



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022 m. liepos 21 d. Nr. 429-322  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir Revolut Bank UAB (buvusi Revolut Payments UAB<sup>1</sup>) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2022 m. kovo 18 d. pareiškėjas susisiekė su banko klientų aptarnavimo specialistais ir informavo, jog tą pačią dieną buvo atliktos grynujų pinigų išėmimo iš bankomato operacijos, kurių pareiškėjas neatpažino. Pareiškėjas nurodė pastebėjęs, kad iš jo sąskaitos banke atliktos penkios mokėjimo operacijos – grynujų pinigų išėmimo iš bankomato operacijos, kurių bendra suma – 1 869,75 Eur (toliau – Operacijos), atskaičius už Operacijas pritaikytus mokesčius (26,56 Eur). Pareiškėjas paaiškino, kad banko išduota mokėjimo kortelė, su kuria atliktas lėšų išėmimas bankomate, yra jo žinioje, todėl pareiškėjui banko specialistai nurodė pateikti pareiškimą vietos teisės saugos institucijoms dėl įvykusių galimai neteisėtų lėšų išgryninimo operacijų, naudojantis banko pareiškėjui išduota mokėjimo kortele. Banko klientų aptarnavimo specialistas, patikrinęs su Operacijomis susijusią vidinę informaciją, pranešė pareiškėjui, kad visos jo ginčijamos grynujų pinigų išėmimo iš bankomato operacijos (t. y. Operacijos) buvo tinkamai patvirtintos ir įvykdytos, todėl pareiškėjui buvo patarta pateikti mokėjimų gražinimo prašymą (angl. *chargeback claim*) dėl ginčijamų Operacijų lėšų gražinimo.

Bankas, įvertinęs pareiškėjo prašymą ir turimus duomenis, nenustatė jokių apgaulingos veiklos požymių pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje ir patvirtino, kad lėšų išėmimo metu buvo nuskaitytas mokėjimo kortelės lustas bei suvestas jos PIN kodas, todėl priėmė sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir (arba) kitu būdu neatlyginti pareiškėjo nuostolių dėl Operacijų įvykdymo, o apie šį sprendimą 2022 m. kovo 19 d. pranešimu atitinkamai informavo pareiškėją.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu neatlyginti jam Operacijų lėšų, 2022 m. kovo 19 d. kreipėsi į banką, pateikdamas pretenziją.

2022 m. kovo 29 d. bankas pateikė pareiškėjui oficialų atsakymą, kuriame buvo paaiškinta, kad bankas, atlikęs vidinį tyrimą, priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjo prarastų lėšų dėl Operacijų įvykdymo, neradus apgaulingos veiklos požymių pareiškėjo sąskaitoje ir įvertinus lėšų išėmimo būdą (t. y. atsižvelgus į tai, kad buvo nuskaitytas mokėjimo kortelės lustas ir suvestas jos PIN kodas).

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negražinti ir (arba) nekompensuoti jam Operacijų lėšų. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas nurodo, kad, viešėdamas Ispanijoje, pasinaudojo banko išduota mokėjimo kortele tam, kad išsiimtų grynujų pinigų iš bankomato. Pareiškėjas teigia, kad, naudodamasis mokėjimo kortele, jis išsigrynino 200 Eur (01:27 val. vietos laiku) ir 50 Eur (01:56 val. vietos laiku) sumas, tačiau šiek tiek vėliau (laiko tarpsniu nuo 02:12 iki 02:16 val.), naudojantis mokėjimo kortelės duomenimis, iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašyta ir 1 896,31 Eur suma už Operacijų įvykdymą tame pačiame bankomate, iš kurio prieš tai pareiškėjas teigia pats išsigryninęs lėšas. Pareiškėjas nurodo, kad šiuos pinigus, t. y. Operacijų lėšas, išsigrynino ne jis, nors mokėjimo kortelę pareiškėjas teigia

