



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-01-24 Nr. 429-19  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėja laikotarpiu nuo 2022 m. vasario 22 d. iki 2022 m. lapkričio 30 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke atliko tris kredito pervedimus lėšų gavėjai *S.D.T OU*, kurių bendra suma 27 500 Eur, du kredito pervedimus lėšų gavėjai *Paysafe Payment Solutions*, kurių bendra suma 4 003 Eur, (toliau kartu – ginčijami kredito pervedimai) ir *Visa* mokėjimo kortelėmis Nr. \**Duomenys neskelbtini* ir Nr. \**Duomenys neskelbtini* inicijavo 29 mokėjimus, kurių bendra suma 249 220 Eur, lėšų gavėjai *Binance* (toliau – ginčijami mokėjimai kortelėmis) (toliau visi kartu – ginčijami mokėjimai). Bendra ginčijamais mokėjimais pervesta lėšų suma – 280 723 Eur.

2023 m. balandžio 13 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėja pažymėjo, kad kartu su savo vyru nuo 2022 m. vasario 14 d. iki 2022 m. lapkričio 30 d. sukčiams pervedė 370 220 Eur. Pareiškėja nurodė, kad ginčijamų mokėjimų metu lėšas pervedė į *Invest International*, *Financollege* ir *Binance clone* platformas tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėja paaiškino, jog fiktyvios investicinės firmos darbuotojas juos užtikrino, kad investicijos bus pelningos. Pareiškėja nesitikėjo prarasti visų ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl prašė banko gražinti jos pervestas lėšas arba atlyginti patirtus nuostolius.

2023 m. balandžio 21 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą. Pareiškėja buvo informuota, kad banko turima informacija rodo, jog ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

2023 m. gegužės 17 d. pareiškėja pateikė dar vieną kreipimąsi, kuriame teigė nesutinkanti su banko jai pateiktu atsakymu. 2023 m. birželio 26 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką, nurodydama, kad nesutinka su banko sprendimu neatlyginti jos patirtų nuostolių.

2023 m. liepos 11 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kad galutinis sprendimas jau buvo pateiktas pareiškėjai, ir pakartotinai pateikė jau siųstą 2023 m. balandžio 21 d. atsakymą.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodė tapačias nurodytoms kreipimesi į banką aplinkybes. Pareiškėja prašo įpareigoti banką tenkinti jos reikalavimą – atlyginti pareiškėjos patirtus nuostolius, nes, pasak pareiškėjos, bankas neapsaugojo jos lėšų.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė jos nurodytiems gavėjams. Be to, bankas nurodo, jog pareiškėja neginčija fakto, kad pati inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Bankas pažymėjo, kad ginčijami mokėjimai tęsėsi beveik vienus metus, o pareiškėja kreipėsi į banką tik po penkių mėnesių nuo paskutinio atlikto ginčijamo mokėjimo. Taip pat bankas paaiškino, kad 2023 m. balandžio 13 d. dėl ginčijamų mokėjimų kortelėmis pareiškėjos vardu pateikė lėšų gražinimo prašymus (angl. *chargeback*), tačiau šie prašymai nebuvo tenkinami, nes visi ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo patvirtinti pareiškėjos, naudojantis „3D Secure“ metodu. Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė

pareiškėjos reikalavimus 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. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

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.

Pareiškėja tiek bankui, tiek Lietuvos bankui nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 370 220 Eur, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė įrodymų, kad būtų tokia pinigų suma iš savo banko sąskaitos pervadė lėšų gavėjams. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja galimai pateikė ne tik iš savo sąskaitos pervestų lėšų mokėjimų išrašus, bet ir mokėjimų, kurie buvo atlikti iš pareiškėjos sutuoktinio asmeninės sąskaitos banke. Šiuo konkrečiu atveju nagrinėjamas ginčas, kylantis iš banko ir pareiškėjos asmeninių sutartinių santykių, t. y. pagal pareiškėjos ir banko sudarytą mokėjimo paslaugų sutartį, todėl nebus pasisakoma dėl kito asmens (pareiškėjos sutuoktinio) ir banko galimo ginčo aplinkybių. Kita vertus, banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėja iš savo asmeninės sąskaitos banke lėšų gavėjams bendrai pervadė 280 723 Eur sumą. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad galima dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjos patirtų nuostolių suma yra 280 723 Eur, todėl būtų dėl šių ginčijamų mokėjimų ir bus pasisakoma šiame sprendime.

