



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-09-21 Nr. 429-471  
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:

2021 m. spalio 15 d. – 2021 m. lapkričio 10 d. pareiškėjo mokėjimo VISA kortele lėšų gavėjams, t. y. kriptovaliutų keitimo platformoms *Binance* ir *Kraken Exchange*, buvo atlikti septyni mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 11 377,05 Eur (53 415,90 PLN) (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. gruodžio 10 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė *Swiseinvest* darbuotojai ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas turėjo sumokėti pradinį mokestį, o vėliau naudojantis „Anydesk“ nuotolinio ekrano valdymo programėle pareiškėjui buvo suteiktos instrukcijos atlikti investavimo veiksmus ir pervesti lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad niekam neatskleidė jokių duomenų, tačiau dėl „Anydesk“ programos tretieji asmenys turėjo galimybę patys prisijungti prie pareiškėjo įrenginio ir jį kontroliuoti. Pareiškėjas nurodė vėliau bandęs susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi, todėl lėšų neatgavo.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą, o 2021 m. gruodžio 23 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas. 2021 m. gruodžio 28 d. pareiškėjas patikslino banko prašomus duomenis ir pateikė prašymą pradėti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą. Pareiškėjas prašyme nurodė, kad iš prekybininko negavo prekių ir paslaugų.

2022 m. vasario 27 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą kad pareiškėjo pateiktas prašymas buvo atmestas remiantis tuo, kad pareiškėjui buvo tinkamai suteiktos paslaugos. Taip pat bankas pažymėjo, kad pareiškėjas pats patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bankui nekyla pareiga pareiškėjui gražinti jo prašomų lėšų.

2022 m. gegužės 18 d. pareiškėjas pateikė pretenziją, kurioje prašė pakartotinai apsvarstyti banko priimtą sprendimą. Bankas pareiškėjui pakartotinai paaiškino priimto sprendimo motyvus ir nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutikto, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 11 377,05 Eur (53 415,90 PLN) Eur. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *SwiseInvest* sąskaitą. Pareiškėjas nurodo, kad su *SwiseInvest* buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *SwiseInvest* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad ginčijamas mokėjimo operacijas inicijavo, nes norėjo investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėjas pabrėžė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno.

<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*.

Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas nurodo bandęs susigražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai.

Pareiškėjas taip pat pažymi ir tai, kad iš prekybininko negavo paslaugų, todėl bankas privalėjo, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklėmis, pradėti lėšų gražinimo procedūrą ir gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Taip pat bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir naudojantis „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms, o prie pareiškėjo banko paskyros buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas, todėl nėra duomenų, kad pareiškėjo paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Bankas nurodo ir tai, kad, remiantis pareiškėjo mokėjimų istorijos išrašu, visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne *MasterCard*, o VISA mokėjimo kortele. Bankas pažymėjo, kad lėšų gražinimo prašymai turi būti inicijuoti pagal VISA taisykles. Banko teigimu, pagal minėtas taisykles, pinigų gražinimo ginčas gali būti pradėtas tada, kai kortelės turėtojas (pareiškėjas), negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Kadangi nagrinėjamu atveju prekės ir paslaugos buvo pareiškėjui suteiktos, bankas tegia pagrįstai priėmęs sprendimą atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga gražinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tada, jeigu mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai. Banko nuomone, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam negali kilti pareiga gražinti 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 gražinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos į *SwiseInvest* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Binance ir Kraken Exchange* atsiskaitomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

#### *Dėl banko pareigos gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl jos laikomos autorizuotomis.

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 pats pareiškėjas, tiek bankas neginčija mokėjimo operacijų autorizuotumo, t. y. neginčija fakto, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo aktyviais veiksmais ir su pareiškėjo sutikimu bei valia. 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 ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas 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 autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjui. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

#### *Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagrįstumo*

Visų pirma svarbu pažymėti, kad iš banko pateiktų duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne *MasterCard*, o VISA mokėjimo kortele. Dėl šios priežasties manytina, kad pareiškėjas nepagrįstai nurodo, kad bankas netinkamai taikė *MasterCard* taisyklių nuostatas, o nagrinėjamu atveju sprendime bus taikomos ir analizuojamos VISA taisyklės.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtoji susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse, tačiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos VISA taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją VISA dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

VISA mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjo prašymas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų buvo pateiktas dėl tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortelėmis atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą atmesti lėšų grąžinimo procedūras, bankas nurodo, kad pareiškėjas savo prašymą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas grindė tuo, kad negavo paslaugų iš paslaugų teikėjo. Bankas nurodė nustatęs, kad lėšos buvo sėkmingai pervestos į naudos gavėjų sąskaitą ir investuotos.

Svarbu pažymėti, kad ginčo nagrinėjimo metu bankas pateikė duomenis, kad paslaugos buvo suteiktos, t. y. *Swiseinvest* sąskaita buvo papildyta ir pareiškėjas turėjo galimybę atlikti investavimo veiksmus. Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad bankas, vadovaudamasis VISA taisyklių 11.10.2 skyriaus nuostatomis, pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad

ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis VISA taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis