



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2020 m. gruodžio 9 d. Nr. V 2020/(34.70.E-3403)-429-41
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjos ir banko 2018 m. spalio 30 d. buvo sudaryta Mokėjimo kortelės su kredito limitu išdavimo, naudojimo ir sąskaitos tvarkymo sutartis Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Sutartis), kurios pagrindu bankas pareiškėjai išdavė kredito mokėjimo kortelę Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Kortelė) su 1 000 Eur kredito limitu. Kortelė buvo susieta su pareiškėjos banko sąskaita Nr. *duomenys neskelbiami*, atidaryta 2018 m. spalio 30 d.

Pareiškėja laikotarpiu nuo 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. turėdama tikslą investuoti ir uždirbti pelno banko išduota Kortele iš savo banko sąskaitos inicijavo mokėjimo operacijas šiems gavėjams: *RaveByFlutterwave/Lekki, Jubiter, Webgasgard, N.exchange, RM*Pay, SafeCur34rency ir Btcwalletpay* (toliau visi kartu – gavėjai Nr. 1).

Pareiškėja laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 balandžio 30 d. banko išduota Kortele iš savo banko sąskaitos inicijavo mokėjimo operacijas gavėjams *SafeCurrency ir N.Exchange* (toliau visi kartu – gavėjai Nr. 2).

Bankas pareiškėjos Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė – lėšas pervedė gavėjams Nr. 1 ir Nr. 2 pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus duomenis.

2020 m. gegužės 14 d. pareiškėja iš savo banko sąskaitos inicijavo 1 000 Eur mokėjimo operaciją gavėjai *duomenys neskelbiami* (toliau – gavėja Nr. 3). Bankas pareiškėjos pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdė – lėšas pervedė gavėjai Nr. 3.

2020 m. balandžio 30 d. pareiškėja kreipėsi į Šiaulių apskrities vyriausiąjį policijos komisariatą prašydama pradėti ikiteisminį tyrimą dėl apgaulės būdu iš pareiškėjos išviliotų pinigų. 2020 m. gegužės 11 d. Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Kriminalinės policijos nusikaltimų nuosavybei tyrimo valdybos 1-ojo skyriaus vyriausiasis tyrėjas priėmė nutarimą atsisakyti pradėti ikiteisminį tyrimą (toliau – nutarimas). Minėtame nutarime, be kita ko, buvo išdėstytos ir įvykio aplinkybės, paaiškėjusios apklausus pareiškėją: „X.X. apklausama apie įvykio aplinkybes nurodė, kad 2019 m. gegužės mėn. socialiniame tinklapyje www.facebook.com pastebėjusi investavimo platformos *Olympus Markets* reklamą prisiregistravo joje, po ko sulaukusi skambučio iš brokerio, investavo į kriptovaliutas bei platformoje pradėjo prekybą jomis. Nurodė, kad pirmąjį mėnesį jai buvo paskirtas brokeris, kuris individualiai mokė X.X. investavimo. X.X. nurodė, kad į *Olympus Markets* asmeninių lėšų investavo 6 000 Eur, tačiau uždirbusi bei norėdama persivesti uždirbtus pinigus į savo bankinę sąskaitą, buvo paprašyta sumokėti mokesčius – 1 000 Eur už pervedimą ir 2 000 Eur už valiutos keitimą iš krypto į Eur, tačiau sumokėjus - pinigai pervesti nebuvo, todėl X.X. toliau platformoje turimus pinigus investavo, iki kol visi pinigai „nuėjo į minusą“, t. y. buvo investuoti nesėkmingai ir prarasti. Investavimo veiklą X.X. platformoje *Olympus Markets* nurodė nustojusi vykdyti apytiksliai 2019 m. rugpjūčio–rugsėjo mėn. 2019 m. lapkričio ar gruodžio mėn. buvo sulaukusi skambučio iš pastarosios platformos darbuotojo, kuris nurodė, kad jos prarasti pinigai buvo drausti bei yra galimybė juos susigrąžinti, tačiau reikalinga sumokėti 20 proc. susigrąžinamos sumos, X.X. nurodė nesutikusi. 2020 m. vasario mėn. sulaukė tokio pat pobūdžio skambučio su tokiu pat pasiūlymu, tik šį kartą sutiko bei sumokėjo 20 proc. sumos nuo prarastų 19 612 Eur, t. y. 3 922 Eur, taip pat papildomai 2 500 Eur už

oficialios licencijos vykdyti tokią veiklą įsigyjimą, kad galėtų legaliai persivesti pinigus į Lietuvos banko sąskaitą, tačiau minėti pinigai jai gražinti nebuvo nurodant, kad X.X. sąskaitą administruojantis bankas atmeta pinigų pavedimą ir pinigai vis grįžta bendrovei.

