



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-01-18 Nr. 429-34
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Y. Y., atstovaujančios X. X. interesams, 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. lapkričio 23–26 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* lėšų gavėjams, t. y. kriptovaliutų keitimo platformoms *Binance* ir *Coindesk*, buvo atlikti penki mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 28 375,61 PLN (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. lapkričio 30 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos į *Crypto Trade* atsiskaitomąją sąskaitą. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė investavimo įmonės darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas teigė sutikęs su pasiūlymu, papildęs savo atsiskaitomąją sąskaitą ir atlikęs kitus trečiųjų asmenų nurodytus veiksmus. Pareiškėjas nurodė, kad vėliau suprato, jog buvo apgautas sukčių, ir kreipėsi į banką, siekdamas atgauti prarastas lėšas.

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

2021 m. gruodžio 9 d. pareiškėjas pateikė prašymą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

2022 m. sausio 9 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. Taip pat bankas pažymėjo, kad nebuvo užfiksuota jokių apgaulingos veiklos požymių. Dėl šios priežasties bankas atmetė pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą.

Įvertinęs banko pateiktą atsakymą, pareiškėjas keletą kartų kreipėsi į banką su pretenzijomis, prašydamas grąžinti prarastas lėšas. Atsižvelgdamas į pateiktas pretenzijas bankas pateikė atsakymus, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *Crypto Trade* sąskaitą, su šia įmone jis buvo sudaręs sutartį ir joje atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos ginčijamos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėjas pabrėžė, kad ginčijamas 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 susigrąžinti

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*.

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 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 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. Banko teigimu, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir patvirtintos pareiškėjui priklausančiu mobiliuoju įrenginiu, kuriuo pareiškėjas naudojasi iki šiol.

Banko teigimu, pagal *MasterCard* taisykles (angl. *MasterCard Chargeback Guide*), pinigų gražinimo ginčas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų gali būti pradėtas tada, kai ginčijamų mokėjimo operacijų autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Šiuo atveju, banko teigimu, visi sistemų duomenys patvirtina, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties bankas nepradėjo lėšų gražinimo procedūros. Taip pat bankas nurodo, kad vertino ir galimybę pradėti lėšų gražinimo procedūrą, kai kortelės turėtojas (pareiškėjas) negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Tačiau bankas pažymėjo, kad kriptovaliutų platformų teikiamos paslaugos yra priskiriamos tai pačiai veiklos kategorijai, kaip ir mokėjimo nurodymų paslaugos, t. y. abiejų paslaugų teikėjams yra suteikiamas tas pats veiklos kodas. Be to, iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad lėšas pareiškėjas gavo, t. y. pareiškėjo lėšos iš kriptovaliutų keitimo platformų buvo pervestos. Atsižvelgiant į tai, kad šiuo atveju ginčijamos mokėjimo operacijos yra mokėjimo nurodymai, toks lėšų gražinimo prašymas taip pat turėtų būti atmestas.

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 inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą ir 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 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. 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 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 lėšos buvo pervestos į *Crypto Trade* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Binance* ir *Coindesk* atsiskaitomasias 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 patvirtinto 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 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 reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat prašė rekomenduoti bankui inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą ir pareiškėjui gražinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti 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 gražinimo 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 gražinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjo prašymai dėl ginčijamų mokėjimo operacijų buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* kortele

atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo gražinimo 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 ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kaip mokėjimo nurodymai, paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos, todėl bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūrą ir šiuo pagrindu.

MasterCard taisyklėse (92–93 psl.) nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo operacija nebuvo autorizuota kliento. 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 gražinimo 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, t. y. iš kriptovaliutų keitimo platformos lėšas pervesti kitur. 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 gražinimo taisyklių, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad pareiškėjo lėšos būtų gražintos, 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 reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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. 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 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