



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-05 Nr. 429-410
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Nuo 2022 m. rugpjūčio 13 d. iki 2022 m. rugsėjo 28 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *VISA* lėšų gavėjui „www.kucoin.com“ buvo atliktos trys mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 6 000 USD ir 3 000 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. spalio 6 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas pažymėjo, kad jis siekė investuoti įmonėje „Meta Trader“, todėl atliko tris mokėjimus per „www.kucoin.com“ platformą. Po atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas pastebėjo, kad jo investavimo sąskaita buvo užblokuota. Pareiškėjo teigimu, tam, kad investavimo sąskaita būtų atblokuota, jis turėjo atlikti papildomus mokėjimus. Dėl šios priežasties, pareiškėjas suprato, kad buvo apgautas sukčių.

2022 m. spalio 6 d. – 2022 m. spalio 12 d. pareiškėjas užpildė ir pateikė tris lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų. Atitinkamai juose nurodė, kad tapo sukčiavimo auka ir negali susigražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų iš investavimo platformos, tačiau papildomos informacijos, ar pareiškėjas negavo prekių ir paslaugų, ar lėšos pasisavintos sukčiavimo būdu pareiškėjas nepateikė.

Bankas, atsižvelgęs į tai, kad vienas lėšų gražinimo prašymas buvo pateiktas nenurodant pakankamai informacijos, atsisakė jį tenkinti ir pradėti lėšų gražinimo procedūrą. Atsisakydamas tenkinti antrąjį pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą, bankas nurodė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta pinigų įskaitymo būdu ir paslauga buvo suteikta, todėl šiai ginčijamai mokėjimo operacijai nėra galimybės pradėti lėšų gražinimo procedūros. Įvertinęs trečiąjį pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą dėl 2022 m. rugsėjo 8 d. ginčijamos mokėjimo operacijos, bankas priėmė sprendimą inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, kurios metu pareiškėjui buvo gražinta 5 000 USD suma.

Nuo 2022 m. gruodžio 12 d. iki 2023 m. vasario 23 d. tarp banko ir pareiškėjo vyko susirašinėjimas, kuriuo pareiškėjas siekė išsiaiškinti, kodėl dėl likusių dviejų ginčijamų mokėjimo operacijų nebuvo pradėtos lėšų gražinimo procedūros, o bankas pareiškėjui pateikė motyvuotus atsakymus dėl prašymų netenkinimo.

Pareiškėjas nesutiko su banko priimtu sprendimu neinicijuoti likusių dviejų lėšų gražinimo procedūrų, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką pradėti likusias dvi lėšų gražinimo procedūras ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas (išskyrus 5 000 USD, nes šių lėšų gražinimo procedūra buvo sėkminga). Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis kaip ir pirmajame kreipimesi į banką.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas nurodė, kad turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, mokėjimai buvo atlikti mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizuoti 3DS funkcija. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo metu nebuvo užfiksuoti techniniai ar kitokie trukdžiai, galėję turėti įtakos atliktiems mokėjimams ar jų teisėtumui. Taip

pat bankas atkreipia dėmesį, kad atsižvelgiant į banko turimus vidinius duomenis prie paskyros ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo laikotarpiu buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas iš savo naudojamo įrenginio „iPhone 11 Pro“. Taip pat bankas nurodo, kad šių ginčijamų mokėjimo operacijų galutinis adresatas yra „Meta Trader“, kuris pareiškėjui nesuteikė žadėtų paslaugų, tad bankas negali būti laikomas atsakingu už tolimesnius veiksmus¹.

Bankas, pasisakydamas dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, atkreipia dėmesį, kad vadovaujantis VISA paslaugų ir produktų taisyklių vadovu (angl. *Visa Core Rules and VISA Product and Service rules Guide*) (toliau – VISA taisyklės), sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų gražinimas galimas tik tuo atveju, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Bankas akcentuoja, kad visos trys ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Pasisakydamas dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo tolimesnio proceso bankas pateikė paaiškinimus įvardintus šiame sprendime aukščiau.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad bendrai vertinant visos trys atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos nepatenka į VISA taisyklių apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas. Mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei ginčijamos mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai, todėl bankas nurodo, kad 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 inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir tokiu būdu gražinti pareiškėjui prarastas lėšas.

