



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-17 Nr. 429-292
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, 2021 m. gegužės 4 d. buvo atliktas 500 Eur lėšų pervedimas lėšų gavėjui *Kraken Exchange*, 2021 m. gegužės 17 d. – 2 300 Eur gavėjui *Binance.com*, o 2022 m. vasario 24 d. 3 500 Eur buvo pervesti gavėjui *Coindeck.com* (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. gegužės 6 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, jame nurodė tapęs investicinio sukčiavimo auka ir praradęs ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas. Pareiškėjas teigė, kad bankas elgėsi nerūpestingai ir aplaidžiai, nedėjo pakankamų pastangų tam, kad pareiškėjas išvengtų žalos (mokėjimai bankui nesukėlė įtarimų, jie nebuvo sustabdyti ir kt.) bei reikalavo, kad bankas nedelsiant imtųsi veiksmų ir per 14 dienų gražintų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas siekė atlikti vidinį tyrimą dėl pareiškėjo nurodytos situacijos ir kreipėsi į pareiškėją per banko programėlės gyvo pokalbio funkciją, prašydamas atlikti tapatybės patvirtinimui reikalingus veiksmus ir pateikti informaciją apie tai, kokiomis aplinkybėmis buvo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos, tačiau pareiškėjas neįvykdė banko prašymų, todėl bankas negalėjo išsamiai įvertinti sukčiavimo schemos ypatumų.

2022 m. gegužės 13 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą į jo skundą, jame nurodė nusprendęs ginčijamų mokėjimo operacijų sumų pareiškėjui negražinti, nes mokėjimai buvo atlikti mokėjimo kortele, jos ar duomenų nutekėjimo ar perdavimo tretiesiems asmenims fakto nebuvo nustatytų. Bankas taip pat nurodė, kad reikalavimą dėl lėšų gražinimo pareiškėjas pateikė praėjus dviejų iš ginčijamų mokėjimo operacijų pinigų gražinimo procedūros (angl. *Chargeback*) terminui (120 dienų), tačiau pasiūlė kreiptis į banką dėl pinigų gražinimo procedūros inicijavimo 2022 m. vasario 24 d. ginčijamai mokėjimo operacijai.¹ Pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu negražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas – 6 300 Eur. Pareiškėjas iš esmės pakartojo bankui nurodytus argumentus ir kėlė abejones dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo teisėtumo bei prašė įvertinti, ar bankas privalo atlyginti dėl prarastų lėšų patirtą žalą. Kreipimesi taip pat nurodyta, kad bankas, turintis specialių žinių, ir nustatęs neįprastas mokėjimo operacijas, turėtų nedelsęs išsamiai komunikuoti su savo klientais bei informuoti apie su tokių mokėjimo operacijų įvykdymu susijusias rizikas, be to, teisės aktai numato mokėjimo paslaugų teikėjo teisę blokuoti mokėjimo priemonę nustačius neautorizuotą jos naudojimą, tačiau šiuo atveju bankas nesiėmė pakankamų priemonių, reikalingų pareiškėjo lėšoms apsaugoti.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas inicijavo ir sutikimą jas atlikti davė pats pareiškėjas (jos buvo tinkamai autorizuotos), rankiniu būdu įvedęs jam

¹ Bankas paaiškino, kad kreipimosi dėl pinigų gražinimo procedūros (angl. *Chargeback*) inicijavimo iš pareiškėjo negavo.

išduotos mokėjimo kortelės duomenis. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamoms mokėjimo operacijoms buvo pritaikytas „3D Secure“ saugumo protokolas, naudojamas mokėjimo nurodymų autorizavimo tikslais bei skirtas apsaugoti mokėtojus nuo sukčiavimo dalyvaujant internetinėje prekyboje. Tokiu atveju mokėtojui yra išsiunčiamas pranešimas banko mobiliojoje programėlėje apie tam tikrą mokėjimo operaciją. Mokėjimo operacijos nepatvirtinus – ji atšaukiama. Taigi ginčijamų mokėjimo operacijų atvejais pareiškėjas pateikė papildomus patvirtinimus. Anot banko, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatomis ir mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis, gavęs tinkamai autorizuotus mokėjimų nurodymus jis neturėjo pagrindo jų nevykdyti.

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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas (6 300 Eur) pagrįstumo.

Pažymėtina, kad ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo teisiniai santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 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 pareiškėjas teikė prieštarigus paaiškinimus dėl mokėjimų autorizavimo (pavyzdžiui, kreipimesi į Lietuvos banką užsiminė, kad bankas turėjo atpažinti neautorizuotą kortelės naudojimą, tačiau taip pat nurodė pats atlikęs mokėjimus ir pan.). bylos duomenų visuma leidžia daryti išvadą, kad nėra pagrindo ginčijamų mokėjimo operacijų laikyti neautorizuotomis. Priešingai, bylos duomenys patvirtina, kad ginčijamas mokėjimo operacijas savo valia inicijavo pats pareiškėjas, tikėdamasis, kad pervestos lėšos bus investuotos ir iš investicijų gaunamas pelnas, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos prekybininkų interneto puslapyje, jose suvestas mokėjimo kortelės numeris, galiojimo data, saugos (CVC ar CVV) kodas, mokėjimai patvirtinti naudojant „3D Secure“ saugumo protokolą². Atsižvelgiant į tai, ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė manęs, kad bankas turi grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu nuo pareiškėjo mokėjimo sąskaitos nuskaičiuotas lėšas, tačiau bankas su tokiu pareiškėjo reikalavimu nesutiko ir teigė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir įvykdytos teisės aktuose nustatyta tvarka, todėl ir grąžinti jų metu pervestų lėšų jis neturįs pagrindo.

Taigi, nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo mokėjimo kortelės paties pareiškėjo inicijuotų, autorizuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas – 6 300 Eur, kurias bankas grąžinti atsisako.

²Taikant šį metodą – prekybininko interneto puslapyje pateikiamas papildomas langas su prašymu patvirtinti mokėjimą, o per banko programėlę telefone pateikiamas pranešimas apie mokėjimą. Gavęs pranešimą banko klientas gali patvirtinti mokėjimą arba atsisakyti jį inicijuoti.

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 paties pareiškėjo pasirinktiems prekybininkams (virtualių valiutų keitykloms) – 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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad pareiškėjo autorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas atmestinas 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