



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-03-09 Nr. 429-136  
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:**

2022 m. liepos 1–23 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *VISA* lėšų gavėjams *Coinbase Ireland Ltd* ir *Ramp Swaps* buvo atlikta septyniolika mokėjimo pavedimų, kurių bendra suma yra 9 815,76 Eur, ir iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, naudos gavėjams *Conbase le Eur*, *Crypto.com* ir *Binance* papildomai kredito pervedimais atlikta trylika mokėjimo operacijų, kurių suma – 7 996,06 Eur, (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. rugpjūčio 1 d. pareiškėja informavo banką, kad buvo apgauta sukčių. Pareiškėja teigia atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, pervestos lėšos, pasak pareiškėjos, turėjo būti investuotos į kriptovaliutas.

Laikotarpiu nuo 2022 m. rugpjūčio 1 d. iki 2022 m. rugpjūčio 23 d. pareiškėja bankui pateikė dvylika lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymų dėl mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų sumų gražinimo. Dalyje prašymų pareiškėja nurodė, kad jos atžvilgiu buvo įvykdytas sukčiavimas, likusioje dalyje pateikė duomenis, kad paslaugų teikėjas nesuteikė pareiškėjai žadėtų paslaugų.

Įvertinęs visus surinktus duomenis, bankas dviem atvejais, t. y. dėl 196,54 Eur ir 700 Eur sumų, nusprendė pradėti lėšų gražinimo procedūrą, o dėl likusių prašymų priėmė sprendimą atsisakyti pradėti lėšų gražinimo procedūrą, nes nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai įvykdytos arba paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos.

2022 m. rugpjūčio 23 d. pareiškėja, nesutikdama su banko priimtais sprendimais atsisakyti pradėti likusias lėšų gražinimo procedūras ir gražinti pareiškėjos prarastas sumas, pateikė bankui skundą.

2022 m. rugsėjo 5 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą į pareiškėjos pateiktą skundą, kuriame nurodė, kad priimti sprendimai yra pagrįsti, todėl keičiami nebus. Taip pat papildomai pateikė paaiškinimus, kodėl likusios lėšų gražinimo procedūros nebuvo pradėtos.

2022 m. rugsėjo 8 d. bankas pakartotinai kreipėsi į pareiškėją ir nurodė, kad 700 Eur sumos gražinimo procedūra buvo sėkminga, todėl pareiškėjai lėšos buvo gražintos.

2022 m. rugsėjo 22 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų gražinimo procedūra dėl 196,54 Eur mokėjimo kortele atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atmesta, nes buvo nustatyta, kad paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos.

Pareiškėja nesutiko su tuo, kad bankas priėmė sprendimą inicijuoti tik dvi lėšų gražinimo procedūras ir kad tik vienu atveju buvo nuspręsta gražinti lėšas, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas (išskyrus 700 Eur, šių lėšų gražinimo procedūra buvo sėkminga). Pareiškėja nurodo, kad su ja tretieji asmenys susisiekė per socialinius tinklus ir pasiūlė investuoti į kriptovaliutas. Pareiškėja nurodo, kad iš pradžių investavo mažas sumas, tačiau, gavusi pirmąjį pelną, kurį pavyko persivesti į asmeninę sąskaitą, pradėjo investuoti didesnes sumas. Pareiškėja paaiškino, kad kai dar kartą norėjo persivesti uždirbtą pelną į savo asmeninę banko sąskaitą, platforma suspendavo pareiškėjos virtualią piniginę ir nurodė, kad, norint atgauti pinigus ir pelną, reikia sumokėti pelno mokesť. Pareiškėja tuomet suprato, kad

tai gali būti sukčiai, tad nedelsdama kreipėsi į banką.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos iš atsiskaitomosios sąskaitos, buvo inicijuotos pačios pareiškėjos naudojantis jai priklausančiu telefonu „Android 10“. Bankas nurodo, kad kiekvieną kartą atlikdama ginčijamą mokėjimo operaciją kredito pervedimu pareiškėja turėjo suvesti saugos kodą, naudodama gavėjo duomenis ir patvirtinti mokėjimą suvedant banko programėlės saugos kodą arba naudojantis biometriniais duomenimis (veido arba piršto atspaudu autentifikacija). Banko teigimu, pareiškėjai pridėjus naudodama gavėją ir kredito pervedimu inicijavus pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją, buvo rodomas mokėjimo įspėjimas, kuris įspėjo pareiškėją apie galimą sukčiavimo riziką<sup>1</sup>. Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja patvirtino visus naujus naudodama gavėjus ir atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Taip pat pareiškėja neginčija fakto, kad pati atliko ir autorizavo visus ginčijamus mokėjimus. Taigi, banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, todėl jam negali kilti pareiga gražinti pareiškėjos prašomų lėšų.

Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų mokėjimo kortele, bankas teigė, kad, turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, mokėjimai buvo atlikti mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizavus. Nurodoma, kad pati pareiškėja neneigia pati atlikusi šias ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko teigimu, pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos mokėjimo kortele, neatitinka ir sąlygų ginčyti jas tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa Produktų* ir paslaugų taisyklių vadove (angl. *VISA Core Rules and VISA Product and Service Rules guide*) (toliau – *Visa* taisyklės) nustatyta tvarka. Bankas nurodo, kad tokios ginčijamos mokėjimo operacijos galėtų būti ginčijamos ir taikoma lėšų gražinimo procedūra, jeigu kortelės turėtojas, šiuo atveju pareiškėja, „negavo prekių ar paslaugų, ar prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta“. Atsižvelgdamas į faktines aplinkybes, bankas nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai įvykdytos į *Coinbase le Eur*, *Crypto.com* ir *Binance* sąskaitas, t. y. lėšos pervestos įstaigoms, teikiančioms finansų paslaugas. Šiuo atveju paslauga, t. y. pervedimai, sėkmingai įvykdyta, tad šis ginčas vertintinas kaip negaliojantis ir ginčijamų lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai, o pradėti lėšų gražinimo procedūrą tada, jei pareiškėjai nebūtų suteiktos paslaugos, už kurias buvo sumokėta. Banko nuomone, mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir tinkamai įvykdytos, o paslaugos taip pat suteiktos, todėl jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų ginčijamų 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjai gražinti jos vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas pagrįstumo.

Svarbu pažymėti, kad iš banko pateiktų duomenų matyti, kad vienos ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervesta lėšų suma, t. y. 700 Eur, inicijavus lėšų gražinimo procedūrą, buvo gražinta pareiškėjai, todėl šiame sprendime toliau bus pasisakoma tik dėl likusių ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti jai ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pagal šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl bankui nekyla pareiga gražinti kredito pervedimu pervestų lėšų. Taip pat bankas nurodo, kad lėšų gražinimo procedūrų inicijavimas yra negalimas, nes neatitinka *Visa* taisyklių sąlygų.

<sup>1</sup> Minėtas įspėjimas: „Ar žinojote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šiuos pinigus. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) bankas turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas; 2) bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą.*

#### *1. Dėl banko pareigos gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas*

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 gavėjų sąskaitas. 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 sugrąžinti 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (tiek atliktas mokėjimo kortele, tiek kredito pervedimu) įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. 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.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja, ginčijamas mokėjimo operacijas atlikdama kredito pervedimu, būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad, inicijuodama ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėja patvirtino naudos gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pridant naują gavėją, pareiškėja pranešimu buvo informuota apie galimas sukčių atakas, tačiau minėtą pranešimą ignoravo ir kredito pervedimais atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

#### *2. Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinių mokėjimo kortelių*

### organizacijų Visa taisyklės

Įvertinus pareiškėjos kreipimesi nurodytas aplinkybes, teigtina, kad, pareiškėjos vertinimu, bankas nepagrįstai neinicijuoja likusių ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūrų ir nepadeda pareiškėjai susigražinti prarastų lėšų.

Vertinant pareiškėjos 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 tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse. 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 minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *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.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjos prašymai gražinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų operacijų lėšas buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* kortelėmis atliktų mokėjimų, kai prašymas inicijuojamas dėl lėšų gražinimo, kai pardavėjas nesuteikė žadėtų prekių ar paslaugų. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų dėl pareiškėjos mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas vadovaujasi *Visa* taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis.

*Visa* taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Iš pirmiau nagrinėtų duomenų matyti, kad atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos, t. y. operacijos buvo atliktos į mokėjimo įstaigas ir paslauga, t. y. pinigų pervedimas, buvo suteikta.

Taip pat bankas savo atsiliepime nurodė, kad dalyje pareiškėjos pateiktų lėšų gražinimo prašymų nurodyta, kad lėšos buvo prarastos dėl įvykdyto sukčiavimo, tačiau tai, pasak banko, nėra pagrindas taikyti lėšų gražinimo procedūras. Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriumi, mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai kortelės turėtojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Šiuo atveju, kaip rodo banko pateikti duomenys, ginčijamos mokėjimo operacijos mokėjimo kortele buvo atliktos ir autorizuotos pačios pareiškėjos (tai patvirtina ir pati pareiškėja). Dėl šios priežasties manytina, kad nagrinėjamu atveju bankas pagrįstai netaikė lėšų gražinimo procedūros ir dėl to, kad lėšos buvo pasisavintos sukčiavimo būdu.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė taikyti *Visa* taisyklėse numatytas lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjos argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad pareiškėjos lėšos būtų gražintos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Kadangi 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, atmetė pareiškėjos prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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. reikalavimus.

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