



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023 m. kovo 8 d. Nr. 429-127  
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:**

2022 m. liepos 8 d. pareiškėja susisiekė su banku per banko mobiliąją programėlę ir informavo, kad buvo apgauta sukčių. Pokalbio metu pareiškėja nurodė, kad 2022 m. liepos 8 d. ji iš savo mokėjimo sąskaitos į sukčių sąskaitas atliko penkias mokėjimo operacijas (toliau – Ginčijami mokėjimai), kurių bendra vertė – 2 865, 56 GBP<sup>1</sup>. Pareiškėja nurodė, kad su ja telefonu susisiekė asmuo, kuris teigė, kad yra iš „Barclays“ banko sukčiavimo skyriaus. Asmuo teiravosi pareiškėjos, ar ji savo „Barclays“ sąskaitoje turi pasirinkusi tiesioginio debeto paslaugą. Pareiškėjai tai paneigus, ji buvo informuota, kad tapo sukčiavimo auka, o skambinantis asmuo siekia pareiškėjai padėti susikurti naują sąskaitą „Barclays“ banke ir į ją pervesti visus pinigus, nes jos dabartinė sąskaita yra nesaugi. Pareiškėja buvo informuota, jog norėdama tai padaryti, pirmiausia turi pervesti visas lėšas į savo sąskaitą banke, o tuomet – į tariamai naujai atidarytą sąskaitą „Barclays“ banke. Pareiškėjos teigimu, tariamai naujos „Barclays“ sąskaitos rūšies kodą (angl. sort code) ir sąskaitos numerį ji gavo SMS žinute, kuri atrodė tarsi atsiųsta iš „Barclays“ banko, nes buvo atsiųsta iš oficialaus šio banko telefono numerio. Pareiškėja nurodė, kad, vykdydama trečiųjų asmenų nurodymus, turėjo pervesti lėšas iš savo sąskaitos banke į sąskaitas, tariamai atidaromas pareiškėjos vardu, tačiau pavadinatas, saugumo sumetimais, kitų asmenų vardais, taip pat suteikti tariamiems „Barclays“ darbuotojams prisijungimui prie banko sąskaitos būtinus duomenis, gautus SMS žinute, ignoruoti pareiškėjai banko siunčiamus saugumo pranešimus. Pareiškėja įvykdė visus jai pateiktus nurodymus ir vėliau, paskambinusi į „Barclays“ banką, norėdama sužinoti, kada turės prisijungimus prie naujos sąskaitos, suprato, kad tapo sukčių auka.

2022 m. liepos 14 d. bankas informavo pareiškėją, kad po atlikto vidinio tyrimo, priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų lėšų. Bankas nurodė, kad sprendimas buvo priimtas, nustačius, kad Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, o pareiškėja, prieš patvirtindama Ginčijamus mokėjimus, banko saugumo sistemų buvo tinkamai įspėta, kad Ginčijami mokėjimai pagal savo pobūdį yra abejotini bei įtartini, o juos inicijavus egzistuoja rizika, kad pareiškėja gali tapti sukčiavimo auka ir prarasti savo lėšas.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu negrąžinti ir (ar) nekompensuoti jai Ginčijamų mokėjimų sumos. Pareiškėja mano, kad bankas neužtikrino jos banko sąskaitoje esančių lėšų saugumo, taip pat nesiėmė pakankamai veiksmų tam, kad padėtų pareiškėjai atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas, pareiškėjai pranešus apie tai, kad ji tapo sukčių auka. Kreipimesi pareiškėja teigia, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymo metu ji buvo pažeidžiamos būsenos, o atsižvelgiant į tai, kad prieš kurį laiką ji buvo pastebėjusi neautorizuotų mokėjimo operacijų savo sąskaitoje „Barclays“ banke, trečiųjų asmenų (sukčių) skambutis ir elgesys jai atrodė įtikinamas ir teisėtas, nes tretieji asmenys elgėsi kaip įprastai elgiasi bankų darbuotojai – klausė jos saugumo klausimų, žinojo jos asmens duomenis, skambino iš numerio, kuris viešai skelbiamas kaip „Barclays“ banko telefono numeris, be to, pareiškėja tikėjo, kad perveda pinigus į jos vardu naujai atidarytą sąskaitą „Barclays“ banke. Nepaisant to, kad sukčių suplanuota sukčiavimo