---

<sup>1</sup> Revolut Payments UAB buvo reorganizuota, ją prijungiant prie Revolut Bank UAB, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. Revolut Payments UAB teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo Revolut Bank UAB.

turėjęs visą laik su savimi. Pareiškėjas mano, kad mokėjimo kortelės duomenys buvo nuskaityti pirmus kartus pareiškėjui išsigrūniant lėšas bankomate ir panaudoti „pavagiant pinigus“ – 1 896,31 Eur sumą iš pareiškėjo sąskaitos. Kreipimesi pažymima, kad 2022 m. kovo 18 d. pareiškėjas kreipėsi į Ispanijos policiją ir užpildė pareiškimą dėl prarastų pinigų. Pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų Operacijų sumas į jo sąskaitą banke.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Bankas mano tinkamai įvykdęs savo pareigą įvykdyti Operacijas pagal mokėtojo (t. y. pareiškėjo) pateiktus mokėjimo nurodymus, kurie, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo ir šalių bendrąją sutartį sudarančių banko Privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatomis, banko manymu, laikytini tinkamai autorizuotais.

Bankas nurodo, kad banko specializuota pinigų gražinimo komanda, įvertinusi pareiškėjo ginčijamų Operacijų išplėstinę informaciją, nustatė, kad visos ginčijamos Operacijos buvo atliktos įdedant pareiškėjo mokėjimo kortelę į nuskaitymo prietaisą ir suvedant šios mokėjimo kortelės PIN kodą. Banko teigimu, verslo praktikoje dažniausiai pardavimo vietos įvedimo būdų visuma (angl. *Point-of-sale (POS) entry methods*) yra skirstoma į 3 kategorijas, nurodančias skirtingas įvedimo būdų rūšis, t. y.: 1) mokėjimo priemonės magnetinės juostelės įvedimo būdas (angl. *magstripe, magnetic stripe*); 2) mokėjimo priemonės lusto nuskaitymo bei PIN kodo įvedimo būdas (angl. *chip&PIN*); 3) mokėjimo priemonės bekontaktis įvedimo būdas (angl. *contactless*). Atitinkamai, kaip teigia bankas, pardavimo vietos įvedimo būdai, pasižymintys kodu 05X ir (arba) 05 (kai X – bet koks kitas skaitmuo), rodo, jog nagrinėjamu atveju tam, kad mokėjimo operacijos būtų sėkmingai atliktos, buvo būtinas mokėjimo priemonės lusto nuskaitymas bei mokėjimo priemonės teisingo PIN kodo įvedimas.

Bankas pažymėjo, kad šiuo atveju atliekant Operacijas buvo ne tik panaudotas pareiškėjo mokėjimo kortelės lustas, bet ir įvestas banko pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės PIN kodas, kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui. Tokiu atveju, banko teigimu, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklių nuostatomis, pinigų gražinimo procedūros inicijavimas bei vykdymas yra negalimas dėl tam tikrų tiesiogiai *Mastercard* taisyklėse nurodytų priežasčių, tarp jų ir dėl to, kad Operacijos buvo patvirtintos ir identifikotos tinkamai. Atsižvelgiant į tai, kad, banko teigimu, pareiškėjo prašymas dėl Operacijų lėšų gražinimo tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklių nustatyta tvarka neatitinka šiose taisyklėse nurodytų pinigų gražinimo procedūros inicijavimo sąlygų, atitinkamas pareiškėjo prašymas buvo atmestas, bankui dėl pareiškėjo ginčijamų Operacijų neturint ginčo teisės.

Bankas pažymi, kad mokėjimo paslaugų teikėjui tenka pareiga gražinti mokėjimo operacijos sumą kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacija būtų neautorizuota ir (arba) įvykdyta netinkamai. Banko teigimu, nagrinėjamoje situacijoje ne tik pareiškėjas tinkamai savo veiksmais autorizavo grynųjų pinigų išėmimą iš bankomato (t. y. Operacijas), bet ir bankas taip pat tinkamai įvykdė šiuos mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas, todėl bankas mano, kad negali būti įpareigotas gražinti pareiškėjo tinkamai autorizuotų Operacijų sumų.

