



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-04 Nr. 429-35
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (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:

Laikotarpiu nuo 2023 m. sausio 1 d. iki 2023 m. rugpjūčio 6 d. pareiškėjas pasinaudodamas banko jam išduota mokėjimo kortele inicijavo 182 mokėjimo operacijas gavėjai UAB „Bifinity“ (toliau – Gavėja), turėdamas tikslą platformoje *Binance* investuoti pinigines lėšas ir uždirbti pelno. Bendra mokėjimo kortele Gavėjai inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 109 494,88 DKK¹ (toliau – mokėjimo operacijos Nr. 1).

Laikotarpiu nuo 2023 m. sausio 20 d. iki 2023 m. liepos 16 d. pareiškėjas pasinaudodamas banko jam išduota mokėjimo kortele inicijavo 465 mokėjimo operacijas (toliau – mokėjimo operacijos Nr. 2) įvairioms azartinių lošimų bendrovėms (toliau – Bendrovės). Bendra pareiškėjo kortele inicijuotų mokėjimo operacijų suma Bendrovėms per nurodytą laikotarpį – 108 885 DKK²

2023 m. rugpjūčio 9 d. bankas gavo pareiškėjo kreipimąsi, kuriame pareiškėjas teigė, kad jo priklausomybė nuo azartinių lošimų atsinaujino, todėl jis banko jam išduota mokėjimo kortele inicijavo mokėjimo operacijas Nr. 1 ir Nr. 2 ir prarado savo lėšas. Pareiškėjas teigė, kad banko programėlėje buvo pasirinkęs lošimų blokavimo funkciją, tačiau ją pats ir atblokavo. Pareiškėjo teigimu, bankas, turėdamas informaciją, kad pareiškėjas yra priklausomas nuo azartinių lošimų, turėjo visam laikui užblokuoti mokėjimo operacijas, susijusias su azartinių lošimų veikla. Pareiškėjo teigimu, banko sistemos nesustabdė mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 vykdymo, todėl bankas pareiškėjui turi grąžinti mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 sumą.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo reikalavimą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad, kreipdamasis į banką su pretenzija, banką informavo apie savo problemas, susijusias su priklausomybe nuo azartinių lošimų ir lėmusias tai, kad buvo inicijuotos mokėjimo operacijos Nr. 1 ir Nr. 2. Pareiškėjas paaiškino tikėjęsis, kad bankas, žinodams informaciją apie pareiškėjo priklausomybę nuo azartinių lošimų, nevykdys mokėjimo operacijų Nr. 1 bei Nr. 2. Pareiškėjo teigimu, bankas turėjo imtis priemonių, kad pareiškėjas negalėtų inicijuoti jokių mokėjimo operacijų jokioms bendrovėms, susijusioms su azartinių lošimų veikla. Pareiškėjas teigė, kad bankas neveikė tinkamai, nes neužblokavo pareiškėjo kortele inicijuotų mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2., todėl turi grąžinti mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 sumą.

Pareiškėjas taip pat prašė įvertinti banko mokėjimo operacijų vykdymo sistemas, kurios leido įvykdyti mokėjimo operacijas, susijusias su virtualiosiomis valiutomis bei azartiniais lošimais.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo, nes mokėjimo operacijos Nr. 1 ir Nr. 2 buvo inicijuotos paties pareiškėjo, naudojantis pareiškėjui priklausančia mokėjimo kortele. Bankas atkreipė dėmesį, kad ir pats pareiškėjas neneigia fakto, kad pats inicijavo mokėjimo operacijas kortele. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos Nr. 1 ir Nr. 2 buvo patvirtintos tinkamai,

¹ 14 688,62 Eur

² 14 606,81 Eur

t. y. pareiškėjo ir banko sutartu būdu, todėl bankas neturėjo pagrindo jų nevykdyti.

Pasisakydamas dėl lošimų blokavimo funkcijos banko programėlėje, bankas paaiškino, kad savo klientams siūlo lošimų blokavimo funkciją, kuri leidžia automatiškai blokuoti kortelių mokėjimus azartinių lošimų paslaugų teikėjams, įskaitant lažybų punktus, internetinius kazino ar sporto lažybų programėles. Šią lošimų blokavimo funkciją savo iniciatyva gali įjungti ir išjungti pats banko paslaugų vartotojas. Banko teigimu, vartotojui įjungus minėtą funkciją, toks kortele atliktas mokėjimas azartinių lošimų paslaugų teikėjui bus iš karto atmestas. Lošimų blokavimo funkcijos išjungimo procesas trunka 48 valandas, per šį laikotarpį visos su lošimo paslaugomis susijusios kortelės operacijos yra automatiškai atmetamos. Bankas pažymėjo, kad lošimų blokavimo funkcija aktyvuojama ir deaktivuojama tik banko mobiliojoje programėlėje, bankas negali šios funkcijos aktyvuoti visam laikui, nes jos veikimas priklauso nuo kliento pasirinkimo ir veiksmų.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjas lošimų blokavimo funkciją buvo įjungęs ir išjungęs daugybę kartų, ir pats pareiškėjas tą pripažįsta. Be to, bankas teigia, kad nors pareiškėjas nurodo, kad visos jo inicijuotos mokėjimo operacijos buvo susijusios su azartinių lošimų veikla, tačiau dalis pareiškėjo inicijuotų mokėjimo operacijų nebuvo susijusios su azartinių lošimų veikla.

