



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-10-05 Nr. 429-492
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos XX (XX) (toliau – pareiškėja) vardu jos atstovės advokatės XX (toliau – atstovė) pateiktą kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. kovo 12–29 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke pareiškėja inicijavo trylika mokėjimų, kurių bendra suma 52 544,53¹ Eur, į lėšų gavėjų „Puregold Sgd“ ir „pg pay.com“ (toliau – gavėjai) mokėjimo sąskaitas (toliau – ginčijami mokėjimai).

2022 m. rugpjūčio 19 d. atstovė pareiškėjos vardu kreipėsi į banką prašydama pareiškėjai gražinti 52 792,98 Eur. Pasak atstovės, tikrasis ginčijamais mokėjimais pasisavintų lėšų gavėjas yra fiktyvią investavimo veiklą vykdanči BROKERAGEA. Atstovė kreipėsi į banką nurodo, kad 2021 m. lapkričio mėnesį su pareiškėja susisiekė minėtos įmonės darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti. Pareiškėja atsidarė sąskaitą banke ir atliko kitus trečiųjų asmenų nurodytus veiksmus. Po kurio laiko pareiškėja suprato, kad BROKERAGEA nesuteikė paslaugų, už kurias sumokėjo pareiškėja, t. y. nevykdė investicinių sandorių. Pareiškėja bandė susisiekti su BROKERAGEA, siekdama atgauti prarastas lėšas, tačiau nesėkmingai.

2022 m. rugpjūčio 31 d. gautas banko atsisakymas tenkinti pareiškėjos prašymą.

2023 m. rugpjūčio 15 d. atstovė pareiškėjos vardu kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir žalos atlyginimo. Kreipimesi nurodyta, kad, vadovaujantis teisės aktais, bankas privalo nustatyti savo klientų ir galutinių naudos gavėjų tapatybę, kaip finansų institucija, bankas privalo rūpintis savo klientų interesais, įskaitant atsakomybę vykdyti monitoringą ir tirti neįprastus lėšų pervedimus. Atstovės teigimu, visi pareiškėjos atlikti ginčijami mokėjimai turėjo būti laikomi neįprastais dėl šių priežasčių: 1) didelė lėšų suma pervesta užsienio valiuta; 2) mokėjimų kiekis itin didelis – 13; 3) mokėjimai atlikti neaiškiu tikslu ir gavėjui, esančiam užsienyje. Pasak atstovės, bankas turėjo visa tai įvertinti ir užblokuoti tokius ginčijamus mokėjimus, tačiau bankas su pareiškėja nesusisiekė ir jokios papildomos informacijos neprašė, taigi, elgėsi neatsakingai pareiškėjos atžvilgiu.

Atstovė pabrėžė, kad bankas tą pačią dieną, kai sužinojo apie situaciją, be jokių paaiškinimų nusprendė užblokuoti pareiškėjos banko sąskaitą, todėl iš pareiškėjos buvo atimta galimybė prašyti, kad būtų pradėta lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūra. Pasak atstovės, pareiškėja į banką nesikreipė anksčiau, nes ne iš karto suprato, kad BROKERAGEA vykdė fiktyvią veiklą ir apgavo pareiškėją. Atstovės teigimu, jei pareiškėja būtų buvusi laiku įspėta apie rizikas, kylančias dėl tokių ginčijamų mokėjimų, ji būtų kreipusis dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo laiku. Pasak atstovės, jeigu bankas iškart nebūtų uždaręs pareiškėjos sąskaitos ir būtų inicijavęs lėšų gražinimo procedūrą laiku, potencialiai buvo galima atgauti pareiškėjos prarastas lėšas. Atstovė nurodo, kad vien pareiškėjos sąskaitos užblokavimas neatleidžia banko nuo atsakomybės ir įsipareigojimų, dėl kurių tinkamo nevykdymo pareiškėja patyrė tiesioginę žalą.

