



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-30 Nr. 429-172
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. sausio 31 d. – 2022 m. vasario 14 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos dvi mokėjimo operacijos (2 614 GBP ir 1 070 GBP) į *SwissBorg Solution OU* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. birželio 3 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė *Loyal Charts* darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje, siūlydamas 10 proc. investicinę grąžą. Pareiškėjas teigė sutikęs su pasiūlymu ir, kaip buvo nurodyta, parsisiuntęs *Anydesk* programėlę. Pareiškėjas nurodė, kad per *Anydesk* programėlę tretieji asmenys turėjo galimybę prisijungti prie banko paskyros. Po to, kai buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėjas buvo raginamas atlikti ir daugiau mokėjimų, tačiau pareiškėjas nesutiko. Pareiškėjas teigia siekęs atsiimti investuotas lėšas, tačiau jam to padaryti nepavyko. Pareiškėjas vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi. Dėl šios priežasties pareiškėjas suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka.

2022 m. birželio 6 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriuo prašė pareiškėjo pateikti papildomus duomenis apie ginčijamas mokėjimo operacijas.

2022 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėjas susisiekė su banko darbuotojais per banko mobiliąją programėlę, tačiau banko prašomos informacijos nepateikė.

2022 m. spalio 17 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame pažymėjo, kad jeigu pareiškėjas nepateiks reikalingos informacijos, bankas negalės tinkamai atlikti tyrimo, siekdamas grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas.

2022 m. spalio 28 d. pareiškėjas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad abi ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos naudojant *AnyDesk* programėlę¹.

Atsižvelgdamas į visus surinktus duomenis, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjas pats autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas atliekant buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartą ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo grąžinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. grąžinti 3 684 GBP. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *Loyal Charts* sąskaitą. Pareiškėjas nurodo, kad su *Loyal Charts* buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Loyal Charts* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitą tam, kad

¹ Atsakymas anglų kalba: „Once again, I would like to point out that I informed you that I was defrauded by the company LoyalChart. The program „AnyDesk“ was downloaded onto my device, which gave the representative full access to my data and files, that is, he also had access to my Revolut account. Transaction were made using this programme.“

galėtų investuoti (į naftą arba valiutą). 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, nurodė bandęs susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai.

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.

Bankas nurodo, kad pareiškėjas, prieš jam atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams, buvo įspėtas apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad jis pasitiki gavėju, kuriam 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 naują lėšų gavėją, kuriam inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas, banko automatinė saugumo sistema ginčijamas mokėjimo operacijas naujam naudos gavėjui abu kartus 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 atmestos siekiant apsaugoti pareiškėjo interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas dar kartą ir operacijos nebus atmestos. Tačiau jei paaiškės, jog 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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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 grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos į *Loyal Charts* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *SwissBorg Solution OU* atsiskaitomąją sąskaitą, 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 nors pareiškėjo bankui nurodytos aplinkybės, susijusios su ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimu, skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Be to, iš abiejų šalių Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net jeigu ir ne pats pareiškėjas atliko ginčijamas mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į banką), jis savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie savo atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais savo veiksmais leido atlikti mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, jis ir siekė atlikti. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o 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 gavėjo 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 gavėjo duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjui. 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 naujam naudos gavėjui buvo identifikuotos kaip galimai rizikingos ir neteisėtos, todėl buvo atmestos, apie tai buvo informuotas ir pareiškėjas – jam buvo du kartus išsiųsti pranešimai. Pranešimuose, be kita ko, pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti ginčijamas mokėjimo operacijos pakartotinai ir tada ginčijamos mokėjimo operacijos nebus atmestos, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimas buvo atliktas sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas².

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, atitinkanciais 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

² 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/>“