



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-08-12 Nr. 429-377
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti pareiškėjo ir UAB Revolut Bank (buvusi UAB Revolut Payments¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. **** (*duomenys neskelbiami*) (toliau – *Revolut* sąskaita).

2021 m. gegužės 13 d. pareiškėjas iš *Revolut* sąskaitos atliko 9 100 Eur mokėjimo operaciją kriptoturto keityklai „Binance“ (toliau – gavėja arba *Binance* platforma).

2021 m. liepos 22 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą gražinti (kompensuoti) ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Pareiškėjas paaiškino, kad investavimo platformos *Niro Trade* (toliau – *NT* platforma) atstovas pasiūlė jam naudotis šios platformos teikiamomis paslaugomis ir atsidaryti joje investavimo sąskaitą. Pareiškėjas priėmė šį pasiūlymą, sumokėjo *NT* platformai pradinį 250 Eur mokesį ir vėliau savo įrenginyje įdiegė nuotolinio valdymo programą „AnyDesk“ (toliau – *AnyDesk*), per kurią gaudavo pasiūlymus atlikti paskesnius mokėjimus. Kai pareiškėjas atsisakė atlikti *NT* platformos siūlomus mokėjimus, jos atstovas pasiūlė atsiimti investuotas lėšas ir iš jų uždirbtą pelną. Norėdamas atsiimti šias lėšas pareiškėjas turėjo prisijungti prie savo elektroninės bankininkystės, taip save identifikuodamas. Pareiškėjas pabrėžė, kad jungdamasis prie elektroninės bankininkystės ir patvirtindamas tokį prisijungimą SMS žinute gautu saugos kodu niekam šio saugos kodo neatskleidė. Tai, kad *NT* platformos atstovas per *AnyDesk* galėjo prieiti prie informacijos, kuri sudarė galimybę disponuoti pareiškėjo banko sąskaitoje esančiomis lėšomis, pareiškėjas nurodė supratęs tik vėliau. Pareiškėjo teigimu, *NT* platforma, nors ir gavo iš pareiškėjo minėtas lėšas, sutartų paslaugų jam nesuteikė, todėl jis nori susigrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjas papildomai nurodė, kad atliko mokėjimus *NT* platformai mokėjimo kortele (-ėmis) ir bankiniais pavedimais, o bendra pareiškėjo pervesta šiai platformai suma siekė 10 000 Eur.

2021 m. liepos 27 d. bankas kreipėsi į gavėjos finansų įstaigą (*Clear Junction Ltd*) dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo ir jos sumos gražinimo pareiškėjui. Nepaisant banko bandymų pakartotinai susisiekti su gavėjos finansų įstaiga 2022 m. liepos 30 d., rugpjūčio 1, 9, 14, 23, 30 d. ir rugsėjo 3 d., gavėjo finansų įstaiga bankui neatsakė.

2021 m. rugsėjo 9 d. bankas informavo pareiškėją, kad ginčijamos mokėjimo operacijos suma pareiškėjui nebus gražinta (kompensuota).

2021 m. lapkričio 16 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką, prašydamas gražinti (kompensuoti) ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, tačiau bankas informavo pareiškėją, kad 2021 m. rugsėjo 9 d. sprendimas yra galutinis ir nekeičiamas.

Nesutikdamas su banko sprendimu pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui gražinti (kompensuoti) ginčijamos mokėjimo operacijos sumą. Kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad sudarė sutartį su *NT* platforma, kurioje jam buvo atidaryta investavimo sąskaita, sumokėjo platformai pradinį mokesį (depozitą), o vėliau *NT* platformos atstovų paragintas atliko ir paskesnius

¹ UAB Revolut Payments buvo reorganizuota, ją prijungiant prie UAB Revolut Bank, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. UAB Revolut Payments teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo UAB Revolut Bank.

