



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-09 Nr. 429-94
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos 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:

Pareiškėja 2022 m. rugsėjo 19 d. atliko vieną 1 019 Eur mokėjimą *Visa* mokėjimo kortele lėšų gavėjai *Binance* (toliau – ginčijamas mokėjimas kortele) ir laikotarpiu nuo 2022 m. spalio 3 d. iki 2023 m. balandžio 14 d. atliko dešimt kredito pervedimų, kurių bendra suma 14 320 Eur, lėšų gavėjai *Paysafe Payment Solutions Ltd* (toliau – ginčijami kredito pervedimai) (toliau visi kartu – ginčijami mokėjimai).

Pareiškėja 2023 m. birželio 16 d. kreipėsi į banką, prašydama taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir padėti jai susigražinti ginčijamais mokėjimais prarastas lėšas. Bankui ji nurodė, jog tapo fiktyvią investavimo veiklą vykdančios įmonės *Wilton Options* sukčiavimo auka. Pareiškėja kreipėsi į banką teigė, kad su ja susisiekė minėtos įmonės darbuotojas ir pasiūlė jai pradėti investuoti. Pareiškėja paaiškino, jog atliko jai nurodytus veiksmus, kad galėtų investuoti įmonės platformoje. Po kurio laiko pareiškėja suprato, kad *Wilton Options* jai nesuteikė paslaugų, už kurias ji sumokėjo, t. y. nevykdė investicinių sandorių. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja prašė banko gražinti jos prarastas lėšas.

Gavęs pareiškėjos kreipimąsi, bankas paprašė pateikti papildomą informaciją apie ginčijamus mokėjimus, tačiau, nors pareiškėja ir pažadėjo tokią informaciją pateikti, jos bankui nepateikė. 2024 m. sausio 26 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimų metu prarastų lėšų gražinimo.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktą informaciją, bankas pakartotinai paprašė pateikti papildomus duomenis.

Pareiškėjai pateikus banko prašomus duomenis, 2024 m. sausio 26 d. bankas atliko tyrimą dėl potencialaus pareiškėjos patirtų nuostolių atlyginimo. Surinktų duomenų pagrindu bankas priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjos patirtų nuostolių ir apie tai informavo pareiškėją. Bankas pažymėjo ir tai, kad jis susisiekė su lėšų gavėjos *Paysafe Payment Solutions Ltd* mokėjimo paslaugų teikėju dėl lėšų gražinimo. Atitinkamai pareiškėjai nurodyta, jog, jeigu lėšas sugražinti pavyks, bankas apie tai informuos papildomai.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipėsi ji nurodė tapačias aplinkybes, kaip ir kreipdamasi į banką. Pareiškėja prašo įpareigoti banką tenkinti jos reikalavimą – atlyginti jos patirtus nuostolius, nes, pasak pareiškėjos, bankas neapsaugojo jos lėšų.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė jos nurodytiems lėšų gavėjams. Taip pat bankas pažymėjo, kad atsižvelgdamas į pareiškėjos kreipimąsi nurodytą ir savo surinktą informaciją jis atliko ir analizę dėl galimo nuostolių atlyginimo. Bankas nustatė, kad pareiškėja pati autorizavo ginčijamus mokėjimus, be to, buvo tinkamai informuota banko automatizuotų saugumo sistemų apie galimas rizikas tapti sukčių auka. Banko teigimu, pareiškėjos inicijuoti ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti banko ir pareiškėjos sutartu būdu, visi ginčijami mokėjimai inicijuoti ir atlikti jungiantis per mobiliąją programėlę. Be to, bankas

nurodė, kad pareiškėja nebuvo pateikusi jam prašymo dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo. Bankas informavo, kad gavęs Lietuvos banko persiūtą pareiškėjos kreipimąsi įvertino ginčijamą mokėjimą kortele ir nustatė, jog net jeigu pareiškėja (ar bankas jos vardu) būtų pateikusi prašymą dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pirmojo savo kreipimosi į banką dieną (2023 m. birželio 16 d.), toks pareiškėjos prašymas būtų buvęs atmestas, nes šis mokėjimas buvo tinkamai pareiškėjos autorizuotas ir nuo jo atlikimo jau buvo praėję daugiau nei 120 dienų, todėl nebuvo galimybės taikyti lėšų gražinimo procedūros ir gražinti pareiškėjos ginčijamo mokėjimo kortele pervestų lėšų. Bankas prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti.

