



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-11-08 Nr. 429-510
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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:

Laikotarpiu nuo 2023 m. vasario 7 d. iki 2023 m. kovo 10 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, skirtingiems naudos gavėjams buvo atlikta dešimt mokėjimo operacijų, kurių bendra suma 20 900 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. gegužės 8 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė trečiasis asmuo ir pasiūlė investuoti per „BME-EX“ bendrovę. Pareiškėjo teigimu, minėta bendrovė administravo interneto tinklalapį *bme-ex.com*, kuris buvo sukurtas tam, kad būtų teikiamos apgaulingos investicinės paslaugos. Pareiškėjas nurodė, kad savo iniciatyva atliko ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėjas iš banko reikalavo inicijuoti vidinį tyrimą ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Bankas įvertino pareiškėjo pateiktą informaciją, tačiau, nustatęs, kad nurodytų duomenų nepakanka, 2023 m. gegužės 11 d. kreipėsi į pareiškėją dėl papildomos informacijos pateikimo. Nesulaukęs iš pareiškėjo prašomos informacijos, bankas 2023 m. gegužės 16 d. pakartotinai kreipėsi į pareiškėją, tačiau pareiškėjas papildomos informacijos bankui nepateikė.

Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjo pateiktos informacijos nepakako vidiniam tyrimui inicijuoti ir sprendimui priimti, bankas 2023 m. gegužės 16 d. pareiškėjui pateikė oficialų atsakymą, kuriame nurodė, kad pareiškėjo pateiktas kreipimasis yra atmetamas, nes pareiškėjas nepateikė prašomos informacijos dėl kreipimesi nurodytų aplinkybių.

2023 m. birželio 2 d. pareiškėjas bankui pateikė pretenziją, kurioje pažymėjo, jog susipažino su banko pateiktu atsakymu, tačiau mano, kad bankas veikė nesąžiningai. Taip pat pareiškėjas pakartotinai nurodė pirmajame kreipimesi nurodytas aplinkybes.

2023 m. birželio 6 d. bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, nustatė, kad pareiškėjas nepateikė prašomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl dėl reikiamos informacijos trūkumo bankas negali inicijuoti vidinio tyrimo. Bankas pakartotinai paprašė pareiškėjo pateikti papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau pareiškėjas papildomos informacijos nepateikė. Dėl šios priežasties bankas savo priimto sprendimo nepakeitė ir apie tai informavo pareiškėją. Pareiškėjas su tokiu banko pateiktu atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai pareiškėjas pažymėjo, kad bankas niekaip neinformavo pareiškėjo, kad vyksta sukčiavimo ataka. Pareiškėjo nuomone, pagal jo mokėjimo operacijų istoriją ginčijama mokėjimo operacija nebuvo įprasta, todėl banko sistemos turėjo ją sustabdyti, o bankas turėjo įsitikinti, kad lėšos yra pervedamos į saugią sąskaitą. Pareiškėjo teigimu, bankas nesilaikė teisės aktų nuostatų, kurios reglamentuoja pinigų plovimo prevencijos ir apsaugos nuo sukčiavimo reikalavimus.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, tam, kad būtų galima tinkamai įvertinti situaciją, pareiškėjas privalėjo pateikti papildomus duomenis apie ginčijamų mokėjimo operacijų aplinkybes. Kita

vertus, peržiūrėjęs pareiškėjo kreipimesi nurodytus duomenis, bankas teigia, kad tam, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimo nurodymus suveddamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl mano, kad tinkamai įvykdė savo pareigą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad pareiškėjas visus naudos gavėjus savo iniciatyva pridėjo kaip patikimus. Be to, keturių ginčijamų mokėjimo operacijų atvejais buvo suaktyvintos papildomos APP saugumo sistemos (*angl. Authorised push payment*) (toliau – APP sistema). Šios sistemos atkreipė pareiškėjo dėmesį į galimą sukčiavimą, ginčijamas mokėjimo operacijas sustabdė, prašė nurodyti papildomą jų paskirtį, tačiau pareiškėjas ignoravo jam siūstus pranešimus ir vis tiek savo iniciatyva patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

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. 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. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

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.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu 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 gavėjo sąskaitą. 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 sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negražino 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.

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 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 pareiškėjas dar prieš atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas savo iniciatyva visus penkis lėšų gavėjus, kuriems buvo vykdomos mokėjimo operacijos pirmą kartą, pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, kad supranta, kam siunčia lėšas ir kad pasitiki nurodytais asmenimis. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, dalis jų, t. y. ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gavėjams „Alteway“, „CSX Solutions UAB“, „WithMetis Markets UAB“, APP sistemos buvo atpažintos kaip rizikingos, todėl buvo laikinai sustabdytos. Pareiškėjui buvo pateikta informacija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl pareiškėjas turėjo nurodyti ginčijamų mokėjimo operacijų paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, siekdamas atlikti mokėjimo operaciją ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gavėjai „Alteway“, pareiškėjas pasirinko paskirtį „Cryptocurrency“, t. y. „Kriptovaliutos“ ir „Rent“, t. y. „Nuoma“, lėšų gavėjui „CSX Solutions UAB“ ginčijamos mokėjimo operacijos paskirtį pasirinko „Investment“, t. y. „Investavimas“, o ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gavėjai „WithMetis Markets UAB“ paskirtį pasirinko „Something else“, t. y. „Kita paskirtis“.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pakankamai pastangų 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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdamas pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimą ir įpareigoti banką kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau

nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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 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 Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.