



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-10 Nr. 429-267
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. spalio 10 d. – 2022 m. lapkričio 29 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* lėšų gavėjams *Wisensex.com*, *Wallbitex Exchage*, *Crypto.com* ir *Cro* buvo atliktas dvidešimt vienas mokėjimo pavedimas, kurių bendra suma yra 98 895,06 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. lapkričio 30 d. pareiškėjas banku pateikė pranešimą, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas taip pat pažymėjo, kad dėl įvykdyto sukčiavimo yra vykdomas ikiteisminis tyrimas.

Siekdamas nustatyti išsamesnes faktines įvykio aplinkybes, bankas pareiškėjui pateikė papildomų klausimų, tačiau pareiškėjas nurodė jau viską pateikęs anksčiau.

Laikotarpiu nuo 2022 m. gruodžio 20 d. iki 2022 m. gruodžio 28 d. pareiškėjas bankui pateikė dvidešimt vieną lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą dėl mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų sumų gražinimo. Prašymuose pareiškėjas nurodė, kad jo atžvilgiu buvo įvykdytas sukčiavimas.

Įvertinęs visus surinktus duomenis, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pradėti lėšų gražinimo procedūras, nes nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai patvirtintos paties pareiškėjo. Bankas nurodė, kad negalėjo atlikti nuodugnaus situacijos tyrimo, nes pareiškėjas nepakankamai išsamiai detalizavo įvykio faktines aplinkybes.

2022 m. gruodžio 23 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko priimtais sprendimais atsisakyti pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti pareiškėjo prarastas sumas, pateikė bankui skundą.

2023 m. sausio 3 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą į pareiškėjo pateiktą skundą, jame detalizavo informaciją, nurodydamas, kad, atsižvelgiant į mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių vadovą (angl. *MasterCard chargeback guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės), prašymų nagrinėjimas nebūtų galimas, nes neatitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų.

Pareiškėjas nesutiko su šiuo banko sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodo, kad siekdamas investuoti buvo apgautas sukčiu. Pareiškėjas nedetalizuoja, kaip buvo įvykdytas sukčiavimas, tačiau nurodo, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos banko mokėjimo kortele *MasterCard*. Pareiškėjas atkreipė dėmesį, kad, atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas, iš banko negavo jokių perspėjimų dėl galimos atliekamų operacijų rizikos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas savo sprendimą atmesti lėšų gražinimo procedūrų inicijavimą grindžia tuo, kad klientas nenurodė išsamesnių įvykio aplinkybių, be to, tolimesnis prašymų nagrinėjimas nebuvo galimas, nes neatitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, taip pat dalis ginčijamų mokėjimo operacijų buvo atliktos kaip mokėjimų nurodymai (angl. *Money order*). Bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir jas

autorizavus. Likusi ginčijamų mokėjimo operacijų dalis buvo atlikta kaip mokėjimų nurodymai (angl. *Money orders*), tai yra inicijuoti prekybininko, remiantis jam žinomais bei suteiktais duomenimis apie pareiškėjui priklausančią banko mokėjimo kortelę. Bankas atkreipia dėmesį, kad kiekvienos ginčijamos mokėjimo operacijos atveju buvo aktyvuotas „3D Secure“ saugumo protokolas, tai reiškia, kad išsiunčiamas pranešimas banko mobiliojoje programėlėje apie tam tikrą mokėjimo operaciją, kurios nepatvirtinus (t. y. neautorizavus) mokėjimo operacija yra atšaukiama. Tai rodo, kad pareiškėjas turėjo pats įvesti banko mokėjimo kortelės duomenis (tiek inicijuodamas ginčijamas mokėjimo operacijas internetinėje prekyboje, tiek pateikdamas duomenis prekybininkui) ir patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas banko mobiliąja programėle įvesdamas tik jam žinomus personalizuotus saugumo duomenis.

Banko teigimu, pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos neatitinka sąlygų ginčyti jas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių nustatyta tvarka. *MasterCard* taisyklėse nurodyta, kad prašymas dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai pareiškėjas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Šiuo atveju bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas nepakankamai detalizavo situaciją ir pareiškėjo prašymai neatitiko *MasterCard* taisyklėse numatytos tvarkos, todėl lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai, o pradėti lėšų gražinimo procedūrą tada, jei pareiškėjas nebūtų dalyvavęs ginčijamose mokėjimo operacijose ir (ar) davęs leidimą jas atlikti. Banko nuomone, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir įvykdytos, todėl bankui negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų ginčijamų 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.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas pagrįstumo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti jam ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pagal šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl bankui nekyla pareiga gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Taip pat bankas nurodo, kad lėšų gražinimo procedūrų inicijavimas yra negalimas, nes neatitinka *MasterCard* taisyklių sąlygų.

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

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

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 nei pareiškėjas, nei bankas neginčija fakto, kad pats pareiškėjas siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos.

Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvada, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti 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 ir tinkamai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *MasterCard* taisykles

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat akcentuoja tai, kad bankas nepagrįstai neinicijuoja ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo procedūrų ir nepadedą pareiškėjui susigrąžinti prarastų lėšų.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtoju susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortele ir 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 tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *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 pareiškėjo prašymai grąžinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* kortele atliktų mokėjimų, kai prašyme nurodoma inicijavimo priežastis – dėl lėšų, kurios buvo pasisavintos sukčiavimo būdu, grąžinimo. *MasterCard* taisyklėse (92–93 psl.) 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.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė taikyti *MasterCard* taisyklėse numatytas lėšų grąžinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad pareiškėjo lėšos būtų grąžintos, yra atmetini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Kadangi 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 prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini 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