



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-07-02 Nr. 429-143
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas 2024 m. vasario 16–27 d. savo *MasterCard* mokėjimo kortele atliko septynis ginčijamus mokėjimus lėšų gavėjai *Mercuryo*, jų bendra suma siekia 9 170 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai).

2024 m. vasario 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, siekdamas gauti informacijos, kodėl jo inicijuojamos mokėjimo operacijos yra atmetamos. Pareiškėjui buvo paaiškinta, kad mokėjimo operacijos buvo atmetos dėl nustatytos didesnės mokėjimų rizikos. Tą pačią dieną pareiškėjui pakartotinai kreipusis ir nurodžius, kad jis turi atlikti mokėjimo operaciją, bankas jam pasiūlė banko programėlėje rasti mokėjimo operacijų atmetimo priežastis ir išbandyti kitą mokėjimo būdą.

2024 m. kovo 13 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodė, kad tapo sukčiavimo auka, ir prašė kompensuoti ginčijamų mokėjimų lėšas. Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad tariamas investavimo paslaugas teikė įmonė *Career crafts*¹, o ginčijami mokėjimai atlikti per tarpininką *Mercuryo*. Bankas, prieš pateikdamas atsakymą į pareiškėjo kreipimąsi, pareiškėjo vardu pateikė prašymus pradėti lėšų grąžinimo procesą (angl. *Chargeback*) pagal ginčo (angl. *Dispute*) kategoriją pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo² taisyklės (toliau – *MasterCard* taisyklės). 2024 m. kovo 14 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų atmesti. 2024 m. kovo 22 d. bankas pateikė atsakymą, kuriuo informavo pareiškėją, kad jo prašymo netenkins.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Pareiškėjo teigimu, bankas neapsaugojo jo lėšų nuo sukčių. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką, tik patikslino, kad ginčijamus mokėjimus atliko per kriptovaliutų platformą *Bybit* išsikeisdamas lėšas į kriptovaliutas ir jas perveddamas tretiesiems asmenims.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Be to, bankas nurodė, kad ėmėsi papildomų priemonių įspėti pareiškėją apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį, tačiau pareiškėjas banko įspėjimų nepaisė ir toliau vykdė ginčijamus mokėjimus. Atsiliepime bankas pabrėžė, kad neturi jokio teisinio pagrindo tenkinti tokių prašymų, nes ginčijami mokėjimai traktuojami kaip pinigų pervedimai (angl. *Money transfers*) ir bankas neturi teisių ginčyti tokio pobūdžio mokėjimų. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga grąžinti pareiškėjui dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

¹ careercraftsmanhub-be.com

² <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>.

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 pareiškėjui grąžinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jo banko sąskaitos nurašytas lėšas.

Pareiškėjas Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi nurodė, kad bendra ginčijamų mokėjimų suma sudarė 8 981 Eur, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad pareiškėjas lėšų gavėjai iš viso pervadė 9 170 Eur. Vadinas, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad pareiškėjo dėl ginčijamų mokėjimų galimai patirtų nuostolių suma yra 9 170 Eur. Be to, pareiškėjas nurodė, jog ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos *Bybit* platformai, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervadė į lėšų gavėjos *Mercuryo* sąskaitą. Dėl šios priežasties toliau sprendime bus vertinami būtent šie ginčijami mokėjimai ir pareiškėjo patirti nuostoliai.

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 tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, 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 mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) vadovaudamasis MasterCard taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų grąžinimo prašymus; 3) užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam 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 jo 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 gavėjai. 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 dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal MasterCard taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad 2024 m. kovo 14 d. banko atsakymą, kuriuo bankas informavo jį apie atmestus lėšų grąžinimo prašymus, laiko banko atsakomybės vengimu. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo pateiktų lėšų grąžinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *MasterCard* mokėjimo kortele.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglementuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (223 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, lėšų grąžinimo procedūra pagal ginčo kategoriją gali būti inicijuojama, kai mokėjimo kortelės turėtojas dalyvauja mokėjimo operacijos atlikimo procese ir atitinka papildomas sąlygas. Vis dėlto *MasterCard* taisyklėse (51 psl.) taip pat pabrėžiama, kad pinigų pervedimo operacijos pagal ginčo kategoriją nėra ginčijamos.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai yra traktuojami kaip pinigų pervedimai. Šią aplinkybę patvirtina išplėstiniame ginčijamų mokėjimų išraše matomas MCC kodas 6012, kuris reiškia, kad atitinkamas lėšų gavėjas (pardavėjas) yra finansų įstaigų narys, teikiantis finansines bei kriptovaliutų prekes ir paslaugas. Pastebėtina, kad tokiu atveju yra laikoma, kad paslaugos jau yra suteiktos ir atitinka jų aprašymą, kai lėšos pervedamos į lėšų gavėjų sąskaitas, t. y. mokėjimo operacijos atlikimo metu. Taigi, bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius lėšų grąžinimo prašymus, nes neturėjo teisės inicijuoti lėšų grąžinimo proceso pagal lėšų grąžinimo prašymus.

Bankas savo atsiliepime, pateiktame Lietuvos bankui, taip pat nurodė, kad 2024 m. kovo 14 d. pareiškėjui pateikė visą reikšmingą informaciją dėl lėšų grąžinimo prašymų netenkinimo ir to priežasčių, tačiau dėl žmogiškosios klaidos 2024 m. kovo 22 d. pateiktame banko atsakyme į pareiškėjo kreipimąsi buvo nurodyta, kad prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo nagrinėjamas pagal sukčiavimo kategoriją, nors iš tiesų minėtas prašymas buvo nagrinėjamas pagal ginčo kategoriją.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), mokėjimo operacijų, kurios yra atliekamos mokėjimo kortele, nebūtų galima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (*angl. Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamų mokėjimų autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas taip pat pagrįstai būtų turėjęs atmesti tokius prašymus, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, yra pagrįstas.

3. Dėl banko laikomų pareiškėjo 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 ir jų pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų 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 ginčijamiems mokėjimams taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjo atliekami ginčijami mokėjimai būtų papildomai patvirtinti naudojant *3D Secure* metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad net aštuoni³ pareiškėjo inicijuoti ir autorizuoti mokėjimai lėšų gavėjai *Mercuryo* buvo atmesti banko saugumo sistemų dėl nustatytos įtartinės veiklos ir aukštesnės mokėjimų rizikos. Paminėtina, kad pareiškėjui buvo siųsti atitinkamo pobūdžio informuojantys iššokantys pranešimai, nurodantys, kad atliekami mokėjimai gali būti susiję su sukčiavimu, ir prašantys pareiškėją įvertinti jų riziką prieš tęsiant mokėjimo operacijas. Nepaisydamas įspėjimų, pareiškėjas toliau tęsė ginčijamus mokėjimus.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo mokėjimo operacijas. Be to, banko veiksmai padėjo pareiškėjui išvengti ir didesnių nuostolių – dalį autorizuotų pareiškėjo mokėjimo operacijų banko saugos sistemos atmetė.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjo argumentai 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, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai arba kad pareiškėjo lėšos banko sąskaitoje buvo laikomos nesaugiai, taip pat į tai, jog banko priimtas sprendimas *MasterCard* taisyklių pagrindu yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 detaliam atsakymui 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. 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

³ 2024 m. vasario 27 d. atmestos trys mokėjimo operacijos, o 2024 m. vasario 29 d. – penkios mokėjimo operacijos.

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.

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