



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-09-21 Nr. 429-473  
Vilnius

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

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

2022 m. birželio 16 d. – 2022 m. liepos 7 d. pareiškėjo *Mastercard* mokėjimo kortele lėšų gavėjams, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance* (toliau – *Binance*) ir *Klon Odeme K/cgsApps*, buvo atlikti keturi mokėjimo pavedimai (192,24 Eur, 330 Eur, 1 350 Eur ir 5 790 Eur), kurių bendra suma yra 7 662,24 Eur (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. liepos 7 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka ir iš jo sąskaitos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjas prašė atšaukti vieną iš ginčijamų mokėjimo operacijų, tačiau banko darbuotoja informavo, kad ginčijama mokėjimo operacija negali būti atšaukta. Pareiškėjas papildomai paaiškino, kad prieš kurį laiką socialiniame tinkle „Facebook“ pamatė įmonės *Unicotrader* reklamą, kuri kvietė investuoti į kriptovaliutas. Pareiškėjas susipažino su siūlomomis sąlygomis ir priėmė sprendimą investuoti, tačiau, kai norėjo išsiimti investuotas ir uždirbtas lėšas, suprato, kad to padaryti negali ir kad buvo apgautas.

Tą pačią dieną pareiškėjas užpildė prašymą gražinti vienos iš ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, tačiau bankas, įvertinęs prašymą, iš karto informavo pareiškėją, kad prašymas atmestas, nes paslauga pareiškėjui buvo suteikta.

2022 m. liepos 8 d. ir 2022 m. liepos 27 d. pareiškėjas pateikė pretenzijas, kuriose atkreipė dėmesį į visas atliktas ginčijamas mokėjimo operacijas ir išreiškė nepasitenkinimą dėl banko veiksmų, t. y. kad bankas neapsaugojo pareiškėjo lėšų. 2022 m. liepos 8 d. ir 2022 m. liepos 29 d. bankas pateikė atsakymus į pareiškėjo pateiktas pretenzijas, juose nurodė priėmęs sprendimą neatlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų, nes visas pareigas atliko tinkamai. Taip pat bankas paaiškino lėšų gražinimo taisyklių nuostatas ir pareiškėjui nurodė, kad lėšų gražinimo prašymas negali būti tenkinamas, nes pareiškėjui paslaugos buvo suteiktos. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia, kad sukčiai apsimetė investavimo brokeriais, todėl pareiškėjas jais pasitikėjo ir atliko pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją (192,24 Eur). Pareiškėjas nurodo, kad per trečiųjų asmenų interneto puslapį investavo lėšas ir uždirbo pelno. Pareiškėjas pažymi, kad kai jo investicijos išaugo iki 30 000 Eur, jis norėjo persivesti uždirbtą pelną į savo sąskaitą, tačiau investavimo įmonės atstovai papildomai nurodė, kad pareiškėjas turi pervesti 5 790 Eur tam, kad būtų pradėtas lėšų pervedimo procesas. Pareiškėjas atliko papildomą mokėjimo operaciją. Pareiškėjo teigimu, tretieji asmenys papildomai dar reikalavo 2 500 Eur už dokumentų tinkamą parengimą, tačiau pareiškėjas suprato, kad tai yra apgaulė. Pareiškėjas nurodo, kad po atliktos paskutinės ginčijamos

<sup>1</sup> *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*.

mokėjimo operacijos (5 790 Eur) kreipėsi į banką ir prašė sustabdyti atliktą ginčijamą mokėjimo operaciją, tačiau bankas negalėjo to padaryti, nes ginčijama mokėjimo operacija jau buvo įvykdyta, todėl pareiškėjas užpildė lėšų gražinimo prašymą, tačiau bankas atsisakė jį tenkinti. Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas nepagrįstai neįspėjo, kad tretieji asmenys galimai vykdo pinigų vagystę.

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, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Taip pat bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos naudojantis „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms, o prie pareiškėjo banko paskyros buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas, todėl nėra duomenų, kad pareiškėjo paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Banko teigimu, lėšų gražinimo procedūra negalėjo būti pradėta, nes visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos ir atliktos sėkmingai, be to, jos buvo inicijuotos ir autorizuotos pareiškėjo. Dėl šių priežasčių bankas mano pagrįstai nepradėjęs lėšų gražinimo procedūros.

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.

*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 ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo aktyviais veiksmais ir su pareiškėjo sutikimu bei valia. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizavimomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti

pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų 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 gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas 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*

Įvertinus pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, teigtina, kad, pareiškėjo vertinimu, bankas nepagrįstai neinicijuoja procesų ir nepadeda pareiškėjui susigrąžinti prarastų lėšų. Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. 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 minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* kortele atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūrų dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai mokėjimo autorizacija nepatvirtinta vartotojo. Banko sistemų duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos paties pareiškėjo, t. y. buvo tinkamai autorizuotos „3D Secure“ metodu. Taip pat bankas nurodė, kad paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos, todėl bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir šiuo pagrindu.

„MasterCard“ lėšų grąžinimo vadove (92–93 psl.) (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) nustatyta, kad mokėjimo grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta. Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo, todėl, atsižvelgdamas į *MasterCard* taisykles, bankas turėjo pagrįstą pagrindą atsisakyti pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

Svarbu ir tai, kad, pagal *MasterCard* taisykles, pareiškėjas neturi teisės ginčyti operacijos, nes lėšų gavėjai, kuriems ginčijamų mokėjimo operacijų metu buvo pervestos lėšos, paslaugas suteikė, todėl pareiškėjas investavimo platformoje turėjo galimybę atlikti investavimo veiksmus. Dėl šios priežasties nagrinėjamu atveju yra laikoma, kad paslauga pareiškėjui buvo suteikta, o bankas, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisykles, neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*).

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai netaikė *MasterCard* lėšų grąžinimo taisyklių, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad pareiškėjo lėšos būtų grąžintos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

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 *MasterCard* 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