



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-10-31 Nr. 429-508
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. liepos 13 d. – 2022 m. rugpjūčio 4 d. pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele VISA Nr. *****Y. Y. lėšų gavėjai kriptoturto keityklai *Binance* buvo atlikti 6 mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 80 500 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. spalio 3 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad po komunikacijos su investicine bendrove apsimesusia *Trust Financial Planning*, žadėjusia neįtikėtinai didelę investicinę grąžą, atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, kurių metu ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos *Binance* kriptovaliutų keitimo platformai. Kilus įtarimų dėl investicijų patikimumo ir pabandžius sustabdyti investavimą bei lėšas atsiimti, jų atgauti nepavyko, pareiškėjas suprato tapęs investicinio sukčiavimo auka.

Bankui gavus pareiškėjo skundą, banko specialistai per banko mobiliąją programėlę susisiekė su pareiškėju dėl ginčijamų mokėjimo operacijų aplinkybių patikslinimo ir gavo iš pareiškėjo informaciją, kad investuoti jis pradėjo viešoje erdvėje pastebėjęs investavimo galimybių pasiūlymą. Taip pat pareiškėjas nurodė su sukčiais pasidalinęs savo asmens identifikacijos dokumento kopija, perdavęs paskutinius keturis mokėjimo kortelės skaičius. Pareiškėjas, be kita ko, nurodė atsisuntęs *AnyDesk* nuotolinę ekrano valdymo programą, kurią naudodami *Trust Financial Planning* specialistai padėjo atlikti įvairius investavimo veiksmus.

2022 m. spalio 11 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą į jo skundą, jame nurodė, kad reikia pateikti papildomos informacijos apie ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo aplinkybes, nes turimos informacijos neužtenka tyrimui įvykdyti.

2022 m. spalio 25 d. pareiškėjas pateikė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą dėl pirmosios iš ginčijamų mokėjimo operacijų (2000 Eur), tačiau banko mokėjimo gražinimų komanda, išanalizavusi mokėjimo aplinkybes ir įvertinusi, ar galima inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, nustatė, kad naudos gavėjas paslaugas suteikė, pareiškėjo sąskaitoje nenumatyta jokių sukčiavimui būdingų požymių, be to, pats pareiškėjas, naudodamasis jam priklausančiu įrenginiu, papildomai patvirtino mokėjimo operaciją pagal *3D-Secure* protokolą¹. Todėl bankas priėmė sprendimą, kad lėšų gražinimo procesas negali būti inicijuotas, ir 2022 m. spalio 31 d. apie tai informavo pareiškėją. Daugiau ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo prašymų pareiškėjas bankui nepateikė.

2023 m. kovo 26 d. pareiškėjas pateikė bankui dar vieną skundą, pagal kurį bankas įvertino galimybę teikti likusių ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo prašymus, tačiau tą pačią dieną buvo priimtas sprendimas, kad lėšų gražinimo procedūros negali būti inicijuotos, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai įvykdytos ir buvo papildomai autorizuotos pareiškėjo. Apie tai informuotas pareiškėjas, tačiau su banko sprendimu jis nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas iš esmės atkartotojė bankui teiktuose skunduose ir komunikuojuant su banku nurodytas aplinkybes ir reikalavo, kad bankas gražintų ginčijamų

¹ Taikant 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.

mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėjas teigia tapęs sukčių auka po to, kai buvo įtrauktas į sukčiavimo schemą ir atliko ginčijamas mokėjimo operacijas netikrai investicinei bendrovei, nesuteikusiai jokių paslaugų. Pareiškėjas taip pat teigė, kad bankas nesiėmė pakankamų priemonių jo lėšoms apsaugoti, neidentifikavo įtartinų mokėjimo operacijų ir neužkirto kelio lėšų praradimui.

Bankas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi, nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkąs ir prašė jį atmesti. Anot banko, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos elektroninėje svetainėje (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu, suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis, ir autorizuotos naudojant banko taikomą *3-D Secure* autentifikacijos funkciją. Bankas taip pat nurodė nustatęs, kad prie pareiškėjo sąrankos mobiliojoje programėlėje buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas ir tik iš savo naudojamo įrenginio, naudodamas tik jam žinomą slaptažodį. Taigi, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos pareiškėjo ir bankas tinkamai jas įvykdė.

Bankas taip pat paaiškino vertinęs galimybę kreiptis į VISA mokėjimo kortelių organizaciją dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo, tačiau nustatęs, kad pagrindo gražinti lėšas nėra, be to, mokėjimo gražinimo procedūra negalima, kai lėšos pasisavintos sukčiavimo būdu, tačiau mokėjimo operacijos autorizuotos paties vartotojo.

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) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo 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 gražinti iš jo banko sąskaitos ginčijamų mokėjimo operacijų metu 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 tiek kreipimesi į banką, tiek ir 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, kad jis davė sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas t. y. būtent jis jas inicijavo ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos *Binance* 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 ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atveju buvo sprendžiama dėl galimybės inicijuoti VISA organizacijos lėšų gražinimo procedūrą, tačiau pareiškėjas banko buvo informuotas, kad nagrinėjamu atveju ši procedūra negalima. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl tarp šalių kilusio ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas nekėlė bankui jokių su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, todėl aplinkybės, susijusios su VISA organizacijos lėšų gražinimo procedūros neinicijavimu, šiame sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos.

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) užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad bankas jam turi gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, bankas teigė, kad mokėjimai buvo atlikti suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis, mokėjimai buvo papildomai patvirtinti paties pareiškėjo, todėl ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tinkamai, pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Esminis pareiškėjo reikalavimas bankui ginčo byloje yra gražinti banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, kurias gražinti bankas atsisakė.

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 autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjai. 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 nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. 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.

Vien aplinkybė, kad dėl nuo pareiškėjo priklausiusių aplinkybių buvo inicijuotos ir įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, po kurių įvykdymo buvo atliekami veiksmai, lėmę pareiškėjo lėšų praradimą, savaime nepagrindžia pareiškėjo teiginių, jog banko taikomos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą (*3D Secure*), pareiškėjui buvo siunčiami pranešimai į mobiliąją banko programėlę apie inicijuojamas ginčijamas mokėjimo operacijas ir pats pareiškėjas jas patvirtino per savo mobilųjį įrenginį prisijungęs prie mobiliosios banko programėlės. Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, bankas negalėjo atsisakyti vykdyti jam pateiktų mokėjimo nurodymų ir pagrįstai atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami

mokėjimai buvo atlikti netinkamai, bei į tai, kad ginčo nagrinėjimo metu 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, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų 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 argumentą.²

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.