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 ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje atliktų Operacijų, kurioms pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, sumą – 1 869,75 Eur.

Pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo įvykdyti Operacijas, o lėšos iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų, pareiškėjo teigimu, „nuskaičius mokėjimo kortelės duomenis“ prieš tai pareiškėjo įvykdytų grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato operacijų metu, todėl bankas turi gražinti pareiškėjui šių Operacijų sumą. Bankas teigia, kad Operacijos yra įvykdytos tinkamai, jas autorizavus pareiškėjo ir banko bendrojoje sutartyje sutartu būdu. Todėl, banko teigimu, pareiškėjo Operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis ir jų sumų bankas pareiškėjui neturi gražinti.

Siekiant išspręsti pareiškėjo ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti,

ar Operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui šių Operacijų sumą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 Mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko teigimu, pareiškėjo sutikimas įvykdyti Operacijas mokėjimo kortele buvo duotas vienu iš pareiškėjo ir banko sudarytoje bendrojoje sutartyje nurodytų būdų – įdedant mokėjimo kortelę į kortelių nuskaitymo prietaisą (bankomatą) ir suvedant mokėjimo kortelės PIN kodą.

Remiantis pareiškėjo ir banko sudarytos bendrosios sutarties, t. y. šią sutartį sudarančių banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (angl. *Terms and conditions*) 14 punkto nuostatomis, sudarydami bendrąją sutartį, bankas ir pareiškėjas buvo sutarę, kad pareiškėjas, kaip banko klientas, gali atlikti mokėjimus arba išsiimti grynųjų pinigų iš bankomatų, jei naudodamasis banko mokėjimo kortele įveda tam tikrus kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą, ir šie veiksmai bus laikomi pareiškėjo sutikimu (t. y. autorizavimu) atlikti mokėjimus arba išimti grynuosius pinigus iš jam priklausančios sąskaitos banke. Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatos taip pat nustato, kad, naudojant banko išduotą kortelę grynųjų pinigų išėmimui iš bankomato arba mokėjimams atlikti, bankas laiko, jog tokie nurodymai yra kliento tinkamai autorizuoti, nebent: i) klientas praneša bankui, jog lėšos buvo pavogtos iš kliento sąskaitos, arba ii) klientas mano, jog mokėjimo nurodymai buvo įvykdyti netinkamai.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas Privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkto nuostatas, darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodytas mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į bankomatą ir PIN kodo suvedimas pareiškėjo ir banko sutartiniuose santykiuose laikytinas pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelę (įdeda ją į bankomatą) ir suveda mokėjimo kortelės PIN kodą, norėdamas pateikti mokėjimo nurodymą mokėjimo operacijai.

Bankas kartu su atsiliepimu pateikė duomenis, kad Operacijų lėšų išėmimas iš bankomato buvo atliktas naudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės lusto nuskaitymo bei PIN kodo įvedimo būdą (angl. *chip&PIN*), – tai reiškia, kad bankomatas šiuo atveju turėjo fiziškai nuskaityti pareiškėjo mokėjimo kortelės lustą. Be to, Operacijoms patvirtinti buvo suvestas ir teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas. Banko vidaus sistemų duomenimis, kiekvienos ginčijamos Operacijos įvedimo būdas (angl. *entry method*) identifikuotas kodu 051, reiškiančiu, kad, įvykdant kiekvieną ginčijamą mokėjimą (Operaciją), į mokėjimo priemonių nuskaitymo prietaisą buvo įvestas teisingas banko išduotos bei pareiškėjui priklausančios mokėjimo kortelės PIN kodas, kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui. Lietuvos bankui pateikti Operacijų įvykdymo duomenys iš banko vidaus sistemų patvirtina, kad visos pareiškėjo ginčijamos Operacijos buvo atliktos nuskaičius pareiškėjo mokėjimo kortelės lustą bei suvedus PIN kodo slaptažodį. Nors pareiškėjas neigia autorizavęs Operacijas, teigdamas, kad jo mokėjimo kortelės duomenys buvo nusavinti Operacijų įvykdymo dieną pirmųjų lėšų išėmimo iš bankomato operacijų, kurių pareiškėjas neginčija, metu, kartu teigia, kad savo mokėjimo kortelės nebuvo (nėra) praradęs ir ją turėjo su savimi ir Operacijų įvykdymo dieną bei jų įvykdymo metu. Paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų, kaip galėjo būti įvykdytos Operacijos, pačiam pareiškėjui mokėjimo kortelės net nepraradus, pareiškėjas kreipimesi ar kartu su juo Lietuvos bankui nepateikė.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą

apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus<sup>2</sup>. Nors pareiškėjas teigia, kad Operacijų neautorizavo, kartu pažymi, kad savo mokėjimo kortelės niekada nebuvo praradęs. Pažymėtina, kad be subjektyvių paties pareiškėjo paaiškinimų, kad Operacijų jis neinicijavo ir nepatvirtino, nors mokėjimo kortelės teigia nepraradęs ir jos PIN kodo niekam neatskleidęs, vis dėlto jokių pagrįstų ir objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys būtų pasisavinę ar būtų galėję pasisavinti pareiškėjo mokėjimo kortelę, sužinoję šios mokėjimo kortelės PIN kodą ir be pareiškėjo žinios bei sutikimo inicijavę Operacijas, ginčo byloje nėra. Dėl šios priežasties vertintina, kad banko pateikta informacija ir ją pagrindžiantys duomenys, jog Operacijos buvo inicijuotos įdėjus mokėjimo kortelę į bankomatą ir nuskaitant jos lustą, o patvirtintos suvedus teisingą mokėjimo kortelės PIN kodą, yra esminė informacija, įrodanti, kad Operacijos nebuvo atliktos be pareiškėjo žinios ir (arba) sutikimo, todėl gali būti vertinamos kaip tinkamai autorizuotos. Kaip ir buvo minėta, pareiškėjas ir bankas bendrojoje sutartyje buvo sutarę, kad mokėjimo kortelės fizinis įdėjimas į bankomatą ir tik pareiškėjui žinomo PIN kodo suvedimas tvirtinant konkrečią mokėjimo operaciją laikomi pareiškėjo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimu. Todėl, nesant kitų galimybių ir (arba) ginčo nagrinėjimo metu nenustačius kitokias aplinkybes pagrindžiančių duomenų, kaip Operacijos, pareiškėjui nepraradus savo mokėjimo kortelės, galėjo būti įvykdytos, vadovaujantis ginčo byloje turimais įrodymais, t. y. kad visų Operacijų patvirtinimo metu panaudotas pareiškėjo mokėjimo kortelės lustas ir suvestas teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas, labiau tikėtina, kad mokėjimo nurodymus įvykdyti Operacijas pateikė pats pareiškėjas arba galimai su jo žinia kitas asmuo, panaudodamas banko pareiškėjui išduotą mokėjimo kortelę ir suveddamas šios mokėjimo kortelės PIN kodą, kuris turėjo būti žinomas tik pačiam pareiškėjui.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje reglamentuota, kad jeigu „mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai“; Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad „kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.“

