



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-09 Nr. 429-5
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (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:

2023 m. gegužės 9–24 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke pareiškėjas inicijavo trylika ginčijamų mokėjimo operacijų, iš kurių: dešimt mokėjimo operacijų buvo atlikta kaip kredito pervedimai lėšų gavėjams A. A. (A. A.), B. B. (B. B.), C. C. (C. C.) ir D. D. (D. D.) (toliau – ginčijami kredito pervedimai) bei trys ginčijami mokėjimai *Visa*¹ ir *MasterCard*² mokėjimo kortelėmis (toliau – ginčijami mokėjimai kortele) (toliau bendrai – ginčijami mokėjimai). Ginčijamais kredito pervedimais buvo pervesta 37 674,54 USD, o ginčijamais mokėjimais kortelėmis – 4 337,95 USD, bendra visų ginčijamų mokėjimų suma 42 216,64 USD .

2023 m. gegužės 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir informavo, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Kartu su kreipimusi pareiškėjas bankui pateikė mobiliojo telefono ekrano nuotrauką, susijusias su dėl ginčijamais kredito pervedimais, jose matyti investavimo platforma, į kurią tariamai investavo pareiškėjas, susirašinėjimas su sukčiais ir kiti duomenys.

Gavęs pareiškėjo pateiktą informaciją, bankas atliko vidinį tyrimą ir 2023 m. gegužės 30 d. informavo pareiškėją apie jo rezultatus. Pareiškėjui paaiškinta, kad bankas priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjui ginčijamų kredito pervedimų sumos. Be kita ko, pareiškėjui pranešta, kad dalis jo pervestų lėšų (735 USD) yra užblokuotos vieno iš lėšų gavėjo banke esančioje atsiskaitomoje sąskaitoje, tačiau bankas jų negali gražinti pareiškėjui be kompetentingos institucijos nurodymo. Dėl šios priežasties bankas pasiūlė pareiškėjui kreiptis į teisėsaugos instituciją su prašymu išduoti bankui oficialų nurodymą. Tačiau bankas pažymėjo, kad nėra jokių garantijų, kad po 30 dienų termino bus galimybė sugražinti minėtas lėšas.

2023 m. birželio 14 d. bankas gavo Čekijos Respublikos policijos Prahos 2-ojo regiono direkcijos prašymą dėl mokėjimo operacijų lėšų gavėjų nustatymo. Gauta prašymo pagrindu bankas pateikė visus turimus ir aktualius ikiteisminiam tyrimui duomenis, tačiau iš Čekijos Respublikos policijos negavo jokių papildomų prašymų ar nurodymų.

2023 m. birželio 22 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir prašė pradėti lėšų gražinimo (ang. *chargeback*) procedūrą dėl visų ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą.

2023 m. liepos 6 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjo kreipimąsi ir paaiškino, kuo remdamasis priėmė sprendimą neatlyginti ginčijamų kredito pervedimų lėšų.³

2023 m. rugpjūčio 7 d., nesutikdamas su banko pateiktu atsakymu, pareiškėjas pateikė bankui dar vieną kreipimąsi, kuriame reikalavo: 1) gražinti atliekant ginčijamus mokėjimus prarastas lėšas; 2) paaiškinti, kodėl bankas nurodė, jog susisieks su lėšų gavėjo banku dėl galimybės gražinti dalį lėšų, nors patys ginčijami mokėjimai įvykdyti banko viduje; 3) kėlė klausimą, kodėl bankas sustabdė tik vieną ginčijamą mokėjimą kaip įtartina, nors jis, pareiškėjo

¹ 2023 m. gegužės 5 d. mokėjimo operacija *Visa* mokėjimo kortele Nr.*7900 lėšų gavėjai *Racovitaox.com*, ir 2023 m. gegužės 24 d. mokėjimo operacija *Visa* mokėjimo kortele Nr.*1136 lėšų gavėjai *Binance*.

² 2023 m. gegužės 24 d. mokėjimo operacija *MasterCard* mokėjimo kortele Nr.*4710 lėšų gavėjai *Binance*.