Nepavykus susigrąžinti pinigų, X.X. juos apleido, investavimo veiklos nevykdė, o tiesiog paliko platformos sąskaitoje. <...> 2020 m. balandžio mėn. 10 d. sulaukė skambučio iš kitos investavimo kompanijos - „BKS“ (www.bcs.ru) su pasiūlymu vykdyti investavimo veiklą jų platformoje, tačiau X.X. nurodžius, kad ji buvo investavusi kitoje platformoje, tačiau uždirbtų pinigų negalėjo pasiimti. „BKS“ atstovas nurodė, kad jų bendrovė gali sugrąžinti pinigus iš kitos platformos.

Pagal įvairių „BKS“ atstovų nurodymus, X.X. nurodė užsiregistravusi ne tik „BKS“, tačiau ir kitose platformose, t. y. „SCM Consulting“ ir „N. Exchange“, bei į minėtas platformas pagal „BKS“ atstovų nurodymus bei vienam iš jų programos „AnyDesk“ pagalba padedant, nuo 2020 m. balandžio 21 d. atlikusi piniginius bankinius pavedimus įvairiomis sumomis. <...>. Taip pat X.X. patikslino, kad pagal platformos „BKS“ atstovų nurodymus atliko piniginius pavedimus: 300 Eur – už registraciją bei sąskaitos atidarymą platformoje „BKS“; 1 400 Eur – pinigų perkėlimas iš platformos *Olympus Markets* į platformą „BKS“; 2 700 Eur – už valiutos keitimą iš bitkoino į dolerius ar eurus, tiksliai nežino; 2 649 Eur – pakartotinis mokėstis už valiutos keitimą iš bitkoino į dolerius ar eurus su komisiniais (nepavykus užskaityti pirmojo 2 700 Eur pavedimo); 2 200 Eur – mokesčiai pervedant pinigus, su komisiniais; 4 400 Eur – už pavėlavimą pervesti pinigus iki nurodyto laiko; 750 Eur – brokeriui, kad jis sumokėtų savo mokesčių dalį; 4 000 Eur – depozitas platformoje „N. Exchange“. <...> Paprašius patikslinti registracijos naudotoje investavimo platformoje „SCM Consulting“ ir kriptovaliutos mokėjimų platformose „Safe Currency“ ir „N. Exchange“ aplinkybes, X.X. nurodė, kad visose platformose ji pati asmeniškai registracijų neatliko, nes pati nemoka, o užsiregistruoti jai padėjo skambinę asmenys – brokeriai, nuotoliniu būdu, t. y. per kompiuterinę programą „AnyDesk“ prisijungę prie X.X. kompiuterio, X.X. stebint visą procesą, įvesdavo registracijai būtinus duomenis, kuriuos X.X. nurodydavo telefonu, taip pat sukurdavo slaptažodį bei jį perduodavo X.X. <...>“

2020 m. gegužės 30 d. pareiškėja elektroniniu paštu bankui pateikė pretenziją prašydama banko kreiptis į gavėjų Nr. 2 bankus ir užginčyti laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 balandžio 30 d. banko išduota Kortele iš savo banko sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas. Bendra pareiškėjos prašomų užginčyti mokėjimo operacijų suma – 22 594 Eur. Pretenzijoje pareiškėja paaiškino, kad „šios išmokos buvo padarytos kompanijoms *Safe Currency* ir *N.Exchange*, kad atgautų laimėtus pinigus *Olympus Market* investicijų platformoje“. Pareiškėja bankui nurodė, kad investuotų pinigų taip ir neatgavo.