<sup>1</sup> 3250,38 Eur.

ataka, kaip teigia pareiškėja, buvo sofistikuota, bankas nedėjo reikiamų pastangų tam, kad išsiaiškintų Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes ir neinformavo pareiškėjos tinkamai apie tai, kokių veiksmų ėmėsi tam, kad padėtų jai atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas. Pareiškėja taip pat mano, kad banko saugumo sistemų jai siūsti įspėjantys pranešimai buvo pernelyg bendro pobūdžio ir reikiamai jos neinformavo apie sukčiavimo riziką, inicijuojant ir patvirtinant Ginčijamus mokėjimus. Kreipimesi pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad bankui atlikus vidinį tyrimą dėl pareiškėjos Ginčijamų mokėjimų, paaiškėjo, kad pareiškėja banko automatizuotų sistemų buvo tinkamai informuota apie abejotiną bei įtartina ketinamų atlikti Ginčijamų mokėjimų pobūdį ir kad atlikus minėtus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, kad pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Bankas nurodo, kad banko saugos sistemos buvo aktyvuotos bei veiksmingos pareiškėjos Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu.

Vis dėlto, nepaisant gautų įspėjimų, pareiškėja autorizavo Ginčijamus mokėjimus. Aplinkybė, kad pareiškėja nekreipė dėmesio į jai išsiųstus pranešimus apie didelę galimo sukčiavimo rizikos tikimybę, banko vertinimu, papildomai byloja ir apie pareiškėjos didelį neatsargumą. Bankas nurodo, kad jam veikus pagal teisės aktų bei paslaugų teikimo sąlygų nuostatas ir tinkamai įvykdžius pačios pareiškėjos autorizuotus mokėjimo nurodymus, bankas nelaikytinas atsakingu dėl pareiškėjos nuostolių, atsiradusių įvykdžius Ginčijamus mokėjimus. Atsiliepime bankas prašo 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 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padaryto Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą, kurios, pareiškėjos teigimu, ji neteko, apgauta „Barclays“ banko atstovu apsimetusio asmens (asmenų).

Pareiškėja neginčija pati inicijavusi ir autorizavusi Ginčijamus mokėjimus, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad bankas tinkamai neapsaugojo pareiškėjos banko sąskaitoje esančių lėšų, tinkamai neperspėjo pareiškėjos apie sukčiavimo riziką ir nesiėmė pakankamai priemonių padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas, bankas, pareiškėjos manymu, turėtų kompensuoti ir (ar) gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą. Banko vertinimu, mokėjimo paslaugų teikėjui pareiga gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (ar) įvykdytos netinkamai. Nagrinėjamoje situacijoje, banko teigimu, Ginčijami mokėjimai ne tik buvo autorizuoti pačios pareiškėjos, bet bankas šiuos Ginčijamus mokėjimus ir tinkamai įvykdė, o apie su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susijusias sukčiavimo rizikas informavo pareiškėją. Dėl šios priežasties, banko teigimu, jis negali būti įpareigotas gražinti tinkamai - autorizuotais mokėjimo nurodymais, inicijuotų Ginčijamų mokėjimų sumos pareiškėjai.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar: 1) bankas tinkamai reagavo į pareiškėjos prašymą atsaukti Ginčijamus mokėjimus ir pagrįstai juos įvykdė; 2) bankas turi pareigą gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą; 3) pareiškėjos nuostolius galėjo nulėmti tai, kad banko teikiamos mokėjimo paslaugos yra nesaugios.*

#### 1. Dėl mokėjimo nurodymo įvykdyti Ginčijamą mokėjimą atšaukimo

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytomis aplinkybėmis, pareiškėja siekia atgauti lėšas už tinkamai pačios pareiškėjos autorizuotus Ginčijamus mokėjimus. Taigi, nors pareiškėja

kreipimesi nurodo aplinkybes, dėl kurių ji Ginčijamų mokėjimų patvirtinimo metu buvo pažeidžiama ir galėjo būti apgauta trečiųjų asmenų dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo tikslo, tačiau Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybės neneigia.

Vis dėlto, vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Ginčo bylos duomenimis, pareiškėjos Ginčijami mokėjimai buvo atlikti dar iki pareiškėjos kreipimosi į banką. Taigi, pareiškėja į banką dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus atšaukimo ir jų lėšų gražinimo kreipėsi jau tada, kai šiuos mokėjimo nurodymus bankas buvo gavęs ir šios mokėjimo operacijos buvo įvykdytos, todėl Mokėjimų įstatyme nustatymas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs.