³ Šiame atsakyme bankas nepateikė informacijos dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo.

teigimu, buvo pats mažiausias ginčijamas kredito pervedimas, o stambesnius ginčijamus kredito pervedimus bankas leido atlikti; 4) kėlė klausimus dėl komunikacijos ir skaidrumo bei taikomų saugumo priemonių banke.

2023 m. rugpjūčio 25 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame papildomai nurodė pareiškėjui, jog jis ginčijamų kredito pervedimų metu buvo tinkamai įspėtas apie galimą sukčiavimo riziką. Be to, bankas dar kartą paaiškino, kaip ir kokios saugumo sistemos suveikė pareiškėjui atliekant ginčijamus kredito pervedimus. Taip pat bankas papildomai patikslino 2023 m. liepos 6 d. atsakyme vartotus terminus, įvardijant lėšų gavėjo banką. Pareiškėjas nesutiko su banko pateiktu pakartotiniu atsakymu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

2023 m. rugsėjo 25 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką. Papildomai pareiškėjas nurodė, kad tikrasis lėšų gavėjas buvo fiktyvią investavimo veiklą vykdanči kompanija MASL. Pareiškėjas taip pat teigė, kad bankas galimai nesilaikė teisės aktų reikalavimų ir tinkamai neapsaugojo pareiškėjo. Pareiškėjas nurodė, kad nors bankas jį informavo, kad vienam iš lėšų gavėjų lėšos buvo pervestos pačioje banko sistemoje ir bankas laikinai apribojo galimybes naudotis jomis, tačiau ir šių lėšų pareiškėjui vis tiek nepavyko atgauti.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė gavėjams. Banko saugos sistemos tinkamai perspėjo pareiškėją apie abejotina bei įtartina ginčijamų mokėjimų pobūdį. Pasak banko, pareiškėjas nepaisė šių pranešimų ir atliko ginčijamus mokėjimus. Be to, pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia, kad jam nekyla pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Taip pat bankas teigia, kad jau ginčo Lietuvos banke nagrinėjimo metu, t. y. 2023 m. spalio 16 d., pareiškėjui buvo pateiktas patikslintas banko atsakymas, nes ankstesniuose banko atsakymuose pareiškėjui nebuvo pasisakyta apie ginčijamus mokėjimus kortele. Bankas paaiškino, kad, atsižvelgdamas į pareiškėjo kreipimąsi, gautą iš Lietuvos banko, bei į tai, kad pats pareiškėjas nepateikė prašymų taikyti lėšų gražinimo procedūras, bankas pats pareiškėjo vardu inicijavo minėtus prašymus dėl dviejų 2023 m. gegužės 24 d. atliktų ginčijamų mokėjimų kortelėmis. Taip pat bankas pažymėjo, kad dėl likusio ginčijamo mokėjimo kortele, kuris buvo įvykdytas 2023 m. gegužės 5 d., bankas nusprendė neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros, nes suėjo *Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadove* (toliau – *Visa taisyklės*) numatytas 120 dienų terminas pateikti tokius prašymus. Atitinkamai bankas apie visus atliktus veiksmus informavo ir pareiškėją.

2023 m. gruodžio 6 d. bankas Lietuvos bankui pateikė papildomą informaciją, kurioje nurodė, kad atmetė banko iniciatyva inicijuotus lėšų gražinimo prašymus, nes nustatė, kad pareiškėjui paslaugos buvo tinkamai suteiktos. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

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. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių 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 mokėjimų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas ir taikyti lėšų gražinimo procedūras 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 tiek kreipimesi į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis 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 ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas; 2) pagrįstai Visa taisyklių ir tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos MasterCard (toliau – MasterCard taisyklės) nuostatų pagrindu atsisakė grąžinti pareiškėjo prarastas lėšas; 3) užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pareiškėjui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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 pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal Visa ir MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pažymėjo, kad kreipėsi į banką, prašydamas taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl visų ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai neinicijavo lėšų grąžinimo procedūrų ir tuo pagrindu nesugrąžino pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus kortele. Pasak banko, ginčijami mokėjimai kortele buvo atlikti tiek *Visa*, tiek *MasterCard* mokėjimo kortelėmis, o pareiškėjas nė karto nesikreipė į banką su lėšų grąžinimo prašymais. Atsižvelgdamas į tai, 2023 m. spalio 16 d. bankas pats pareiškėjo vardu inicijavo minėtus prašymus dėl dviejų ginčijamų mokėjimų kortele, kurie buvo įvykdyti 2023 m. gegužės 24 d., tačiau šie prašymai buvo atmesti, nes, banko turimais duomenimis, pareiškėjui buvo tinkamai suteiktos paslaugos

ir jis jomis pasinaudojo.