Gavęs pareiškėjos prašymą ginčyti laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 balandžio 30 d. banko išduota Kortele iš pareiškėjos banko sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas gavėjams Nr. 2, bankas 2020 m. birželio 9 d. dieną inicijavo mokėjimo operacijų ginčo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ (toliau – organizacija „MasterCard“) nustatyta tvarka. Tačiau „MasterCard“ organizacija atmetė banko prašymus užginčyti mokėjimo operacijas, nes atlikusi tyrimą nustatė, kad pareiškėja iš gavėjų Nr. 2 įsigijo kriptovaliutos (bitkoinų). Organizacijos „MasterCard“ nuomone, tokiu atveju laikoma, kad paslauga mokėtojui buvo suteikta. 2020 m. birželio 23 d. bankas pareiškėjai pateikė organizacijos „MasterCard“ atsakymus dėl atsisakymo užginčyti pareiškėjos laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 balandžio 30 d. inicijuotas mokėjimo operacijas.

2020 m. birželio 25 d. pareiškėja elektroniniame laiške bankui paaiškino, kad pinigus gavėjams Nr. 2 pervedė tikėdamasi susigrąžinti pinigus iš *Olympus Markets*. „Aš jokių Bitcoin nepirkau kaip jie teigia Jūsų atsiųstuose laiškuose. Jie mane patikino, kad sumokėjus mokesčius už verifikaciją, man bus gražinti visi pinigai, kurių aš iki šiol negavau. Kadangi po apmokėjimo visada atsiranda naujas mokėjimas. Po 2 000 eurų apmokėjimo, man paskambino *N.Exchange* vadovas ir pasakė, kad jam finansinis skyrius patikino, jog mano pinigai yra išleisti į Šiaulių banką ir aš turiu juos gauti. <...> Pasitarusi su dukra, ji man taip pat patarė, kad iš prisegtų pokalbių taip pat galima suprasti, jog jie buvo įsilaužę ir į mano kompiuterį. Net poroje atvejų emailai buvo siųsti mano vardu, kurių aš nerašiau ir pinigai buvo nuimti nuo mano sąskaitos be mano sutikimo, nes sukčiai atspėjo mano visą kortelės numerį. Aš, būdama patikli, patikėjau, jog jie nori man padėti atgauti pinigus iš *Olympus Markets* platformos ir verifikacijos procesas yra legalus. Deja, verifikacijos procesas buvo

panaudotas tik tam, kad pasisavinti mano kreditinės kortelės numerį ir nuimti pinigus nuo mano sąskaitos.”

2020 m. liepos 16 d. ir 2020 m. liepos 29 d. pareiškėja elektroniniu paštu bankui pateikė dar dvi pretenzijas (anglų kalba), kuriose nurodė, kad dar 2019 m. gegužės 15 d. dieną tapo sukčių auka, kai nusprendė savo pinigines lėšas pervesti gavėjams Nr. 1. Pareiškėja 2020 m. liepos 29 d. pretenzijoje bankui ginčijo laikotarpį nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. bei laikotarpį nuo 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. Kortele gavėjams Nr. 1 bei Nr. 2. inicijuotas mokėjimo operacijos. Pareiškėja taip pat ginčijo ir gavėjai Nr. 3 iš banko sąskaitos inicijuotą 1 000 Eur mokėjimo operaciją. Bendra pareiškėjos pretenzijoje bankui nurodoma ginčijamų mokėjimo operacijų suma – 36 793,84 Eur.

Bankas gavęs pareiškėjos 2020 m. liepos 16 d. ir 2020 m. liepos 29 d. kreipimuisi pakartotinai kreipėsi į organizaciją „MasterCard“ dėl pareiškėjos laikotarpį nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. inicijuotų mokėjimo operacijų gavėjams Nr. 2 ginčijimo. Tačiau ir pakartotiniai banko prašymai užginčyti mokėjimo operacijas buvo atmesti kaip nepagrįsti.

Dėl pareiškėjos Kortele laikotarpį nuo 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. gavėjams Nr. 1 inicijuotų mokėjimo operacijų ginčijimo bankas į organizaciją „MasterCard“ nesikreipė, nes pareiškėja šias mokėjimo operacijas pradėjo ginčyti tik 2020 m. liepos 29 d., t. y. po to, kai bankas jau buvo gavęs ir pareiškėjai pateikęs organizacijos „MasterCard“ sprendimus atsisakyti grąžinti lėšas pareiškėjai.