Atsižvelgdamas į pirmą išdėstą informaciją, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

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 (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti iš banko sąskaitos kortele pareiškėjo inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 bendrą sumą – 218 379,88 DKK³

Ginčo šalis siejo sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 autorizavimo⁴, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant mokėjimo operacijas Nr. 1 ir Nr. 2 autorizuotomis.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 lėšas; 2) užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 sumą

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 sumas, svarbu pažymėti, kad autorizotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų

³ 29 295, 43 Eur

⁴ „Among these transactions, there have been 181 occurrences, totaling 109,494 DKK, that were transferred to the cryptocurrency exchange Binance, explicitly intended for gambling activities. Furthermore, on various occasions, I have managed to deactivate the 48-hour gaming block, resulting in further financial losses, amounted to 108,885 DKK, which were used for transactions on multiple gambling sites through my Revolut card.“

teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtoju (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes mokėjimo operacijos Nr. 1 ir Nr. 2 netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą⁵.

Kitais negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti atvejais banko pareiga gražinti pareiškėjui mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 neįvykdė ir (arba) įvykdė jas netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo 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.

Remiantis ginčo bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė mokėjimo operacijų Nr. 1 ir Nr. 2 ir (arba) jas įvykdė netinkamai, nenustatyta.

Ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad Gavėjos, kuriai pareiškėjas bankui nurodė pervesti mokėjimo operacijų Nr. 1 lėšas, veikla nėra susijusi su azartiniais lošimais, o susijusi su virtualiųjų valiutų pirkimu ir pardavimu. Bankas paaiškino, kad lošimų blokavimo funkcijos veikimas yra pagrįstas paslaugų teikėjo ir (ar) pardavėjo kategorijos kodu (MCC), kurį paslaugų teikėjai ir (ar) pardavėjai naudoja vykdydami operacijas ir kuris padeda mokėjimo paslaugų teikėjui nustatyti, kokio tipo operacijos bus atliekamos. Vartotojui aktyvavus lošimų blokavimo paslaugą, visi sandoriai su paslaugų teikėjais ir (ar) pardavėjais, kurių MCC kodai yra 7800, 7801, 7802, 7995, 9406, 975410, bus atmesti, tačiau tinkamai autorizuotos mokėjimo operacijos, atliekamos paslaugų teikėjams ir (ar) pardavėjams, turintiems kitokį MCC kodą, bus įprastai įvykdytos.

Turimais banko sistemų duomenimis, pareiškėjo kortele inicijuotų mokėjimo operacijų Nr. 1 bankas negalėjo stabdyti ir jų nevykdyti, nes Gavėja nėra lošimo paslaugų teikėja ir (ar) pardavėja ir yra priskiriamia MCC kategorijai numeriu 6051 – „Ne finansų įstaigos – užsienio valiuta, pinigų pervedimai (nepavedimai) ir kelionių čekiai“.

Kita vertus pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos Nr. 2 buvo įvykdytos bendrovėms, kurios užsiima azartinių lošimų veikla. Vertinant, ar bankas pagrįstai įvykdė pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas Nr. 2, svarbu tai, kad iš banko Lietuvos bankui pateiktų sistemų išrašų matyti, kad prieš inicijuodamas mokėjimo operacijas Nr. 2 pareiškėjas išjungdavo lošimų blokavimo funkciją. Banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas nuolat išjungdavo ir įjungdavo lošimų blokavimo funkciją banko programėlėje.

Kadangi prieš inicijuodamas mokėjimo operacijas Nr. 2 pats pareiškėjas išjungdavo lošimų blokavimo funkciją banko programėlėje, galima teigti, kad vykdant mokėjimo operacijas Nr. 2 pareiškėjo nebuvo nustatyti jokie ribojimai ar sąlygos bankui nevykdyti mokėjimo operacijų.

Ginčo byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos Nr. 1 ir Nr. 2 buvo įvykdytos tinkamai, t. y. pagal paties pareiškėjo bankui pateiktus mokėjimo nurodymus.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien aplinkybė, kad iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos Nr. 1 bei Nr. 2, kurioms pats pareiškėjas pripažįsta davęs sutikimą, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl mokėjimo operacijų Nr. 1 bei Nr. 2 įvykdymo patyrė nuostolių.

Ginčo byloje turimais duomenimis, bankas pareiškėjui buvo suteikęs galimybę banko

⁵ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

programėlėje pasirinkti lošimų funkcijos blokavimą, tačiau pats pareiškėjas daugybę kartų banko mobiliojoje programėlėje išjungdavo azartinių lošimų blokavimo funkciją, taip panaikindamas apribojimus bankui įvykdyti mokėjimo operacijas, susijusias su azartinių lošimų veikla.

Duomenų, kad bankas būtų nevykęs ar netinkamai vykde finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas Nr. 1 ir Nr. 2 bankas įvykdė tinkamai ir pagrįstai, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti 218 379,88 DKK pripažinti pagrįstu.

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