



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-02 Nr. 429-118
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:

2021 m. balandžio 27–30 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos kriptovaliutų bendrovei *Binance* skirtos mokėjimo operacijos, kurių bendra suma yra 8 551 Eur, (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 lapkričio 8 d. bankas užregistravo pareiškėjo skundą, kuriame buvo teigiama, kad pareiškėjas galimai tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas tvirtino, kad 2021 m. balandžio 23 d. su juo telefonu susisiekė asmuo, prisistatęs investavimo platformos *IngoInvest* atstovu, ir pasiūlė tapti įmonės klientu ir atsidaryti joje investavimo paskyrą. Pareiškėjas nurodė, kad „paskyros atidarymas buvo sąlygotas 250 USD dolerių vertės „investicinės kontribucijos“ sumokėjimu bei dalyvavimu nuotoliniuose investavimo mokymuose“, kurie buvo surengti naudojantis *AnyDesk* programine įranga, kuri taip pat buvo skirta *IngoInvest* atstovo prieigai prie pareiškėjo investavimo paskyros, kad būtų palengvinta pareiškėjo būsimų investicijų priežiūra bei rūpinimasis jomis.

Kai sumokėjo minėtą sumą ir įdiegė *AnyDesk* programinę įrangą, pareiškėjas buvo raginamas daugiau investuoti į *IngoInvest*, tai pareiškėjas ir padarė. Pareiškėjas vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, kad būtų nedelsiant gražintos ginčijamų mokėjimo operacijų sumos, tačiau bandymai nebuvo sėkmingi. Dėl šios priežasties pareiškėjas suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka.

2021 birželio 10 d. pareiškėjas su skundu kreipėsi į X miesto policiją, pranešdamas apie galimai įvykdytą nusikalstamą veiką, kurioje jis yra nukentėjęs.

Gavęs pareiškėjo skundą bankas perdėjo vidinį tyrimą dėl pareiškėjo skunde nurodyto galimo investicinio sukčiavimo. Tyrimo metu buvo kreiptasi į pareiškėją siekiant sužinoti papildomų duomenų apie ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau pareiškėjas papildomos informacijos nepateikė. 2021 lapkričio 17 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodė, kad bankas negali išnagrinėti pareiškėjo situacijos, nes nebuvo pateikti papildomai prašomi duomenys.

Pareiškėjas nuo 2022 m. sausio 12 d. iki 2022 m. birželio 6 d. papildomai kelis kartus kreipėsi į banką su prašymu pateikti informaciją apie banke priimtus sprendimus. Bankas papildomai bandė susisiekti su pareiškėju elektroniniu paštu ir telefonu, tačiau pareiškėjas nereagavo į elektroninius laiškus ir skambučius, todėl bankas negalėjo gauti tyrimui atlikti reikalingos informacijos.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 8 551 Eur. Pareiškėjas nurodo, kad buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *IngoInvest* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėjas pabrėžė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas nurodo bandęs susigrąžinti ginčijamų

mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia įvykdęs savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Banko teigimu, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimus suveddamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bankas mano, kad tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad, prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams, pareiškėjas buvo įspėtas apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstamai. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad jis pasitiki gavėjais, kuriems inicijuoja ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas bankui patvirtino, kad nori pervesti lėšas. Bankas pažymi, kad jo pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nėra tikras, kokiems asmenims yra atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, jis gali tapti sukčių auka, o lėšos gavėjus pasieks nedelsiant.

Bankas taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėjas, pridėdamas naujus lėšų gavėjus, kuriems inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjai yra patikimi, banko automatinė saugumo sistema ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams atpažino kaip galimai rizikingas ir (arba) neteisėtas ir jas atmetė. Atmetus pateiktas mokėjimo operacijas pareiškėjui buvo nurodyta, jog, identifikavus, kad teikiamos mokėjimo operacijos galimai rizikingos, jos buvo atmetos siekiant apsaugoti pareiškėjo interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas dar kartą ir operacijos nebus atmetos, tačiau jei paaiškės, kad šios mokėjimo operacijos buvo atliktos sukčiaujantiems asmenims, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

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 pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos į *IngoInvest* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į kriptovaliutų platformos *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjo atliktos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas.

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 nei pareiškėjas, nei bankas neginčia fakto, kad pats pareiškėjas siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. 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 ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo 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.

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.

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 sugrąžinti 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 inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas patvirtino naudos gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad ginčijamos mokėjimo operacijos naujiems naudos gavėjams buvo identifikuotos kaip galimai rizikingos ir neteisėtos, todėl buvo atmestos, apie tai buvo informuotas ir pareiškėjas – jam buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas pakartotinai ir tada ginčijamos mokėjimo operacijos nebus atmestos, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimas buvo atliktas sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo

lėšas¹.

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

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtų nuostolių dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹ Pranešimo tekstas anglų kalba: „Our systems have identified your transactions as highly suspicious. We declined it to protect you. If you decide to make the payment again anyway, you can, and we won't decline it. As we have warned you this transaction is highly suspicious and to not make the payment, if the person you pay turns out to be a fraudster, you may lose all your money and never get it back. You can learn more about how to assess this payment and protect yourself from this link: <https://takefive-stopfraud.org.uk/>“