



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL XX IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-10-11 Nr. 429-494
Vilnius

Lietuvos bankas gavo XX (XX) (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. gegužės 2 d. ir 2022 m. gegužės 12 d. pareiškėja atliko du mokėjimo pavedimus, kurių bendra suma – 3 105,00 Eur, lėšų gavėjams YY (YY) ir ZZ (ZZ) (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. kovo 9 d. pareiškėja kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. 2023 m. kovo 14 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo momentinės ir negalėjo būti atšauktos, be to, buvo tinkamai autorizuotos.

2023 m. kovo 16 d. pareiškėja kreipėsi į banką, nurodydama, kad nesutinka su banko priimtu sprendimu.

2023 m. rugpjūčio 18 d. pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką ir nurodė, kad negavo atsakymo į antrą savo kreipimąsi į banką, taip pat prašė įpareigoti banką gražinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėja tiek skunde bankui, tiek kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad iš jos sąskaitos buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos *Unico* naudai. Pareiškėja teigia, kad po pirmos ginčijamos mokėjimo operacijos atliko kitą operaciją tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėja pabrėžia, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatinta pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrinta, kad jos investuotos lėšos atneš pelno. Pareiškėja teigia tik vėliau supratusi, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėja nurodo, kad bandė susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Atsiliepime paaiškinta, kad iš pareiškėjos banko sąskaitos mokėjimų istorijos nustatytos dvi ginčijamos mokėjimo operacijos, tačiau jos atliktos ne *Unico* naudai, kaip teigė pareiškėja, o YY ir ZZ, kurie atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas banke turėjo asmenines banko sąskaitas, naudai.

Bankas pažymi, kad, pareiškėjai atliekant abi ginčijamas mokėjimo operacijas, suveikė banko automatizuotos saugumo sistemos, įspėjančios apie tapimo sukčių auka riziką, tačiau pareiškėja vis tiek atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Bankas nurodo ir tai, kad papildomai pareiškėja buvo informuota, kad bankas ėmėsi veiksmų sugrąžinti pareiškėjos prarastas lėšas, tačiau lėšų grąžinimas nebuvo įmanomas.

Bankas paaiškino, kad atsakymo į 2023 m. kovo 16 d. pareiškėjos kreipimąsi nepateikė, nes, pasak banko, pakartotiniu kreipimusi į jį pareiškėja tik išreiškė nepritarimą banko 2023 m. kovo 14 d. sprendimui. Atsižvelgdamas į tai, kad į visus pareiškėjos klausimus buvo atsakyta oficialiame banko atsakyme, ypač pabrėžiant, kad bankas buvo informuotas lėšų gavėjų banko, kad lėšos negali būti gražintos, bankas nusprendė neatsakyti į pareiškėjos pakartotinį kreipimąsi.

Bankas atsiliepime prašo įvertinti tai, kad: a) ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos; b) banko saugos sistemos tinkamai perspėjo pareiškėją apie abejotiną bei įtartiną numatomo bankinio pavedimo pobūdį, atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas;

c) bankas tinkamai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, kaip jį įpareigoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatos. Atsižvelgdamas į tai, kas nurodyta, bankas teigia negalintis būti laikomas atsakingu už pareiškėjos neatsargiais veiksmais jai pačiai sukeltą žalą, todėl 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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 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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. 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 mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Taip pat svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos į *Unico* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į YY ir ZZ atsiskaitomasias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi jai grąžinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu, bankas pažymi, kad banko saugos sistemos tinkamai perspėjo pareiškėją apie abejotiną bei įtartiną numatomo bankinio pavedimo pobūdį, atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau pati pareiškėja patvirtinto davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamas mokėjimo operacijas pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

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.

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 vykdysite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti

ir kitos informacijos." Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojai nurodoma: „Įsitinkite, 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 autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas 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.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja pati patvirtino naudoti gavėjus. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad atliekant abi ginčijamas mokėjimo operacijas suveikė APP saugumo sistemos (t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*) ir Autorizuoto mokėjimo atsisakymo (angl. *Authorised Push Payment Model Decline*) saugos sistemos), taigi, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo nustatytos kaip rizikingos, todėl buvo atmestos, o pareiškėjai išsiųsti informaciniai pranešimai, kad atlikus minėtas ginčijamas mokėjimo operacijas egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Taigi, nors pareiškėja buvo tinkamai informuota banko automatizuotų saugumo sistemų apie abejotiną bei įtartą numatomų pavidimų pobūdį ir kad atlikus minėtas ginčijamas mokėjimo operacijas egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėja taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas, tačiau, ignoruodama įspėjimus, pareiškėja 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 ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas išsiaiškino, kad lėšų gavėjas YY visas lėšas pervedė į kito banko sąskaitą, priklausančią įmonei. 2023 m. kovo 10 d. bankas kreipėsi į minėto lėšų gavėjo banką, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes lėšų gavėjo bankas atsakyme nurodė, kad lėšų grąžinimo procedūra yra negalima.

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 reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 XX 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 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