Dėl 2020 m. gegužės 14 d. pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuoto 1 000 Eur mokėjimo gavėjai Nr. 3 bankas 2020 m. gegužės 19 d. dieną per elektroninės bankininkystės sistemą „SB linija“ išsiuntė pranešimą lėšų gavėjai Nr. 3, kad pareiškėja yra atšaukusi 1 000 Eur pervedimą. 2020 m. birželio 19 d. bankas gavo gavėjos Nr. 3 atsisakymą grąžinti pareiškėjai 1 000 Eur, nes gavėja Nr. 3 pati tapo sukčių auka, o jos banko sąskaita buvo pasinaudota tam, kad lėšos būtų pervestos į kitų asmenų sąskaitas.

2020 m. rugsėjo 17 d. bankas pareiškėjai pateikė galutinį atsakymą, kad atsakomybė už pareiškėjos gavėjams Nr. 1 ir Nr. 2 bei gavėjai Nr. 3 inicijuotas ir banko tinkamai įvykdytas mokėjimo operacijas tenka pačiai pareiškėjai, ir atsisakė pareiškėjai grąžinti jos prašomą bendrą mokėjimo operacijų sumą – 36 793, 84 Eur.

Pareiškėja nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad tapo bendrovės *Olympus Markets* nusikalstamos veikos auka, nes ši bendrovė iš pareiškėjos apgaulės būdu išviliojo 36 793, 84 Eur. Pareiškėja paaiškino maniusi internetu investuojanti į kriptovaliutą padedama *Olympus Markets* ir, tik paprašiusi laimėtus pinigus grąžinti, supratusi, kad minėtos bendrovės buvo apgauta. Pareiškėja nurodo, kad iš bendrovės *Olympus Markets* negavo žadėtų paslaugų. Pareiškėjos teigimu, bankas turėjo atidžiau stebėti, kokiems gavėjams pervedė pareiškėjos pinigines lėšas. Dėl gavėjų Nr. 1 ir Nr. 2 bei gavėjos Nr. 3 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nepasisakė, tačiau Lietuvos bankui pateikė policijos komisariato nutarimo, kuriuo atsisakoma pradėti ikiteisminį tyrimą ir kuriame išdėstomos įykio aplinkybės, kopiją.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė nesutinkantis tenkinti pareiškėjos reikalavimo grąžinti 36 793, 84 Eur ir prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

Bankas paaiškino, kad, pirma, visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, t. y. pareiškėjos tapatybė ir mokėjimo operacijos buvo patvirtintos panaudojant mokėjimo kortelės duomenis ir mokėjimą patvirtinant SMS pranešimu gautu vienkartinį kodu (3D saugos kodas). Be to, pati pareiškėja neneigia davusi sutikimą vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Antra, bankas pareiškėjos Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė tinkamai – pagal mokėjimo operacijose pateiktus duomenis.

Trečia, nepaisydamas to, kad mokėjimo operacijos buvo tinkamai pareiškėjos autorizuotos, bankas dėl pareiškėjos Kortele laikotarpį nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. inicijuotų mokėjimo operacijų gavėjams Nr. 2 kreipėsi į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „MasterCard“, kad „MasterCard“ taisyklėse nustatyta tvarka būtų pradėta ginčo dėl mokėjimo operacijų autorizavimo procedūra. Bankas pažymėjo, kad mokėjimo operacijų ginčijimo procedūrą organizacijos „MasterCard“ taisyklėse nustatyta tvarka inicijavo, nors žinojo, kad organizacija „MasterCard“ lėšų dėl nepasisėkusios investicinės veiklos negražina. Bankas iš organizacijos „MasterCard“ gavo atsakymus, kad

