



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-10-28 Nr. 429-218
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:

2023 m. rugpjūčio 10 d. 20.23 val. pareiškėjas atliko vieną 356,07 BGN mokėjimą mokėjimo kortele *MasterCard* lėšų gavėjai *Hadley Point* (toliau – ginčijamas mokėjimas kortele), 2023 m. rugpjūčio 16 d. 14.43 val. pareiškėjas atliko 800,00 USD kredito pervedimą lėšų gavėjui X.X., 2023 m. rugpjūčio 18 d. 12.36 val. pareiškėjas atliko 799,99 USD kredito pervedimą lėšų gavėjui X.X. (toliau – ginčijami kredito pervedimai) (toliau kartu – ginčijami mokėjimai). Be to, 2023 m. rugpjūčio 18 – rugsėjo 8 d. pareiškėjas atliko 5 valiutų keitimo operacijas (toliau – ginčijamos valiutos keitimo operacijos):

- 1) 2023 m. rugpjūčio 18 d. 12.32 val. pareiškėjas išsikeitė 1 441,96 BGN ir gavo 800,00 USD;
- 2) 2023 m. rugsėjo 5 d. 17.12 val. pareiškėjas išsikeitė 2 650,00 BGN ir gavo 1 450,55 USD;
- 3) 2023 m. rugsėjo 5 d. 17.15 val. pareiškėjas išsikeitė 1 496,65 USD ir gavo 0,057 013 57 BTC;
- 4) 2023 m. rugsėjo 8 d. 15.00 val. pareiškėjas išsikeitė 1 000,00 BGN ir gavo 546,21 USD;
- 5) 2023 m. rugsėjo 8 d. 15.01 val. pareiškėjas išsikeitė 546,00 USD ir gavo 0,020 696 73 BTC.

2023 m. rugsėjo 5 ir 8 d. atliktomis ginčijamomis valiutų keitimo operacijomis gautas BTC kriptovaliutas pareiškėjas atitinkamai išsiėmė tomis pačiomis dienomis (toliau – kriptovaliutos išėmimo operacijos). Ginčijami mokėjimai, ginčijamos valiutos keitimo operacijos ir kriptovaliutos išėmimo operacijos toliau bendrai vadinamos ginčijamomis operacijomis.

2023 m. spalio 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką elektroniniu paštu ir nurodė, kad laikotarpiu nuo 2023 m. rugpjūčio 10 d. iki 2023 m. rugsėjo 8 d. iš jo sąskaitos banke buvo atlikti neteisėti mokėjimai asmenims, kurie yra banko „juoduosiuose sąrašuose“. Pareiškėjas nurodė, kad pats atliko ginčijamas operacijas norėdamas investuoti platformoje *Wt.ir-strategies.net*. Jis teigė, kad būtent banko pareiga yra užtikrinti, jog jo lėšos nebūtų persiunčiamos sukčiams, tačiau bankas šios pareigos neatliko. Pareiškėjo nuomone, bankas turi kompensuoti jo patirtus nuostolius ginčijamais mokėjimais ir kriptovaliutos išėmimo operacijomis, nes neįvykdė savo pareigos perspėti jį apie galimai įtartinas operacijas ir paprašyti pareiškėjo ginčijamų operacijų patvirtinimo.

2023 m. spalio 2 ir 11 d. bankas paprašė pareiškėjo susisiekti su juo per programėlę, kad galėtų tinkamai jį identifikuoti. Pareiškėjas nesusisiekė su banku jo prašomu būdu, tačiau pateikė pakartotinius analogiškus kreipimusis 2023 m. spalio 16 d., 2023 m. lapkričio 2 ir 20 d. Be to, 2023 m. lapkričio 2 d. pareiškėjas pateikė bankui pranešimo apie sukčiavimą formą, kurioje nurodė ginčijamas operacijas, taip pat nurodė atskleidęs jautrią informaciją apie save bei atsisiuntęs ekrano dalijimosi programą *AnyDesk*.

2024 m. sausio 27 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą dėl iš jo banko sąskaitos atliktų ginčijamų operacijų. 2024 m. vasario 8 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame pareiškėjo paprašyta susisiekti su banku per banko mobiliąją programėlę, kadangi dėl informacijos apie

sukčiavimą trūkumo bankas negali atlikti išsamaus situacijos tyrimo. Taip pat bankas nurodė, kad kol pareiškėjas neatliko banko prašomų veiksmų, jis negali tenkinti pareiškėjo reikalavimų.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi jis nurodo tapačias aplinkybes, kaip ir kreipimuose į banką. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką kompensuoti jo patirtą žalą dėl įvykdytų ginčijamų operacijų, nes bankas tinkamai jo neperspėjo apie galimai įtartinas operacijas, nesuteikė galimybės „atmesti“ tokių mokėjimų ir neinformavo, kad lėšos pervedamos į sukčių asmenines sąskaitas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, jog visos ginčijamos operacijos buvo atliktos jo paties siekiant investuoti, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuoti). Be to, bankas paaiškino ir pateikė įrodymus, kad banko saugos sistemos perspėjo pareiškėją apie abejotiną bei įtartiną numatomo ginčijamų kredito pervedimų pobūdį. Bankas teigia, kad tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, kaip jį įpareigoja teisės aktai, todėl negali būti atsakingas už pareiškėjo neatsargiais veiksmais sau pačiam sukeltą žalą. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 (arba) 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 kompensuoti pareiškėjo patirtą žalą dėl atliktų ginčijamų operacijų. Pareiškėjas tarp ginčijamų operacijų nurodo ir valiutų keitimo operacijas, tačiau dėl pačių valiutos keitimo operacijų atlikimo ir sąlygų ginčas nekyla, todėl plačiau apie ginčijamas valiutų keitimo operacijas pasisakoma nebus.

