



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-06-12 Nr. 429-128  
Vilnius

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

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

Pareiškėja nuo 2023 m. birželio 15 d. iki liepos 18 d. *Visa* mokėjimo kortele atliko keturis mokėjimus, kurių bendra vertė 5 160 Eur, (toliau – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjai *Binance*.

Pareiškėja 2023 m. lapkričio 29 d. kreipėsi į banką, prašydama taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūras ir padėti jai susigrąžinti ginčijamais mokėjimais prarastas lėšas. Bankui ji nurodė, jog tapo fiktyvią investavimo veiklą vykdančių įmonių *Capital investment Ltd* ir *Capital Recovery* sukčiavimo auka. Pareiškėja teigė sukčiams pateikusi konfidencialią informaciją, tokią kaip asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą, įrenginyje įdiegusi nuotolinio valdymo programą *AnyDesk*. Taip pat pareiškėja informavo, kad jai jau pavyko dalį lėšų atgauti, kai lėšų gražinimo procedūras inicijavo jos vietinis bankas<sup>1</sup>.

Gavęs pareiškėjos kreipimąsi, bankas nurodė jai nedelsiant pasikeisti saugos kodus (angl. *Passcodes*) ir pašalinti nuotolinio valdymo programą iš savo įrenginio. Bankas informavo pareiškėją, kad aktuali mokėjimo kortelė yra užblokuota, ir paprašė papildomos informacijos dėl ginčijamų mokėjimų. Pareiškėja paaiškino, kad lėšos buvo persiūstos į kriptovaliutų keityklą *Binance*, kuri jai nurodė, jog likusias lėšas yra „užšaldęs“ bankas. Bankas teigė, kad patikrinus jo turimą informaciją nustatyta, jog ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai apdoroti ir lėšos įskaitytos į *Binance* priklausančią mokėjimo sąskaitą. Bankas rekomendavo pareiškėjai kreiptis į *Binance* dėl informacijos patikslinimo ir pateikti bankui prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo.

Be to, 2023 m. lapkričio 29 d. pareiškėja pateikė bankui ir antrą kreipimąsi dėl galimai jos atžvilgiu įvykdytų neteisėtų veiksmų. Šiame kreipimesi ji nurodė, kad bendrovės *Infinity Investment Ltd* ir *Capital Recovery* įtikino pareiškėją, jog padės jai atgauti prarastas lėšas, tačiau su sąlyga, kad ginčijamų mokėjimų suma bus pervesta į atominę (angl. *Atomic*) piniginę. Banko specialistai, įvertinę, kad pareiškėja nori pateikti prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo, pateikė detalią instrukciją, kaip tai padaryti, ir informavo, jog tokiais atvejais skaičiuojamas 120 kalendorinių dienų terminas tokiems prašymams pateikti.

2023 m. gruodžio 12 d. pareiškėja kreipėsi į banką per programėlės gyvo pokalbio funkciją su paklausimu, kaip pateikti prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų, kadangi programėlėje jau buvo rodoma, kad pasibaigė terminas šiems prašymams pateikti. Tą pačią dieną pareiškėja elektroniniu paštu pateikė bankui skundą, tačiau dokumente nebuvo nurodyta aiškių pareiškėjos situacijos faktinių aplinkybių, todėl banko darbuotojas, siekdamas operatyviai išsiaiškinti jas, paprašė, kad pareiškėja susisiektų per banko programėlę. Jai tai atlikus ir pateikus trūkstantį informaciją, banko darbuotojas paaiškino, kad prašymas dėl lėšų gražinimo procedūros pradėjimo negali būti pateiktas, kadangi yra suėjęs 120 kalendorinių dienų terminas tokiems prašymams pateikti.

2023 m. gruodžio 13 d. pareiškėja kreipėsi dar kartą į banką su prašymu vis tiek padėti

<sup>1</sup> Valetos bankas (*Bank of Valletta p.l.c.*).

jai pateikti prašymus dėl lėšų gražinimo procedūros pradėjimo. Banko darbuotojas pateikė instrukciją, kaip tai atlikti, pareiškėja pateikė juos bankui ir jis šiuos prašymus išnagrinėjo. Tą pačią dieną bankas priėmė sprendimą prašymus atmesti ir neinicijuoti ginčo su prekybininku, nes atlikus tyrimą nebuvo nustatyta jokių neteisėtus veiklos pėdsakų, o ginčijami mokėjimai laikomi autorizuotais, kadangi juos patvirtino pati pareiškėja.

