



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-11-03 Nr. 429-546
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:

2022 m. sausio 22 d. – 2022 m. vasario 11 d. pareiškėjo mokėjimo kortele VISA lėšų gavėjams, t. y. kriptovaliutų keitimo platformoms *Coinbase Ireland Ltd*, *Binance*, *Coindeck* ir *Cex.io*, buvo atlikta dešimt mokėjimo pavedimų, kurių bendra suma yra 75 239,46 PLN, ir iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, papildomai kredito pervedimais atliktos dvi mokėjimo operacijos, kurių suma – 3 483 Eur, (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. kovo 28 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė *ClydeTrading* 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 tokiu būdu tretiesiems asmenims tapo žinomi pareiškėjo konfidencialūs duomenys.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą, o 2022 m. balandžio 6 d. telefonu kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau pareiškėjas nesutiko savęs identifikuoti. 2022 m. balandžio 8 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodė, kad dėl informacijos trūkumo bankas negali tinkamai įvertinti ginčijamų mokėjimo operacijų.

2022 m. balandžio 14 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą dėl lėšų gražinimo. Tačiau 2022 m. balandžio 19 d. bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktas aplinkybes, pateikė atsakymą, kad pareiškėjo pateiktas prašymas buvo atmestas. Bankas atmetė pareiškėjo prašymą remiantis tuo, kad pareiškėjas pats patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bankui nekyla pareiga pareiškėjui gražinti jo prašomų lėšų, kurios buvo pervestos tiek mokėjimo kortele, tiek ir kredito pervedimais.

2022 m. rugpjūčio 22 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 nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 75239,46 PLN ir 3483 Eur. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *ClydeTrade* sąskaitą. Pareiškėjas nurodo, kad su *ClydeTrade* buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *ClydeTrade* 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

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*.

ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. 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 *VISA* 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 mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Taip pat bankas pažymi, kad mokėjimo kortele inicijuotos 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 taip pat teigia įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, todėl jos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas taip pat paaiškino, kad pareiškėjas, pridėdamas naują lėšų gavėją, kuriam inicijavo šias ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas. Taigi, pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Bankas nurodo ir tai, kad, remiantis pareiškėjo mokėjimų istorijos išrašu, mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos *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 pareiškėjas tinkamai patvirtino mokėjimų kortele inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas ir prekės bei paslaugos buvo pareiškėjui suteiktos, bankas teigia pagrįstai priėmęs sprendimą atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad 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 *ClydeTrade* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Coinbase Ireland Ltd, Binance, Coindeck ir Cex.io* atsiskaitomasias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

Taip pat atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad bankas pateikė objektyvius duomenis, t. y. lėšų gavimo išrašą, iš kurio matyti, kad 2022 m. vasario 4 d. atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos suma (1972 Eur) 2022 m. vasario 7 d. buvo gražinta pareiškėjui. Dėl šios priežasties, darytina išvada, kad pareiškėjas šios ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas susigražino, todėl dėl šios ginčijamos mokėjimo operacijos sumos (1972 Eur) tarp šalių ginčo nebėra ir dėl šios sumos ginčas nebus nagrinėjamas.

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 patvirtinto davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką, 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 autorizavimo, 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 sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas 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 pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (tiek atliktas mokėjimo kortele, tiek kredito pervedimu) įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas 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 gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą pagrįstumo

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti 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 gražinimo 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 gražinimo procedūros taikymo.

VISA mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo 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 mokėjimų kortele inicijuotų

ginčijamų mokėjimo operacijų buvo pateiktas dėl tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortele atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą atmesti lėšų gražinimo procedūras, bankas nurodo, kad pareiškėjas savo prašymą gražinti mokėjimų kortele inicijuotų 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. lėšos buvo pervestos į *Coinbase Ireland Ltd, Binance, Coindeck ir Cex.io*, o vėliau atliktus tam tikras operacijas pervestos tretiesiems asmenis su tikslu investuoti. 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 gražinimo 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