Svarbu pažymėti, kad mokėjimo kortelės turėtoji, vadovaujantis *Visa* ir *MasterCard* taisyklių nuostatomis, yra suteikta galimybė prašyti taikyti lėšų gražinimo procedūrą tik tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortelėmis, todėl nagrinėjamu atveju sprendime bus analizuojamas tik banko priimtas sprendimas būtent dėl ginčijamų mokėjimų kortele lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad 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* ir *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautines mokėjimo kortelių organizacijas *Visa* ir *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo.

2.1. Dėl galimybės 2023 m. gegužės 5 d. atliktam ginčijamam mokėjimui kortele taikyti lėšų gražinimo procedūrą

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.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2023 m. spalio 16 d., kai bankas neinicijavo lėšų gražinimo prašymo dėl 2023 m. gegužės 5 d. įvykdyto ginčijamo mokėjimo kortele, jau buvo praleistas *Visa* taisyklėse nustatytas terminas, todėl bankas ir neturėjo teisės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros.

Svarbu pažymėti ir tai, kad, net jeigu ir nebūtų praleistas *Visa* taisyklėse numatytas prašymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą terminas, vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriumi, vienas iš lėšų gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Šiuo nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, 2023 m. gegužės 5 d. ginčijamas mokėjimas kortele buvo sėkmingai atliktas ir autorizuotas paties pareiškėjo, naudojant „3D Secure“ autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas ir neneigia ginčijamų mokėjimų kortelėmis autorizavimo fakto. Taigi, net jei bankas ir būtų inicijavęs lėšų gražinimo procedūrą dėl 2023 m. gegužės 5 d. ginčijamo mokėjimo kortele nepaėjęs 120 dienų terminui, šiuo pagrindu bankas pagrįstai būtų turėjęs atmesti prašymą dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo, nes 2023 m. ginčijamas mokėjimas kortele buvo tinkamai autorizuotas paties pareiškėjo.

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, darytina išvada, kad bankas tinkamai taikė *Visa* taisyklių nuostatas ir pagrįstai neinicijavo prašymo dėl lėšų gražinimo procedūros dėl 2023 m. gegužės 5 d. ginčijamo mokėjimo kortele.

2.2. Dėl galimybės 2023 m. gegužės 24 d. atliktiems ginčijamiems mokėjimams kortelėmis taikyti lėšų gražinimo procedūras

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas taip pat prašė taikyti lėšų gražinimo procedūras ir 2023 m. gegužės 24 d. atliktiems ginčijamiems mokėjimams kortelėmis (atlikti tiek *Visa*, tiek *MasterCard* kortelėmis).

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.

MasterCard taisyklėse (49–56 psl.) nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl negautų prekių ar nesuteiktų paslaugų yra galimas tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas nepateikia mokėtojiui sutartos prekės ar paslaugos per sutartą terminą.

Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad abiem ginčijamų mokėjimų kortelėmis atvejais lėšos buvo pervestos nurodytai lėšų gavėjai *Binance*, o pareiškėjas turėjo galimybę naudotis pervestomis lėšomis platformoje MASL – investuoti savo pervestas lėšas. Taigi, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis tiek *Visa* taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, tiek *MasterCard* taisyklėmis (49–56 psl.) dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*), neturėjo pagrindo tenkinti lėšų gražinimo prašymų dėl ginčijamų mokėjimų, atliktų

2023 m. gegužės 24 d., todėl pagrįstai atmetė šiuos prašymus.