Įvertinus pareiškėjo ir banko pateiktą informaciją, nėra pagrindo daryti išvadą, kad atliekant Operacijas banko pareiškėjui išduota mokėjimo priemonė ir jos personalizuoti saugumo duomenys buvo neteisėtai pasisavinti trečiųjų asmenų, dėl to be pareiškėjo žinios ir nesant pareiškėjo sutikimo galėjo būti inicijuotos pareiškėjo ginčijamos Operacijos. Kaip ir buvo minėta, pareiškėjui teigiant, kad jis neprarado mokėjimo kortelės ir niekam neatskleidė PIN kodo, ir esant objektyviems duomenims, kad ginčijamos Operacijos buvo patvirtintos pareiškėjo ir banko sutartyje sutarta sutikimo mokėjimo operacijoms kortele autorizavimo tvarka, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjo mokėjimo priemonę ir be pareiškėjo žinios ir (arba) sutikimo inicijavę Operacijas, nėra pagrindo vertinti, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos gali būti laikomos neautorizuotomis. Atitinkamai darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti Operacijų, kurios buvo patvirtintos banko ir pareiškėjo sutartyje sutarta tvarka ir banko tinkamai įvykdytos, lėšas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui gražinti Operacijų lėšų sumą – 1 896,31 Eur yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

*Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Mastercard taisykles*

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų,

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklėse, ir 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 pirmiau minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Mastercard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepiame pažymėjo, kad pareiškėjo lėšų gražinimo prašymas buvo pateiktas dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* mokėjimo kortele atliktų Operacijų sumų gražinimo. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo ginčijamų Operacijų, bankas nurodo, kad Operacijoms patvirtinti buvo suvestas teisingas pareiškėjo mokėjimo kortelės PIN kodas. Bankas pažymi, kad, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklių nuostatomis, pinigų gražinimo procedūrų, kurios grindžiamos kortelės turėtojo sutikimo atlikti mokėjimo operacijas nebuvimu, inicijavimas bei vykdymas yra negalimas dėl minėtose taisyklėse aiškiai išskirtų tam tikrų mokėjimo operacijų, tarp jų ir *CAT Level 1*<sup>3</sup>, ir (arba) dėl tinkamai patvirtintų bei identifikuočių mokėjimo operacijų. Dėl šios priežasties, banko teigimu, pareiškėjo prašymas dėl Operacijų lėšų gražinimo negalėjo būti patenkintas, nes jis atitiko tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklėse nurodytas sąlygas, kada pinigų gražinimo procedūros negali būti inicijuotos ir vykdomos minėtų taisyklių nustatyta tvarka.

Atsižvelgdamas į tai, kad Operacijos buvo tinkamai autorizuotos šalių sutarta tvarka, bankas mano, kad pagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo ginčijamų Operacijų pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisykles.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, kai mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybės atitinka taisyklėse įtvirtintų mokėjimo gražinimo priežasčių reikalavimus<sup>4</sup>. Lietuvos banko vertinimu, ši nuostata leidžia daryti išvadą, kad tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija *Mastercard* suteikia mokėjimo kortelės leidėjui įgaliojimus, kartu ir pareigą, savarankiškai vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą bei prašoma gražinti mokėjimo operacija atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, taip pat mokėjimo kortelės leidėjo pareigą neteikti tarptautinei mokėjimo kortelių organizacijai *Mastercard* prašymų, kurie netenkina jos nustatytų reikalavimų.

Lietuvos banko vertinimu, ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Mastercard* nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus. Kitaip tariant, bankas atsiliepiame pateikė motyvus – nurodė konkrečias tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjo ginčijamų Operacijų nėra galima, todėl atitinkamai nėra ir pagrindo vertinti, kad bankas būtų nepagrįstai atsisakęs inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjo ginčijamų Operacijų.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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

<sup>3</sup> Vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Mastercard* taisyklėmis (94 p.), *CAT* (angl. *Cardholder-activated terminal*) *Level 1* mokėjimo operacijos – mokėjimo operacijos, inicijuotos automatizuotose mokėjimo terminaluose, kurioms atlikti būtina suvesti teisingą mokėjimo priemonės PIN kodą. <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>

<sup>4</sup> Tekstas originalia – anglų – kalba: „The issuer may initiate a chargeback when the circumstances of the transaction meet the requirement of a chargeback reason code described in the Single Message System Chargebacks or Dual Message System Chargebacks chapters.“

pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Teisės taikymo ir teisėkūros skyriaus vadovė,  
pavaduojanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė