gražinimo negalimumą dėl nepakankamo likučio Gavėjos sąskaitoje. Minėtos aplinkybės patvirtina, kad bankas tinkamai, pagal pateiktą unikalų identifikatorių, įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją, ji buvo tinkamai užregistruota ir įrašyta į sąskaitas.

Pažymėtina, kad, jeigu klaidingai nurodytas lėšų gavėjas atsisako gražinti gautas pinigines lėšas ir (arba) dėl kitų priežasčių šių lėšų neįmanoma gražinti, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (šiuo atveju – bankas) apie šias aplinkybes informuoja mokėtoją. Pateiktas bankų susirašinėjimas patvirtina, kad bankas kreipėsi į Gavėjos banką dėl Kredito pervedimo lėšų gražinimo, o gavęs informaciją dėl lėšų gražinimo negalimumo, ją nedelsdamas pateikė pareiškėjui.

Atkreiptinas dėmesys, kad nei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už tai, kad klaidingai pervestų lėšų neįmanoma gražinti mokėtojui dėl to, kad lėšų gavėjas nesutiko jų gražinti, ir (arba) dėl to, kad šių lėšų neįmanoma gražinti dėl kitų nuo mokėjimo paslaugų teikėjų nepriklausančių aplinkybių (pvz., lėšų gavėjas jas panaudojo ir kitų lėšų, iš kurių būtų galima gražinti klaidingai pervestą sumą, savo mokėjimo sąskaitoje neturi).

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas savo reikalavimus bankui grindžia Mokėjimų įstatymo 36 straipsnio 1 dalies nuostata, kad mokėjimo paslaugų teikėjas gražina nurašytas lėšas mokėtojui tik tuo atveju, jeigu mokėtojas, sužinojęs apie neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas mokėjimo operacijas, dėl kurių pagal šio įstatymo 38³, 51⁴ ir 52⁵ straipsnius gali

² Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 61 punktą, unikalus identifikatorius – 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.

³ Straipsnis reglamentuoja mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybę už neautorizuotas mokėjimo operacijas.

⁴ Straipsnis reglamentuoja mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybę už mokėjimo operacijų neįvykdymą, netinkamą arba pavėluotą įvykdymą.

⁵ Straipsnis reglamentuoja atsakomybę už mokėjimo operacijų neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą

būti pateikiami reikalavimai, apie tai praneša savo mokėjimo paslaugų teikėjui nedelsdamas, ne vėliau kaip per 13 mėnesių nuo lėšų nurašymo datos. Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 36 straipsnis reglamentuoja pranešimo apie neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas mokėjimo operacijas ir nurašytų lėšų gražinimo tvarką. Vis dėlto, kaip minėta, šiuo atveju nenustatyta, kad Kredito pervedimo operacija būtų buvusi neautorizuota ar netinkamai įvykdyta, todėl minėtos įstatymo nuostatos netaikytinos ir nėra aktualios.

Taigi, atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo konstatuoti, kad bankas pažeidė jam nustatytas pareigas, susijusias su 2020 m. birželio 13 d. Kredito pervedimo vykdymu, ir (ar) jam kiltų pareiga atlyginti (grąžinti) pareiškėjui minėtos mokėjimo operacijos sumą, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 26 straipsnio 1 punktu bei 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 57.1 papunkčiu bei 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.

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

Vaidas Cibas