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 44 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. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų metu iš jos banko sąskaitos 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 tiek kreipimesi į banką, tiek kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog ji siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia, kad ji davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent ji juos inicijavo, ir todėl lėšos buvo pervestos į gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, jog ginčijamų mokėjimų lėšos buvo pervestos į *Wilton Options* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervadė į *Paysafe Payment Solutions Ltd* ir *Binance* atsiskaitomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojami būtent šie ginčijami mokėjimai.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai įvykdė ginčijamus mokėjimus; 2) pagrįstai netaikė lėšų gražinimo procedūrų Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės) pagrindu; 3) užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti jos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus jos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo pagal Visa taisykles

Kaip pirmiau minėta, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja, be kita ko, ginčija banko priimtą sprendimą netaikyti lėšų gražinimo procedūros dėl ginčijamo mokėjimo kortele.

Pasak banko, ginčijamas mokėjimas kortele buvo atliktas *Visa* mokėjimo kortele, tačiau pareiškėja nė karto nesikreipė į banką su lėšų gražinimo prašymu. Vis dėlto bankas, gavęs Lietuvos banko persiustą pareiškėjos kreipimąsi, įvertino ginčijamą mokėjimą kortele ir nustatė, kad prašymas negali būti tenkinamas, nes ginčijamas mokėjimas kortele buvo patvirtintas pareiškėjos naudojantis *3D Secure* metodu, be to, net jei šis prašymas būtų pateiktas jau pirmojo pareiškėjos kreipimosi į banką dieną (2023 m. birželio 16 d.), toks jos prašymas būtų buvęs atmestas, nes nuo jo atlikimo jau buvo praėję daugiau nei 120 dienų.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios atliktos mokėjimo kortele ir tinkamai autorizuotos, nustatytos *Visa* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos, 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, jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Visa taisyklių 11.10.2.4 skyriuje nustatyta, kad lėšų gražinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas dėl lėšų gražinimo procedūros kreipiasi per 120 dienų nuo mokėjimo įvykdymo ar per 120 dienų nuo to laiko, kai kortelės turėtojas turėjo gauti prekes ar paslaugas.

Pažymėtina, kad ginčijamas mokėjimas kortele buvo atliktas 2022 m. rugsėjo 19 d., taigi tuo metu, kai pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į banką (2023 m. birželio 16 d.), jau buvo praleistas *Visa* taisyklėse nustatytas terminas, todėl net jei tuomet pareiškėja būtų pateikusi tinkamą prašymą, bankas jau tada neturėjo teisės inicijuoti lėšų gražinimo procedūros.

Be to, vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriumi, vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Šiuo nagrinėjamu atveju matyti, kad ginčijamas mokėjimas kortele buvo sėkmingai atliktas ir autorizuotas pačios pareiškėjos, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą, o tai patvirtina banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad net jei pareiškėja ir būtų laiku pateikusi prašymą taikyti lėšų gražinimo procedūrą, bankas šiuo pagrindu taip pat pagrįstai negalėjo jo tenkinti, nes ginčijamas mokėjimas kortele buvo

tinkamai autorizuotas pačios pareiškėjos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu netaikyti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kaip pirmiau 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 ir jų pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjos lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas ginčijamam mokėjimui kortele taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos atliekamas ginčijamas mokėjimas kortele būtų papildomai patvirtintas naudojant *3D Secure* metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, prieš atlikdama ginčijamus kredito pervedimus, pati patvirtino naudos gavėją. Pareiškėja buvo tinkamai informuota apie abejotina ir įtartina numatomų pervedimų pobūdį ir kad atlikus minėtus ginčijamus kredito pervedimus egzistuoja reali tikimybė, jog taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas, tačiau, ignoruodama įspėjimus, pareiškėja atliko ginčijamus kredito pervedimus.

Svarbu paminėti ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, rodančius, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų kredito pervedimų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad gavęs pareiškėjos kreipimąsi ir 2023 m. sausio 26 d. pateiktą reikiamą informaciją apie galimai sukčiams pervestas lėšas bankas susisiekė su ginčijamų kredito pervedimų naudos gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju dėl galimybės atgauti pareiškėjos lėšas, tačiau buvo informuotas, kad visos lėšos jau pervestos kitur, todėl jų gražinimas yra neįmanomas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjos argumentai vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurie rodytų, jog ginčijami mokėjimai įvykdyti netinkamai, į tai, kad Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, jog pareiškėjos nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (arba) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, taip pat į tai, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu netaikyti lėšų gražinimo procedūrų yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Į pagrindinius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą.¹

Remdamasi 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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus vadovė,
pavadojanti direktorių

Rasa Cicėnienė