Svarbu pažymėti, kad iš banko pateiktų duomenų matyti, kad vienos ginčijamos mokėjimo operacijos metu atliktas mokėjimas, t. y. 5 000 USD, inicijavus lėšų gražinimo procedūrą, buvo gražintas pareiškėjui, todėl šiame sprendime toliau bus pasisakoma tik dėl likusių dviejų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, t. y. 9000 Eur².

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti jam ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo prašymu, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, todėl bankui nekyla pareiga gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Taip pat bankas nurodo, kad lėšų gražinimo procedūrų inicijavimas yra negalimas, nes neatitinka VISA taisyklių sąlygų.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras.

Įvertinus pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, matyti, kad pareiškėjas nesutinka su banko priimtu sprendimu ir nurodo, kad bankas nepagrįstai neinicijuoja likusių ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūrų ir nepadedą pareiškėjui susigrąžinti prarastų 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 VISA taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglementuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose 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.

¹ Bankas atsiliepime paaiškino, jog pareiškėjas ginčijamas mokėjimo operacijas atliko į savo vardu atidarytą mokėjimo sąskaitą (www.kucoin.com), bet toliau lėšos buvo pervestos į investavimo platformą „MetaTrade“, kuri pareiškėjui nesuteikė žadėtų paslaugų.

² Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjo nurodyta suma.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjo prašymai grąžinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų operacijų lėšas buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortelėmis atliktų mokėjimų.

Bankas ginčo nagrinėjimo metu pateikė duomenis, jog pirmajame pareiškėjo pateiktame lėšų grąžinimo prašyme nebuvo pateikta visa reikiama informacija, kuri yra reikalinga pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, todėl jis buvo paliktas nenagrinėtas su galimybe prašymą pareiškėjui pateikti iš naujo.

Lietuvos banko vertinimu, išnagrinėjus tiek banko pateiktus paaiškinimus, tiek pateiktus objektyvius įrodymus, t. y. pirmąjį pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą, sutiktina su banku, kad pareiškėjas nepateikė visos bankui būtinos informacijos apie ginčijamą mokėjimo operaciją, kuri yra reikalinga tinkamai įvertinti, ar yra galimybė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą. Svarbu pažymėti, kad pirmajame lėšų grąžinimo prašyme pareiškėjas pateikė lakonišką informaciją apie ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas bankui nepateikė visos būtinos informacijos apie ginčijamą mokėjimo operaciją, todėl bankas pagrįstai paliko pareiškėjo pateiktą prašymą nenagrinėtiną su galimybe prašymą pareiškėjui pateikti iš naujo.

Atsisakydamas tenkinti antrąjį pareiškėjo pateiktą prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pradėjimo, bankas nurodė, kad nors pateiktas lėšų grąžinimo prašymas yra neišsamus, tačiau pareiškėjas pateikė šiek tiek daugiau informacijos apie ginčijamą mokėjimo operaciją, iš kurios matyti, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta, t. y. ji buvo tinkamai autorizuota paties pareiškėjo ir lėšos buvos pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad bankas neturėjo pareigos pradėti lėšų grąžinimo procedūros dėl antrojo lėšų grąžinimo prašymo.

VISA taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų grąžinimo 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 investicinę mokėjimo sąskaitą ir paslauga, t. y. pinigų pervedimas, buvo suteikta. Dėl šios priežasties, galima daryti išvadą, kad bankas šiuo pagrindu neturėjo pareigos pradėti lėšų grąžinimo procedūros pagal antrąjį pareiškėjo pateiktą lėšų grąžinimo prašymą.

Taip pat bankas savo atsiliepime nurodė, kad pareiškėjo pateiktame antrajame lėšų grąžinimo prašyme yra nurodyta, kad lėšos buvo prarastos dėl įvykdyto sukčiavimo. Vadovaujantis VISA taisyklių 11.7 skyriumi, mokėjimo grąžinimo 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, konkreči ginčijama mokėjimo operacija dėl kurios pareiškėjas pateikė antrąjį lėšų grąžinimo prašymą buvo autorizuota paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties manytina, kad nagrinėjamu atveju bankas dėl antrojo lėšų grąžinimo prašymo ir šiuo pagrindu pagrįstai netaikė lėšų grąžinimo procedūros.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas pagrįstai abiejų lėšų grąžinimo prašymų atveju atsisakė taikyti VISA taisyklėse numatytas lėšų grąžinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nepradėjo lėšų grąžinimo procedūrų, kad pareiškėjo lėšos būtų grąžintos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

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 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