



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. rugpjūčio 12 d. – 27 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke, panaudojus pareiškėjai priklausančią mokėjimo kortelę, buvo atlikta 4 990 Eur mokėjimo operacija lėšų gavėjui „Binance“ ir du mokėjimai atlikti kredito pervedimu – 9 750 Eur , „Equisition OU“ ir 1 738 GBP (2 084,56 Eur) „Ivan Belchev“ (toliau – lėšų gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 16 824,56 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. kovo 1 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjos teigimu, su ja susisiekė *Horizon Consulting Group* atstovas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėja turėjo sumokėti pradinį mokestį, o vėliau jai turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis „Anydesk“ ir „TeamViewer“ nuotolinio valdymo programėlėmis. Pareiškėja teigė sutikusi su pasiūlymu ir parsisiuntusi „Anydesk“ ir „TeamViewer“ programėles. Pareiškėja nurodė, kad, kai tik parsisiuntė programėles, buvo raginama inicijuoti mokėjimo operacijas į *Horizon Consulting Group* platformą, tai pareiškėja ir padarė. Pareiškėja nurodė, kad vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi. Dėl šios priežasties pareiškėja suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka.

Atsižvelgdamas į pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą. 2022 m. kovo 15 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą į skundą ir paprašė papildomų duomenų apie ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja prašomos informacijos nepateikė, todėl bankas, atsakydamas į pakartotinai 2022 kovo 19 d. pateiktą pareiškėjos skundą, 2022 m. kovo 22 d. nurodė, kad bankas negali išnagrinėti pareiškėjo situacijos, nes nebuvo pateikti papildomai prašomi duomenys.

2022 m. rugsėjo 9 d. pareiškėja pateikė atsakymą, kuriame nurodė tik dalį banko prašomų pateikti papildomų duomenų. Atsižvelgdamas į visus surinktus duomenis, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėja pati autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, taip pat praleido terminą pateikti prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką grąžinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. grąžinti 16 824,56 Eur. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *Horizon Consulting Group* sąskaitą. Pareiškėja nurodo, kad su *Horizon Consulting Group* buvo sudariusi sutartį ir atsidiarusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Horizon Consulting Group* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja nurodo, kad po pirmos ginčijamos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėja pabrėžė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatinta pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrinta, kad jos 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

dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką grąžinti pareiškėjos prarastas ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos iš pareiškėjos banko sąskaitos, buvo inicijuotos pačios pareiškėjos naudojantis jai priklausančiu telefono aparatu „WAS-LX1“. Bankas nurodo, kad kiekvieną kartą atlikdama ginčijamą mokėjimo operaciją kredito pervedimu pareiškėja turėjo suvesti saugos kodą, naudos gavėjo duomenis ir patvirtinti mokėjimo operaciją suvedant banko programėlės saugos kodą arba naudojantis biometriniais duomenimis (veido arba piršto atspaudu autentifikacija).

Banko teigimu, pareiškėjai pridėjus naują naudos gavėją ir kredito pervedimu inicijavus ginčijamą mokėjimo operaciją, buvo rodomas mokėjimo įspėjimas, kuris įspėjo pareiškėją apie galimą sukčiavimo riziką¹. Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja patvirtino visus naujus naudos gavėjus ir inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Taip pat bankas pažymėjo, kad pareiškėjai patvirtinus naują naudos gavėją po mokėjimo operacijos inicijavimo, banko saugumo sistema aktyvavo autorizuoto mokėjimo atsisakymo funkciją (angl. *Authorized Push Payment Model Decline*) (toliau – APP atsisakymas), tai yra, pareiškėjos inicijuotas mokėjimas buvo automatiškai atmestas ir pareiškėja buvo perspėta dėl didelės sukčiavimo rizikos. Taip pat pareiškėja neginčija fakto, kad pati atliko ir autorizavo visas ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl, banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir jam nekyla pareiga grąžinti autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų.

Dėl ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos mokėjimo kortele, bankas teigė, kad, turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, mokėjimo operacija buvo atlikta mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizavus *3D secure* metodu. Nurodoma, kad pareiškėja neneigia pati atlikusi šią ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija, atlikta mokėjimo kortele, neatitinka sąlygų ją ginčyti vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklių vadove (angl. *MasterCard chargeback guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės) nustatyta tvarka. Bankas nurodo, kad pareiškėja nepateikė lėšų grąžinimo prašymo bankui dėl mokėjimo kortele atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos. Bankas pareiškėjos vardu taip pat negalėjo pradėti lėšų grąžinimo procedūros po gauto pareiškėjos skundo, nes buvo praleistas „*MasterCard*“ taisyklėse numatytas 120 dienų terminas. Bankas taip pat atkreipia dėmesį, kad net ir tuo atveju jei lėšų grąžinimo procesas būtų buvęs pradėtas laiku (nepraleidus 120 kalendorinių dienų termino), remiantis banko turimais duomenimis, šis procesas būtų buvęs nesėkmingas ir pareiškėjos prašymas greičiausiai būtų buvęs atmestas. Atsižvelgdamas į faktines aplinkybes, bankas nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo sėkmingai įvykdyta į *Binance* sąskaitą, t. y. lėšos pervestos įstaigai, teikiančiai finansines paslaugas. Šiuo atveju paslauga, t. y. pervedimas, sėkmingai įvykdytas, tad ginčo procedūra negalima.

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 grąžinti jos vardu atidarytoje banko sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas pagrįstumo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi grąžinti 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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Taip pat bankas nurodo, kad lėšų grąžinimo procedūros inicijavimas dėl mokėjimo, įvykdyto mokėjimo kortele, yra negalimas, nes neatitinka *MasterCard* taisyklių sąlygų.

¹ Minėtas įspėjimas: „Ar žinojote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šDSių pinigų. 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 pareiškėjos prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą MasterCard taisyklių pagrindu.

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 naudą gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pridėdam naują gavėją, pareiškėja pranešimu buvo ne tik informuota apie galimas sukčių atakas, tačiau inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo automatiškai atmetos ir pareiškėja buvo perspėta dėl didelės sukčiavimo rizikos. Nepaisant to pareiškėja minėtus pranešimus ir mokėjimo atmetimus 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 grąžinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų MasterCard taisykles

Pareiškėjos teigimu, bankas nepagrįstai neinicijuoja mokėjimo kortele atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo procedūros ir nepadedą pareiškėjai susigrąžinti prarastų lėšų.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortele ir yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglementuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją MasterCard dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjos reikalavimas grąžinti mokėjimo kortele atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas buvo pateiktas dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard kortele atlikto mokėjimo.

MasterCard taisyklių 57-58 puslapyje nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas per 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo patvirtinimo dienos.

Bankas nurodė, kad pareiškėja pateikė prašymą dėl ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo praleidusi MasterCard taisyklėse nustatytą terminą, t.y. praėjus 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo patvirtinimo dienos. Tai reiškia, kad bankui nebekilo pareiga inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros, kadangi pareiškėja kreipėsi praleidusi MasterCard taisyklėse nustatytą terminą, taip pat, kaip rodo banko pateikti duomenys, ginčijama mokėjimo operacija mokėjimo kortele buvo atlikta ir autorizuota pačios pareiškėjos (tai patvirtina ir pati pareiškėja).

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti MasterCard taisyklėse numatytą lėšų grąžinimo procedūrą, o pareiškėjos argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad pareiškėjos lėšos būtų grąžintos, 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 MasterCard taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjos prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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.