



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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. spalio 31 d. iki 2023 m. gruodžio 12 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, gavėjams A. A. ir B. B. buvo atliktos septynios mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 29 250 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. lapkričio 11 ir 18 d., kai buvo atlikta dalis ginčijamų mokėjimo operacijų¹, ir 2024 m. sausio 11 d. jau po visų atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad jis galimai tapo sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, jis, tapęs investicinio sukčiavimo auka, internete ieškojo būdų, kaip atgauti prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad jis surado advokatų kontorą pavadinimu *Silverstone.Associates*, kuri teikė pagalbą asmenims, nukentėjusiems nuo investicinio sukčiavimo. Pareiškėjas pažymėjo, kad tariami teisininkai neva atliko lėšų atgavimo veiksmus, todėl jis jiems atskleidė savo asmeninę informaciją ir už jų atliekamas paslaugas atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjo teigimu, jis tretiesiems asmenims atliko ginčijamas mokėjimo operacijas dėl draudimo, mokesčių atskiroms jurisdikcijoms ir kitų priežasčių, kad lėšų atgavimo procesas būtų sėkmingas.

Gavęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu buvo priimtas sprendimas pareiškėjui negražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų. Bankas nurodė pareiškėjui, kad jis buvo įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas, tačiau pats savo iniciatyva autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bankas jas pagrįstai įvykdė.

Nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas 2024 m. vasario 14 d. pateikė pretenziją, kurioje prašė peržiūrėti priimtą sprendimą ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau bankas 2024 m. vasario 19 d. pateikė atsakymą, jog sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Lietuvos bankui jis nurodė analogiškas aplinkybes, kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai pareiškėjas pažymėjo, kad banko pateikti įspėjimai nebuvo efektyvūs, t. y. jeigu buvo nustatyta galima sukčiavimo rizika, tokiu atveju bankas turėjo atsisakyti įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas teigė, jog bankas nepateikė informacijos apie tai, kad lėšų gavėjo sąskaitos yra naujai sukurtos, todėl tai taip pat galėjo sukelti papildomų įtarimų bankui. Taigi, pareiškėjo nuomone, bankas neužtikrino jo mokėjimo sąskaitoje laikomų lėšų saugumo.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, įvertinus vidinio tyrimo metu surinktą informaciją ir peržiūrėjus pareiškėjo kreipimesi nurodytus duomenis, matyti, kad tam, jog būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimo nurodymus suvesdamas banko

¹ Svarbu pažymėti, kad jau po dalies atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų bankas pareiškėjui nurodė, jog atliekamos mokėjimo operacijos yra rizikingos ir galimai daromos sukčiams, tačiau pareiškėjas ir toliau atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas aiškiai nurodė ir neginčijo fakto, jog jis siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos, todėl pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodė, kad pareiškėjas visus naudos gavėjus savo iniciatyva pridėjo kaip patikimus. Be to, visų 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, tam tikras ginčijamas mokėjimo operacijas sustabdė, prašė patikslinti jų paskirtį ir uždavė papildomų klausimų, priklausomai nuo pasirinktos ginčijamos mokėjimo operacijos paskirties, tačiau pareiškėjas ignoravo jam siųstus 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.

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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog jis siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad jis davė sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis 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.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą; 2) užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas, keliamas bankui, yra sugražinti jo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų 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 lėšų gavėjų duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams. 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.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo jo lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl jis prarado ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

Kaip pirmiau minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad, visų pirma, pareiškėjui atlikus tik dalį ginčijamų mokėjimo operacijų ir 2023 m. lapkričio 11 ir 18 d. kreipusis į banką, bankas pateikė duomenis, jog ginčijamos mokėjimo operacijos yra atliekamos potencialiems sukčiams, tačiau pareiškėjas nepaisė banko įspėjimų ir įvykdė likusias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taip pat svarbu pažymėti, kad pareiškėjas dar prieš atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas savo iniciatyva visus lėšų gavėjus, kuriems buvo vykdomos mokėjimo operacijos, pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, jog supranta, kam siunčia lėšas, ir pasitiki nurodytais asmenimis. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant kai kurias ginčijamas mokėjimo operacijas, APP sistemos jos buvo atpažintos kaip rizikingos, todėl buvo laikinai sustabdytos. Pareiškėjui buvo pateikta informacija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl pareiškėjas turėjo atsakyti į banko užduodamus klausimus, kokiu tikslu atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, ir kitus pastebėjimus, kurie

buvo skirti galimai sukčiavimo rizikai suvaldyti. Iš banko pateiktų duomenų (susirašinėjimo) matyti, kad, siekdamas atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas pasirinko paskirtis: „Family and Friends“, t. y. „Šeima ir draugai“, „Cryptocurrency“, t. y. „Kripto valiuta“, ir „Property“, t. y. „Nuosavybė“. Be to, iš banko pateiktų duomenų matyti, kad net ir po pareiškėjo atsakymų į jam užduotus klausimus atliekant vieną iš ginčijamų mokėjimo operacijų² buvo papildomai inicijuota ir pokalbio sesija su klientų aptarnavimo specialistu, kuris pareiškėjui pateikė informaciją apie didelę sukčiavimo riziką, patarė, kokių veiksmų turėtų imtis pareiškėjas, kad išvengtų potencialių nuostolių. Tačiau pareiškėjas ignoravo visus banko įspėjimus ir vis tiek patvirtino šias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pakankamai pastangų tam, jog pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, rodančių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjo pateikti argumentai dėl banke laikomų jo lėšų nesaugumo vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, ir Lietuvos bankui nepateikta objektyvių duomenų, kurie rodytų, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai arba pareiškėjo lėšos banko sąskaitoje buvo laikomos nesaugiai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 argumentą³.

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

² Ginčijama mokėjimo operacija, kurios paskirtį pareiškėjas nurodė „Cryptocurrency“, t. y. „Kripto valiuta“.

³ 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.