



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-21 Nr. 429-470
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Y. Y., atstovaujančios X. X. interesams, kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*)¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. birželio 18 d. – 2021 liepos 20 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos mokėjimo operacijos, kurių suma – 11 357 Eur, į *Coinbase Ireland Ltd* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. rugpjūčio 13 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė *JetCapitals* darbuotojai ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas turėjo sumokėti pradinį mokestį, o vėliau naudojantis „Anydesk“ nuotolinio ekrano valdymo programėle pareiškėjui buvo suteiktos instrukcijos atlikti investavimo veiksmus ir pervesti lėšas. Pareiškėjas nurodė vėliau bandęs susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi, todėl lėšų neatgavo.

Atsižvelgdamas į visus surinktus duomenis, bankas tą pačią dieną susisiekė su pareiškėju dėl papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas pateikimo. Tačiau pareiškėjas bankui nepateikė jokios informacijos. Bankas dar papildomai kelis kartus bandė susisiekti su pareiškėju, tačiau iš pareiškėjo jokio atsakymo nesulaukė.

2021 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir patikslino aplinkybes, kaip ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos. Pareiškėjas patikslino, kad *JetCapitals* atstovai su pareiškėju komunikavo ne per „Anydesk“, o per „TeamViewer“ programėlę. Bankas papildomai siekė patikslinti pareiškėjo pateiktus duomenis, tačiau pareiškėjas bankui jokio papildomo atsakymo nepateikė.

2021 m. spalio 28 d. bankas, siekdamas atgauti pareiškėjo pervestas lėšas, susisiekė su ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų naudos gavėju banku, tačiau iš naudos gavėjo banko buvo gautas atsakymas, kad „visos lėšos yra realizuotos“.

Įvertinęs surinktus duomenis, 2021 m. gruodžio 9 d. bankas priėmė sprendimą atsisakyti atlyginti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjas pats autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas atliekant jis buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartą ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį.

2021 m. gruodžio 24 d. ir 2022 m. vasario 1 d. pareiškėjas pateikė pretenzijas, kuriose prašė banko pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą. 2022 m. sausio 3 d. ir 2022 m. vasario 11 d. bankas pateikė atsakymus, kuriuose nurodė atsisakantis tenkinti pareiškėjo pretenzijose pateiktus reikalavimus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. grąžinti 11 357 Eur. Pareiškėjas teigia

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

pervedęs lėšas į *JetCapitals* sąskaitą, ir nurodo, kad su *JetCapitals* buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *JetCapitals* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu norėjo investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėjas pabrėžė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas nurodo bandęs susigražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia įvykdęs savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Banko teigimu, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimus suveddamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bankas mano, kad tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad pareiškėjas, prieš jam atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujam naudos gavėjui, buvo įspėtas apie galimą riziką pridėdant naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad jis pasitiki gavėjais, kuriems inicijuoja ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjas bankui patvirtino, kad nori pervesti lėšas. Bankas pažymi, kad jo pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nėra tikras, kokiems asmenims yra atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, jis gali tapti sukčių auka, o lėšos gavėjus pasieks nedelsiant.

Nors ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėjas, pasitikėdamas nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, pervesdamas jas į nepažįstamų asmenų sąskaitas.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjo nurašytas lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos į *JetCapitals* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas lėšas pervedė į *Coinbase Ireland Ltd* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios mokėjimo operacijos.

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 neginčija 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 sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino 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. 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. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

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 bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad pareiškėjas patvirtino naudą gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pareiškėjui pridėdant naują gavėją, jis buvo informuotas apie galimas sukčių atakas. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas 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.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. spalio 28 d. bankas kreipėsi į naudą gavėjo

banką, tačiau ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes, kaip atsakyme pažymėjo naudos gavėjo bankas, „lėšos jau buvo realizuotos“.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtų nuostolių dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 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