Be to, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (*angl. Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Taip pat, kaip minėta pirmiau, *Visa* taisyklių 11.7 skyriuje numatyta, kad vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas ir šiais pagrindais pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo, nes 2023 m. gegužės 24 d. atlikti ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* ir *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimti sprendimai *Visa* ir *MasterCard* taisyklių pagrindu tiek neinicijuoti prašymo dėl lėšų gražinimo procedūros dėl 2023 m. gegužės 5 d. atlikto ginčijamo mokėjimo kortele, tiek ir netenkinti lėšų gražinimo procedūrų prašymų dėl 2023 m. gegužės 24 d. atliktų ginčijamų mokėjimų kortelėmis yra pagrįsti ir teisėti.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad bankas galimai netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas ir neapsaugojo pareiškėjo lėšų, todėl pareiškėjas prarado ginčijamų mokėjimų metu pervestas lėšas.

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 pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamos mokėjimo operacijos 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.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad nagrinėjamu atveju bankas papildomai atkreipė pareiškėjo dėmesį į galimą sukčiavimo riziką ginčijamų kredito pervedimų inicijavimo metu, t. y. bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus kredito pervedimus, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas prieš atlikdamas ginčijamus kredito pervedimus pats patvirtino naudos gavėjus. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad atliekant ginčijamą kredito pervedimą lėšų gavėjai B. B. suveikė ne tik autorizuito mokėjimo įspėjimo (*angl. Authorised Push Payment Fraud Warning*) sistema, bet ir autorizuito mokėjimo atsisakymo (*angl. Authorised Push Payment Model Decline*) saugos sistema, taigi, ginčijamas kredito pervedimas buvo nustatytas kaip rizikingas, todėl buvo atmestas, o pareiškėjui išsiųstas informacinis pranešimas, kad atlikus minėtą ginčijamą kredito pervedimą egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Tačiau, nors pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartiną numatomų pervedimų pobūdį ir kad atlikus minėtus ginčijamus kredito pervedimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas, tačiau, ignoruodamas įspėjimus, pareiškėjas atliko ginčijamus kredito pervedimus.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų kredito pervedimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytus mokėjimus.

Paminėtina ir tai, kad bankas, siekdamas padėti pareiškėjui atgauti bent dalį prarastų lėšų, taip pat ėmėsi aktyvių veiksmų ir informavo pareiškėją, kad dalis jo pervestų lėšų (750 USD) yra užblokuotos pas vieną iš lėšų gavėjų, turinčių banke sąskaitą, tačiau bankas jų negali atgauti bei gražinti pareiškėjui be kompetentingos institucijos nurodymo. Iš banko pateiktų duomenų matyti, jog bankas pasiūlė pareiškėjui kreiptis į teisėsaugos instituciją su prašymu

išduoti bankui oficialų nurodymą tam, kad bankas galėtų sugražinti pareiškėjui ginčijamo kredito pervedimo lėšas. Pareiškėjui kreipusis į teisėsaugos institucijas, bankas bendradarbiavo su Čekijos Respublikos policijos Prahos 2-ojo regiono direkcija ir pateikė visus turimus ir aktuales ikiteisminiam tyrimui duomenis. Kadangi bankas negavo jokių papildomų prašymų ar nurodymų iš Čekijos Respublikos policijos, kurie suteiktų galimybę bankui gražinti dalį pareiškėjo prarastų lėšų, apribojimai lėšų gavėjo sąskaitai buvo panaikinti, todėl lėšos pareiškėjui nebuvo gražintos. Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas, kad pareiškėjas galėtų atgauti bent dalį ginčijamų mokėjimų lėšų, tačiau nesėkmingai.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, kad bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjo pateikti argumentai dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų nesaugumo vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai arba kad pareiškėjo banko sąskaitoje laikomos lėšos buvo laikomos nesaugiai, taip pat į tai, kad banko priimti sprendimai vadovaujantis *Visa* ir *MasterCard* taisyklių pagrindu netenkinti lėšų gražinimo procedūrų prašymų dėl 2023 m. gegužės 24 d. atliktų ginčijamų mokėjimų kortelėmis ir neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų prašymo dėl 2023 m. gegužės 5 d. atlikto ginčijamo mokėjimo kortele yra pagrįsti ir teisėti, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, 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 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 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

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.