



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-07 Nr. 429-434
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*)¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. spalio 7 d. – 2021 m. spalio 8 d. pareiškėjo mokėjimo *VISA* kortele lėšų gavėjai, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance* (toliau – *Binance*), buvo atlikti trys mokėjimo pavedimai (500 Eur, 5 000 Eur ir 5 000 Eur), kurių bendra suma yra 10 500 Eur (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. spalio 19 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka ir iš jo sąskaitos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjas pažymėjo, kad investavimo įmonės *Ander FX* atstovai, panaudodami profesionalius psichologinės manipuliacijos metodus, sumaniai bei apgaulingai paskatino pareiškėją investuoti *Andrex FX* platformoje. Pareiškėjas teigė, kad jis autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl iš jo asmeninės mokėjimo sąskaitos banke lėšos buvo pervestos į pareiškėjo vardu atidarytą *Binance* sąskaitą, o vėliau pakeitus jas į kriptovaliutą, ji buvo pervesta į trečiųjų asmenų sąskaitą. Pareiškėjas taip pat pateikė prašymą dėl pinigų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*) inicijavimo.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pateikė bankui atsakymą, kuriame nurodė, kad tretiesiems asmenims jokios konfidencialios informacijos neatskleidė ir jokios programinės įrangos savo telefone arba kompiuteryje neįdiegė. Pareiškėjas pažymėjo tai, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties.

Įvertinęs papildomai pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas paprašė pareiškėjo užpildyti lėšų gražinimo prašymą. 2021 m. spalio 25 d. pareiškėjas bankui pateikė prašymą dėl pinigų gražinimo, jame nurodė iš prekybininko, t. y. šiuo atveju *Binance*, negavęs jokių prekių arba paslaugų.

2021 m. lapkričio 5 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kad prašymo dėl pinigų gražinimo nagrinėjimas dėl ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios suma yra 500 Eur, yra nutraukiamas, nes šios ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas pareiškėjui gražino *Binance*. Dėl likusių ginčijamų mokėjimo operacijų bankas nustatė, kad, pagal *VISA* produktų ir paslaugų taisykles (toliau – *VISA* taisyklės), mokėjimo gražinimo prašymas dėl nesuteiktų prekių arba paslaugų negalioja pinigų pervedimo paslaugoms, todėl toks prašymas negalėtų būti nagrinėjamas. Tačiau bankas savo iniciatyva, siekdamas bendradarbiauti su pareiškėju ir sugrąžinti jo prarastas lėšas, nusprendė nagrinėti pareiškėjo prašymą dėl pinigų gražinimo klaidingo informacijos apie jam teikiamas paslaugas pateikimo pagrindu, t. y. kai kortelės turėtojas teigia, jog sandorio (tarp kortelės turėtojo ir prekybininko) sąlygos buvo klaidingai nurodytos kortelės turėtojui.

2021 m. gruodžio 23 d. bankas, įvertinęs iš *Binance* gautus duomenis, nustatė, kad pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie sutartiniams santykiams taikytinas sąlygas ir su

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

jomis sutiko. Dėl šios priežasties bendrovė informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą atmesti pareiškėjo prašymo dėl pinigų gražinimo tolimesnį nagrinėjimą.

2022 m. gegužės 25 d. ir 2022 m. birželio 20 d. pareiškėjas pateikė pretenzijas, kuriose prašė pakartotinai apsvarstyti banko priimtą sprendimą. Bankas abu kartus pareiškėjui pateikė atsakymus, kad priimtas sprendimas nebus keičiamas. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia, kad bendrovė *Ander FX* apgavo pareiškėją ir ginčijamų mokėjimo operacijų metu išviliojo lėšas. Pareiškėjas nurodo, kad lėšos buvo pervestos banko išduota mokėjimo kortele, todėl būtent bankas turi gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas nurodo, kad pats pareiškėjas patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos).

