



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-26 Nr. 429-431
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:

Nuo 2022 m. liepos 15 d. iki 2022 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *VISA* lėšų gavėjams „Guawrdian OU“ ir „Wisenex.com“ buvo atliktos devynios mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 17 805,95 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. rugpjūčio 30 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas teigė, kad su juo susisiekė trečiasis asmuo su pasiūlymu investuoti. Pareiškėjas paaiškino, kad, siekdamas investuoti įmonėje „Lamelle Financial“, įsidiegė „AnyDesk“ programinę įrangą ir atliko devynis mokėjimus. Atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjas suprato, kad buvo apgautas sukčių.

2022 m. rugsėjo 6–8 d. pareiškėjas užpildė ir pateikė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų. Atitinkamai juose nurodė, kad tapo sukčiavimo auka ir iš investavimo platformos negali susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų.

2022 m. rugsėjo 9–14 d. bankas, išnagrinėjęs pareiškėjo pateiktus lėšų gražinimo prašymus ir kitą turimą informaciją, juos atmetė. Savo sprendimą bankas grindė tuo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos, taigi, paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos, todėl lėšų gražinimas negalimas pagal *VISA* paslaugų ir produktų taisyklių vadovo (angl. *Visa Core Rules and VISA Product and Service rules Guide*) (toliau – *VISA* taisyklės) taisykles.

Nuo 2022 m. lapkričio 4 d. iki 2022 m. sausio 19 d. tarp banko ir pareiškėjo vyko susirašinėjimas: pareiškėjas siekė išsiaiškinti, kodėl dėl ginčijamų mokėjimo operacijų nebuvo pradėtos lėšų gražinimo procedūros, o bankas pareiškėjui pateikė motyvuotus atsakymus dėl prašymų netenkinimo.

Pareiškėjas nesutiko su banko priimtu sprendimu neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrų, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad gavęs pasiūlymą iš trečiojo asmens siekė investuoti į valiutos ir naftos akcijas. Pirmiausia, siekdamas investuoti, pareiškėjas turėjo sumokėti kontribucijos mokestį ir toliau, užsiimdamas investicine veikla, gauti garantuotą 10 procentų pelną. Pareiškėjas pažymi, kad tik atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas suprato, kad buvo apgautas sukčių. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas nurodo, kad, vadovaujantis *VISA* taisyklėmis, bankui kyla pareiga inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą, nes atlikus ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjui nebuvo pateiktos prekės arba suteiktos paslaugos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, mokėjimai buvo atlikti mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizuoti naudojantis „3D Secure“ funkcija. Be to, atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas nebuvo užfiksuota techninių ar kitokių trukdžių, galėjusių turėti įtakos atliktiems mokėjimams ar jų teisėtumui. Taip pat bankas atkreipia dėmesį, kad, turimais duomenimis, prie paskyros atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas

buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas iš savo naudojamo įrenginio „iPhone 13 Pro“. Šių ginčijamų mokėjimo operacijų galutinis adresatas yra „Lamelle Financial“, kuris pareiškėjui nesuteikė žadėtų paslaugų, tad bankas negali būti laikomas atsakingu už tolimesnius veiksmus¹.

Bankas, pasisakydamas dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo, atkreipia dėmesį, kad, vadovaujantis VISA taisyklėmis, sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų gražinimas galimas tik tuo atveju, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo. Bankas akcentuoja, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo sėkmingai inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo.

Taip pat bankas atkreipia dėmesį į tai, kad vadovaujantis VISA taisyklių nuostatomis lėšų gražinimo procedūra gali būti inicijuojama, kai kortelės turėtojas, šiuo atveju pareiškėjas, negavo prekių ar paslaugų.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos nepatenka į VISA taisyklių apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas. Mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei ginčijamos mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai, todėl bankas nurodo, kad jam negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotų ginčijamų 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.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti iš pareiškėjo sąskaitos nurašytas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pradėti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti jam ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo prašymu, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, todėl bankui nekyla pareiga gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Taip pat bankas nurodo, kad lėšų gražinimo procedūrų inicijavimas yra negalimas, nes neatitinka VISA taisyklių sąlygų.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras.

Įvertinus pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, matyti, kad pareiškėjas nesutinka su banko priimtu sprendimu ir nurodo, kad bankas nepagrįstai neinicijuoja ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūrų ir nepadedą pareiškėjui susigražinti prarastų lėšų.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui 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 gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose 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.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad pareiškėjo prašymai gražinti mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų operacijų lėšas buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos VISA kortelėmis atliktų mokėjimų.

Bankas, atsisakydamas tenkinti pareiškėjo pateiktus prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų pradėjimo, nurodė, kad iš pateiktos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas matyti, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos, t. y. jos buvo tinkamai autorizuotos paties pareiškėjo ir lėšos buvos pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Atsižvelgdamas tai, bankas mano, kad neturėjo pareigos pradėti lėšų gražinimo procedūrų.

¹ Bankas atsiliepime paaiškino, jog pareiškėjas ginčijamas mokėjimo operacijas atliko į kitas savo vardu atidarytas mokėjimo sąskaitas („Guawrdian OU“, „Wisensex.com“), bet toliau lėšos buvo pervestos į investavimo platformą „Lamelle Financial“, kuri pareiškėjui nesuteikė žadėtų paslaugų.

VISA taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Iš pirmiau nagrinėtų duomenų matyti, kad atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos, t. y. operacijos buvo atliktos į investicinę mokėjimo sąskaitą, ir paslauga, t. y. pinigų pervedimas, buvo suteikta, o vėliau pareiškėjas lėšas pervedė į investavimo platformą. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad bankas šiuo pagrindu neturėjo pareigos pradėti lėšų gražinimo procedūrų pagal pareiškėjo pateiktus lėšų gražinimo prašymus.

Taip pat bankas savo atsiliepime nurodė, kad pareiškėjo pateiktuose lėšų gražinimo prašymuose yra akcentuojama, jog lėšos buvo prarastos dėl įvykdyto sukčiavimo. Vadovaujantis VISA taisyklių 11.7 skyriumi, mokėjimo gražinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai kortelės turėtojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Šiuo atveju, kaip rodo banko pateikti duomenys, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo. Dėl šios priežasties manytina, kad nagrinėjamu atveju bankas pagrįstai lėšų gražinimo procedūrų nepradėjo ir šiuo pagrindu.

Apibendrinant tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad bankas pagrįstai lėšų gražinimo prašymų atveju atsisakė taikyti VISA taisyklėse numatytas lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nepradėjo lėšų gražinimo procedūrų, todėl užkirto kelią pareiškėjui susigrąžinti prarastas lėšas, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė