



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-10-26 Nr. 429-503
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2023 m. kovo 24 d. iki 2023 m. liepos 5 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke *Visa* mokėjimo kortele inicijavo 29 mokėjimus, kurių bendra suma 54 468,52¹ Eur, į lėšų gavėjų *Binance* ir *Moonpay* (toliau – gavėjai) mokėjimo sąskaitas (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. birželio 9 d. pareiškėjo sąskaitai buvo pritaikyti ribojimai, bankui įtariant galimą pinigų plovimo veiklą. 2023 m. birželio 10 d. per banko programėlę pareiškėjas buvo informuotas apie jo sąskaitos laikiną apribojimą, taip pat jo buvo paprašyta pateikti papildomos informacijos.

2023 m. birželio 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas gražinti 50 000 USD, o jei lėšų gražinimas negalimas – kompensuoti dėl ginčijamų mokėjimų, atliktų iki 2023 m. birželio 29 d., patirtus nuostolius. Pasak pareiškėjo, tikroji šių ginčijamų mokėjimų lėšų gavėja yra fiktyvią investavimo veiklą vykdanči įmonė *Ariol Investment Group*. Pareiškėjas kreipėsi į banką nurodė, kad su juo susisiekė minėtos įmonės darbuotojas ir pasiūlė jam pradėti investuoti. Pareiškėjas atsidarė sąskaitą banke bei atliko kitus trečiųjų asmenų nurodytus veiksmus. Po kurio laiko pareiškėjas suprato, kad *Ariol Investment Group* nesuteikė paslaugų, už kurias jis sumokėjo, t. y. nevykdė investicinių sandorių.

2023 m. birželio 30 d. pareiškėjas pateikė bankui visą reikiamą informaciją, kurią bankas prašė pateikti 2023 m. birželio 10 d. užklausoje, t. y. pareiškėjas patvirtino, kad: a) atpažįsta visus įrenginius, kurie buvo naudoti jungiantis prie jo banko programėlės; b) atpažįsta visus banko jam nurodytus ginčijamus mokėjimus; c) savo įrenginyje įdiegė *Team Viewer* programinę įrangą. Todėl nuo 2023 m. liepos 1 d. ribojimai pareiškėjo sąskaitai buvo panaikinti.

2023 m. liepos 3–5 dienomis pareiškėjo mokėjimo kortele buvo atlikti dar 4 ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 4 941 USD. Pasak banko, šie ginčijami mokėjimai, kurie nebuvo patvirtinti „3D Secure“ autentifikavimo metodu, buvo inicijuoti paties *Binance*, t. y. tokioms mokėjimo operacijoms inicijuoti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys buvo suvedami ne rankiniu būdu, kaip tai daroma vykdant mokėjimo operacijas elektroninėje svetainėje, o pats prekybininkas (šiuo atveju *Binance*), turėdamas išankstinį pareiškėjo sutikimą, nurašė lėšas iš jo sąskaitos be papildomo pareiškėjo patvirtinimo.

2023 m. liepos 17 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimus, nurodytus 2023 m. birželio 29 d. kreipimesi. Pareiškėjas buvo informuotas, kad banko turima informacija rodo, jog ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ autentifikavimo metodą. Be to, kadangi ginčijami mokėjimai buvo atlikti pareiškėjo mokėjimo kortele, bankas savo iniciatyva pareiškėjo vardu pateikė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus, tačiau jie buvo atmesti.