mokėjimus šiai platformai, kad galėtų investuoti į naftos ir valiutų prekybą. Pareiškėjo teigimu, *NT* platforma jam garantavo, kad su kiekvienu atliktu mokėjimu jis uždirbs 10 proc. tokio mokėjimo siekiantį pelną. Laikui bėgant, pareiškėjas teigė supratęs, kad *NT* platforma galimai vykdo fiktyvią veiklą, todėl paprašė gražinti lėšas, kurias jai buvo pervedęs, tačiau platforma šių lėšų pareiškėjui negražino. Kadangi negavo iš *NT* platformos sutartų paslaugų, pareiškėjas kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimo (kompensavimo), tačiau bankas atsisakė tenkinti šį jo prašymą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė pagrįstai priėmęs vykdyti ir įvykdęs ginčijamą mokėjimo operaciją, nes ji buvo tinkamai autorizuota paties pareiškėjo (įrodymai, patvirtinantys ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimą, pateikti). Banko teigimu, ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta laikantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies, 43 ir 50 straipsnių nuostatų, taip pat Sutarties 14 punkto nuostatų. Bankas paaiškino, kad atlikdamas ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėjas mobiliojoje programėlėje turėjo ne tik pats įvesti gavėjos duomenis, bet ir šią gavėją patvirtinti, taip pat patvirtinti atliekamą ginčijamą mokėjimo operaciją, suveddamas programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų autentifikacija. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas neneigė, jog aktualiu laikotarpiu prie mobiliosios programėlės jungėsi ir tokį prisijungimą SMS žinute gautu saugos kodu patvirtino pats, taip pat buvo nurodęs, kad šio saugos kodo niekam neatskleidė. Banko vidaus sistemų duomenimis, ginčijamo mokėjimo atlikimo metu nebuvo fiksuota jokių techninių ar kitokių trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimui ar jos teisėtumui. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad iki atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją ir ją atliekant banko programėlėje pareiškėjui buvo teikti įspėjimai apie galimas rizikas atliekant mokėjimus naujai ir (ar) galimai nežinomai gavėjai, tačiau pareiškėjas jų nepaisė.

Pasisakydamas dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atšaukimo galimybių bankas nurodė, kad norėjo sudaryti pareiškėjui papildomą galimybę atšaukti ginčijamą mokėjimo operaciją ir po to, kai ji buvo tinkamai įvykdyta, tačiau to negalėjo padaryti dėl nuo gavėjos finansų įstaigos priklausančių aplinkybių (gavėjos finansų įstaiga nereagavo į banko kreipimusis).

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti (kompensuoti) pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą (9 100 Eur).

Nors pareiškėjo nurodytos ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybės yra gana nenuoseklios, savo kreipimesi į Lietuvos banką jis aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad ginčijamą mokėjimo operaciją atliko pas, norėdamas investuoti per *NT* platformą ir iš šių investicijų gauti pelno, o supratęs, kad negauna iš šios platformos sutartų paslaugų, kreipėsi į banką dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos gražinimo (kompensavimo). Atsižvelgiant į tai darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo klausimas sprendime nebus plačiau analizuojamas, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis.

Nagrinėjamu atveju esminis pareiškėjo reikalavimas, kad bankas gražintų (kompensuotų) ginčijamos mokėjimo operacijos sumą. Tokį reikalavimą pareiškėjas grindė tuo, kad negavo iš trečiosios šalies (*NT* platformos) sutartų paslaugų. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją, o prieš ją įvykdydamas netgi įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, todėl neturi pareigos kompensuoti pareiškėjui šios mokėjimo operacijos sumos. Bankas taip pat nurodė, kad atšaukti įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos ir gražinti jos sumą pareiškėjui nebuvo galimybės dėl nuo gavėjos finansų įstaigos priklausančių aplinkybių.

GINČAS KILŲ DĖL PAREIŠKĖJĄ IR BANKĄ SIEJANČIŲ MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMO SANTYKIŲ. 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.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos tiesiogiai iš pareiškėjo *Revolut* sąskaitos. Lietuvos banko vertinimu, kitais, negu paminėtas, atvejais pareiga gražinti mokėtojui autorizuotos mokėjimo operacijos sumą bankui galėtų kilti nebent tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas ją įvykdė netinkamai arba jos visai neįvykdė (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnis).