Pažymėtina, kad su kriptovaliutų pirkimu ir pardavimu susijusios paslaugos buvo nelaikomos finansinėmis paslaugomis, kaip jos apibrėžtos kriptovaliutų išėmimo sandorių metu aktualios redakcijos Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymo 3 straipsnio 1 dalyje. Be to, šias paslaugas pareiškėjui teikė ne bankas, o *Revolut Ltd*, kuri nėra Lietuvos banko prižiūrimas finansų rinkos dalyvis taip, kaip jie suprantami (apibrėžiami) Lietuvos banko įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje, todėl Lietuvos bankas nėra įgaliojtas nagrinėti su bendrove kilusių ginčų, net jei kiltų iš finansinių paslaugų teikimo. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo nurodytos aplinkybės, susijusios su jam priklausiusios kriptovaliutos *Bitcoin* pirkimo ir pardavimo sandoriais (valiutos konvertavimo) bei pačios kriptovaliutos išėmimo operacijomis, toliau sprendime nebus analizuojamos.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Be to, pareiškėjas nei kreipimesi į banką, nei į Lietuvos banką neginčija fakto, jog ginčijami mokėjimai buvo netinkamai įvykdyti. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo ir įvykdymo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, ir ginčijamų mokėjimų autorizavimo ir įvykdymo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais ir įvykdytais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas; 2) užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“ Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „Įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam atliekate mokėjimą. Jei kas nors jūsų paprašytų atlikti mokėjimą, bet jūs nebūtumėte tikri, kas yra gavėjas arba kam yra skirtas mokėjimas, galite tapti sukčių auka ir tokiu atveju mes negalėsime sugražinti šių pinigų jums.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

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

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimą bankui gražinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, nes tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl jis prarado ginčijamų mokėjimų metu pervestas lėšas.

Kaip minėta pirmiau, 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 pareiškėjo 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 lėšų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, saugumą, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus kredito pervedimus, bet ir, skirtingai nei teigia pareiškėjas, perspėjo jį banko mobiliojoje

programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, jog bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad, atliekant ginčijamus kredito pervedimus, suveikė APP saugumo, t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*), sistema. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, atlikdamas ginčijamus kredito pervedimus, pats patvirtino naujus lėšų gavėjus, t. y. Gustavą Santos Milhomens De Assuncao ir Kraseną Kostovą, taigi, atliekant abu šiuos mokėjimus, pareiškėjui buvo rodomi APP įspėjimai. Pareiškėjas nepaisė šių įspėjimų ir nusprendė patvirtinti ginčijamus kredito pervedimus.

Pažymėtina, kad finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėjus. Taigi, bankui kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kurio nesieja jokie dalykiniai santykiai su mokėtojo nurodytu lėšų gavėju, žinoti, įtarti ar kitaip suprasti, jog lėšų gavėjas sukčiauja ir (arba) atlieka kitokius neteisėtus veiksmus, praktiškai neįmanoma, nebent bankas apie tokias aplinkybes būtų atskirai informuotas iš anksto. Svarbu ir tai, kad bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimą, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo duomenų teisingumą atsako pats mokėtojas (šiuo atveju pareiškėjas), bet ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas).

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, jog bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų kredito pervedimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo ginčijamus kredito pervedimus. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui gražinti ginčijamų kredito pervedimų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Taip pat pažymėtina ir tai, kad ginčijamas mokėjimas kortele buvo atliktas pareiškėjo turima *MasterCard* mokėjimo kortele. Vadovaujantis banko pateikta išplėstine mokėjimo informacija, ginčijamo mokėjimo kortele įvedimo būdas identifikuotas kodu 812, reiškiančiu, kad mokėjimas buvo atliktas, kaip užsakymas internetu, dalyvaujant internetinėje prekyboje. Svarbu paminėti, kad, pagal banko pateiktus duomenis, pareiškėjas ginčijamą mokėjimą kortele atliko lėšų gavėjui, kuris yra identifikuojamas prekybininko kategorijos kodu (angl. *Merchant category code*, MCC) 8299, reiškiančiu mokyklos ir švietimo paslaugas (angl. *Schools And Educational Services–Not Elsewhere Classified*). Taigi pats prekybininkas (šiuo atveju lėšų gavėjas ginčijamo mokėjimo kortele atžvilgiu) *per se* nėra įtartinas ar pasižymintis didesne rizika.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, jog ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, bei į tai, kad Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, jog pareiškėjo nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (arba) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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

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.

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