



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-19 Nr. 429-16
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. gegužės 2 d. pareiškėja iš savo banko sąskaitos į HOWELA LIMITED (toliau – lėšų gavėja) banko sąskaitą atliko tris mokėjimus, kurių bendra suma 8 234,05 GBP (toliau – ginčijami mokėjimai).

Pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad 2023 m. balandžio 30 d. iš bendrovės „Royal Mail“ gavo SMS pranešimą, kuriame buvo nurodyta, kad ji turi sumokėti siuntos pristatymo mokestį, bei pateikta aktyvi nuoroda, kur ji gali tai atlikti¹. Pareiškėja pažymėjo, kad jai tai nepasirodė įtartina, nes ji laukė siuntos, todėl paspaudė gautą nuorodą ir suvedė savo banko mokėjimo kortelės duomenis. Pareiškėja taip pat nurodė, kad 2023 m. gegužės 2 d. banko programėlėje gavo pranešimą, prašantį patvirtinti 15 GBP mokėjimą „Netflix“. Pareiškėja teigia tokio mokėjimo neinicijavusi, todėl jį atmetusi. Pareiškėja nurodė, kad po atmestos mokėjimo operacijos iš trečiųjų asmenų, kurie apsimitė banko atstovais, į savo mobilųjį telefoną gavo SMS pranešimą, kuriame nurodoma, kad su pareiškėja netrukus susisieks banko atstovas. Po gauto SMS pranešimo su pareiškėja susisiekė tariamas banko darbuotojas ir nurodė, kad į jos, kaip ir į daugelio banko klientų, paskyrą buvo įsilaužta naudojant bendrovės „Royal Mail“ sukčiavimo pranešimą ir kad tretieji asmenys greičiausiai turi visų pareiškėjos mokėjimo kortelių (net ir ne banko išduotų), kuriomis ji naudojosi pastarosiomis dienomis, duomenis. Be to, pareiškėjai buvo patarta pervesti visus pinigus iš kitų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitų į banke atidarytą sąskaitą ir mokėjimo kortelę užblokuoti. Pareiškėja nurodė, kad vėliau jai tariaami banko atstovai paskambino iš kito telefono numerio ir nurodė, kad lėšos turi būti pervestos į naują sąskaitą, kad jos būtų apsaugotos nuo sukčių. Pareiškėja teigė, kad iš pradžių jai buvo nurodyta pervesti 100 GBP ir 250 GBP, o vėliau ir likusius pinigus. Pareiškėjai buvo patarta nurodyti save kaip lėšų gavėją. Pareiškėja atliko sukčių jai nurodytus veiksmus ir iškart suprato, kad tapo sukčių, kurie apsimitė banko atstovais ir apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti šiuos veiksmus, auka. Pareiškėja nedelsdama susisiekė su banku per šio mobiliąją programėlę. Pareiškėja prašė banko gražinti jai ginčijamų mokėjimų lėšas.

2023 m. gegužės 3 d. bankas atsisakė tenkinti šį pareiškėjos prašymą, nes nustatė, kad pareiškėja tinkamai pati patvirtino ginčijamus mokėjimus, todėl bankas privalėjo juos įvykdyti.

2023 m. birželio 30 d., nesutikdama su tokiu banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į banką su pretenzija. 2023 m. liepos 4 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame informavo pareiškėją, kad jis tinkamai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs ją apie galimas sukčiavimo rizikas, todėl sprendimas keičiamas nebus.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja kreipimėsi nurodė tas pačias aplinkybes kaip ir kreipimėsi į banką ir prašė įpareigoti banką gražinti jai ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atšaukti įvykdytus ginčijamus mokėjimus, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

¹ <https://new-package-claim.com>

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pati pareiškėja. Šiais mokėjimo nurodymais pareiškėja pavedė bankui nurašyti iš jos sąskaitos ginčijamų mokėjimų sumas ir pervesti jas į pareiškėjos nurodytą lėšų gavėjos sąskaitą.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pareiškėjos pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėja atliko ginčijamus mokėjimus sukčiams, bankui tapo žinoma tik po šių mokėjimų įvykdymo, kai pareiškėja pati apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo juos įvykdyti.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas iš anksto įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir jų pasekmes, sudarydamas pareiškėjai galimybę jas įvertinti ir susilaikyti nuo ginčijamų mokėjimų atlikimo, jei nėra tikra dėl lėšų gavėjos patikimumo. Remiantis banko pateiktais duomenimis, toks įspėjimas pareiškėjai buvo pateiktas atliekant pirmąjį ginčijamą mokėjimą (100 GBP), o antrasis pareiškėjos inicijuotas ginčijamo mokėjimo (250 GBP) nurodymas netgi buvo atmestas, bankui įspėjant pareiškėją apie banko automatinių vidaus sistemų identifiкуotas didesnes galimo sukčiavimo rizikas ir nurodant pareiškėjai, kad, jai pageidaujant atlikti šį mokėjimą, bankas jį įvykdys, tačiau tokiu atveju pareiškėja rizikuotų prarasti šio mokėjimo lėšas. Banko teikti įspėjimai pareiškėjai nebuvo tik informacinio pobūdžio – juos gavusi, pareiškėja turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti atšaukti arba tęsti pradėtus veiksmus. Kaip matyti iš bylos duomenų, visų įspėjimų atveju pareiškėja pasirinko tęsti ginčijamus mokėjimus. Atsižvelgiant į tai, banko automatizuota saugumo sistema nebuvo aktyvuojama paskutinio ginčijamo mokėjimo, t. y. 7 884,05 GBP, atžvilgiu, nes buvo laikoma, jog ši mokėjimo operacija yra atliekama jau patvirtintam naudos gavėjui (angl. *trusted beneficiary*). Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja, gavusi pirmiau nurodytus įspėjimus, būtų kreipusis į banką ir siekusi išsiaiškinti šių įspėjimų ir (ar) antro ginčijamo mokėjimo atmetimo priežastis.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją. Kaip matyti, bankas dėjo pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau pačios pareiškėjos elgesys, t. y. jos sprendimai ir veiksmai, kuriuos ji pasirinko atlikti bankui ėmusis sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad

bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik įvykdyti pareiškėjos inicijuotus ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė ginčijamus mokėjimus, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjai jų sumas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojai jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimo įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse² ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse³ nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Pretenzijų dėl to, kad ginčijami mokėjimai būtų buvę įvykdyti netinkamai, pareiškėja bankui nereiškė. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjos ir tuo pačiu lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamus mokėjimus, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamus mokėjimus.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas nustatė, kad lėšų gavėja visas lėšas pervedė į išorinio mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą, priklausančią tretiesiems asmenims. Atitinkamai bankas kreipėsi į minėto pavedimo gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, tačiau ginčijamų mokėjimų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes naudos gavėjo mokėjimo paslaugų teikėja 2023 m. gegužės 22 d. atsakyme bankui pažymėjo, kad lėšų grąžinimo procedūra yra negalima.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kilo (galėtų kilti) pareiga grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui grąžinti jai ginčijamų mokėjimų sumą pagrįstu ir jį tenkinti nėra.

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. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojų 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 Lietuvos banko 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 Nagrinėju atveju aktualios Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos, nustatančios mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pareigą užtikrinti, kad Lietuvos Respublikoje vykdomos elektroniniu būdu inicijuotos mokėjimo operacijos ne euro zonos valstybių narių valiuta suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jei mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas nesusitaria dėl kito, ne ilgesnio negu 4 darbo dienos, termino.

³ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.