



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-15 Nr. 429-145
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. gruodžio 15–19 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *MasterCard* Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjams, t. y. kriptovaliutų keitimo platformoms *Binance* ir *tranks.com*, buvo atlikti aštuoni mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 6 610 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. gruodžio 20 d. pareiškėja kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėja nurodė, kad į jos draugės socialinio tinklo „Instagram“ paskyrą įsilaužė tretieji asmenys ir pasiūlė pareiškėjai investuoti į kriptovaliutą bei rekomendavo brokerę, per kurią būtų galima investuoti. Pareiškėja susisiekė su minėta brokere ir vadovaudamasi jos patarimu pradėjo investuoti, todėl atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja atliko ginčijamas mokėjimo operacijas į virtualią piniginę, iš kurios lėšos buvo pervestos į „Trustwallet“ platformą. Pareiškėja teigia atlikusi ir kitas ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad investuotos lėšos būtų grąžintos pareiškėjai. Taip pat 2022 m. gruodžio 28 d. pareiškėja užpildė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriame nurodė bankui tokias pačias aplinkybes.

2022 m. gruodžio 28 d. bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėja pati autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Taip pat bankas pažymėjo, kad nebuvo užfiksuota jokių apgaulingos veiklos požymių. Dėl šios priežasties bankas atmetė pareiškėjos pateiktą lėšų grąžinimo prašymą.

Įvertinusi banko pateiktą atsakymą, pareiškėja 2023 m. sausio 2 d. kreipėsi į banką su pretenzija, prašydama grąžinti prarastas lėšas. Atsižvelgdamas į pateiktą pretenziją bankas pateikė atsakymą, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėja Lietuvos bankui norodė analogiškas aplinkybes, kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėja papildomai nurodė, kad į banką kreipėsi iš karto po to, kai suprato, kad prieš ją buvo surengta sukčiavimo ataka, tačiau bankas neatliko visų veiksmų tinkamai, nepagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą ir negrąžino pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jos pačios, todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Be to, mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos naudojantis banko mobiliąja programėle suvestu pareiškėjos slaptažodžiu arba biometriniais duomenimis, arba naudojant veido

atpažinimo technologiją. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms, o prie pareiškėjos banko paskyros buvo prisijungusi tik pati pareiškėja, todėl nėra duomenų, kad pareiškėjos paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti. Banko teigimu, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir patvirtintos pareiškėjai priklausančiu mobiliuoju įrenginiu, kuriuo pareiškėja naudojasi iki šiol.

Bankas informavo, kad, atsižvelgdamas į *MasterCard* taisykles (angl. *MasterCard Chargeback Guide*), vertino galimybę pradėti lėšų gražinimo procedūrą, kai kortelės turėtojas (pareiškėja) negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Banko teigimu, iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad lėšos į kriptovaliutų keitimo platformas *Binance* ir *tranks.com* buvo pervestos, jai pavyko įsigyti kriptovaliutos „Bitcoin“, tačiau vėliau įsigyta kriptovaliuta buvo perduota į „Trustwallet“ platformą, o iš ten kriptovaliutos atgauti nepavyko. Taigi, iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad lėšas pareiškėja gavo, t. y. pareiškėjos lėšos iš kriptovaliutų keitimo platformų buvo pervestos. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia pagrįstai atmetęs lėšų gražinimo prašymą.

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 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą ir pareiškėjai gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjos 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 pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamas 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 ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Taip pat svarbu pažymėti, kad kreipimesi į banką pareiškėja nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos į „Trustwallet“ platformą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į kriptovaliutų keitimo platformų *Binance* ir *tranks.com* atsiskaitomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

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

1. Dėl banko pareigos gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas turėjo jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtinto davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamas mokėjimo operacijas pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjos 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 pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat prašė rekomenduoti bankui inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtoji 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 pareiškėjos prašymai dėl ginčijamų mokėjimo operacijų buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* kortele atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse nustatyta, kad paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos, t. y. lėšos buvo pervestos į kriptovaliutų platformas *Binance* ir *tranks.com*, kuriose pareiškėja įsigijo kriptovaliutą ir ją perdavė į „Trustwallet“ platformą. Taigi, bankas nurodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos, paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos, todėl bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

MasterCard taisyklėse¹ (56–60 psl.) nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl negautų prekių ar nesuteiktų paslaugų yra galimas tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas nepateikia mokėtoji sutartos prekės ar paslaugos per sutartą terminą. Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjos pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos į kriptovaliutų keitimo platformas buvo pervestos ir jos buvo investuotos, t. y. pareiškėja įsigijo kriptovaliutos. Dėl šios priežasties nagrinėjamu atveju yra laikoma, kad paslauga pareiškėjai buvo suteikta, o bankas, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisykles, neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

paslaugos nesuteiktos" (angl. *Goods or services not provided*).

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai netaikė *MasterCard* lėšų gražinimo taisyklių, o pareiškėjos argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūra būtų pradėta, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos 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 pareiškėjos prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjos 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 pareiškėjos 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