¹ Iš viso ginčijami mokėjimai sudarė 76 986,26 SGD ir 853,83 EUR. Visų ginčijamų mokėjimų vertė, remiantis banko vidinių sistemų duomenimis, preliminariai siekia 52 544,53 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir lėšas pervedė gavėjams. 2022 m. rugpjūčio 19 d. banke buvo gautas ir užregistruotas kreipimasis pareiškėjos vardu, kuriame buvo nurodytos aplinkybės, susijusios su daugiau nei prieš 5 mėn. įvykdytomis mokėjimo operacijomis. Atstovei oficialus banko atsakymas į 2022 m. rugpjūčio 19 d. kreipimąsi buvo pateiktas 2022 m. rugpjūčio 31 d. 2023 m. kovo 24 d. bankas gavo atstovės el. laišką, informuojantį, kad nebuvo gautas oficialus banko atsakymas, todėl 2023 m. kovo 28 d. bankas pakartotinai² pateikė savo oficialų atsakymą atstovei. Banko teigimu, pati pareiškėja dėl galimo sukčiavimo į banką savarankiškai nesikreipė nei per mobiliąją programėlę, nei pati pateikė reikalavimą (skundą). Be to, terminas kreiptis į tarptautinių mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo³ taip pat buvo pradelstas, t. y. buvo praėję daugiau nei 120 kalendorinių dienų nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo dienos.

Banko teigimu, pareiškėjos inicijuoti ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti banko ir pareiškėjos sutartu būdu. Be to, pareiškėja neginčija fakto, kad pati inicijavo ginčijamus mokėjimus. Papildomai pažymėtina, jog ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis, o nei pareiškėja, nei jos atstovė nė karto nesikreipė į banką su lėšų gražinimo prašymais. Atsižvelgiant į tai bei laikantis banko vidaus procedūrų, 2023 m. rugpjūčio 25 d. pareiškėjos vardu buvo užpildyti lėšų gražinimo prašymai dėl visų ginčijamų mokėjimų, tačiau kadangi minėti prašymai buvo pateikti praėjus daugiau nei 120 kalendorinių dienų nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo dienos, banko specializuotos komandos sprendimu šie prašymai buvo atmesti. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad net jei prašymai dėl lėšų gražinimo būtų buvę pateikti anksčiau, būtų buvę atmesti dėl kitų priežasčių.

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

Papildomai bankas informavo, kad 2023 m. rugpjūčio 31 d. buvo priimtas sprendimas atnaujinti dalykinius santykius su pareiškėja, o nuo 2023 m. rugsėjo 1 d. pareiškėja vėl be suvaržymų galėjo naudotis savo sąskaita. Apie dalykinių santykių atnaujinimą pareiškėja buvo informuota per banko mobiliąją programėlę. 2023 m. rugsėjo 11 d. buvo gautas atstovės el. laiškas, kuriuo buvo prašoma išsamiau paaiškinti dalykinių santykių atnaujinimo priežastį. Atsakant į atstovės kreipimąsi, 2023 m. rugsėjo 13 d. jai buvo pateiktas banko oficialus atsakymas ir į pareiškėjos sąskaitą banke pervesta 50 Eur kompensacija už galimus patirtus nepatogumus.

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 pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų metu iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo. Atstovė tiek bankui, tiek Lietuvos bankui nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 52 792,98 Eur, tačiau atstovė nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad būtent tokią sumą pinigų pareiškėja pervedė gavėjams. Kita vertus, banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėja gavėjams bendrai pervedė 76 986,26 SGD ir 853,83 Eur. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad galima dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjos patirtų nuostolių suma yra 52 544,53 Eur.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų

² 2023 m. kovo 24 d. atstovė nurodė negavusi oficialaus banko atsakymo, todėl šis atstovei pakartotinai išsiųstas 2023 m. kovo 28 d.

³ Visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti mokėjimo kortele.

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 tiek kreipimesi į banką, tiek kreipimesi į Lietuvos banką atstovė aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad pareiškėja siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjos atstovė neneigia, kad pareiškėja davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų 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 pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas; 2) bankas pagrįstai atmetė pareiškėjos prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės) pagrindu; 3) bankas užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką atstovė nurodo, kad bankas turi pareiškėjai grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su atstovės nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal Visa taisykles

Atstovė kreipimesi į Lietuvos banką teigė, kad bankas tą pačią dieną, kai sužinojo apie

situaciją, be jokių paaiškinimų nusprendė užblokuoti pareiškėjos banko sąskaitą, todėl iš pareiškėjos buvo atimta galimybė reikalauti lėšų gražinimo procedūros. Atstovės teigimu, jeigu pareiškėja būtų buvusi laiku įspėta apie rizikas, kylančias dėl tokių ginčijamų mokėjimų, ji būtų kreipusis dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo laiku ir bankas potencialiai galėjo atgauti pareiškėjos prarastas lėšas. Taigi, pareiškėja kelia klausimą, ar bankas pagrįstai nutraukė dalykinius santykius su pareiškėja, užuot taikęs ginčijamiems mokėjimams lėšų gražinimo procedūrą ir tuo pagrindu sugražinęs ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas.