buvo atsisakyta pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Bankas paaiškino, kad organizacija „MasterCard“ atliko tyrimą dėl pareiškėjos ginčijamų autorizuotų mokėjimo operacijų, paslaugos teikėja *SafeCurrency* jai nurodė, kad teikia privatiems asmenims kriptovaliutos, pvz., bitkoinų, pardavimo paslaugas, ir pateikė pareiškėjos sutikimus bei pavirtinimus, kurie buvo pareiškėjos duoti *SafeCurrency* interneto platformoje. Pareiškėja sutiko su *SafeCurrency* nurodyta klientų aptarnavimo politika ir savo sprendimą įsigyti kriptovaliutos patvirtino naudodamasi kompiuterio vaizdo kamera, kaip ir paslaugos teikėjos *N.exchange* atveju. Organizacijos „MasterCard“ vertinimu, pareiškėjos prašymas buvo įvykdytas ir jai perduota kriptovaliutos, kriptovaliuta buvo pervesta pareiškėjos vaizdo medžiagoje pateiktu kriptovaliutos (bitkoino) adresu. Banko teigimu, abi interneto platformos (tiek *SafeCurrency*, tiek *N. Exchange*) išskirtinai teikia tik kriptovaliutų pardavimo paslaugas, o vėliau tos lėšos yra pervedamos pareiškėjos nurodytu kriptovaliutos (bitkoino) adresu, todėl gavėjai Nr. 2 organizacijai „MasterCard“ tvirtino, kad pareiškėjai paslauga buvo suteikta ir įvykdytas jos pageidavimas įsigyti kriptovaliutos. Kadangi lėšos pareiškėjos nurodytu kriptovaliutos (bitkoino) adresu buvo pervestos, gavėjai nėra atsakingi už pareiškėjos konvertuotas lėšas.

Bankas taip pat pažymėjo, kad „MasterCard“ kortelės turėtojo galimybes susigrąžinti pinigines lėšas, kai mokėjimo operacijos yra tinkamai autorizuotos, reglamentuoja „MasterCard“ tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija ir jokie kiti – nei Lietuvos Respublikos, nei ES, teisės aktai šios procedūros nereguliuoja. Banko ir pareiškėjos sudarytos kortelės sutarties nuostatos taip pat nereglamentuoja banko teisių ir pareigų atstovaujant kortelės turėtojui (pareiškėjai) mokėjimo operacijos ginčo procedūroje tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose, bankas tegali bandyti padėti susigrąžinti tokių operacijų lėšas.

Dėl pareiškėjos iniciuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų laikotarpiu 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. gavėjams Nr. 1, bankas paaiškino, kad į organizaciją „MasterCard“ dėl šių autorizuotų mokėjimo operacijų ginčijimo nesikreipė, nes pareiškėja šias mokėjimo operacijas pradėjo ginčyti tik 2020 m. liepos 29 d. Be to, mokėjimo operacijos buvo iniciuotos siekiant vykdyti su investavimu susijusią veiklą, o bankas žinojo, kad organizacija „MasterCard“ negrąžina lėšų, prarastų vykdant tokią veiklą.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos ginčijamo 1 000 Eur mokėjimo gavėjai Nr. 3, bankas paaiškino, kad, gavęs pareiškėjos prašymą grąžinti pareiškėjos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą, kreipėsi į lėšų gavėją Nr. 3 dėl jai pervestų lėšų grąžinimo pareiškėjai, tačiau gavėja nesutiko grąžinti pareiškėjos į jos sąskaitą pervestų lėšų. Bankas rėmėsi Mokėjimų įstatymo 44 straipsniu, kuriame, be kita ko, nurodyta, kad mokėjimo nurodymas, po to, kai jį gavo bankas, gali būti atšauktas tik tada, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas. Banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių 5.5.3 papunktyje nurodyta, kad „bankui įvykdžius mokėjimo nurodymą, mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas, nebent lėšų gavėjas duoda sutikimą dėl lėšų mokėtojui grąžinimo“. Kadangi gavėja Nr. 3 nesutiko grąžinti pareiškėjos pervestų lėšų, bankas daugiau jokių veiksmų gavėjos Nr. 3 atžvilgiu neturėjo teisės imtis.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos kreipimesi nurodyto argumento, kad bankas turėjo atidžiau vertinti asmenis, kuriems perveda pinigus, bankas teigė nesutinkantis su tokiais pareiškėjos argumentais, nes visi lėšų gavėjai (išskyrus gavėją Nr. 3) nėra banko klientai, jie banke neturi sąskaitų, todėl bankui nekyla pareiga tikrinti minėtų gavėjų ar bet kurio kito pasaulio piliečio ar juridinio asmens, kuris gauna lėšas ir yra kitų bankų klientas, legalumo. Šią pareigą pagal teisės aktų reikalavimus vykdo gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjai. Bankui kyla pareiga tik stebėti atliekamas operacijas ir kilus įtarimų jas stabdyti. Kilus abejonių dėl pareiškėjos laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. iniciuojamų mokėjimo operacijų, bankas 2020 m. balandžio 24 d. telefonu susisieki su pareiškėja ir gavo jos patvirtinimą, kad iniciuotos mokėjimo operacijos gavėjams Nr. 2 būtų įvykdytos.

