



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-06-27 Nr. 429-139
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

2023 m. gruodžio 22 d. – 2024 m. sausio 8 d. pareiškėjos mokėjimo kortelėmis *VISA* skirtingiems lėšų gavėjams buvo atlikti keturi mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 7 950 Eur, ir iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, papildomais kredito pervedimais atliktos trys mokėjimo operacijos, kurių suma – 2 100 Eur, skirtingiems naudos gavėjams (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2024 m. vasario 24 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėja teigė, kad su ja susisiekė nežinomi asmenys, kurie prisistatė *Wemilton* kriptovaliutų bendrovės atstovais, ir pasiūlė padėti pareiškėjai atgauti prieš 8 metus prarastas lėšas. Pareiškėja sutiko su pateiktais pasiūlymais, atsidarė banke sąskaitą ir atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Tretiesiems asmenims nurodžius, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestos lėšos dingo, dėl to ji privalo pervesti papildomai lėšų, pareiškėja suprato, jog tapo sukčių auka, todėl kreipėsi į banką ir reikalavo gražinti prarastas lėšas.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas kreipėsi į pareiškėją dėl papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas pateikimo ir nurodė, jog pareiškėja turi galimybę užpildyti lėšų gražinimo procedūros (angl. *chargeback*) prašymus dėl mokėjimo kortelėmis atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimo.

Pareiškėjai nepateikus papildomų duomenų, bankas, įvertinęs visą surinktą informaciją, priėmė sprendimą atmesti pareiškėjos prašymą atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas nurodė, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pačios pareiškėjos ir ji buvo įspėta apie galimą rizikingą jų pobūdį. Nors pareiškėja ir neužpildė lėšų gražinimo prašymų, bankas savo iniciatyva atliko tyrimą ir nustatė, kad lėšų gražinimo prašymai būtų atmesti, nes mokėjimo kortelėmis atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos pačios pareiškėjos, o mokėjimo sąskaitoje nebuvo rasta jokių kitų apgaulingos veiklos pėdsakų. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes, kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad bankas tinkamai neapsaugojo jos lėšų banko sąskaitose, dėl to ji patyrė nuostolių. Pareiškėjos nuomone, bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl turėtų atlyginti nuostolius, susijusius su ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymu.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, jog visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jos pačios, todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Taip pat bankas nurodė, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis, perdavus juos prekybininkui ir elektroninėje erdvėje suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Bankas pažymėjo, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos

buvo patvirtintos ir naudojantis 3D Secure metodu. Bankas akcentavo ir tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms. Kaip nurodė bankas, nėra duomenų, kad pareiškėjos paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Bankas taip pat teigė įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai pagal pareiškėjos nurodytus individualius identifikatorius, todėl jos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas paaiškino, kad pareiškėja, pridėdama naujus lėšų gavėjus, kuriems pirmą kartą inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, jog gavėjai yra patikimi. Taip pat bankas akcentavo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, buvo papildomai sustabdytos, tačiau pareiškėja, pateikusi atsakymus į jai užduotus klausimus, vis tiek atliko mokėjimo operacijas. Taigi, pareiškėja nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą.

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 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai gražinti iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas.

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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų 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 ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

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 ginčijamas mokėjimo operacijas; 2) užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas turėjo jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymėjo, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamas mokėjimo operacijas pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti jos iš

banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų 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 autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (tiek kredito pervedimus, tiek mokėjimo operacijas kortelėmis) įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo jos lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl pareiškėja prarado ginčijamų mokėjimo operacijų 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 ir jų pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjos lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą, nenustatyta.

Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas ginčijamoms mokėjimo operacijoms, kurios buvo atliktos mokėjimo kortelėmis, taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos mokėjimo kortelėmis atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos būtų papildomai patvirtintos naudojant *3D Secure* metodą (papildomai patvirtinta prisijungiant prie banko programėlės). Dėl šios priežasties pareiškėja turėjo galimybę įvertinti, kam atlieka ginčijamas mokėjimo operacijas, ir, jeigu abejoja, jų neatlikti.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, dar prieš atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, savo iniciatyva visus lėšų gavėjus, kuriems buvo vykdomos mokėjimo operacijos pirmą kartą, pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, jog supranta, kam siunčia lėšas, ir pasitiki nurodytais asmenimis.

Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjai atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliekamos kaip kredito pervedimai, saugumo sistemos jas atpažino kaip rizikingas, todėl jos buvo laikinai sustabdytos. Pareiškėjai buvo pateikta informacija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl pareiškėja turėjo nurodyti ginčijamų mokėjimo operacijų paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių, kurios atkreipė pareiškėjos dėmesį į galimą sukčiavimą ir skatino ją plačiau susipažinti su sukčiavimo atvejais ir banko pateikiamais patarimais, kaip jų išvengti. Tačiau pareiškėja vis tiek patvirtino šias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pakankamai pastangų tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo atliekamos kaip kredito

pervedimai, tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas.

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

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai arba kad pareiškėjos banko sąskaitoje lėšos buvo laikomos nesaugiai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o 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 argumentą¹.

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.

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

¹ 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.