Bankas nurodo ir tai, kad jis inicijavo pinigų gražinimo procesą, tačiau iš *Binance* gavo duomenis, kad pareiškėjas buvo supažindintas ir sutiko su paslaugų teikimo sąlygomis. Bankas nurodo, kad *Binance* pateikė duomenis, jog visų ginčijamų mokėjimo operacijų metu į pareiškėjo asmeninį el. paštą buvo siunčiami operacijų įvykdymo užsakymų patvirtinimai, kuriuose pareiškėjo buvo prašoma įdėmiai peržiūrėti su užsakymais susijusią informaciją, nes patvirtinti užsakymai negali būti atšaukti, gražinti ar kompensuoti. Galiausiai bankas pažymi, kad iš gautų duomenų taip pat matyti, kad atlikus ginčijamas mokėjimo operacijas lėšos buvo iškeistos į USDT (*Tether*) kriptovaliutą ir pervestos tretiesiems asmenims. Dėl šios priežasties bankas daro išvadą, kad *Binance* ne tik tinkamai suteikė pareiškėjui sutartas lėšų pervedimo paslaugas, tačiau ir tinkamai informavo apie jų sutartiniams santykiams taikytinas sąlygas. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad priėmė pagrįstą sprendimą atmesti tolimesnį prašymo dėl pinigų gražinimo nagrinėjimą.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tada, jeigu mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai. Banko nuomone, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Svarbu pažymėti, kad iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestą lėšų sumą, t. y. 500 Eur, kriptovaliutų keitimo platforma *Binance* pareiškėjui gražino, todėl bankui nekyla pareiga pareiškėjui gražinti minėtų lėšų ir dėl šios sumos ginčo nagrinėjimo metu nebus pasisakoma.

Dėl banko pareigos gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl jos laikomos autorizuotomis.

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 tiek pats pareiškėjas, tiek bankas neginčija mokėjimo operacijų autorizavimo, t. y. neginčija fakto, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo aktyviais veiksmais ir su pareiškėjo sutikimu bei valia. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl mokėjimo operacijų 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 mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas 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 autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjui. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgiant į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagrįstumo

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* taisyklėse, tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *VISA* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų buvo pateikti dėl tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos *VISA* kortelėmis atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą atmesti lėšų grąžinimo procedūras, bankas nurodo, kad pareiškėjas savo prašymą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas grindė tuo, kad negavo paslaugų iš paslaugų teikėjo. Bankas nurodė nustatęs, kad lėšos buvo sėkmingai pervestos į *Binance* sąskaitą ir vėliau konvertuotos į kriptovaliutą.

Svarbu pažymėti, kad ginčo nagrinėjimo metu bankas pateikė *Binance* duomenis, iš kurių matyti, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos į pareiškėjo platformoje atidarytą sąskaitą, o pareiškėjas šias lėšas iškeitė į *USDT (Tether)* kriptovaliutą ir ją pervedė tretiesiems asmenims. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai netaikė *VISA* lėšų grąžinimo taisyklių dėl pareiškėjo prašyme nurodyto pagrindo, t. y. kad pareiškėjas negavo prekių, ar paslaugų iš *Binance*.

Taip pat svarbu pažymėti ir tai, kad bankas, siekdamas bendradarbiauti su pareiškėju ir padėti atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, papildomai savo iniciatyva inicijavo ir pradėjo nagrinėti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymą dėl pareiškėjui pateiktos klaidingos informacijos apie teikiamas paslaugas. Iš ginčo byloje banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas iš *Binance* gavo įrodymus, jog pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas ir sutiko su paslaugų teikimo sąlygomis. Bankas taip pat pateikė duomenis, jog *Binance* papildomai nurodė, kad į pareiškėjo asmeninį el. paštą nuolat buvo siunčiami atliekamų

užsakymų patvirtinimai, kuriuose pareiškėjo buvo prašoma peržiūrėti užsakymų informaciją, nes užsakymai negalės būti atšaukti, gražinti ar kompensuoti.

Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau pateiktų duomenų matyti, kad *Binance* ne tik sėkmingai suteikė pareiškėjui paslaugas, tačiau ir pateikė įrodymus, kad tinkamai informavo pareiškėją apie vykdytus užsakymus, o pareiškėjas su jam teikiamomis paslaugomis buvo tinkamai supažindintas ir su jomis sutiko. Dėl šios priežasties bankas, vadovaudamasis *VISA* taisyklių 11.10.6 skyriaus nuostatomis, pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą dėl to, kad pareiškėjui nebuvo suteikta informacija apie teikiamas paslaugas.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *VISA* taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimą.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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