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, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų sumą – 36 793, 84 Eur.

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.

Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. ji pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas ir pati suvdė Kortelės duomenis ir tik jai žinomus personalizuotus saugos slaptažodžius. Taip pat ir Lietuvos bankui pareiškėja telefonu patvirtino, kad ginčijamas mokėjimo operacijas inicijavo pati. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos tik pareiškėjai žinomais personalizuotais saugos slaptažodžiais. Atsižvelgiant į tai, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, o ginčijamos mokėjimo operacijos nagrinėjamo ginčo atveju laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų sumas. Pareiškėja teigia, kad bankui pareiškėjos nurodyti lėšų gavėjai Nr. 1, Nr. 2 bei Nr. 3 turėjo sukelti įtarimų ir dėl to bankas turėjo atsisakyti vykdyti pareiškėjos bankui pateiktas mokėjimo operacijas. Iš esmės pareiškėja teigia, kad bankas turėjo nevykdyti pareiškėjos gavėjams inicijuotų mokėjimo operacijų, o kadangi to nepadarė, turi gražinti iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas (36 793,84 Eur).

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. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 5.3.3 papunktyje nustatyta, kad „bankas įskaito lėšas į sąskaitą arba nurašo iš sąskaitos pagal banko gautame mokėjimo nurodyme nurodytą unikalų identifikatorių ir netikrina ar mokėjimo nurodyme pateiktas unikalus identifikatorius atitinka sąskaitos savininko vardą, pavardę (pavadinimą) ar asmens kodą. Jeigu be unikalaus identifikatoriaus mokėjimo nurodyme yra pateikta ir papildoma informacija, bankas atsako už mokėjimo operacijos atlikimą tik pagal mokėjimo nurodyme pateiktą unikalų identifikatorių ir tokia mokėjimo operacija laikoma banko įvykdyta tinkamai“.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas bankui nurodo lėšų gavėjo banko sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė bankui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), bankai, kaip mokėjimo paslaugų teikėjai, yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų banko sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos pateiktas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo operacijose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo mokėjimo operacijas gavėjams Nr. 1, Nr. 2 ir Nr. 3. Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo pastebėti, kad gavėjai yra įtartini asmenys, ir tuo pagrindu nevykdyti mokėjimo operacijų. Bankas teigia neprivalantis tikrinti kiekvieno gavėjo, kuriam mokėtojas siekia pervesti lėšas, legalumo, ypač kai gavėjas nėra banko klientas. Bankas teigia, kad jam kyla pareiga tik stebėti atliekamas operacijas ir kilus įtarimų jas stabdyti. Vis dėlto bankas pažymėjo, kad nagrinėjamo ginčo atveju jam kilo abejonių dėl pareiškėjos laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. inicijuojamų mokėjimo operacijų, todėl, nors ir neturėdamas tokios pareigos, telefonu susisiekė su pareiškėja ir gavo