2024 m. sausio 22 d. pareiškėja elektroniniu paštu kreipėsi į banką su pretenzija. Bankas paprašė kreiptis per jo programėlės gyvo pokalbio funkciją, tuomet pareiškėja informavo banką, kad nesulaukė atsakymo dėl priimto sprendimo atmesti lėšų gražinimo prašymus. Bankas nurodė, kad pateikė jai šias priežastis elektroniniu paštu.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi ji nurodė tapačias aplinkybes, kaip ir kreipdamasi į banką. Pareiškėja prašo įpareigoti banką tenkinti jos reikalavimą – įpareigoti banką atlyginti jos patirtus nuostolius, nes, pasak pareiškėjos, bankas turėjo tenkinti jos lėšų gražinimo prašymus.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė jos nurodytai lėšų gavėjai. Bankas nurodė, kad lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti teisėtai ir pagrįstai vadovaujantis *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – *Visa* taisyklės)<sup>2</sup> nuostatomis. Bankas informavo, kad gavęs pareiškėjos skundą iš Lietuvos banko nusprendė 2024 m. balandžio 26 d. savo atsakymą, kuriame yra pateikta banko pozicija ir argumentai, kodėl pareiškėjos skundas nėra tenkinamas, pateikti pareiškėjai. Bankas prašė pareiškėjos 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 44 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 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 atsakymo pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų metu iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas 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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog ji siekė atlikti ginčijamus mokėjimus, ir neneigė, kad ji davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent ji juos inicijavo, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. 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.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, jog ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos į *Capital investment Ltd* ir *Capital Recovery* atsiskaitomasias sąskaitas, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojami būtent šie ginčijami mokėjimai.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos*

<sup>2</sup> <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai įvykdė ginčijamus mokėjimus; 2) pagrįstai netaikė lėšų gražinimo procedūrų Visa taisyklių pagrindu.

### 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 jos 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus jos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai. 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 pirmiau minėta, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja, be kita ko, ginčija banko priimtą sprendimą netaikyti lėšų gražinimo procedūrų dėl ginčijamų mokėjimų.

Pasak banko, ginčijami mokėjimai buvo atlikti Visa mokėjimo kortele, tačiau įvertinus pareiškėjos pateiktus prašymus dėl lėšų gražinimo nustatyta, kad prašymai negali būti tenkinami, nes ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pareiškėjos naudojantis 3D Secure metodu, be to, prašymai pateikti jau praleidus 120 dienų terminą pateikti tokius prašymus.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios atliktos mokėjimo kortele ir tinkamai autorizuotos, nustatytos Visa taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos, 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.

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.

Pažymėtina, kad pirmasis ginčijamas mokėjimas buvo atliktas 2023 m. birželio 15 d., taigi prašymas dėl šio mokėjimo turėjo būti pateiktas iki 2023 m. spalio 14 d., antrasis ginčijamas mokėjimas – 2023 m. birželio 16 d., taigi dėl šio mokėjimo prašymas turėjo būti pateiktas iki 2023 m. spalio 14 d., trečiasis ginčijamas mokėjimas atliktas 2023 m. liepos 17 d., o ketvirtas – 2023 m. liepos 18 d., taigi atitinkamai ir prašymai dėl šių ginčijamų mokėjimų turėjo būti pateikti iki 2023 m. lapkričio 15 d. ir lapkričio 16 d. Tačiau pareiškėja visus prašymus dėl lėšų gražinimo pateikė tik 2023 m. gruodžio 13 d., taigi kai jau buvo praleistas Visa taisyklėse nustatytas terminas, ir bankas neturėjo teisės inicijuoti lėšų gražinimo procedūrų. Net jei pareiškėja būtų pateikusi lėšų gražinimo prašymus pirmojo savo kreipimosi į banką metu, t. y. 2023 m. lapkričio 29 d., prašymai taip pat būtų pateikti jau praleidus minėtą terminą ir negalėtų būti tenkinami.

Be to, 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 matyti, kad ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti pačios pareiškėjos, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą, o tai patvirtina banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys. Bankas nurodė ir pateikė duomenis, rodančius, jog tuo metu, kai buvo inicijuoti ginčijami mokėjimai, banko vidaus sistemų nebuvo paveikę jokie techniniai trikdžiai ir nei į banko vidaus sistemas, nei į pareiškėjos asmeninę mokėjimo sąskaitą nebuvo įsilaužta. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad net jei pareiškėja ir būtų laiku pateikusi prašymus taikyti lėšų gražinimo procedūras, bankas ir šiuo pagrindu taip pat pagrįstai nebūtų galėjęs jų tenkinti, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, jog 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.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurie rodytų, jog ginčijami mokėjimai įvykdyti netinkamai, taip pat į tai, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu netaikyti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, jog bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Į pagrindinius 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą<sup>3</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. reikalavimus.

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

<sup>3</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.