



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-12-21 Nr. 429-644  
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:**

2021 m. rugsėjo 1–10 d. pareiškėjo mokėjimo kortele VISA lėšų gavėjai, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance*, buvo atlikti du mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 4 000 Eur, taip pat iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, į lėšų gavėjų Y. Y. ir A. A. sąskaitas atliktos dvi mokėjimo operacijos, kurių suma – 8 000 Eur (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. gruodžio 17 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai jo sąskaitą perėmė sukčiai, todėl prašė grąžinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos į EZCFDS atsiskaitomąją sąskaitą. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė investavimo įmonės darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas turėjo sumokėti pradinį mokestį, o vėliau jam turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis „Anydesk“ nuotolinio valdymo programa. Pareiškėjas teigia sutikęs su pasiūlymu, papildęs savo atsiskaitomąją sąskaitą ir parsisiuntęs „Anydesk“ programėlę. Pareiškėjo teigimu, per nuotolinio valdymo programą investavimo įmonės atstovai turėjo prieigą prie pareiškėjo investavimo paskyros. Pareiškėjas nurodė, kad atlikus pirmąjį pavedimą jis buvo raginamas atlikti didesnius įnašus. Pareiškėjas nurodo, kad, norint išsiimti lėšas, pareiškėjo buvo reikalaujama prisijungti prie asmeninės sąskaitos banke, tačiau pareiškėjas nežinojo, kad taip tretiesiems asmenims tapo žinomi pareiškėjo konfidencialūs duomenys ir atlikti pavedimai. Dėl šios priežasties pareiškėjas reikalavo banko grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Gavęs pareiškėjo pateiktą kreipimąsi bankas pradėjo vidinį tyrimą dėl pareiškėjo skunde nurodyto investicinio sukčiavimo ir pareiškėjo paprašė pateikti prašymo dėl lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) formą.

2022 m. sausio 5 d. pareiškėjas pateikė prašymą grąžinti kredito kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

2022 m. vasario 27 d. bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjas pats autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas atliekant jis buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartą kredito pervedimu atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį. Bankas nurodė, kad pareiškėjo pateiktas lėšų grąžinimo prašymas taip pat buvo atmestas.

Įvertinęs banko pateiktą atsakymą, pareiškėjas keletą kartų kreipėsi į banką su pretenzijomis, prašydamas grąžinti prarastas lėšas. Atsižvelgdamas į pateiktas pretenzijas bankas kelis kartus pateikė atsakymus, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas

<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*.

nebus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į EZCFDS sąskaitą, su *Xvector Limited* jis buvo sudaręs sutartį ir šioje įmonėje atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – EZCFDS turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėjas pabrėžė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš pelno. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas teigia bandęs susigražinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Pareiškėjas pažymi ir tai, kad lėšų gražinimo procedūra (angl. *chargeback*) yra skirta tam, kad mokėjimo kortelės turėtojas turėtų galimybę susigražinti prarastas lėšas. Pareiškėjo nuomone, šiuo atveju bankas, kaip mokėjimo kortelės leidėjas, turi tik įvertinti formalius reikalavimus ir pradėti lėšų gražinimo procedūrą. Pareiškėjo teigimu, šiuo atveju bankas neturėjo pagrindo atsisakyti pradėti lėšų gražinimo procedūros.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, 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 mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Taip pat bankas pažymi, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir 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.

Bankas taip pat teigia įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, todėl jos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas taip pat paaiškino, kad pareiškėjas, pridėdamas naujus lėšų gavėjus, kuriems inicijavo šias ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjai yra patikimi. Taigi, pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Bankas taip pat pažymėjo, kad lėšų gražinimo prašymas turi būti inicijuotas pagal VISA taisykles. Banko teigimu, pagal minėtas taisykles, pinigų gražinimo ginčas gali būti pradėtas tada, kai kortelės turėtojas (pareiškėjas) negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Kadangi nagrinėjamu atveju pareiškėjas tinkamai patvirtino mokėjimų kortele inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir prekės bei paslaugos buvo pareiškėjui suteiktos, bankas teigia pagrįstai priėmęs sprendimą atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

#### 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjo nurašytas lėšas pagrįstumo.

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 nors pareiškėjo bankui nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitą. Be to, iš abiejų šalių Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net jeigu ir ne pats pareiškėjas atliko mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į Lietuvos banką), jis savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie savo atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais savo veiksmais leido atlikti mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, ir siekė atlikti. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos. 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.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos į EZCFDS atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Binance*, Y. Y. ir A. A. atsiskaitomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) *bankas turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas*; 2) *bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą*.

#### *1. 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 pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas 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 pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (tiek atliktas mokėjimo kortele, tiek kredito pervedimu) 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.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas, ginčijamas mokėjimo operacijas atlikdamas kredito pervedimu, būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad, inicijuodamas ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas patvirtino naudos gavėjus. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pridėdant naujus gavėjus, pareiškėjas buvo informuotas apie galimas sukčių atakas, o inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios buvo atliktos mokėjimų gavėjams pirmą kartą, buvo identifikuotos kaip galimai rizikingos ir neteisėtos, todėl buvo atmestos, apie tai buvo informuotas ir pareiškėjas – jam buvo išsiųsti pranešimai. Pranešimuose, be kita ko,

pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti mokėjimo operacijas pakartotinai ir tada jos nebus atmestos, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats pakartotinai inicijavo ir autorizavo nurodytas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

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.

## *2. Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagrįstumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas papildomai prašė rekomenduoti bankui inicijuoti lėšų grąžinimo prašymą ir pareiškėjui grąžinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

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.

VISA mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjo prašymas dėl mokėjimų kortele inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų buvo pateiktas dėl tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortele atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą atmesti lėšų grąžinimo procedūras, bankas nurodo, kad pareiškėjas savo prašymą grąžinti mokėjimų kortele inicijuotų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas grindė tuo, kad negavo paslaugų iš paslaugų teikėjo. Bankas nurodė nustatęs, kad lėšos buvo sėkmingai pervestos į naudos gavėjų sąskaitą ir investuotos.

Bankas pateikė duomenis, patvirtinančius, kad paslaugos buvo suteiktos, t. y. lėšos buvo pervestos *Binance*, o vėliau, atlikus tam tikras operacijas, pervestos tretiesiems asmenims turint tikslą investuoti. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis VISA taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

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 grąžinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti 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