jos patvirtinimą, kad inicijuotos mokėjimo operacijos gavėjams Nr. 2 turi būti įvykdytos. Telefoninio pokalbio įrašo bankas Lietuvos bankui pateikti negalėjo, nes buvo pasibaigęs jo saugojimo terminas. Tačiau pareiškėja telefonu Lietuvos bankui patvirtino, kad banko darbuotojai su pareiškėja telefonu buvo susiekę dėl pareiškėjos laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. inicijuotų mokėjimo operacijų ir pareiškėja bankui patvirtino norinti, kad bankas lėšas pervestų jos nurodytiems gavėjams.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tada, kai mokėtojo ir lėšų gavėjo bankas nesutampa, mokėtojo bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimo operaciją, apie lėšų gavėją paprastai turi tik tuos duomenis, kuriuos jam pateikė pats mokėtojas. Finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato bankams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėją. Mokėtojo bankui, kurio nesieja jokie dalykiniai santykiai su mokėtojo nurodytu lėšų gavėju, žinoti, įtarti ar kitaip suprasti, jog lėšų gavėjas sukčiauja ir (arba) atlieka kitokius neteisėtus veiksmus, praktiškai neįmanoma, nebent mokėtojo bankas apie tokias aplinkybes būtų atskirai informuotas iš anksto. Pažymėtina ir tai, kad mokėtojo bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimo operaciją, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo banko paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo operacijos duomenų teisingumą atsako mokėtojas, bet ne bankas.

Įvertinus turimus duomenis ir finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, kurioms sutikimą davė pati pareiškėja.

Taip pat svarbu pažymėti, kad papildomas galimybes kortelės turėtoji susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustato „MasterCard“ taisyklės, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros (angl. *chargeback*). Taip pat banko ir pareiškėjos sudarytos sutarties nuostatos nereglamentuoja banko teisių ir pareigų atstovaujant kortelės turėtoji (pareiškėjai) mokėjimo operacijos ginčo procedūroje tarptautinėse mokėjimo kortelių organizacijose. Taigi, banko veiksmus ginčijant Kortele autorizuotas mokėjimo operacijas reglamentuoja „MasterCard“ taisyklės.

Ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad bankas, gavęs pareiškėjos prašymą grąžinti pareiškėjos laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. gavėjams Nr. 2 inicijuotų turint tikslą investuoti mokėjimo operacijų sumą, kreipėsi į organizaciją „MasterCard“, kad būtų pradėta mokėjimo operacijų ginčo tarptautine tvarka procedūra. Lietuvos bankui pateikti dokumentai patvirtina, kad organizacija „MasterCard“ dėl pareiškėjos Kortele laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d. gavėjams Nr. 2 inicijuotų mokėjimo operacijų kreipėsi į gavėjus Nr. 2 dėl lėšų grąžinimo. Gavėjai Nr. 2 organizacijai „MasterCard“ pateikė dokumentus, liudijančius, kad pareiškėja gavėjams Nr. 2 nurodė ketinanti įsigyti kriptovaliutos ir kad suprantanta su tuo susijusia riziką. Gavėjai organizacijai „MasterCard“ pateikė kompiuterio ekrano fotonuotraukas, kuriose matyti pareiškėja, prie savo veido pridėjusi Kortelę, asmens dokumentą bei ranka užrašytą pranešimą, kad duoda sutikimą įsigyti kriptovaliutos. Gavėjai Nr. 2 organizacijai „MasterCard“ pateikė duomenis, patvirtinančius, kad pareiškėjai paslauga buvo suteikta – pareiškėja įsigijo kriptovaliutos. Atsižvelgdama į tai, organizacija „MasterCard“ nusprendė, kad pareiškėjai paslaugos buvo suteiktos, todėl nėra pagrindo grąžinti mokėjimo operacijų lėšų.

Dėl pareiškėjos Kortele laikotarpiu nuo 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. gavėjams Nr. 1 inicijuotų mokėjimo operacijų ginčijimo bankas į organizaciją „MasterCard“ nesikreipė, nes pareiškėja šias mokėjimo operacijas pradėjo ginčyti tik 2020 m. liepos 29 d., t. y. po to, kai iš banko gavo dokumentus, patvirtinančius, kad organizacija „MasterCard“ atsisakė pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų, pareiškėjos inicijuotų laikotarpiu nuo 2020 m. balandžio 20 d. iki 2020 m. balandžio 30 d., lėšas. Ginčo byloje turimi pareiškėjos paaiškinimai patvirtina, kad pareiškėja gavėjams Nr. 1 laikotarpiu nuo 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. inicijavo mokėjimo operacijas turėdama tikslą investuoti ir uždirbti pelno. Vertinant tai, ar bankas privalėjo kreiptis į organizaciją „MasterCard“ ir dėl pareiškėjos laikotarpiu nuo 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. gavėjams Nr. 1 inicijuotų mokėjimo operacijų lėšų sugrąžinimo, svarbu pažymėti, kad, pagal „MasterCard“ taisyklių sąlygas, operacijų ginčijimo procedūra negali būti taikoma operacijoms, kurių tikslas buvo užsiimti su investavimu susijusia veikla ir dėl nepasisekusios investicinės veiklos. Pagal organizacijos „MasterCard“ išaiškinimus, jeigu lėšos sėkmingai pasiekia prekybininką (kuris teikia investavimo paslaugas), „chargeback“ procedūra yra negalima, nes laikoma, kad paslauga buvo suteikta (pinigai pasiekė

