



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-06-15 Nr. 429-361  
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. lapkričio 24 d. – 2022 m. gruodžio 2 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *VISA* Nr. (*duomenys neskelbiami*) lėšų gavėjams, t. y. kriptovaliutų keitimo platformoms *Coinbase*, *Crypto.com* ir *Cro*, buvo atlikti penki mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 11 742,36 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. kovo 7 d. pareiškėja kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėja nurodė, kad, siekdama investuoti įmonėje *Inetsmarkets*, per kriptovaliutų keitimo platformas atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, kurias įvardijo kaip atliktas sukčiams.

Bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, 2023 m. kovo 9 d. pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad pareiškėja turi užpildyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą.

2023 m. kovo 10 d. pareiškėja užpildė ir bankui pateikė lėšų gražinimo prašymus. Prašymuose pareiškėja pažymėjo, kad, vadovaudamasi trečiojo asmens patarimais, atliko ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos, tačiau negavo nei žadėto pelno, nei pervestų lėšų.

Tą pačią dieną bankas, išanalizavęs pareiškėjos pateiktus duomenis, priėmė sprendimą atmesti pareiškėjos pateiktus prašymus ir atsisakė 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 jos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos ir lėšos buvo pervestos lėšų gavėjams. Dėl šios priežasties bankas atmetė pareiškėjos pateiktus lėšų gražinimo prašymus.

Įvertinusi banko pateiktą atsakymą, pareiškėja 2023 m. kovo 22 d. pakartotinai kreipėsi į banką su pretenzija, prašydama gražinti 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 gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes, kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad bankas turi prisiimti atsakomybę už tai, kad pareiškėjos tinkamai neinformavo ir neapsaugojo pareiškėjos nuo sukčių. Pareiškėjos teigimu, bankas, sudarydamas su pareiškėja sutartį, įsipareigojo apsaugoti ją nuo sukčių. Pareiškėja nurodo niekada negavusi jokių įspėjimų, kurie atkreiptų jos dėmesį ir padėtų apsaugoti nuo trečiųjų asmenų neteisėtos veiklos bei neatlikti ginčijamų mokėjimo operacijų.

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 el. svetainėje 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 taip pat pažymi ir tai, kad pirmoji ginčijama mokėjimo operacija naudos gavėjui *crypto.com* banko saugos sistemų buvo nustatyta kaip įtartina, todėl buvo atmesta. Bankas nurodo, kad, atmetus šią ginčijamą mokėjimo operaciją, pareiškėjos mokėjimo kortelė buvo užblokuota ir pareiškėjai buvo išsiųstas pranešimas, kuriame buvo paaiškinta, kokius veiksmus pareiškėja turi atlikti, jeigu vis dėlto sutinka, kad ginčijama mokėjimo operacija būtų įvykdyta. Banko teigimu, po mokėjimo kortelės užblokavimo praėjus dviem minutėms pareiškėja aktyvavo savo mokėjimo kortelę ir toliau inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Taigi, bankas nurodo, kad dėjo pastangas tam, kad pareiškėja nepervestų savo lėšų sukčiams.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga grąžinti 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 pareiškėjai grąžinti iš jos banko sąskaitos 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 *Inetmarkets* platformą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į kriptovaliutų keitimo platformų *Coinbase*, *crypto.com* ir *Cro* atsiskaitomąsias sąskaitas, o iš jų pareiškėja patvirtino, kad lėšas pervedė tretiesiems asmenims. Dėl šios priežasties, atsižvelgiant į banko pateiktus objektyvius duomenis, nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos tik ginčijamos mokėjimo operacijos.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas turėjo jai grąžinti 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 sugrąžinti pareiškėjos 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 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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką, t. y. iš banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją lėšų gavėjui *crypto.com* atmetė, užblokavo pareiškėjos mokėjimo kortelę ir išsiuntė pareiškėjai pranešimą, kuriuo informavo apie atliktus veiksmus ir atitinkamai pareiškėjos tolimesnius žingsnius<sup>1</sup>. Tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja po dviejų minučių iš naujo aktyvavo savo mokėjimo kortelę ir toliau inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas.

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

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdamas pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

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. 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

<sup>1</sup> Pranešimo tekstas: „I can see that your card has been blocked by our automated security system. We wanted to be on the safer side, so our system automatically blocked this card for security reasons. There is nothing to worry about, your account is safe and fully operational now. You can easily unblock your card anytime in the [Cards section] (revolut://app/cards). I am sorry for the hassle here!“.