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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtų ji juos inicijavo 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 ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai įvykdė ginčijamus mokėjimus; 2) pagrįstai atmetė pareiškėjos vardu pateiktus prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės) pagrindu; 3) užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.*

**1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo**

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos 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 sugražinti pareiškėjos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas, kurių negražino 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 dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas pripažinti pagrįstu.

## 2. Dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo pagal Visa taisykles

Kaip jau minėta pirmiau, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja ginčija banko priimtą sprendimą negražinti atliekant ginčijamus mokėjimus pervestų lėšų arba atlyginti jos patirtų nuostolių, be kita ko, nesutikdama ir su banko sprendimu dėl lėšų gražinimo procedūrų netenkinimo.

Pasak banko, ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis, tačiau pareiškėja nė karto nesikreipė į banką su lėšų gražinimo prašymais. Vis dėlto bankas, siekdamas padėti pareiškėjai susigražinti lėšas, savo iniciatyva 2023 m. balandžio 13 d. dėl ginčijamų mokėjimų kortelėmis pareiškėjos vardu pateikė lėšų gražinimo prašymus, tačiau šie prašymai nebuvo tenkinami, nes visi ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo patvirtinti pareiškėjos naudojantis „3D Secure“ metodu.

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, jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriumi, vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Šiuo nagrinėjamu atveju, tai patvirtina 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 bankas šiuo pagrindu pagrįstai atmetė prašymus taikyti lėšų gražinimo procedūras, nes ginčijami mokėjimai kortelėmis 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 netaikyti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas.

## 3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam,

kad nustatyti, 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 pareiškėjos lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas ginčijamiems mokėjimams kortele taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos atliekami ginčijami mokėjimai kortele būtų papildomai patvirtinti naudojant „3D Secure“ metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Be to, kai ginčijami kredito pervedimai dar tik buvo inicijuojami, bankas papildomai atkreipė pareiškėjos dėmesį į galimą sukčiavimo riziką, t. y. bankas perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Kiekvieną kartą jungdamasi prie banko programėlės pareiškėją turėjo suvesti saugos kodą (arba naudotis biometriniais duomenimis). Norėdama atlikti mokėjimą, pareiškėją turėjo suvesti naudos gavėjo duomenis bei inicijuoti mokėjimo operaciją. Pareiškėjai pridėjus naują naudos gavėją ir inicijavus pirmąjį mokėjimą, buvo parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimas.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja prieš atlikdama ginčijamus kredito pervedimus pati patvirtino naudos gavėjus. Pareiškėja buvo tinkamai informuota apie abejotina bei įtartina numatomų pervedimų pobūdį ir kad atlikus minėtus ginčijamus kredito pervedimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervedtas lėšas, tačiau, ignoruodama įspėjimus, pareiškėja atliko ginčijamus kredito pervedimus.

Svarbu paminėti ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų kredito pervedimų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas 2023 m. balandžio 21 d. susisiekė su ginčijamų kredito pervedimų naudos gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjais dėl galimybės atgauti pareiškėjos lėšas, tačiau gavo informaciją, kad visos lėšos buvo pervedtos kitur, todėl lėšų grąžinimas yra neįmanomas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjos 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 įvykdyti netinkamai, į tai, kad 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 į tai, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu netaikyti lėšų grąžinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų 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 argumentą<sup>1</sup>.

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. reikalavimą.

<sup>1</sup> 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.

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