prekybininko sąskaitą). Tokią organizacijos „MasterCard“ poziciją patvirtina ir organizacijos „MasterCard“ sprendimai atmesti pareiškėjos prašymą gražinti ginčijamos Kortele inicijuotos mokėjimo operacijos gavėjams Nr. 2 lėšas.

Įvertinus, tai, kad pareiškėjos Kortele inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų tikslas buvo iš banko sąskaitos pervesti lėšas į gavėjų Nr. 1 bei Nr. 2 sąskaitas turint tikslą investuoti ir gauti pelno, ir tai, kad lėšos buvo tinkamai pervestos, darytina išvada, kad ginčijamomis mokėjimo operacijomis siekta gauti paslauga – lėšų pervedimas – pareiškėjai buvo suteikta. Pareiškėja nuostolius patyrė ne dėl ginčijamų operacijų banko sąskaitoje, o dėl trečiųjų asmenų, į kurių sąskaitas pati pareiškėja nurodė pervedusi lėšas norėdama investuoti, veiksmų. Kaip jau buvo minėta, pagal „MasterCard“ taisykles, dėl tokių mokėjimo operacijų ginčo procedūra nėra inicijuojama, o jeigu bankas vis dėlto nusprendžia kreiptis į organizaciją „MasterCard“ ir ginčyti mokėjimo operacijas, organizacija „MasterCard“ tokį banko prašymą atmeta kaip nepagrįstą.

Įvertinus pirmiau paminėtą informaciją, nėra pagrindo teigti, kad dėl to, kad nesikreipė į organizaciją „MasterCard“ dėl pareiškėjos Kortele laikotarpiu nuo 2019 m. gegužės 15 d. iki 2020 m. vasario 17 d. gavėjams Nr. 1 inicijuotų mokėjimo operacijų, bankas pažeidė Mokėjimų įstatymo, Sutarties, ar „MasterCard“ taisyklių nuostatas. Taip pat, galima teigti, kad bankas tinkamai vykdė Mokėjimų įstatymo nuostatas ir bendradarbiavo su pareiškėja siekdamas padėti sugražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

Dėl pareiškėjos gavėjai Nr. 3 iš banko sąskaitos inicijuoto 1 000 Eur mokėjimo nurodymo atšaukimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. 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. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Bankas pateikė informaciją, kad, gavęs pareiškėjos prašymą atšaukti 1 000 Eur mokėjimo operaciją gavėjai Nr. 3 ir atsižvelgdamas į tai, kad prašymas gautas po to, kai mokėjimo operacija buvo įvykdyta, kreipėsi į gavėją Nr. 3 dėl lėšų sugražinimo, tačiau lėšų gavėja Nr. 3 nesutiko gražinti lėšų. Taigi, įvertinus tai, kad pareiškėja į banką dėl 1 000 Eur mokėjimo nurodymo atšaukimo kreipėsi po to, kai lėšos buvo pervestos gavėjai Nr. 3, o gavėja nesutiko gražinti lėšų, darytina išvada, kad bankas neturėjo galimybės atšaukti mokėjimo nurodymo ir pagrindo pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijos sumą.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sutarties sąlygomis bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas. Taip pat iš pateiktų duomenų nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas laiku nesiėmė veiksmų, kad mokėjimo operacijos būtų atšauktos ir mokėjimo operacijų lėšos būtų gražintos pareiškėjai.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijos bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bankui gražinti 36 793,84 Eur pripažinti pagrįstu.

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 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

Arūnas Raišutis