



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-22 Nr. 429-159
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*)¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. kovo 4 d. – 2022 m. gegužės 10 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta dvylika mokėjimo operacijų, kurių bendra suma 46 148 Eur, į Y. Y.² ir *Bit2bit OU* atsiskaitomąsias sąskaitas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. birželio 24 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjos teigimu, su ja susisiekė trečiasis asmuo, kuris nurodė esantis įmonės *Soltechx* (toliau – *Soltechx*) atstovas, ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėja, pasitikėdama minėtu asmeniu, savo įrenginyje įdiegė nuotolinio prisijungimo³ programinę įrangą ir nusprendė investuoti, vadovaudamasi tariamo *Soltechx* atstovo gautais patarimais.

Atsižvelgdamas į pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomus duomenis apie ginčijamas mokėjimo operacijas.

2022 m. liepos 5 d. pareiškėja per banko mobiliąją programėlę pateikė banko prašomą papildomą informaciją. Pareiškėja nurodė, kad būtina sąlyga norint sudaryti sutartį buvo pradinio 835,87 PLN įnašo sumokėjimas *Soltechx*, taip pat nuotolinio prisijungimo programos įsidiegimas įrenginyje ir dalyvavimas investiciniuose mokymuose. Pareiškėja papildomai pažymėjo, kad po ginčijamų mokėjimo operacijų susisiekė su *Soltechx* ir sužinojo, kad tretieji asmenys neteisėtai veikia šios įmonės vardu. Dėl šios priežasties pareiškėja iš karto kreipėsi į asmenis, kuriems pervedė lėšas, ir bandė jas susigrąžinti, tačiau nesėkmingai. Pareiškėja nurodė apie sukčiavimą pranešusi ir Krokuvos policijai.

2022 m. liepos 6 d. bankas, išanalizavęs pareiškėjos pateiktą informaciją ir siekdamas padėti pareiškėjai atgauti prarastas lėšas, kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus dėl pareiškėjos prarastų lėšų grąžinimo. Tačiau lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjai atsisakė tenkinti banko prašymus, nurodydami, kad paslaugos buvo suteiktos.

2022 m. rugpjūčio 10 d. bankas, atlikęs tyrimą ir įvertinęs visą surinktą informaciją, informavo pareiškėją, kad buvo priimtas sprendimas negrąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumos, nes jos buvo inicijuotos ir autorizuotos pačios pareiškėjos, o prieš jas atliekant bankas perspėjo pareiškėją dėl galimos sukčiavimo rizikos.

Nuo 2022 m. rugpjūčio 24 d. iki 2022 m. lapkričio 9 d. bendrovė gavo dar tris pareiškėjos skundus, kuriais pareiškėja siekė atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

² Galimai sukčių sukurta sąskaita panašiu kaip pareiškėjos vardu ir pavarde.

³ Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad tretiesiems asmenims suteikė prieigą prie savo duomenų naudodamasi *AnyDesk* programine įranga, o pateikdama skundą bankui – *TeamViewer* programine įranga.

Atitinkamai į šiuos skundus bankas laikotarpiu nuo 2022 m. rugsėjo 1 d. iki 2022 m. lapkričio 21 d. pateikė tris atsakymus, kuriuose iš esmės pakartojo 2022 m. rugpjūčio 10 d. priimto sprendimo motyvus. Pareiškėja su pateiktais atsakymais nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 46 148 Eur. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *Soltechx* sąskaitą. Pareiškėja nurodo, kad su *Soltechx* buvo sudariusi sutartį ir atsidariusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Soltechx* turi būti sumokėtas pradinis įnašas. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja teigia, kad tik susisiekusi su *Soltechx* suprato, kad lėšos nebuvo investuotos, o pareiškėja buvo apgauta sukčių, apsimetusių tariamais *Soltechx* atstovais. Pareiškėja nurodo bandžiusi susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar Lietuvos banko prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjos prarastas lėšas.

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

Bankas nurodo, kad pareiškėja, prieš jai atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams, buvo įspėta apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėjais, kuriems inicijuoja ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja bankui patvirtino, kad nori pervesti lėšas. Bankas pažymi, kad jo pateiktame pranešime⁴ taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nėra tikra, kokiems asmenims yra atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, ji gali tapti sukčių auka, o lėšos gavėjus pasieks nedelsiant.

Nors ginčijamas mokėjimo operacijas bankas laiko tinkamai autorizuotomis, papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjos neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėja, pasitikėdama nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, įsidiegė nuotolinės prieigos programinę įrangą ir taip suteikė tretiesiems asmenims nuotolinę prieigą prie savo įrenginio, tinkamai nepasidomėjusi, kaip veikia tokia programinė įranga ir kokia rizika gali kilti.

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 pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos į tariamą *Soltechx* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų

⁴ Originalas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you are 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.“

(sąskaitos išrašo) matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į Y. Y.. ir *Bit2bit OU* atsiskaitomasias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios mokėjimo operacijos.

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 pareiškėja, nei bankas neginčija fakto, kad pati pareiškėja siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji 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 pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos iniciuotų 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 pareiškėjos iniciuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams. Kadangi pareiškėja 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 pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė

pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, pridėjusi naujus naudos gavėjus, sulaukė banko sistemų įspėjimo, kuris turėjo atkreipti pareiškėjos dėmesį, kad pareiškėja turi įvertinti lėšų gavėjus, nes gali tapti sukčiavimo auka.

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 ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. liepos 6 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų atsisakyme buvo nurodyta, jog paslaugos pareiškėjai buvo suteiktos.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos patirtų nuostolių dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų 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