



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-07-26 Nr. 429-425  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2022 m. gruodžio 2 d. – 2023 m. sausio 3 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke pasinaudodamas banko jam išduota mokėjimo kortele pareiškėjas inicijavo 33 mokėjimo operacijas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos), gavėjams UAB „Bifinity“ ir „Moonpay“ (toliau – gavėjai), turėdamas tikslą investuoti pinigines lėšas ir uždirbti pelno. Bendra mokėjimo kortele gavėjams inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 110 578,19 JAV dolerio. Bankas pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė ir lėšas pervedė gavėjams.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad su juo susiekė asmenys, prisistatę įmonių *OctaStone Capitals* ir *Blockchain Antiminer* atstovais, ir pasiūlė investuoti į virtualias valiutas. Minėtų įmonių atstovai pareiškėjui žadėjo, kad kiekvieną dieną jis uždirbs 3 proc. pelno nuo investuotos sumos. Vis dėlto, negavęs žadėto pelno ir negalėdamas susigražinti lėšų, pareiškėjas suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas teigė, kad jis nėra finansinių paslaugų profesionalas, todėl negalėjo suprasti, kad pateko į finansinio sukčiavimo schemą, o bankas, priešingai, būdamas profesionalas, turėjo įdėti daugiau pastangų tam, kad pareiškėjas būtų apsaugotas nuo lėšų praradimo. Papildomai pareiškėjas teigė, kad užpildė ir bankui pateikė prašymus inicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą, tačiau bankas nepradėjo šių ginčijamų mokėjimo operacijų ginčo procedūros.

Pareiškėjas prašė, kad bankas jam gražintų pusę jo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo prarastos sumos – 55 289,95 JAV dolerio.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir lėšas pervedė gavėjams. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos banko ir pareiškėjo sutartu būdu, pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Gavęs pareiškėjo prašymą sugražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, bankas kreipėsi į lėšų gavėjų bankus prašydamas sugražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, tačiau gavo atsakymą, kad lėšų sugražinti nebėra galimybės.

Banko teigimu, pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, neatitinka sąlygų jas ginčyti vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklių vadove (angl. *Visa chargeback guide*) (toliau – *Visa* taisyklės) nustatyta tvarka. Atsižvelgdamas į faktines aplinkybes, bankas nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos mokėjimo kortele buvo sėkmingai įvykdytos ir lėšos pervestos į gavėjų sąskaitas. Tokiu atveju laikoma, kad paslauga, t. y. lėšų pervedimas, buvo sėkmingai suteikta, tad mokėjimo operacijų ginčo procedūra negalima.

Pasisakydamas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, inicijuotų mokėjimo kortele, bankas teigė, kad, turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizavus *3D secure* metodu. Nurodoma, kad

pareiškėjas neneigia pats inicijavęs šias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

#### 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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. 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 nurašytų lėšų dalį 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 ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis 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 mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas; 2) bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Visa taisyklių pagrindu; 3) bankas užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.*

#### *1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas su pareiškėju turi pasidalinti nuostolius, patirtus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo. 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 sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų dalį, lygią pusei visų banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumos.

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.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtoju už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtoju ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

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, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti pusę ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų pripažinti pagrįstu.

## 2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal Visa taisyklės

Pareiškėjas savo kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo kėlė klausimą, ar bankas pagrįstai ginčijamoms mokėjimo operacijoms, inicijuotoms mokėjimo kortele, netaikė lėšų grąžinimo procedūros ir tuo pagrindu nesugrąžino ginčijamų mokėjimo operacijų 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 Visa 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 Visa taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją Visa dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Visa taisyklės nustato galimybę prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti Visa lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. Visa taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašė šiam pagrindui suteiktas kodas 13.1 „Nesuteiktos prekės ar paslaugos“ (angl. *Goods or Services Not Provided*), o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 714–721 puslapiuose. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas nepateikia jos mokėtoju per sutartą terminą.

Vertinant, ar ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, tenkino pirmiau minėtas Visa sąlygas, svarbu įvertinti, dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų teikimo sąlygų buvo sutarę pareiškėjas ir lėšų gavėjai, kuriems pareiškėjas atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, taip pat ar lėšų gavėjai, gavę iš pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų sumą, pateikė arba suteikė pareiškėjui sutartą prekę ar paslaugą.

Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėją ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas turėjo sąskaitas, atidarytas pas lėšų gavėjus, o, atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas, siekė papildyti savo sąskaitas, kad vėliau galėtų atlikti paskesnes investicijas. Pareiškėjo pateikta informacija, t. y. kad lėšų gavėjai buvo įskaitę mokėjimo operacijų sumą į pareiškėjo sąskaitas gavėjų platformose, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėjai suteikė pareiškėjui sutartas paslaugas.

Lietuvos banko vertinimu, pirmiau minėta informacija leidžia daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, netenkina Visa taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti Visa lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino Visa nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti Visa lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo iš lėšų gavėjų sutartų paslaugų, buvo teisėtas ir pagrįstas.

### 3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaių veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Aplinkybė, kad iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurias atlikti pats pareiškėjas pripažįsta davęs sutikimą, nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių.

Be to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizavus 3D secure metodu.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

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, bei į tai, kad Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjo nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (ar) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų dalies, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą<sup>1</sup>.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,  
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.