¹ Iš viso ginčijami mokėjimai sudarė 6 341 USD, 37 922,54 Eur ir 119 845,74 NOK. Visi ginčijami mokėjimai, remiantis banko vidinių sistemų duomenimis, preliminariai sudarė 54 468,52 Eur sumą.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, 2023 m. rugsėjo 4 d. kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes nurodytoms kreipimesi į banką, taip pat teigė, kad nuo sąskaitos banke atidarymo pradžios, manydamas, kad investuoja, prarado 50 000 USD. Pareiškėjas prašo įpareigoti banką tenkinti jo reikalavimus: pripažinti, kad pareiškėjas tapo investicinių sukčių auka, taikyti lėšų gražinimo procedūrą, o jei to padaryti negalima, atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius, nes, pasak pareiškėjo, bankas neapsaugojo jo lėšų.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė jo nurodytiems gavėjams. Bankas pabrėžė, kad pats pareiškėjas ne kartą per banko mobiliąją programėlę buvo susisiekęs su banku (pavyzdžiui, 2023 m. gegužės 4 d. kreipėsi dėl vieno ginčijamo mokėjimo neįvykdymo ir gražinimo; 2023 m. birželio 16 d. nurodė, kad jo teisininkui nepavyksta susisiekti su banku; 2023 m. birželio 30 d. kreipėsi dėl galiojančių sąskaitos apribojimų), tačiau nė vienas iš pareiškėjo kreipimųsi nebuvo tik dėl galimo sukčiavimo atvejo. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuoti ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti banko ir pareiškėjo sutartu būdu. Be to, pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus, ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis, pareiškėjas nė karto nesikreipė į banką su lėšų gražinimo prašymu. Atsižvelgdamas į tai bei laikydamasis banko vidaus procedūrų, bankas 2023 m. liepos 17 d. pareiškėjo vardu užpildė lėšų gražinimo prašymus dėl visų ginčijamų mokėjimų, tačiau kadangi ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, prašymai buvo atmesti. Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjo reikalavimus 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. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo. Pareiškėjas tiek bankui, tiek Lietuvos bankui nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 50 000 USD, tačiau pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad būtent tokią pinigų sumą pervedė gavėjams, tik nurodoma, jog nuo sąskaitos banke atidarymo pradžios pareiškėjas prarado tokią sumą pinigų. Kita vertus, banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėjas gavėjams bendrai pervedė 6 341 USD, 37 922,54 Eur ir 119 845,74 NOK. Vadinas, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad galima dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo patirtų nuostolių suma yra 54 468,52 Eur.

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 tiek kreipimesi į banką, tiek ir kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis juos inicijavo ir todėl lėšos buvo pervestos į gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp

šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas; 2) bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo vardu pateiktus prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės) pagrindu; 3) bankas užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui 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 autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimo pagal Visa taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad jeigu bankas pareiškėją būtų laiku įspėjęs apie rizikas, kylančias dėl tokių ginčijamų mokėjimų, jis būtų kreipęsis dėl lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimo anksčiau ir bankas potencialiai galėjo atgauti pareiškėjo prarastas lėšas, jei nebūtų atmetęs jo skundo reikalavimų. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai neinicijavo lėšų grąžinimo procedūrų ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų metu jo prarastų lėšų.

Pasak banko, ginčijami mokėjimai buvo atlikti Visa mokėjimo kortelėmis, pareiškėjas nė karto nesikreipė į banką su lėšų grąžinimo prašymais. Vis dėlto bankas, siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas, savo iniciatyva 2023 m. liepos 17 d. pareiškėjo vardu užpildė lėšų grąžinimo prašymus dėl visų ginčijamų mokėjimų, tačiau, įvertinus surinktus duomenis, šie prašymai buvo atmesti.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui 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 neregamentuoja, 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 gražinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriumi, vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Šiuo nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ autentifikavimo metodą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas šiuo pagrindu pagrįstai atmetė prašymus inicijuoti lėšų gražinimo procedūras, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

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

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjo atliekami ginčijami mokėjimai būtų papildomai patvirtinti naudojant „3D secure“ metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Be to, bankas vykdė savo klientų, įskaitant ir pareiškėjo, dalykinių santykių stebėseną, siekdamas užtikrinti, kad klientų vykdomi sandoriai atitiktų banko turimą informaciją apie banko klientą, jo veiklą, rizikos pobūdį ir lėšų šaltinį. Pastebėjęs, kad į pareiškėjo sąskaitą įnešamos didelės pinigų sumos – sąskaita papildoma (angl. *top-ups*), ir iškart po to lėšos pervedamos lėšų gavėjams *Binance* ir *Moonpay*, 2023 m. birželio 9 d. bankas nusprendė pareiškėjo sąskaitai pritaikyti laikinus apribojimus, kol pareiškėjas pateiks bankui duomenis apie jo atliekamas mokėjimo operacijas. Tik pareiškėjui pateikus atitinkamą informaciją ir bankui įsitikinus, kad ginčijamus mokėjimus tikrai atlieka pats pareiškėjas, 2023 m. liepos 1 d. ribojimai pareiškėjo sąskaitai buvo panaikinti.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjo argumentai vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, į tai, kad Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjo nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (ar) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, taip pat į tai, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą².

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 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

² 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.