



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-07-12 Nr. 429-156
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas 2023 m. vasario 24 d. – kovo 8 d. savo *MasterCard* mokėjimo kortelėmis¹ atliko dešimt ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjai *MoonPay*, kurių bendra suma 80 390 DKK, lėšų gavėjai *Hfinance_simplex*, kurių bendra suma 44 000 DKK, lėšų gavėjams *switchere.com* ir *cex.io*, kurių bendra suma 1 974,87 EUR (toliau – ginčijami mokėjimai kortelėmis) ir penkis ginčijamus kredito pervedimus lėšų gavėjams *Coinbase Ireland Ltd* ir X.X., kurių bendra suma 65 311,58 DKK ir 500 EUR (toliau – ginčijami kredito pervedimai) (toliau kartu – ginčijami mokėjimai). Iš viso atlikdamas ginčijamus mokėjimus pareiškėjas pervedė 189 701,58 DKK ir 2 474,87 EUR.

2023 m. birželio 13 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka, kai nusprendė investuoti *Blockchain* klonų platformoje. Pareiškėjas teigia atlikęs ginčijamus mokėjimus, naudodamasis mokėjimo tarpininkų *MoonPay*, *Simplex* ir *Coinbase* paslaugomis, ir taip prarado 172 000 DKK. Pareiškėjas prašė taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūras arba kompensuoti ginčijamų mokėjimų lėšas.

2023 m. birželio 26 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, jame informavo atsisakantis tenkinti pareiškėjo reikalavimus. Banko teigimu, kadangi dėl šio atvejo pareiškėjas nesikreipė į banką su lėšų gražinimo prašymais, pareiškėjo vardu lėšų gražinimo prašymai buvo užpildyti banko iniciatyva. Šie prašymai buvo atmesti, nes ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo. Dėl kitų pareiškėjo reikalavimų bankas nurodė, kad negali jų tenkinti, vis dėlto, siekdamas tinkamai išnagrinėti pareiškėjo situaciją, bankas prašė pateikti daugiau duomenų, tačiau pareiškėjas šios informacijos bankui nesuteikė.

2023 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėjas kreipėsi į banką pakartotinai dėl to paties dalyko, tačiau nepateikė visos reikiamos informacijos, kurios prašė bankas.

2023 m. rugpjūčio 29 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką, nurodydamas, kad nesulaukia atsakymo į pakartotinį kreipimąsi. Bankas į šį kreipimąsi atsakymą pateikė 2023 m. rugsėjo 18 d. Bankas pareiškėjui dar kartą nurodė, kokia yra lėšų gražinimo prašymų specifiška, ir taip pat dar kartą jį informavo, kad ginčijamų mokėjimų suma pareiškėjui nebus kompensuota, o lėšų gražinimo prašymai atmesti. Taip pat bankas pakartojė, jog jam vis dar trūksta prašytos informacijos, norint atlikti išsamų tyrimą ir jį užbaigti.

2024 m. balandžio 18 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius arba taikyti lėšų gražinimo procedūras. Pareiškėjo teigimu, bankas neapsaugojo jo lėšų nuo sukčių. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Atsiliepime bankas

¹ Mokėjimo kortelės (*duomenys neskelbtini*); (*duomenys neskelbtini*), (*duomenys neskelbtini*).

pabrėžė, kad ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir, priešingai, nei teigia pareiškėjas, dėl ginčijamų mokėjimų perspėjo pareiškėją apie galimas rizikas, tačiau pareiškėjas nusprendė nepaisyti įspėjimų ir atlikti ginčijamus mokėjimus. Papildomai bankas nurodė, kad negali tenkinti pareiškėjo prašymo taikyti lėšų gražinimo procedūras, nes neturi jokio teisinio pagrindo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų gražinimo vadovo² taisyklės (toliau – *MasterCard* taisyklės) tenkinti tokių prašymų, kadangi ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga gražinti pareiškėjui dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

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 42¹ 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 pareiškėjui gražinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jo banko sąskaitos nurašytas lėšas ir taikyti lėšų gražinimo procedūras pagrįstumo.