Pasak banko, ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis, tačiau nei pareiškėja, nei jos atstovė nė karto nesikreipė į banką su lėšų gražinimo prašymais. Atkreiptinas dėmesys, kad *Visa* taisyklės nustato griežtus terminus pateikti lėšų gražinimo prašymus. Banko teigimu, ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti 2022 m. kovo 11–28 d., o pareiškėjos vardu atstovė į banką pirmą kartą kreipėsi tik 2022 m. rugpjūčio 19 d., t. y. tik po 5 mėnesių. Taigi, banko teigimu, net jei bankas savo iniciatyva ar pareiškėjos prašymu būtų iškart inicijavęs lėšų gražinimo procedūrą, jau tada sprendimas būtų buvęs neigiamas, nes jau buvo pradelstas 120 dienų terminas. Vis dėlto bankas, siekdamas padėti pareiškėjai susigražinti ginčijamų mokėjimų lėšas, savo iniciatyva 2023 m. rugpjūčio 25 d. pareiškėjos vardu užpildė lėšų gražinimo prašymus dėl visų ginčijamų mokėjimų, tačiau banko specializuotos komandos sprendimu šie prašymai buvo atmesti.

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 *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 *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.

Visa taisyklių 11.10.2.4 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas dėl lėšų gražinimo procedūros kreipiasi per 120 dienų nuo mokėjimo įvykdymo ar per 120 dienų nuo to laiko, kai kortelės turėtojas turėjo gauti prekes ar paslaugas.

Lietuvos banko vertinimu, tiek iš atstovės pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos buvo pervestos pareiškėjos nurodytiems gavėjams 2022 m. kovo 12–29 d., tačiau kreipimasis pareiškėjos vardu su prašymu atlyginti jos patirtą žalą pateiktas bankui tik 2022 m. rugpjūčio 19 d. Iš pateiktų duomenų taip pat matyti, kad nei pareiškėja, nei jos atstovė nepateikė lėšų gražinimo prašymų, todėl bankas, siekdamas padėti pareiškėjai susigražinti ginčijamų mokėjimų lėšas, savo iniciatyva 2023 m. rugpjūčio 25 d. pareiškėjos vardu užpildė lėšų gražinimo prašymus dėl visų ginčijamų mokėjimų, tačiau banko specializuotos komandos sprendimu šie prašymai buvo atmesti.

120 dienų terminas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pasibaigė laikotarpiu nuo 2022 m. liepos 10 d. iki 2022 m. liepos 27 d., priklausomai nuo to, kada tiksliai buvo atliktas konkretus ginčijamas mokėjimas. Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad banko specializuotos komandos sprendimas atmesti pareiškėjos vardu užpildytus lėšų gražinimo prašymus buvo pagrįstas, nes minėti prašymai buvo pateikti praėjus daugiau nei 120 kalendorinių dienų nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo dienos.

Papildomai pažymėtina, kad, banko teigimu, net jeigu pareiškėja prašymus dėl lėšų gražinimo būtų pateikusi laiku, t. y. nepraleidusi 120 kalendorinių dienų termino, jie būtų buvę atmesti dėl kitų priežasčių.

Visa taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Įvertinus minėtas sąlygas, darytina išvada, kad lėšų gražinimo procedūra remiantis šiuo pagrindu yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą lėšų gavėjas nepateikia prekių arba nesuteikia paslaugų jos mokėtojui per sutartą terminą.

Lietuvos banko vertinimu, tiek iš atstovės pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos buvo pervestos pareiškėjos nurodytiems gavėjams, o pareiškėja jas galėjo investuoti, t. y. pareiškėja siekė investuoti į kriptovaliutą ir auksą. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis *Visa* taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, pagrįstai atmetė pareiškėjos prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriumi, vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų galėtų būti dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Šiuo nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti pačios pareiškėjos, naudojant „3D Secure“ autentifikavimo metodą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ir šiuo pagrindu bankas būtų turėjęs pagrįstą priežastį atmesti pareiškėjos prašymus inicijuoti lėšų gražinimo procedūras, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kaip minėta pirmiau, 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.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos atliekami ginčijami mokėjimai būtų papildomai patvirtinti naudojant „3D secure“ metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjos pateikti argumentai vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, bei į tai, kad nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjos nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (ar) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, taip pat kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjos 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 argumentą⁴.

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 XX reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko

⁴ 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.

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