Remiantis banko paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms*<sup>2</sup>) 18 punktu, „mokėjimą (įskaitant periodinį mokėjimą arba SEPA tiesioginį debetą) galite atšaukti bet kuriuo metu iki darbo dienos, kuri yra prieš mokėjimo iš jūsų sąskaitos įvykdymo terminą, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos.“<sup>3</sup> Taigi, nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos ir sąlygos, kada pagal banko paslaugų teikimo sąlygas mokėjimo nurodymus, patvirtintus šalių sutartu būdu, bankas gali atšaukti.

Pareiškėja kreipimesi, be kita ko, teigia, kad bankas nesiėmė pakankamai veiksmų tam, jog padėtų pareiškėjai atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas, taip pat neinformavo pareiškėjos tinkamai apie tai, kokių veiksmų ėmėsi, vykdydamas jos prašymus. Vis dėlto, bankas, ginčo bylos duomenimis, atsižvelgdamas į pareiškėjos prašymą atšaukti Ginčijamus mokėjimus ir siekdamas padėti pareiškėjai atgauti prarastas lėšas, 2022 m. liepos 9 d. susisiekė su naudos gavėju banku (*CashPlus bank*). Apie tai bankas informavo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje. Kaip paaiškino bankas, jis naudos gavėju banko buvo informuotas, kad vieno iš lėšų gavėjų sąskaitoje lėšų nebuvo likę, tačiau kito lėšų gavėjo sąskaitoje buvo likusių lėšų. Atsižvelgdamas į šį patvirtinimą, bankas naudos gavėjo bankui išsiuntė prašymą dėl žalos atlyginimo (angl. *Indemnity*), kurio pagrindu *CashPlus bankas* 2022 m. rugpjūčio 11 d. paprašė banko pateikti sąskaitą, į kurią būtų pervestos lėšos, ką bankas padarė 2022 m. rugpjūčio 15 d. Bankas ginčo nagrinėjimo metu informavo, kad 2023 m. sausio 23 d. gavo lėšų gavėjo banko atsakymą, jog gavėjo sąskaitoje buvo likę 209,20 GBP (460,04 BGN)<sup>4</sup>, kurie 2023 m. vasario 7 d. buvo gražinti į pareiškėjos sąskaitą banke. Papildomai apie tai pareiškėja buvo informuota 2023 m. vasario 21 d. per banko mobiliąją programėlę.

Kaip minėta, ginčo tarp šalių dėl Ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo nekyla. Atsižvelgiant į tai, būtina pažymėti, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą.

Remiantis ginčo byloje turimais duomenimis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, teigtina, kad bankas savo, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, įsipareigojimus pareiškėjos inicijuotų Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu įvykdė tinkamai.

## 2. Dėl banko atsakomybės gražinti ir (ar) kompensuoti Ginčijamų mokėjimų lėšas

<sup>2</sup> <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms>

<sup>3</sup> Tekstas originalia – anglų k.: „You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account. You can't cancel a payment on the same day it's due to be paid from your account. This means that you cannot cancel transfers between Revolut accounts.“

<sup>4</sup> 237,20 Eur.

Pareiškėjos reikalavimas atlyginti jos dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, nulemtų įvykusios sukčiavimo atakos, atsiradusius nuostolius, savo esme laikytinas reikalavimu taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turbinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Vadovaujantis CK 6.246 straipsnio 1 dalimi, civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai. Taigi, civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, taip pat kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)<sup>5</sup>. Be to, CK 6.256 straipsnio 4 dalis nustato, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę<sup>6</sup>.

Taigi, nagrinėjamu atveju civilinė atsakomybė banko atžvilgiu bendraisiais CK nustatytais pagrindais būtų taikoma, tik nustačius visų trijų civilinės atsakomybės sąlygų – neteisėtų banko veiksmų, pareiškėjos nuostolių (negrąžintos Ginčijamų mokėjimų sumos) ir priežastinio ryšio tarp banko neteisėtų veiksmų ir pareiškėjo nuostolių, visumą.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais ir šalių neginčijamomis aplinkybėmis, pareiškėja, apgauta trečiojo asmens (-ų), prisistačiusio (-ių) „Barclays“ banko atstovu, dėl jos banko sąskaitoje esančių lėšų saugumo ir atlikdama tam skirtus trečiųjų asmenų nurodymus – inicijuodama ir patvirtindama Ginčijamus mokėjimus, patyrė 2 865, 56 GBP<sup>7</sup> nuostolių (žalos).

