



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-06-15 Nr. 429-367
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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 2022 m. gegužės 31 d. – 2022 m. liepos 7 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke pasinaudodamas banko jam išduota mokėjimo kortele inicijavo 9 mokėjimo operacijas gavėjai UAB „Bifinity“ (toliau – gavėjas Nr. 1), turėdamas tikslą platformoje *Binance* investuoti pinigines lėšas ir uždirbti pelno. Bendra mokėjimo kortele gavėjui Nr. 1 inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 94 200 JAV dolerių.

2022 m. liepos 5 d. bei 2022 m. liepos 7 d. pareiškėjas iš savo banko sąskaitos inicijavo dvi mokėjimo operacijas kredito pervedimu gavėjui „Paysafe Payment Solutions Ltd“ (toliau – gavėjas Nr. 2). Bendra gavėjui Nr. 2 inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 34 388, 88 Eur.

Iš viso pareiškėjas gavėjui Nr. 1 bei gavėjui Nr. 2 (toliau – gavėjai) bendrai inicijavo 11 mokėjimo operacijų (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos). Bankas pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė ir lėšas pervedė gavėjams.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad su juo susiekė asmenys, prisistatę įmonės *Lifetime Investments* atstovais, ir pasiūlė jam investuoti į virtualias valiutas. Pareiškėjas teigė tuo metu tikėjęs, kad investicijos į virtualias valiutas yra geras būdas uždirbti pelno. Todėl pareiškėjas iš savo sąskaitos banke inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams. Tačiau pareiškėjas, negavęs jam žadėto pelno ir negalėdamas iš *Binance* platformoje savo vardu atidarytos sąskaitos bei iš bendrovės „Paysafe Payment Solutions Ltd“ susigrąžinti lėšų, suprato, kad tapo investinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas teigė, kad jis nėra finansinių paslaugų profesionalas, todėl negalėjo suprasti, kad pateko į finansinio sukčiavimo schemą, o bankas, priešingai, būdamas profesionalas, prieš įvykdydamas ginčijamas mokėjimo operacijas, turėjo įdėti daugiau pastangų, kad pareiškėją išpėtų apie galimą sukčiavimo riziką ir galimą lėšų praradimą. Pareiškėjo teigimu, bankas neužtikrino jo lėšų sąskaitoje saugumo, todėl pareiškėjas patyrė nuostolių. Papildomai pareiškėjas teigė, kad užpildė ir bankui pateikė prašymus inicijuoti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) procedūrą dėl mokėjimo operacijų, inicijuotų mokėjimo kortele, tačiau bankas nepradėjo šių mokėjimo operacijų ginčo procedūros.

Pareiškėjas prašė, kad bankas jam grąžintų pusę jo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo prarastos sumos – 58 600 JAV dolerių.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir lėšas pervedė gavėjams. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos banko ir pareiškėjo sutartu būdu, pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankas paaiškino, kad, gavęs pareiškėjo prašymą sugrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, kreipėsi į lėšų gavėjo banką prašydamas sugrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, tačiau gavo atsakymą, kad lėšų sugrąžinti nebėra galimybės.

Banko teigimu, pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, neatitinka sąlygų jas ginčyti vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių

organizacijos *MasterCard* taisyklių vadove (angl. *MasterCard chargeback guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės) nustatyta tvarka. Atsižvelgdamas į faktines aplinkybes, bankas nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos mokėjimo kortele buvo sėkmingai įvykdytos ir lėšos pervestos į *Binance* sąskaitą. Tokiu atveju laikoma, kad paslauga, t. y. lėšų pervedimas, buvo sėkmingai suteikta, tad mokėjimo operacijų ginčo procedūra negalima.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo argumento, kad bankas jo prieš ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą neįspėjo apie galimą sukčiavimo riziką, bankas pažymėjo, kad, prieš pareiškėjui patvirtinant ginčijamas mokėjimo operacijas, banko programėlėje pareiškėjui buvo rodomas įspėjimas, kad reikia įsitikinti, ar lėšų gavėjas yra pažįstamas ir ar juo pasitikima. Pareiškėjas šių banko pateiktų įspėjimų nepaisė ir vis tiek inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas.

