

Sūtītājs

SEB

Datums

2024-10-08

Atbildot uz Jūsu vēstuli

Labdien!

Atbildot uz Jūsu vēstuli, kurā informējāt par aizdomīgiem darījumiem Jūsu SEB bankas norēķinu kontā, kuri notika 21.09.2024, pateicamies par detalizētu situācijas izklāstu. Esam iepazinušies ar mūsu rīcībā esošo informāciju un sniedzam Jums skaidrojumu.

Konstatēts, ka 21.09.2024. no Jūsu norēķinu konta LV30UNLA0050004743514 tika veikti šādi maksājumi, par kuriem telefonsarunas laikā ar SEB bankas darbinieku 23.09.2024., ziņojāt, ka šos darījumus neesat veicis:

- 1) 21.09.2024., plkst. 10:12:19, saņēmējs: Kateryna Pohorielova, saņēmēja konts: LT103500010017940973, pārskaitījuma summa: 25 eur, pārskaitījuma mērķis: 123, darījums iesniegts un apstiprināts internetbankā, RMO24801013;
- 2) 21.09.2024., plkst. 10:12:29, saņēmējs: Kateryna Pohorielova, saņēmēja konts: LT103500010017940973, pārskaitījuma summa: 25 eur, pārskaitījuma mērķis: 123, darījums iesniegts un apstiprināts internetbankā, RMO24801014;
- 3) 21.09.2024., plkst. 10:12:05, saņēmējs: Kateryna Pohorielova, saņēmēja konts: LT103500010017940973, pārskaitījuma summa: 24 eur, pārskaitījuma mērķis: 123, darījums iesniegts un apstiprināts internetbankā, RMO24801011;
- 4) 21.09.2024., plkst. 10:12:39, saņēmējs: Kateryna Pohorielova, saņēmēja konts: LT103500010017940973, pārskaitījuma summa: 19 eur, pārskaitījuma mērķis: 123, darījums iesniegts un apstiprināts internetbankā, RMO24801015.

Vēršam uzmanību, ka šie pārskaitījumi ir iniciēti un apstiprināti Jūsu internetbankā.

Pēc mūsu rīcībā esošās informācijas telefonsarunas laikā, kura norisinājās starp Jums un SEB bankas darbinieku 23.09.2024., SEB bankas darbinieks, saņemot informāciju par šiem pārskaitījumiem, precizējot nepieciešamos datus Jūsu kā SEB bankas klienta identifikācijai, veica darbības, kuras bija nepieciešams veikt primāri, lai apturētu tālākās iespējamās darbības ar Jūsu internetbankas pieejas datiem no 3. personu puses - tika bloķēta Jūsu internetbanka un norēķinu karte. Lai atjaunotu pieeju internetbankai, Jums tika piedāvāts arī uzreiz rezervēt video konsultācijas datumu un laiku vai apmeklēt banku klātienē. Ņemot vērā, ka izteicāt vēlmi apmeklēt banku klātienē, Jums rezervēja tikšanās laiku klātienē bankas apmeklējumam 25.09.2024., plkst. 16.00.

Tā kā krāpnieciskie pārskaitījumi tika veikti Jūsu internetbankā un Jūs telefonsarunas laikā informējāt, ka internetbankas pieejas datus nebijāt nodevis 3. personu rīcībā, darbinieks jau konkrētās telefonsarunas laikā Jūs aicināja vērsties Valsts policijā.

Paskaidrojam, ka SEB banka ir nosūtījusi pārskaitījumu saņēmējbankai pieprasījumus par minēto pārskaitījumu atgriešanu tajā pašā dienā, kad no Jums saņemta informācija, ka šos pārskaitījumus neesat iniciējis Jūs. Uz 08.10.2024. atbilde no saņēmējbankas vēl nav saņemta. Tiklīdz SEB bankas rīcībā būs aktuālā informācijas saistībā ar šiem pārskaitījumu atgriešanas pieprasījumiem, Jūs par to nekavējoties informēsime internetbankā.

Diemžēl mūsu rīcībā nav informācijas par Jūsu un klātienē apkalpošanas darbinieka sarunas detaļām, tāpēc vēlamies atvainoties par Jums sagādātajām neērtībām, ja ir radies iespaids par notikušo pārpratumu informācijas apmaiņas procesā. Kā arī vēlamies atkārtoti apliecināt, ka SEB banka no savas puses ir veikusi visas nepieciešamās darbības, kuras bija aktuāli veikt primāri - bloķēja Jūsu internetbanku, norēķinu karti, kā arī nosūtīja veikto pārskaitījumu atsaukšanai pieprasījumus pārskaitījumu saņēmējbankai.

Lai risinātu šo situāciju tālāk, ja tas vēl nav izdarīts, atkārtoti aicinām vērsties Valsts policijā. Ja tiek uzsākts kriminālprocess, un ja kriminālprocesa ietvaros no SEB bankas tiek pieprasīta informācija, SEB banka vienmēr ir gatava sniegt izmeklēšanas procesa virzītājam nepieciešamo informāciju, ja tā tiek pieprasīta likumā noteiktajā kārtībā un ir SEB bankas rīcībā.

Ar cieņu,
Jūsu SEB banka