



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-07-27 Nr. 429-334
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. rugsėjo 7 d. – 2021 m. gruodžio 15 d. pareiškėjo mokėjimo kortelėmis (VISA ir MasterCard) lėšų gavėjui, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance*, buvo atlikta vienuolika mokėjimo pavedimų, kurių bendra suma yra 28 623 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos). Taip pat tuo pačiu laikotarpiu buvo atliktos ir lėšų įnešimo į mokėjimo sąskaitą operacijos (32 000 PLN, 32 000 PLN ir 20 000 PLN).

2022 m. gruodžio 3 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, nurodė, kad galimai tapo sukčių auka ir iš jo sąskaitos buvo pasisavintos jo lėšos. Pareiškėjas nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos į EZCFDS atsiskaitomąją sąskaitą. Pareiškėjas teigia, kad su juo susisiekė EZCFDS darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjui turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis *Anydesk* nuotolinio valdymo programa. Pareiškėjas teigė sutikęs su pasiūlymu ir parsisiuntęs *Anydesk* programėlę. Pareiškėjas nurodė, kad vadovaudamasis trečiųjų asmenų patarimais atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas papildomai keletą kartų kreipėsi į pareiškėją ir paprašė patikslinti aplinkybes, kaip įvyko ginčijamos mokėjimo operacijos, tačiau pareiškėjas papildomos informacijos bankui nepateikė. Taip pat bankas nurodė, kad jeigu pareiškėjas siekia atgauti prarastas lėšas, turi užpildyti ir bankui pateikti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, tačiau pareiškėjas su banku nesusisiekė ir prašymo dėl lėšų grąžinimo neužpildė.

2022 m. balandžio 1 d. pareiškėjas pateikė pretenziją, prie jos pridėjo lėšų įnešimo į mokėjimo sąskaitą operacijų išrašus. Bankas pakartotinai kreipėsi į pareiškėją, kad būtų pateikta papildoma informacija, tačiau pareiškėjas nepateikė jokių papildomų paaiškinimų.

Atsižvelgdamas į turimus duomenis ir tai, kad pareiškėjas nepateikė jokių papildomų duomenų, bankas priėmė sprendimą atsisakyti tenkinti pareiškėjo prašymą. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į EZCFDS sąskaitą, su EZCFDS jis buvo sudaręs sutartį ir šioje įmonėje atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – EZCFDS turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėjas pabrėžė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad investuotos lėšos atneš pelną. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas teigia bandęs susigrąžinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką grąžinti pareiškėjo prarastas lėšas.

¹ *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*.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas nurodo, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu buvo aktyvintas „3D Secure“ saugumo protokolas, kuris naudojamas mokėjimo nurodymams autorizuoti ir skirtas mokėtojams nuo sukčiavimo dalyvaujant internetinėje prekyboje apsaugoti. Bankas pažymi, kad šiuo atveju „3D Secure“ saugumo protokolas buvo pritaikytas visoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms, todėl pareiškėjas privalėjo papildomai autorizuoti šiuos mokėjimus. Bankas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu nebuvo užfiksuota techninių ar kitokių trukdžių, galėjusių turėti įtakos ginčijamoms mokėjimo operacijoms ar jų teisėtumui. Bendrovė pažymi ir tai, kad prie pareiškėjo banko paskyros buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas iš savo naudojamo įrenginio ir nebuvo užfiksuota jokių sąskaitos perėmimo ženklų, todėl ginčijamas mokėjimo operacijas turėjo atlikti pats pareiškėjas.

Bankas nurodo ir tai, kad jis yra laikytinas įvykdžiusiu savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas pagal mokėtojo nurodymus, nes visus veiksmus atliko pagal šalių sudarytos sutarties ir teisės aktų nuostatas. Nors mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėjas nepatikrino, ar EZCFDS, kaip investavimo veiklą vykdanči įmonė, yra patikima. Dėl šios priežasties, atsižvelgdamas į visas aplinkybes, bankas teigia, kad pareiškėjas šioje situacijoje nebuvo tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, todėl jo elgesys privalo būti vertinamas kaip aplaidus.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga grąžinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai. Banko nuomone, mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga grąžinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

