



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-06-27 Nr. 429-140  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėja 2023 m. lapkričio 24–27 d. savo *MasterCard* mokėjimo kortele atliko devynis ginčijamus mokėjimus lėšų gavėjai *Mercuryo*, kurių bendra suma 5 617,77 PLN ir 8 689 USD (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. gruodžio 26 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčiavimo auka, kai nutarė investuoti įmonėje *Feed shop*. Anot pareiškėjos, ji atliko ginčijamus mokėjimus naudodamasi mokėjimo tarpininko *Bybit* paslaugomis per *Mercuryo* mokėjimų platformą. Pareiškėja prašė taikyti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūras arba kompensuoti ginčijamais mokėjimais jos patirtą žalą.

2024 m. sausio 2 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai, kuriuo atsisakė tenkinti jos reikalavimus. Bankas paaiškino, kad ginčijami mokėjimai atlikti mokėjimo kortele ir vienintelis būdas atgauti lėšas būtų inicijavus lėšų grąžinimo procedūras. Banko teigimu, kadangi dėl šio atvejo pareiškėja nesikreipė į jį ir nepranešė apie galimą sukčiavimo atvejį, pareiškėjos vardu lėšų grąžinimo prašymai buvo užpildyti banko iniciatyva. Šie prašymai buvo atmesti, nes ginčijami mokėjimai tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

2024 m. sausio 21 d. pareiškėja kreipėsi į banką pakartotinai dėl to paties dalyko. Bankas į šį kreipimąsi atsakymą pateikė 2023 m. balandžio 12 d. Bankas pareiškėjai dar kartą nurodė, kokia yra lėšų grąžinimo prašymų specifika, ir taip pat dar kartą ją informavo, kad ginčijamų mokėjimų suma pareiškėjai nebus kompensuota, o lėšų grąžinimo prašymai atmesti.

2024 m. balandžio 16 d. pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius arba taikyti lėšų grąžinimo procedūras. Pareiškėjos teigimu, bankas neapsaugojo jos lėšų nuo sukčių. Kreipimesi pareiškėja nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Bankas nurodė, jog pareiškėja neginčija fakto, kad pati inicijavo ginčijamus mokėjimus. Atsiliepime bankas pabrėžė, kad ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir, priešingai, nei teigia pareiškėja, dėl ginčijamų mokėjimų perspėjo pareiškėją apie galimas rizikas, tačiau ji nusprendė nepaisyti įspėjimų ir atlikti ginčijamus mokėjimus. Dėl pareiškėjos prašymo taikyti lėšų grąžinimo procedūras bankas paaiškino, kad neturi jokio teisinio pagrindo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo<sup>1</sup> taisyklės (toliau – *MasterCard* taisyklės) tenkinti tokių prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga grąžinti pareiškėjai dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl prašė atmesti pareiškėjos reikalavimus.

<sup>1</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

### 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 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai gražinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas ir taikyti lėšų gražinimo procedūras pagrįstumo.

Pažymėtina, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, jog ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos įmonei *Feed shop*, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į lėšų gavėjos *Mercuryo* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojami būtent šie ginčijami mokėjimai.

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus. Pareiškėja neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) ar, vadovaudamasis MasterCard taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjos lėšų gražinimo prašymus; 3) užtikrina banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.*

#### 1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti jos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas, kurių negražino bankas.

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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus

įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustatius, kad pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

## 2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad kreipėsi į banką, prašydama taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jos patirtą žalą. Taigi, pareiškėja kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjos prašymų taikyti lėšų grąžinimo procedūras ir tuo pagrindu nesugrąžino jai ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *MasterCard* mokėjimo kortele. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, nebūtų galima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (*angl. Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti pačios pareiškėjos, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėja pati neneigia ginčijamų mokėjimų autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius prašymus, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netaikyti *MasterCard* taisyklėse nustatytų lėšų grąžinimo procedūrų yra pagrįstas.

## 3. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kaip pirmiau minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais ir jų pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjos lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas ginčijamiems mokėjimams taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos atliekami ginčijami mokėjimai būtų papildomai patvirtinti naudojant *3D Secure* metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad 2023 m. lapkričio 27 d. inicijuotas mokėjimas du kartus buvo atmestas automatizuotos saugumo sistemos *Sherlock*. Kaip matyti iš banko vidinių sistemų išrašų, apie įtartinę mokėjimo pobūdį pareiškėja net kelis kartus buvo

informuota banko mobiliojoje programėlėje iššokančio pranešimo, tačiau minėtų pranešimų pareiškėja nepaisė ir tą pačią dieną ginčijamą mokėjimą vis tiek atliko.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, jog pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamo mokėjimo tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytą ginčijamą mokėjimą.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjos argumentai vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai arba kad pareiškėjos lėšos banko sąskaitoje buvo laikomos nesaugiai, taip pat į tai, jog banko priimtas sprendimas *MasterCard* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą<sup>2</sup>.

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. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

---

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.