Vertinant, ar nustatytos prielaidos konstatuoti banko neteisėtus veiksmus, kaip būtinąją civilinės atsakomybės taikymo sąlygą, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenis ir nustatytais aplinkybėmis.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad bankas pareiškėjos tinkamai autorizuotus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus tinkamai – t.y. teisės aktų ir šalių bendrojoje sutartyje nustatytais terminais ir tvarka, įvykdė. Aplinkybių ir jas pagrindžiančių duomenų, kad bankas kitu būdu būtų pažeidęs šalių susitarimo (bendrosios sutarties) sąlygas, neįvykdęs jam keliamų teisės aktų reikalavimų, dėl ko šiuo atveju galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, ginčo nagrinėjimo metu taip pat nenustatyta.

Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad, banko kartu su atsiliėpimu pateiktais duomenimis, prieš pareiškėjai autorizuojant Ginčijamus mokėjimus, ji banko automatizuotų saugumo sistemų buvo perspėta apie abejotiną bei įtartą inicijuotų mokėjimų pobūdį naujam lėšų gavėjui (-ams) ir kad atlikus šiuos mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas.

Kaip paaiškina bankas, pareiškėjai kiekvieną kartą prisijungiant prie banko mobiliosios programėlės reikėjo suvesti saugos kodą (arba naudotis biometriniais duomenimis). Pareiškėja, norėdama atlikti mokėjimą, turėjo suvesti naudos gavėjo duomenis bei inicijuoti mokėjimo operaciją. Pareiškėjai pridėjus naują naudos gavėją ir inicijavus pirmąjį iš Ginčijamų mokėjimų naujam lėšų gavėjui (Ginčijamų mokėjimų naudos gavėjai buvo du), jai buvo parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. Authorized Push Payment) įspėjimas. Minėtame įspėjime buvo klausama, ar pareiškėja pažįsta ir pasitiki nurodytu naudos gavėju kadangi, priešingu atveju, egzistuoja grėsmė, kad bankas negalės atgauti sukčiams pervestų lėšų: „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, kad negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis ir mes niekada

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

<sup>7</sup> 3246.90 Eur.

nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus"<sup>8</sup>. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja, prieš atlikdama Ginčijamus mokėjimus, patvirtino abu naujus naudos gavėjus po tokių įspėjimų parodymo.

Pareiškėjos teigimu, jos inicijuoti Ginčijami mokėjimai bankui turėjo sukelti įtarimų ir bankas turėjo patikrinti pareiškėjos inicijuojamus Ginčijamus mokėjimus ir neleisti jų vykdyti ir (ar) įspėti pareiškėją. Vis dėlto, pirmiau nurodytos aplinkybės leidžia vertinti kaip nepagrįstą pareiškėjos teiginį, kad bankas tinkamai neįspėjo pareiškėjos apie įtartina pareiškėjos inicijuotų Ginčijamų mokėjimų pobūdį. Be to, kaip nurodo bankas, remiantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalies nuostatomis, 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 mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas atsakomybė už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktą duomenų apie lėšų gavėją. Vis dėlto, kaip matyti iš nagrinėjamo ginčo atveju nustatytų aplinkybių, bankas pareiškėją perspėjo apie naujus naudos gavėjus ir galimą įtartina pareiškėjos inicijuotų Ginčijamų mokėjimų pobūdį, tačiau pati pareiškėja nusprendė šių įspėjimų nepaisyti, aktyviais veiksmais patvirtindama nurodytus naujus naudos gavėjus.

Kaip minėta, vertindamas vartotojo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nagrinėjamo ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti, kad bankas, įvykdydamas Ginčijamus mokėjimus, būtų nesilaikęs teisės aktų reikalavimų ar šalių susitarimo (bendrosios sutarties) sąlygų, taigi, atlikęs neteisėtus veiksmus, kurių nulemtus nuostolius (Ginčijamų mokėjimų sumą) pareiškėjui turėtų kompensuoti.

Neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga - nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti<sup>9</sup>. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti<sup>10</sup>.