Bankas, pasisakydamas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, inicijuotų mokėjimo kortele, teigė, kad, turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizavus *3D secure* metodu. Nurodoma, kad pareiškėjas neneigia pats inicijavęs šias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. 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 pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytų lėšų dalį 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 pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų 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 mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo 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 MasterCard taisyklių pagrindu; 3) bankas užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas su pareiškėju turi pasidalinti nuostolius, patirtus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtinto davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų dalį, lygią pusei visų banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumos.

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 autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operaciją bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui grąžinti pusę ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėjas savo kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo kėlė klausimą, ar bankas pagrįstai ginčijamoms mokėjimo operacijoms, inicijuotoms mokėjimo kortele, netaikė lėšų grąžinimo procedūros procedūros ir tuo pagrindu nesugrąžino ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų.

Vertinant pareiškėjo 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 MasterCard taisyklėse. 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 minėtose 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.

MasterCard taisyklėse nustatyta galimybė prekės ar paslaugos negavimo atveju inicijuoti MasterCard lėšų grąžinimo procedūrą, t. y. MasterCard taisyklėse įtvirtintame mokėjimo operacijų ginčijimo pagrindų sąrašė šiam pagrindui suteiktas kodas 4855 „Nesuteiktos „prekės ar paslaugos“ (angl. *Goods or Services Not Provided*), o jo taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 49–52 puslapiuose. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų grąžinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas jos nepateikia arba nesuteikia mokėtojui per sutartą terminą, o jei terminas nesutartas – per 30 kalendorinių dienų nuo minėto atsiskaitymo atlikimo, nebent iš karto žinoma, kad, suėjus minėtam 30 kalendorių dienų terminui, prekė ar paslauga vis tiek nebus pristatyta arba suteikta (pvz., lėšų gavėjas yra nutraukęs savo veiklą).

Vertinant, ar ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, tenkino pirmiau minėtas MasterCard sąlygas, svarbu įvertinti, dėl kokių prekių ar paslaugų bei jų

pateikimo sąlygų buvo sutarę pareiškėjas ir lėšų gavėjas Nr. 1, kuriam pareiškėjas atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, taip pat ar lėšų gavėjas, gavęs iš pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų sumą, pateikė arba suteikė pareiškėjui sutartą prekę ar paslaugą.

Iš pareiškėjo pateiktų duomenų matyti, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėja ir lėšų gavėją siejo sutartiniai santykiai, t. y. pareiškėjas turėjo *Binance* sąskaitą, atidarytą pas lėšų gavėją Nr. 1, o, atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas, siekė papildyti savo *Binance* sąskaitą, kad vėliau galėtų atlikti paskesnes investicijas. Pareiškėjo pateikta informacija, t. y. kad lėšų gavėjas Nr. 1 buvo įskaitęs į pareiškėjo *Binance* sąskaitą mokėjimo operacijų sumą, leidžia daryti išvadą, kad lėšų gavėjas Nr. 1 suteikė pareiškėjui sutartas paslaugas. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas nereiškia pretenzijų lėšų gavėjui Nr. 1 dėl jo suteiktų jam paslaugų tinkamumo.

Lietuvos banko vertinimu, pirmiau minėta informacija leidžia daryti išvadą, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, netenkina *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad mokėjimo operacijų sumos gavėjas nesuteikė sutartos prekės ar paslaugos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą tuo pagrindu, kad pareiškėjas negavo iš lėšų gavėjo Nr. 1 sutartų paslaugų, buvo teisėtas ir pagrįstas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta, 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.

Aplinkybė, kad iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurioms pats pareiškėjas pripažįsta davęs sutikimą, nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolius.

Be to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, prieš pareiškėjui patvirtinant ginčijamas mokėjimo operacijas, banko programėlėje buvo rodomas pranešimas, kad mokėtojas turėtų įsitikinti, ar tikrai pažįsta lėšų gavėją ir juo pasitiki, nes kitaip gali prarasti savo lėšas.¹ Vis dėlto pareiškėjas šių banko įspėjimų nepaisė ir lėšų gavėjui Nr. 2 inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, bei į tai, kad ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjo nuostolius dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (ar) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų dalį, 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.

¹ Pranešimo tekstas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others, and we will never ask you to make a payment.“

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 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