



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-12-06 Nr. 429-529
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (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:

Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2023 m. vasario 27 d. iki 2023 m. gegužės 30 d. atliko du bankinius pavedimus, kurių bendra suma 2 853 GBP, (toliau – ginčijami bankiniai pavedimai) ir vienuolika mokėjimų *Visa* mokėjimo kortele lėšų gavėjai *Binance*, kurių bendra suma 134 100 PLN, (toliau – ginčijami mokėjimai kortele) (toliau visi kartu – ginčijami mokėjimai).

Pareiškėjas 2023 m. birželio 15 d. kreipėsi į banką, prašydamas taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir gražinti atliekant ginčijamus mokėjimus prarastas lėšas. Pareiškėjas bankui nurodė, jog tapo fiktyvią investavimo veiklą vykdančios įmonės *RCE Banque* sukčiavimo auka. Pareiškėjas kreipėsi į banką teigė, kad su juo susisiekė minėtos įmonės darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti. Pareiškėjas paaiškino, jog atliko jam nurodytus veiksmus ir atsidarė *RCE Banque* investicinę sąskaitą, kad galėtų investuoti įmonės platformoje. Po kurio laiko pareiškėjas suprato, kad *RCE Banque* jam nesuteikė paslaugų, už kurias jis sumokėjo, t. y. nevykdė investicinių sandorių. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė gražinti banko jo prarastas lėšas.

2023 m. birželio 30 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimus. Bankas informavo pareiškėją apie sprendimą nekompensuoti ginčijamų bankinių pavedimų sumų ir nurodė, kaip pateikti prašymą dėl lėšų gražinimo procedūros dėl ginčijamų mokėjimų kortele.

2023 m. liepos 13 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodydamas, jog nesutinka su banko sprendimu, ir prašė taikyti lėšų gražinimo procedūrą.

2023 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipėsi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką. Pareiškėjas nurodo, jog atsakymo iš banko dėl 2023 m. liepos 13 d. kreipimosi negavo, ir prašo įpareigoti banką tenkinti jo reikalavimą taikyti lėšų gražinimo procedūrą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė jo nurodytiems lėšų gavėjams. Bankas pažymėjo, kad, atsižvelgdamas į pareiškėjo kreipimesi nurodytą ir banko surinktą informaciją, atliko ir galimo nuostolių atlyginimo analizę. Atliekant analizę paaiškėjo, kad pareiškėjas buvo tinkamai informuotas banko automatizuotų sistemų apie abejotiną bei įtartą ginčijamų bankinių pavedimų pobūdį ir kad atlikus šiuos pavedimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuoti ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti banko ir pareiškėjo sutartu būdu, visi ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir atlikti jungiantis per mobiliąją programėlę su piršto antspaudu.

Pasak banko, pareiškėjas nepateikė lėšų gražinimo prašymų kartu su 2023 m. birželio 15 d. kreipimusi. Banko teigimu, pareiškėjas į banko atsakymą pateikė papildomus atsiliepimus ir nurodė, kad jam nebuvo paaiškinta, kaip tinkamai ginčyti ginčijamus mokėjimus kortele. Banko teigimu, atsakyme į kreipimąsi pareiškėjui buvo detalčiai paaiškinta, kad, norėdami ginčyti mokėjimus, atliktus mokėjimų kortele, klientai turi vadovautis lėšų gražinimo procedūra

ir pateikti konkrečių mokėjimų gražinimo prašymus, pateikta nuoroda į lėšų gražinimo prašymų tvarką ir nurodyta, kad šiuo atveju lėšų gražinimo prašymai bet koku atveju būtų atmesti. Bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

Įvertinęs banko argumentus, Lietuvos bankas papildomai pasiteiravo banko, ar buvo įvertinta galimybė pradėti lėšų gražinimo procedūrą pagal *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (*toliau – Visa taisyklės*) 13.1 papunktį dėl nesuteiktų prekių ar paslaugų.

Bankas pateikė atsakymą, kad atliekant ginčijamus mokėjimus kortele lėšos buvo tinkamai pervestos lėšų gavėjai kriptovaliutų keitimo platformai *Binance* ir jos galėjo būti tinkamai investuotos, vis dėlto bankas 2023 m. lapkričio 9 d. gera valia pareiškėjo vardu inicijavo lėšų gražinimo procedūrą dėl negautų prekių ir paslaugų.

2023 m. lapkričio 24 d. bankas informavo Lietuvos banką apie galutinį sprendimą atmesti visus naujai incijuotus lėšų gražinimo prašymus, nes yra praleistas *Visa* taisyklėse nustatytas terminas, todėl nėra galimybės tenkinti lėšų gražinimo procedūros ir gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimų 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. 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 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.

