



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-08-22 Nr. 429-178
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:

2024 m. kovo 19 d. pareiškėjas inicijavo tarptautinę 46 600 THB¹ (arba 1200,17 EUR) mokėjimo operaciją į savo kitą mokėjimo sąskaitą, kuri atidaryta pas kitą mokėjimo paslaugų teikėją (toliau – Operacija).

Pareiškėjas 2024 m. balandžio 4 d. informavo banką, kad gavėjo Operacijos lėšos nepasiekė.

Įvertinęs turimą informaciją, bankas pareiškėjui nurodė, kad pareiškėjo inicijuota Operacija tą pačią dieną buvo sėkmingai įvykdyta, o Operacijos metu pervestos lėšos negrįžo. Taip pat bankas nurodė, kad pareiškėjas turėtų susisiekti su lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju, nusiųsti banko pareiškėjui el. paštu pateiktą mokėjimo patvirtinimą ir paprašyti, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas surastų Operacijos metu pervestas lėšas.

Pareiškėjas pakartotinai keletą kartų kreipėsi į banką ir pateikė pretenziją, kurioje reikalavo įskaityti lėšas į lėšų gavėjo sąskaitą arba pateikti SWIFT MT 103 formą².

Atitinkamai bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, kaskart pateikdavo atsakymus, kuriuose nurodydavo, kad Operacija yra įvykdyta sėkmingai, o SWIFT MT 103 formos bankas pateikti negali, nes Operacija nebuvo vykdoma kaip tarptautinė. Taip pat bankas akcentavo, kad pareiškėjas dėl lėšų įskaitymo turi susisiekti su lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėju. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu ir pateiktais atsakymais nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo grąžinti Operacijos metu pervestas lėšas, nes jos nepasiekė lėšų gavėjo. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką.

Bankas su pareiškėjo reikalavimais nesutiko ir atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad Operacija buvo sėkmingai įvykdyta. Bankas tą pačią dieną, kai buvo inicijuota Operacija (2024 m. kovo 19 d.), per tarpininką perdavė ją lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui.

Bankas pažymėjo, kad pareiškėjui pateikė Operaciją patvirtinantį pranešimą (toliau – pranešimas), kurį pareiškėjas turėjo pateikti lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui tam, kad būtų patvirtintas lėšų išsiuntimas ir lėšos būtų įskaitytos į lėšų gavėjo sąskaitą. Taigi, bankas teigia visus veiksmus atlikęs tinkamai, t. y. pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl jam negali kilti pareiga pareiškėjui grąžinti į lėšų gavėjo sąskaitą neįskaitytų lėšų.

Bankas nurodo ir tai, kad negali pareiškėjui pateikti SWIFT MT 103 formos, nes Operacija nebuvo įvykdyta kaip įprastas tarptautinis mokėjimas, o kaip SWIFT vietinis pervedimas, todėl pareiškėjas turi kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją.

¹ Tailando batas.

² MT103 forma yra standartinis SWIFT pranešimas, naudojamas tarptautiniams kredito pavedimams tarp bankų. Joje yra struktūrizuoti laukai, kuriuose yra pateikiama mokėjimo operacijos esminė informacija.

Bankas taip pat pateikė duomenis, kad, siekdamas surasti dingusias lėšas ir jas gražinti pareiškėjui, keletą kartų kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, jam pateikė duomenis apie Operacijos įvykdymą ir prašė gražinti pervestas lėšas, tačiau jokio atsakymo iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo nesulaukė. Taigi, bankas teigia papildomai bandęs padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas, tačiau jų atgauti nepavyko.

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 44 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl banko sprendimo negražinti pareiškėjui Operacijos sumos.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti, ar bankas: 1) tinkamai įvykdė Operaciją; 2) pagrįstai neatšaukė Operacijos.

1. Dėl Operacijos įvykdymo

Kaip matyti, šiuo atveju pareiškėjas teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes nepasiekė jos gavėjo.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų 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.

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliumi identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

Banko privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigus į savo ar kito asmens sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba periodinį mokėjimą „Revolut“ programėlėje įvesdamas banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiamos lėšos, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – IBAN), toliau vykdant banko nurodymus (bankas gali paprašyti papildomos informacijos).

Kaip matyti, šiuo atveju pareiškėjas neginčija inicijavęs Operaciją ir davęs sutikimą ją atlikti, tačiau teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes lėšos nepasiekė lėšų gavėjo. Ginčo dėl Operacijos vykdymo pagal pareiškėjo nurodytus unikalius identifikatorius nėra.

Bankas teigia, kad tinkamai įvykdė Operaciją ir jos lėšos pasiekė gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją.