Pareiškėjas Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 172 000 DKK, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad būtent tokią sumą pinigų pervedė lėšų gavėjams. Kita vertus, banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėjas lėšų gavėjams iš viso pervedė 189 701,58 DKK ir 2 474,87 EUR. Papildomai pažymėtina, kad, remiantis banko pateiktais duomenimis, 2023 m. kovo 6 d. pareiškėjui buvo gražinti 2 520,69 EUR iš *Coinbase Ireland Limited*. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad, išskaičiavus banko gražintą sumą³, pareiškėjo dėl ginčijamų mokėjimų galimai patirtų nuostolių suma yra 170 915,69 DKK ir 2 474,87 EUR, todėl toliau sprendime bus vertinami būtent šie ginčijami mokėjimai ir pareiškėjo patirti nuostoliai.

Pažymėtina, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, jog ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos *Blockchain* klono platformai, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į lėšų gavėjų *MoonPay*, *Hfinance_simplex*, *switchere.com*, *cex.io*, *Coinbase Ireland Ltd* ir *X.X.* atsiskaitomasias sąskaitas, 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 pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos,

² <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

³ Nors lėšos, kurias pareiškėjas 2023 m. kovo 6 d. pervedė *Coinbase Ireland Limited*, buvo pervestos DKK, tačiau tą pačią dieną pareiškėjui dalį šių lėšų bankas gražino eurais.

reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) vadovaudamasis MasterCard taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymus; 3) užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti jo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas, kurių negrąžino 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 pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

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

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

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

Vertinant pareiškėjo 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.

Visų pirma, svarbu pažymėti, kad ginčijamiems kredito pervedimams *MasterCard* taisyklės ir jose nustatytos lėšų grąžinimo procedūros negali būti taikomos, nes šie ginčijami mokėjimai nebuvo atlikti mokėjimo kortele, todėl bankas pagrįstai ginčijamiems kredito pervedimams netaikė lėšų grąžinimo procedūrų.

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 kortelėmis buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamų mokėjimų autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius prašymus, nes

ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų gražinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, yra pagrįstas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjo 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 pareiškėjo 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 kortelėmis taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjo atliekami ginčijami mokėjimai būtų papildomai patvirtinti naudojant *3D Secure* metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, prieš atlikdamas ginčijamus kredito pervedimus, pats patvirtino naudos gavėjus. Banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad, atliekant 2023 m. kovo 7 d. ginčijamą kredito pervedimą lėšų gavėjui X.X., suveikė APP saugumo, t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo, sistemos ir ginčijamas kredito pervedimas buvo nustatytas kaip rizikingas, todėl buvo sustabdytas, o pareiškėjas prieš įvykdydamas šį mokėjimą turėjo peržiūrėti informacinius pranešimus apie investicinio sukčiavimo atvejus. Peržiūrėjęs šiuos pranešimus, pareiškėjas galėjo arba atšaukti mokėjimą, arba sutikti su pateikta informacija ir ginčijamą kredito pervedimą autorizuoti. Pareiškėjas nepaisė šių įspėjimų ir nusprendė patvirtinti ginčijamą kredito pervedimą. Taigi, pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie abejotiną ir įtartina numatomų pervedimų pobūdį ir kad atlikus minėtus ginčijamus kredito pervedimus egzistuoja reali tikimybė, jog taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas, tačiau, ignoruodamas įspėjimus, pareiškėjas atliko ginčijamus kredito pervedimus.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, jog pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų kredito pervedimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo ginčijamus kredito pervedimus.

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

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai arba kad pareiškėjo lėšos banko sąskaitoje buvo laikomos nesaugiai, taip pat į tai, jog banko priimtas sprendimas *MasterCard* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvadą, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą⁴.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių

⁴ 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.

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 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