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 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.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos į *RCE Banque* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė Y. Y. ir Z. Z., taip pat į *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šie ginčijami mokėjimai.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) pagrįstai netenkino pareiškėjo prašymo pradėti lėšų gražinimo procedūras Visa taisyklių pagrindu dėl ginčijamų mokėjimų kortele.

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti 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.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus bankinius pavedimus, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats patvirtino naudos gavėjus. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad atliekant antrąjį ginčijamą bankinį pavedimą¹ suveikė ne tik autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*) sistema, bet ir autorizuoto mokėjimo atsisakymo (angl. *Authorised Push Payment Model Decline*) saugos sistema, taigi, ginčijamas bankinis pavedimas buvo nustatytas kaip rizikingas, todėl buvo atmestas, o pareiškėjui išsiųsti informaciniai pranešimai, kad atlikus minėtą ginčijamą bankinį pavedimą egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervedtas lėšas. Tačiau, nors pareiškėjas buvo tinkamai informuotas banko automatizuotų saugumo sistemų apie abejotiną bei įtartina numatomų pavedimų pobūdį ir kad atlikus minėtus ginčijamus bankinius pavedimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervedtas lėšas, tačiau, ignoruodamas įspėjimus, pareiškėjas atliko ginčijamus bankinius pavedimus.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų bankinių pavedimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimo pagal Visa taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pažymėjo, kad kreipėsi į banką prašydamas taikyti lėšų grąžinimo procedūrą, tačiau iki kreipimosi į Lietuvos banką taip ir nesulaukė atsakymo, ar ši procedūra jam buvo pritaikyta. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai neinicijavo lėšų grąžinimo procedūrų ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Pasak banko, ginčijami mokėjimai buvo atlikti Visa mokėjimo kortelėmis, pareiškėjas nė karto nesikreipė į banką su lėšų grąžinimo prašymais, nors 2023 m. birželio 30 d. banko atsakyme jam buvo paaiškinta, kaip tai padaryti. Be to, bankas paaiškino pareiškėjui, kokių

¹ 2023 m. kovo 31 d. pareiškėjo inicijuotas 2 442 GBP mokėjimas gavėjai Alonai Nemyrovskai (Alona Nemyrovska).

rūšių lėšų gražinimo prašymai gali būti ir kaip jie vertinami atsižvelgiant į mokėjimo kortelių schemos tvarką. Pareiškėjui taip pat pateikta nuoroda į lėšų gražinimo prašymų tvarką ir nurodyta, kad šiuo atveju lėšų gražinimo prašymai bet koku atveju būtų atmesti.

Vis dėlto bankas 2023 m. lapkričio 9 d. pareiškėjo vardu inicijavo lėšų gražinimo procedūrą, remdamasis tuo, kad pareiškėjas nurodė, jog negavo prekių ir paslaugų. 2023 m. lapkričio 24 d. bankas informavo Lietuvos banką, kad visi naujai incijuoti lėšų gražinimo prašymai vis dėlto buvo atmesti, nes yra praleistas *Visa* taisyklėse nustatytas terminas inciuuoti lėšų gražinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti 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 nereglementuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo 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.

Visa taisyklių 11.10.2.4 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas dėl lėšų gražinimo procedūros kreipiasi per 120 dienų nuo mokėjimo įvykdymo arba per 120 dienų nuo to laiko, kai kortelės turėtojas turėjo gauti prekes ar paslaugas.

Taigi, tuo metu, kai bankas inicijavo ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo prašymus, jau buvo praleistas *Visa* taisyklėse nustatytas terminas, todėl bankas neturi teisės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros.

Be to, svarbu pažymėti ir tai, kad, net jeigu ir nebūtų praleistas *Visa* taisyklėse numatytas prašymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą terminas, *Visa* taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjas kreipimesi į banką aiškiai akcentavo, kad negavo paslaugų iš paslaugų teikėjo *RCE Banque*, tačiau bankas nustatė, kad lėšos buvo sėkmingai pervestos į lėšų gavėjos *Binance* sąskaitą ir jomis lėšų gavėjas turėjo galimybę naudotis.

Atkreiptinas dėmesys, kad bankas pateikė duomenis, kad paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos, t. y. lėšos buvo pervestos kriptovaliutų keitimo platformai *Binance*, todėl lėšomis lėšų gavėjas turėjo galimybę naudotis. Atkreiptinas dėmesys, kad tiek kreipimesi į banką, tiek kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad jam investicinių paslaugų nesuteikė *RCE Banque*, o tai patvirtina, kad *Binance* platformoje pareiškėjas turėjo galimybę naudotis pervestomis lėšomis. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis *Visa* taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, neturėjo pagrindo inicijuoti lėšų gražinimo procedūros.

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

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, 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.

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.

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