Bankas pateikė Operacijos įvykdymo patvirtinimo pranešimą, kuriame matyti visa Operacijos informacija. Šiame pranešime yra numatyta, kad po Operacijos inicijavimo tą pačią dieną (2024 m. kovo 19 d.) pareiškėjo lėšos buvo išsiųstos lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui³. Taip pat iš pateikto pranešimo matyti, jog Operacija yra tinkamai užregistruota, suteiktas mokėjimo operacijos numeris⁴ ir kita būtina informacija.

Bankas paaiškino, kad Operacija buvo įvykdyta ne kaip tarptautinis, o kaip SWIFT vietinis mokėjimas, todėl lėšos per banko tarpininką pasiekė lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją. Dėl šios priežasties, atsižvelgiant tiek į Operacijos įvykdymo duomenis, tiek ir į banko pateiktus paaiškinimus, svarbu pažymėti, kad bankas pareiškėjui pagrįstai negalėjo pateikti SWIFT MT 103 formos, kurią reikalavo pateikti pareiškėjas.

Pareiškėjui banko paprašius atšaukti Operaciją ir gražinti lėšas, bankas, pasinaudodamas SWIFT sistema, 2024 m. liepos 17 d. išsiuntė Užklausą lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui

³ Mokėjimo paslaugų teikėjas: *Kasikom Bank Public Company Limited*.

⁴ Mokėjimo operacijos numeris: 995647541.

dėl pareiškėjo prašymo, t. y. dėl Operacijos atšaukimo ir lėšų gražinimo, vykdymo galimybių (vėliau dėl Užklauso bankas teiravosi lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo papildomai 2024 m. liepos 22 d., 2024 m. liepos 23 d., 2024 m. liepos 24 d., 2024 m. liepos 30 d. ir 2024 m. rugpjūčio 2 d.). Tačiau iš pareiškėjo pateiktų SWIFT sistemos išrašų matyti, kad lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas bankui nepateikė atsakymo dėl Operacijos atšaukimo ir lėšų sugražinimo galimybės ir nebendradarbiavo su banku, siekiant sugražinti pareiškėjo prarastas lėšas. Taigi, šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad bankas siekė sugražinti pareiškėjo Operacijos metu pervestas lėšas, tačiau iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo Operacijos metu pervestų lėšų atgauti nepavyko.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad duomenys apie Operacijos įvykdymą patvirtina, jog bankas, vykdydamas pareiškėjo autorizuotą Operaciją pagal bankui pateiktus unikalios identifikacijos duomenis, išsiuntė Operacijos lėšas lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, šis lėšas turėjo gauti. Objektivių duomenų, kad Operaciją būtų paveikę techniniai trikdžiai ar kiti banko paslaugų teikimo trūkumai, nepateikta. Taigi, bankas laikytinas tinkamai įvykdžiusiu pareiškėjo autorizuotą Operaciją.

2. Dėl Operacijos atšaukimo

Kaip minėta, pareiškėjas teigia, kad bankas tinkamai nevykdė Operacijos atšaukimo prašymo.

Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad pasibaigus minėtam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas.

Banko privatiems klientams taikomų sąlygų 18 punkte nustatyta, kad mokėtojas gali atšaukti mokėjimą bet kuriuo metu iki darbo dienos, einančios prieš mokėjimo įvykdymo dieną, pabaigos⁵. Taigi, šalis nebuvo susitarusios dėl ilgesnio Operacijos atšaukimo termino, negu nustatyta Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas dėl Operacijos atšaukimo ir lėšų gražinimo į banką kreipėsi po mokėjimo nurodymo atlikti Operaciją gavimo banke ir jos įvykdymo, t. y. praleidęs nustatytus terminus. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjo kreipimosi į banką metu pareigos atšaukti Operaciją bankas neturėjo.

Kartu pastebėtina, kad bankas geranoriškai bendradarbiavo su pareiškėju – atsekė Operaciją ir pateikė pareiškėjui informaciją (pranešimą) apie sėkmingai įvykdytą Operaciją. Pareiškėjas turėjo galimybę pranešimą pateikti lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui ir pabandyti surasti Operacijos metu pervestas lėšas, tačiau tokių duomenų Lietuvos bankui pateikta nebuvo.

Bankas taip pat pateikė duomenis, kad nuo 2024 m. liepos 17 d. keletą kartų tiesiogiai kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją, tačiau atsakymo arba kitų objektyvių duomenų, leidžiančių nustatyti lėšų buvimo vietą, nesulaukė.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas veikė tinkamai tiek vykdydamas Operaciją, tiek po jos įvykdymo, gavęs Operacijos atšaukimo prašymą.

Įvertinus nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad, bankui tinkamai įvykdžius Operaciją ir tinkamai veikus, gavus pavėluotai pateiktą pareiškėjo prašymą dėl Operacijos atšaukimo, bankui nekilo pareiga gražinti pareiškėjui Operacijos lėšų. Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų, jie atmestini.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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

⁵ Angl. *You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account.*

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. reikalavimus.

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 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