



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-07-26 Nr. 429-428  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Laikotarpiu nuo 2023 m. sausio 25 d. iki 2023 m. vasario 23 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *MasterCard* lėšų gavėjui, t. y. kriptovaliutų keitimo platformai *Binance*, buvo atlikti dvidešimt aštuoni mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 124 435 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. kovo 9 d. pareiškėja kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėja nurodė, kad su ja susisiekė įmonės *Tierra Group Ltd* atstovas ir pasiūlė investuoti į kriptovaliutą bitkoiną. Pareiškėja nurodė, kad trečiasis asmuo paskatino pareiškėją lėšas pervesti į kriptovaliutų keitimo platformą *Binance* ir iš jos į *Tierra500* investavimo platformą. Pareiškėja pažymėjo, kad, siekiant susigražinti lėšas, trečiasis asmuo nurodė, kad pareiškėja papildomai turi sumokėti 50 000 GBP tam, kad būtų patvirtinta pareiškėjos tapatybė. Taip pat pareiškėja užpildė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą, kuriame nurodė bankui tokias pačias aplinkybes.

Bankas, įvertinęs visus surinktus duomenis, priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjai paslaugos buvo suteiktos, lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą, o pareiškėja ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamai patvirtino. Dėl šios priežasties bankas atmetė pareiškėjos pateiktą lėšų gražinimo prašymą ir apie tai informavo pareiškėją.

Įvertinusi banko pateiktą atsakymą, pareiškėja 2023 m. balandžio 4 d. kreipėsi į banką su pretenzija, prašydama inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir gražinti prarastas lėšas. Atsižvelgdamas į pateiktą pretenziją bankas pateikė atsakymą, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo banko pradėti lėšų gražinimo procedūrą ir gražinti įvykdžius ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjos prarastas lėšas. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėja papildomai nurodė, kad bankas neatliko visų veiksmų tinkamai, nepagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūrą ir negražino dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjos prarastų lėšų.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jos pačios, todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Be to, mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos naudojantis banko mobiliąja programėle suvestu pareiškėjos slaptažodžiu arba biometriniiais duomenimis, arba naudojant veido atpažinimo technologiją. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių. Banko teigimu, banko saugos sistemos net keletą kartų užfiksavo neįprastą atliekamų ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį ir kiekį, todėl kreipėsi į pareiškėją, kad ji pateiktų papildomos informacijos. Banko teigimu, pareiškėja visada teikė informaciją, iš kur yra

investuojamos lėšos ir kad ji siekia investuoti į *Bitcoin*, todėl nori atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Taigi, bankas papildomai atkreipė pareiškėjos dėmesį dėl galimos sukčiavimo atakos, tačiau pareiškėja tai ignoravo.

Bankas informavo, kad, atsižvelgdamas į *MasterCard* taisykles (angl. *MasterCard Chargeback Guide*), vertino galimybę pradėti lėšų gražinimo procedūrą, kai kortelės turėtojas (pareiškėja) negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ar paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta. Banko teigimu, iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad lėšos į kriptovaliutų keitimo platformą *Binance* buvo pervestos, jai pavyko įsigyti kriptovaliutos bitkoino, tačiau vėliau įsigyta kriptovaliuta buvo perduota į *Tierra500* platformą, o iš ten kriptovaliutos atgauti nepavyko. Taigi, iš pareiškėjos pateiktų duomenų matyti, kad lėšas pareiškėja gavo, t. y. pareiškėjos lėšos iš kriptovaliutų keitimo platformų buvo pervestos. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigia pagrįstai atmetęs lėšų gražinimo prašymą.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą ir pareiškėjai gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitą. 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 mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

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

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas turėjo jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtinto davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamas mokėjimo operacijas pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjos 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 pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taip pat svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, kad bankas pateikė objektyvius duomenis, kurie patvirtina, jog 2023 m. vasario 7 d. didesnės vertės, t. y. 5 000 Eur, ginčijamos mokėjimo operacijos dėl galimos sukčiavimo rizikos ir pasikartojančių panašių mokėjimo operacijų banko saugos sistemų buvo sustabdytos ir pareiškėjos buvo prašoma papildomai atkreipti dėmesį į ginčijamas mokėjimo operacijas, pateikti papildomos informacijos apie jas ir jas pakartotinai patvirtinti. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja pateikė papildomą informaciją, nurodė, kad siekia investuoti į kriptovaliutą bitkoiną, todėl toliau atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Lietuvos banko vertinimu, šie duomenys tik patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, atkreipė pareiškėjos dėmesį į ginčijamas mokėjimo operacijas ir į jų neįprastą pobūdį, tačiau pareiškėja pati aktyviais veiksmais inicijavo ir patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas.

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

## *2. Dėl banko priimto sprendimo atmesti pareiškėjos prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą pagrįstumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat prašė rekomenduoti bankui inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* 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 tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas atsiliepime pažymėjo, kad visi pareiškėjos prašymai dėl ginčijamų mokėjimo operacijų buvo pateikti dėl tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* kortele atliktų mokėjimų. Motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas nurodo, kad tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse nustatyta, kad paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos, t. y. lėšos buvo pervestos į kriptovaliutų platformą *Binance*, kurioje pareiškėja įsigijo kriptovaliutos ir ją perdavė į *Tierra500* platformą. Taigi, bankas nurodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos, paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos, todėl bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūrą.

*MasterCard* taisyklėse<sup>1</sup> (49–56 psl.) nustatyta, kad mokėjimo gražinimo prašymas dėl negautų prekių ar nesuteiktų paslaugų yra galimas tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas nepateikia mokėtojui sutartos prekės ar paslaugos per sutartą terminą. Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjos pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad lėšos į kriptovaliutų keitimo platformas buvo pervestos ir jos buvo

<sup>1</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

investuotos, t. y. pareiškėja įsigijo kriptovaliutos. Dėl šios priežasties nagrinėjamu atveju yra laikoma, kad paslauga pareiškėjai buvo suteikta, o bankas, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisykles, neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*).

Be to, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bankas pažymi, kad pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos ir patvirtintos „3D Secure“ metodu, todėl, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjos žinios, bankas neturi galimybės.

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai netaikė *MasterCard* lėšų gražinimo taisyklių, o pareiškėjos argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūra būtų pradėta, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos 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 *MasterCard* taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjos prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjos reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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 pareiškėjos X. X. reikalavimus.

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