



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-01-25 Nr. 429-53
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:

2021 m. rugsėjo 30 d. – 2021 m. gruodžio 13 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *VISA* lėšų gavėjui, t. y. *Banxa Banxa*, buvo atlikti du mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 4 530 Eur, ir iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, papildomai kredito pervedimais atliktos aštuonios mokėjimo operacijos, kurių suma – 26 430 Eur, naudos gavėjui *Coinbase Ireland Ltd* (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. sausio 12 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos, todėl reikalavo banko įvertinti situaciją ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Gavęs pareiškėjos kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą, o 2022 m. sausio 13 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas.

2022 m. sausio 24 d. pareiškėja susisiekė su bankui ir pateikė dalį banko prašytos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas.

2022 m. sausio 25 d. bankas, išanalizavęs visus pareiškėjos pateiktus duomenis, pareiškėjai el. paštu išsiuntė atsakymą, kuriame nurodė, kad galutinio sprendimo priimti nėra galimybės, nes trūksta papildomų duomenų apie ginčijamas mokėjimo operacijas, taip pat paprašė pateikti papildomų duomenų apie ginčijamas mokėjimo operacijas.

2022 m. kovo 22 d., 2022 m. rugsėjo 5 d., 2022 m. rugsėjo 13 d. ir 2022 m. gruodžio 8 d. pareiškėja susisiekė su banku ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą. Bankas 2022 m. kovo 23 d., 2022 m. rugsėjo 7 d., 2022 m. rugsėjo 13 d., 2022 m. gruodžio 8 d. ir 2022 m. gruodžio 10 d. inicijavo pokalbius su pareiškėja ir prašė pateikti trūkstamus duomenis, tačiau pareiškėja papildomų duomenų nepateikė, todėl bankas priimto sprendimo nepakeitė. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *ABSystem* sąskaitą. Pareiškėja nurodo, kad su *ABSystem* buvo sudariusi sutartį ir atsidariusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *ABSystem* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja nurodo, kad ginčijamas mokėjimo operacijas inicijavo, nes norėjo investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėja pabrėžė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatinta pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrinta, kad jo investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėja teigia tik vėliau supratusi, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėja nurodo bandžiusi susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai.

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 mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Taip pat bankas pažymi, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo

patvirtintos ir naudojantis „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms. Bankas pažymi, kad nėra duomenų, kad pareiškėjos paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Bankas taip pat teigia įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, pagal pareiškėjos nurodytus individualius identifikatorius, todėl jos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas taip pat paaiškino, kad pareiškėja, pridėdama naują lėšų gavėją, kuriam inicijavo šias ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas. Taigi, pareiškėja nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo atmesti pareiškėjos 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 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjai gražinti jos vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos į *ABSystem* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į *Coinbase Ireland Ltd ir Banxa Banxa* atsiskaitomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

Taip pat atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad bankas pateikė objektyvius duomenis, t. y. lėšų gavimo išrašą, iš kurių matyti, kad dalis atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų sumų iš *Coinbase Ireland Ltd* buvo gražinta pareiškėjai (sumos: 3182 Eur, 2028 Eur, 10 Eur, 10 Eur ir 578 Eur). Dėl šios priežasties darytina išvada, kad pareiškėja šių ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas susigrąžino, todėl dėl jų tarp šalių ginčo nebėra ir jis nebus nagrinėjamas.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi 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, todėl jos laikomos autorizuotomis.

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 pati pareiškėja, tiek bankas neginčija mokėjimo operacijų autorizavimo, t. y. neginčija fakto, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjos aktyviais veiksmais ir su pareiškėjos sutikimu bei valia. 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 ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino 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 (tiek atliktas mokėjimo kortele, tiek kredito pervedimu) 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.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja, ginčijamas mokėjimo operacijas atlikdama kredito pervedimu, būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad, inicijuodama ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėja patvirtino naudos gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pridėdant naują gavėją, pareiškėja pranešimu buvo informuota apie galimas sukčių atakas, tačiau pareiškėja minėtą pranešimą ignoravo ir kredito pervedimais atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

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

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, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjos reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjos 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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.