Vadinasi, nagrinėjamu atveju nenustačius banko neteisėtų veiksmų, kaip būtiniosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (šiuo atveju - priežastinis ryšys tarp pareiškėjos žalos (2 865, 56 GBP sumos) ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos.

### *3. Dėl banko teikiamų paslaugų saugumo*

Pagrįsdama banko atžvilgiu keliamą reikalavimą, pareiškėja kreipimesi taip pat teigia, kad bankas nesiėmė pakankamai priemonių tam, kad apsaugotų jos banko sąskaitoje esančias lėšas.

Pažymėtina, kad finansų rinkos dalyviai, tarp jų ir bankas, teikdami finansines paslaugas, turi veikti profesionaliai ir skaidriai. Bankui, kaip profesionaliam verslininkui ir savo srities specialistui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, todėl turėdamas specifinių finansinių paslaugų teikimo srities žinių, bankas turėtų dėti visas reikiamas bei protingai įmanomas pastangas (įskaitant ir tinkamų prevencinių priemonių, teikiant mokėjimo paslaugas, įdiegimą) tam, kad klientai būtų kaip įmanoma labiau apsaugoti nuo neautorizuotų ir (ar) nesąžiningų mokėjimo operacijų ir turėtų visas galimybes ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas bandyti susigrąžinti, ypač sukčiavimų elektroninėje erdvėje atvejais<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> Tekstas originalo (anglų) kalba: „Do you know and trust this payee? In you're unsure, don't pay them, as we may be not able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others and we will never ask you to make a payment.“

<sup>9</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

<sup>10</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

<sup>11</sup> Tai, kad verslininkui, šiuo atveju - ir bankui, kaip ir bet kuriam kitam savo srities profesionalui, teikiančiam paslaugas, teisės aktai nustato aukštesnį profesionalo teisėto elgesio standartą, taigi, kad jam taikomi aukštesni profesionalumo,

Jau minėta, kad šiuo metu galiojantys teisės aktai neįpareigoja mokėjimo paslaugų teikėjų įsidiesti sistemų, įgalinančių juos pagal tam tikrus kriterijus, požymius perspėti savo klientus apie galimas sukčiavimo rizikas, tačiau tokią sistemą bankas turi įsidiėgęs ir šiuo atveju ši sistema buvo veiksminga. Todėl kritiškai vertintinas pareiškėjos teiginys, kad bankas nesiėmė pakankamai veiksmų tam, kad apsaugotų pareiškėją nuo sukčiavimo pavojų. Kaip konstatuota pirmiau, bankas, teikdamas mokėjimo paslaugas, taiko papildomas saugumo priemones, kuriomis siekiama ir kuriomis šiuo konkrečiu atveju pareiškėja buvo įspėta apie sukčiavimo pavojų, inicijavus Ginčijamus mokėjimus naujų naudos gavėjų naudai, tačiau pati pareiškėja nusprendė šių įspėjimų nepaisyti, taigi, banko taikomų saugumo priemonių atsisakyti, ir laisva valia patvirtino Ginčijamus mokėjimus, kaip pati nurodo, sukčių naudai.

Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo metu 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. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitose esančių lėšų saugumą, o įvykdydamas Ginčijamus mokėjimus, bankas būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad faktas, jog pareiškėja inicijavo ir autorizavo Ginčijamus mokėjimus, vykdydama trečiųjų asmenų apgaulingus nurodymus, taip pat savaime nereiškia, kad bankas nesilaikė teisės aktų reikalavimų dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo ar kad tokiu būdu bankas nesiėmė reikiamų ir (ar) teisės aktuose nustatytų veiksmų, susijusių su Ginčijamų mokėjimų atšaukimu. Priešingai – ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad bankas neturėjo pagrindo atšaukti tinkamai pareiškėjos autorizuotų mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus, ėmėsi veiksmų tam, kad padėtų pareiškėjai atgauti prastas Ginčijamų mokėjimų lėšas, be to, nenustatyta jokių kitų aplinkybių, kurios suponuotų apie banko veiksmų galimą neteisėtumą vertinamų aplinkybių kontekste.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai įvykdant pareiškėjos Ginčijamus mokėjimus vertintini kaip teisėti, taip pat į tai, kad nebuvo nustatytos būtinosios banko civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos nuostolius dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo – 2 865, 56 GBP, nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos 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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis