



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-12-13 Nr. 429-534
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:

2023 m. gegužės 1–4 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *VISA* Nr. ******Duomenys neskelbtini* lėšų gavėjai, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance*, buvo atlikti keturi mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 14 500 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. gegužės 4 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėja teigė, kad internete paspaudė nuorodą¹, pateikė savo asmeninius duomenis, todėl su ja susisiekė investavimo įmonės atstovas, pasiūlė pareiškėjai investuoti lėšas ir taip gauti garantuotą finansinę gražą. Pareiškėja sutiko su trečiojo asmens pasiūlymu, įdiegė „Anydesk“ programėlę ir, atsižvelgdama į trečiojo asmens raginimus, atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas užblokavo pareiškėjos mokėjimo kortelę, kuria buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, ir pasiūlė pareiškėjai užpildyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus.

2023 m. birželio 26 d. pareiškėja bankui pateikė tris lėšų gražinimo prašymus, kuriose nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo prarastos dėl galimo sukčiavimo.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktus prašymus ir visą surinktą informaciją, bankas priėmė sprendimą atmesti pareiškėjos pateiktus prašymus, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai patvirtintos pačios pareiškėjos.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką su pretenzija, prašydama gražinti prarastas lėšas, tačiau bankas tokio pareiškėjos prašymo netenkino. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad bankas tinkamai neapsaugojo jos lėšų banko sąskaitose, dėl to pareiškėja patyrė nuostolių. Pareiškėjos nuomone, bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl turėtų atlyginti nuostolius, susijusius su ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymu.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su jos reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jos pačios (naudojant tik jos įrenginius, t. y. mobilųjį telefoną ir kompiuterį), todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos el. svetainėje suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Be to, mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai

¹ Pareiškėjos paspausta nuoroda: <https://webtrader.trxprotade.com/>.

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. 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 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 pareiškėjai grąžinti iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas ir taikyti lėšų grąžinimo procedūrą 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 gavėjo 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.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas; 2) pagrįstai atsisakė taikyti lėšų grąžinimo procedūras; 3) užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

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 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 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 gavėjui. 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 nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjos prašymus taikyti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat prašė banko taikyti lėšų grąžinimo procedūras.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – VISA taisyklės), tačiau 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 pirmiau minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos 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.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjos prašymai dėl ginčijamų mokėjimo operacijų buvo susiję su tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortele atliktais mokėjimais. Motyvuodamas savo sprendimą netaikyti lėšų grąžinimo procedūrų dėl pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad VISA taisyklėse nustatyta, kad lėšų grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja, kai mokėjimo autorizacija nepatvirtinta vartotojo. Banko sistemų duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ir autorizuotos pačios pareiškėjos.

VISA taisyklių 11.7 skyriuje nustatyta, kad lėšų grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų galioja tada, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta.

Lietuvos banko vertinimu, iš pirmiau sprendime pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos pačios pareiškėjos. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad bankas pagrįstai netaikė lėšų grąžinimo procedūrų.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo pareiškėjos lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl pareiškėja prarado ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

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 pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulėmti ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjos lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą, nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos būtų papildomai patvirtintos naudojant „3D Secure“ metodą (papildomai patvirtinta prisijungiant prie banko programėlės). Dėl šios priežasties pareiškėja turėjo galimybę įvertinti, kam atlieka ginčijamas mokėjimo operacijas, ir, jeigu abejoja, jų neatlikti.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, kad bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjos pateikti argumentai dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų nesaugumo vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *VISA* taisyklių nuostatomis, atsisakė taikyti lėšų grąžinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 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 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.