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje, reglamentuojančiame mokėjimo į mokėjimo sąskaitas operacijų vykdymo terminus. Iš turimų duomenų matyti, kad bankas mokėjimo nurodymą dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo įvykdė pagal jame nurodytą unikalų identifikatorių, t. y. pareiškėjo nurodytą gavėjos (*Binance* platformos) mokėjimo sąskaitos numerį, ir ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo pervesta gavėjos finansų įstaigai. Nors byloje neturima duomenų, kada tiksliai gavėjos finansų įstaiga įskaitė ginčijamos mokėjimo operacijos sumą į gavėjos mokėjimo sąskaitą, pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos suma (ar jos vertę atitinkantis kitas turtas) vėliau buvo perduota *NT* platformai, leidžia daryti išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai. Taigi nėra pagrindo teigti, kad bankui pateiktas mokėjimo nurodymas dėl ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo galėjo būti įvykdytas netinkamai ar pavėluotai.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas, kad pareiškėjas būtų iš anksto įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas, tinkamai jas įsivertintų ir, jei nėra tikras dėl gavėjos patikimumo, neatliktų jai ginčijamos mokėjimo operacijos. ginčijamos. Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad mobiliojoje programėlėje pridėdamas ir patvirtindamas gavėją pareiškėjas atskirais banko pranešimais buvo informuotas apie galimas sukčiavimo rizikas, o pradinis mokėjimas, kuris buvo atliktas tai pačiai gavėjai pirmą kartą, siekiant apsaugoti pareiškėją, buvo atmestas. Minėtuose pranešimuose pareiškėjui taip pat buvo paaiškinta, kad, jei jis pageidauja, gali pakartotinai atlikti mokėjimus tai pačiai gavėjai ir šie mokėjimai pakartotinai nebus atmesti, tačiau, paaiškėjus, kad jie buvo atlikti sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas, gavęs minėtus pranešimus, būtų kreipęsis į banką ir siekęs išsiaiškinti tokių pranešimų ir (ar) pradinio mokėjimo gavėjai atmetimo priežastis, nors, remiantis šalių pateikta informacija, turėjo tokią galimybę. Įvertinus tai, kad, nors ir gavęs minėtus pranešimus, pareiškėjas pakartotinai atliko mokėjimą tai pačiai gavėjai, t. y. ginčijamą mokėjimo operaciją, darytina išvada, kad galimos rizikos, dėl kurių jis buvo įspėtas, pareiškėjui tuo metu buvo priimtinos ir jis aktyviais veiksmais siekė ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. 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. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Iš bylos duomenų matyti, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėjas kreipėsi į banką praėjęs daugiau negu 2 mėnesiams nuo ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo, t. y. kai ginčijama mokėjimo operacija jau buvo įvykdyta ir jos suma buvo įskaityta į gavėjos mokėjimo sąskaitą, esančią kitoje finansų įstaigoje. Taigi pareiškėjas į banką kreipėsi suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, po kurio atšaukti mokėjimo nurodymo nėra galimybės, nebent yra to paties straipsnio 4 dalyje nurodytos aplinkybės, t. y. jei dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir, kai taikoma, yra

gautas lėšų gavėjo sutikimas. Remiantis banko pateikta informacija, nors jis ir buvo linkęs sudaryti pareiškėjui papildomą galimybę mėginti atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas po to, kai jos buvo tinkamai įvykdytos (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis), ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimas nebebuvo galimas dėl ne nuo banko priklausančių priežasčių, t. y. gavėjo finansų įstaiga nereagavo į daugkartinius banko kreipimusis ir negražino ginčijamos mokėjimo operacijos sumos. Šios aplinkybės, Lietuvos banko vertinimu, gali būti prilygintos Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nurodytam būtino lėšų gavėjo sutikimo atšaukti įvykdytą mokėjimo operaciją negavimui. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad banko atsisakymas atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas buvo teisėtas ir pagrįstas.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankui kyla (galėtų kilti) pareiga kompensuoti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, nenustatyta, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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