



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-11-03 Nr. 429-547
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB (buvusi Revolut Payments UAB)*¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. gegužės 21 d. – 2021 m. birželio 22 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos mokėjimo operacijos, kurių suma – 20 000 Eur, į kriptovaliutų keitimo platformos *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. birželio 30 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjos teigimu, su ja susisiekė *Niro Trade* darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėja turėjo susikurti investavimo profilį *Niro Trade* platformoje, sumokėti pradinį mokestį, o vėliau pareiškėjai turėjo būti praversti mokymai, kurie padės įgyti žinių investavime. Pareiškėja pažymėjo, kad sėkmingai atlikusi minėtas procedūras investavo savo lėšas pagal pateiktas rekomendacijas. Pareiškėja teigė, kad vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi, todėl lėšų neatgavo. Dėl šios priežasties, pareiškėja kreipėsi į banką ir reikalavo padėti susigrąžinti prarastas lėšas.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas keletą kartų kreipėsi į pareiškėją dėl detalesnes informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas pateikimo. Pareiškėjai pateikus papildomus duomenis, bankas, atsižvelgdamas į visus surinktus duomenis, priėmė sprendimą ir apie jį informavo pareiškėją. Bankas nurodė, kad priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, nes pareiškėja pati autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o bankas jas tinkamai įvykdė.

Įvertinusi banko pateiktą atsakymą, pareiškėja keletą kartų kreipėsi į banką su pretenzijomis, prašydama peržiūrėti priimtą sprendimą ir grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas. Atsižvelgdamas į pateiktas pretenzijas bankas pareiškėjai pateikė atsakymus, kad jo priimtas sprendimas yra galutinis. Bankas savo atsakymus argumentavo tuo, kad pareiškėja pati autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas atliekant pareiškėja buvo tinkamai informuota apie abejotiną bei įtartą ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui grąžinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 20 000 Eur. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *Niro Trade* sąskaitą, ir nurodo, kad su *Niro Trade* buvo sudariusi sutartį ir atsidariusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Niro Trade* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja nurodo, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu norėjo investuoti. Pareiškėja pabrėžė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatinta pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrinta, kad jo investuotos lėšos atneš pelno. Pareiškėja teigia tik vėliau supratusi, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėja nurodo bandžiusi susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo taikyti lėšų gražinimo procedūrą (angl. *chargeback*) ir įpareigoti banką gražinti pareiškėjos prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia įvykdeš savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjos nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas nurodo, kad pareiškėja autorizuotumo fakto neginčija.

Bankas taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėja, pridėdama naują lėšų gavėją, kuriam inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas, banko automatinė saugumo sistema pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją naujam naudotojui atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą ginčijamą mokėjimo operaciją, pareiškėjai buvo nurodyta, jog identifikavus, kad teikiama mokėjimo operacija galimai rizikinga, ji buvo atmesta siekiant apsaugoti pareiškėjos interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nori, gali atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją dar kartą ir operacija nebus atmesta. Tačiau paaiškėjus, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta sukčiaujantiems asmenims, pareiškėja gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėja nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti tiek pirmąją, tiek ir kitas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nors ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjos neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėja, pasitikėdama nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, pervesdama jas į nepažįstamo asmens sąskaitą.

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. 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 pareiškėjai gražinti iš banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, kad atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją lėšos buvo pervestos į *Niro Trade* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į kriptovaliutų keitimo platformos *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

Dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai 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 nei pareiškėja, nei bankas neginčija fakto, kad pati pareiškėja siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. 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 ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti

pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų 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.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“ Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „Įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam atliekate mokėjimą. Jei kas nors jūsų paprašytų atlikti mokėjimą, bet jūs nebūtumėte tikri, kas yra gavėjas arba kam yra skirtas mokėjimas, galite tapti sukčių auka ir tokiu atveju mes negalėsime sugrąžinti šių pinigų jums.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjo duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjui. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, 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 tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad pareiškėja patvirtino naudoti gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pareiškėjai pridėdant naują gavėją, ji buvo informuota apie galimas sukčių atakas, o ginčijama mokėjimo operacija, kuri buvo atlikta mokėjimo gavėjui pirmą kartą, buvo identifikuota kaip galimai rizikinga ir neteisėta, todėl buvo atmesta, apie tai buvo informuota ir pareiškėja – jai buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjai buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėja nori, gali atlikti pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją pakartotinai ir tada ji nebus atmesta, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimas buvo atliktas sukčiams, pareiškėja gali prarasti savo lėšas. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati pakartotinai inicijavo ir autorizavo nurodytą ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal mokėjimo kortelių organizacijos taisykles
Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašo, kad bankas taikytų lėšų grąžinimo procedūrą ir tokiu būdu grąžintų pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos

galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos „MasterCard International“ ir „VISA“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „MasterCard International“ ir „VISA“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „MasterCard International“ ir „VISA“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Įvertinus banko pateiktus ginčijamų mokėjimo operacijų išrašus, matyti, kad visos pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kaip kredito pervedimai, o ne atsiskaitymai panaudojant banko pareiškėjai išduotą „MasterCard“ ir/ar „VISA“ mokėjimo kortelę ar jos duomenis. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne naudojantis jai išduota „MasterCard“ ir/ar „VISA“ mokėjimo kortele ar jos duomenimis, šių mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūra „MasterCard International“ ir/ar „VISA“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nustatyta tvarka negali būti pradėta, nes tam ginčijamos mokėjimo operacijos pirmiausia turėtų būti atliktos „MasterCard“ ir/ar „VISA“ mokėjimo kortele, taip pat atitikti kitas tokiai procedūrai pradėti taikytinas sąlygas. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas pradėti lėšų gražinimo procedūrą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdamas pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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