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

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui grąžinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Svarbu pažymėti tai, kad pareiškėjas, be ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, prašo grąžinti ir į atsiskaitomąją sąskaitą įneštas lėšas: 2021 m. spalio 1 d. į atsiskaitomąją sąskaitą įnešta 32 000 PLN, 2021 m. spalio 13 d. – 32 000 PLN, o 2022 m. spalio 15 d. – 20 000 PLN. Iš banko pateikto banko sąskaitos išrašo matyti, kad lėšos į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą buvo sėkmingai įskaitytos, pareiškėjas jomis galėjo naudotis ir pasinaudojo, todėl bankui nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti minėtų lėšų.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam grąžinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos naudojantis pareiškėjo mobiliuoju telefonu, todėl pats pareiškėjas turėjo atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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. Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, mokėjimo operacija yra laikomas mokėtojo, mokėtojo vardu arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs

įvykdytą mokėjimo operaciją arba 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. 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 nesąžiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

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). Šalių sudarytos bendrosios sutarties 14 punkte yra nustatyta, kad „mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. [...] Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: [...] pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą. Tai yra žingsnis, kurį turėsite atlikti atsiskaitydami internetu naudojant „Revolut“ kortelę, jei prekybininkas ar paslaugų teikėjas įdiegė šį metodą. Jei jie įdiegė šį metodą, prekybininko ar paslaugų teikėjo internetinėje svetainėje pasirodys langas, kuriame prašoma patvirtinti mokėjimą, o jūs gausite iššokantį pranešimą į „Revolut“ programėlę. Norėdami užbaigti mokėjimą, turėsite atidaryti programėlę ir patvirtinti operaciją.“

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis nustato banko ir pareiškėjo tarpusavio santykius, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelių duomenys yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai – tarp jų ir mokėjimo kortelių duomenų suvedimas, pareiškėjo ir banko santykiuose laikytini pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia mokėjimo kortelių duomenis bei patvirtina mokėjimus „3D Secure“ metodu.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad 2021 m. rugsėjo 7 d. – 2021 m. gruodžio 15 d. buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurių gavėjas yra kriptovaliutų keitimo platforma *Binance*, ir kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir atliktos mokėjimo kortelėmis bei patvirtintos „3D Secure“ atsiskaitymo metodu, taigi, minėtoms operacijoms patvirtinti reikėjo nuskaityti pareiškėjo biometrinius duomenis ir (arba) suvesti banko programėlės slaptažodį. Ginčijamoms mokėjimo operacijoms autorizuoti bei kitiems veiksams, kurių pareiškėjas neginčija, atlikti buvo naudojamas tas pats pareiškėjui priklausantis mobilusis įrenginys *Huawei*. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas prisijungti prie mobiliosios programėlės galėjo naudodamas tik jam vienam žinomą banko programėlės slaptažodį arba savo biometrinius duomenis. Lietuvos banko vertinimu, iš kreipimesi į Lietuvos banką pateiktų duomenų matyti, kad pats pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nenurodė, kad buvo praradęs savo telefoną. Ginčo byloje taip pat nėra nustatyta jokių neteisėtų trečiųjų asmenų veiklos objektyvių požymių, dėl kurių tretieji asmenys galėjo pasisavinti pareiškėjo mokėjimo kortelių duomenis ar mobilųjį telefoną ir be pareiškėjo žinios ir sutikimo inicijuoti ir autorizuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Nebuvo nustatyta ir duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo paveiktos techninių trikdžių arba kitų banko paslaugų trūkumų.

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 nebuvus².

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, o būtent į tai, kad ginčijamos mokėjimo

² 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.

operacijos buvo atliktos naudojantis pareiškėjui išduotų mokėjimo kortelių duomenimis, patvirtinus ginčijamas mokėjimo operacijas „3D Secure“ metodu bei prisijungiant prie banko mobiliosios programėlės tik pareiškėjui žinomu PIN kodu arba biometriniais duomenimis, galima daryti išvadą, kad labiau tikėtina, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas ir bankas, sudarydami sutartį, aiškiai susitarė dėl mokėjimo operacijų kortelėmis autorizavimo tvarkos, kai yra pateikiami mokėjimo kortelių duomenys, taip pat nesant jokių objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys neteisėtu būdu būtų pasisavinę pareiškėjo mokėjimo priemonę ir taip įgiję galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas pasinaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelėmis, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti laikomos neautorizuotomis, todėl darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo patvirtintos banko ir pareiškėjo sudarytoje sutartyje sutarta tvarka ir banko tinkamai įvykdytos, metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo pateiktas reikalavimas yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Teisės taikymo ir teisėkūros skyriaus vadovė,
pavadojanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė