



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-05 Nr. 429-409
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:

2022 m. liepos 19 d. – 2022 m. rugsėjo 7 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke, panaudojus pareiškėjui priklausančią mokėjimo kortelę, buvo atliktos penkios mokėjimo operacijos: dvi mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 16 082,4 Eur, lėšų gavėjui „crypto.com“ ir trys mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 11 851,76 Eur, lėšų gavėjui „Cro“. Bendra mokėjimo operacijų suma – 27 935,16 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. sausio 21 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjas teigia, kad 2022 m. rugpjūčio 30 d. buvo apgautas, kai nusprendė investuoti. Pareiškėjas paaiškinimuose nurodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kriptovaliutų keitimui, naudojant „Crypto.com“.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas 2023 m. sausio 23 d. pareiškėjui pateikė papildomus klausimus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo tam, kad galėtų visapusiškai ir išsamiai nustatyti faktines aplinkybes.

2023 m. sausio 27-28 d. pareiškėjas pateikė visą prašomą informaciją ir atsakė į banko klausimus per banko mobiliąją aplikaciją.

2023 m. sausio 28 d. pareiškėjui per banko mobiliąją aplikaciją buvo pateiktas atsakymas, kad pareiškėjas praleido 120 dienų terminą, per kurį gali būti pradėtas lėšų gražinimo procesas (angl. *chargeback*).

2023 m. vasario 23 d. bankas gavo dar vieną pareiškėjo kreipimąsi, kuriame jis nurodė, kad nesutinka su banko pateiktu atsakymu ir prašo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumą.

2023 m. vasario 24 d. bankas pareiškėjui pateikė oficialų atsakymą, kuriame paaiškino, kad atsižvelgiant į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos daugiau nei prieš 120 dienų, lėšų gražinimo prašymas laikomas negaliojančiu. Taip pat atsižvelgiant į tai, kad ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti ir atlikti paties pareiškėjo, bankas negali būti laikomas atsakingu ir atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų sumą.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 12 000 Eur¹. Pareiškėjas teigia, kad tapo sukčiavimo schemos, kurią organizavo „MHT Holdings“ auka. Pareiškėjas teigia, kad iš banko sąskaitos per tarpininką „Crypto.com“ buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios bankui turėjo sukelti įtarimų ir turėjo būti sustabdytos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos iš pareiškėjo banko sąskaitos, buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Bankas teigė, kad, turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizavus *3D secure* metodu. Bankas pažymėjo, kad atitinkamai dėl *3D secure* metodo banko automatizuotos saugumo sistemos nebuvo

¹ Pareiškėjas nepaaiškino, kodėl nuostolius vertina 12 000 Eur, nors bendra ginčijamų mokėjimo operacijų suma – 27 935,16 Eur.

suaktyvintos, nes tokiu būdu atliekamos mokėjimo operacijos yra traktuojamos kaip pasižyminčios didesniu saugumo lygiu, nes yra papildomai patvirtinamos naudojant unikalius-personalizuotus saugumo duomenis.

Taip pat bankas pažymi, kad pareiškėjas praleido „VISA“ paslaugų ir produktų taisyklių vadove (angl. *VISA Core Rules and VISA Product and Service Rules guide*) (toliau – VISA taisyklės) nustatytą terminą, per kurį turi būti inicijuotas lėšų gražinimo, t. y. 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo patvirtinimo dienos. Nepaisant to, bankas pažymi, kad net jei lėšų gražinimo procesas būtų buvęs pradėtas laiku (nepraleidus 120 kalendorinių dienų termino), remiantis banko turimais duomenimis, šis procesas būtų buvęs nesėkmingas ir pareiškėjo prašymas greičiausiai būtų buvęs atmestas.

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.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje banko sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas pagrįstumo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi gražinti jam ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pagal šalių sudarytos sutarties nuostatas, taip pat pareiškėjas yra praleidęs 120 kalendorinių dienų terminą nuo ginčijamų mokėjimų operacijų dienos, todėl bankui nekyla pareiga inicijuoti lėšų gražinimo procedūros ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą: 1) gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas; 2) inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą.

1. Dėl banko pareigos gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas

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 nei pareiškėjas, nei bankas neginčija fakto, kad pats pareiškėjas siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. 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 ginčijamų 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 šioje ginčo byloje 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 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.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo

Papildomos galimybės kortelės turėtoji susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortele ir yra tinkamai autorizuotos, nustatytos *Visa* taisyklėse. 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 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.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjo reikalavimas grąžinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas buvo pateiktas dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* kortele atliktų mokėjimų.

Visa taisyklių 760 -770 puslapiuose nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas per 120 kalendorinių dienų nuo mokėjimo patvirtinimo dienos.

Bankas nurodė, kad pareiškėjas pateikė prašymą dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo praleidęs *Visa* taisyklėse nustatytą terminą, t. y. praėjus 120 kalendorinių dienų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų patvirtinimo dienos.

Iš ginčo byloje esančių duomenų matyti, kad pareiškėjas į banką kreipėsi 2023 m. sausio 21 d. dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų 2022 m. liepos 20 d., 29 d. ir rugsėjo 2 d., 7 d., 9 d., tai yra praleidęs 120 kalendorinių dienų terminą nuo ginčijamų mokėjimo operacijų patvirtinimo dienos. Tai reiškia, kad bankui nebekilo pareiga inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros, kadangi pareiškėjas kreipėsi praleidęs *Visa* taisyklėse nustatytą terminą.

Taip pat, kaip rodo banko pateikti duomenys, ginčijamos mokėjimo operacijos mokėjimo kortele buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Bankas nurodo, kad dėl šios priežasties, net ir tuo atveju, jeigu dėl lėšų grąžinimo proceso pareiškėjas būtų kreipęsis laiku (t. y. nepraleidęs 120 kalendorinių dienų termino), šis procesas, remiantis banko turimais duomenimis, būtų buvęs nesėkmingas ir pareiškėjo prašymas greičiausiai būtų buvęs atmestas kaip neatitinkantis *Visa* taisyklėse nustatytą sąlygų.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti *Visa* taisyklėse numatytą lėšų grąžinimo procedūrą, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad pareiškėjo lėšos būtų grąžintos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Kadangi 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 prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas 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 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