



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-03-16 Nr. 429-148
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 11–13 d. iš pareiškėjo sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos trys mokėjimo operacijos (2 033,65 Eur, 944,62 Eur ir 8 458,46 Eur), kurių bendra suma 11 436,73 Eur, pirmosios dvi mokėjimo operacijos buvo atliktos į Y. Y., trečioji į Q. Q. (toliau – lėšų gavėjai) atsiskaitomąsias sąskaitas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. rugsėjo 26 d. bankas gavo pareiškėjo skundą, kuriame teigiama, kad pareiškėjas tapo sukčių auka. Pareiškėjas paaiškino, kad su juo telefonu susisiekė nežinomi asmenys ir prisistatė esantys iš institucijos *Europol / Interpol*. Pareiškėjo teigimu, tretieji asmenys nurodė, kad pareiškėjo banko sąskaitoje esančios lėšos yra nesaugios, todėl pasisiūlė padėti jas pervesti į kitą sąskaitą. Pareiškėjas nurodė, kad tretieji asmenys, naudodamiesi „Anydesk“ programos nuotoline prieiga, inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau jas autorizavo pats pareiškėjas.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą, 2022 m. rugsėjo 29 d. kreipėsi į pareiškėją ir paprašė pateikti papildomus duomenis apie ginčijamas mokėjimo operacijas.

2022 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjas papildomai bankui paaiškino apie ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. akcentavo, kad nors tretieji asmenys ir buvo prisijungę prie pareiškėjo banko paskyros, tačiau jis pats patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas. Taip pat pareiškėjas teigė tretiesiems asmenims neatskleidęs jokių tik jam žinomų personalizuotų duomenų, kuriuos naudodami tretieji asmenys patys galėtų prisijungti prie banko paskyros ar autorizuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjo teigimu, tretieji asmenys tik nurodė, kokius veiksmus turi atlikti pareiškėjas. Taip pat pareiškėjas pateikė pareiškimą, kurį teikė Vokietijos teisės saugos institucijoms.

Įvertinęs visus surinktus duomenis, bankas nustatė, kad nors pareiškėjas ir buvo informuotas apie galimą sukčiavimo riziką, tačiau vis tiek pats patvirtino, t. y. autorizavo, ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į tai, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas ir apie jį informavo pareiškėją. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 11 436,73 Eur. Pareiškėjas teigia tapęs sukčiavimo atakos auka, juo buvo manipuluojama ir jis buvo įtikintas lėšas pervesti lėšų gavėjams. Pareiškėjas teigia kreipėsi į banką tam, kad jis padėtų atgauti prarastas lėšas, tačiau bankas nepagrįstai atsisakė tai padaryti.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia tinkamai įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas 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 suvesdamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija.

Bankas nurodo, kad pareiškėjas, prieš jam atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams, buvo įspėtas apie galimą sukčiavimo riziką. Banko teigimu, pagal jo vidinių sistemų duomenis, pareiškėjui atliekant pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją naujam lėšų gavėjui Y. Y. banko APP (angl. *Authorised push payment*) saugumo sistema (toliau – APP sistema) buvo sėkmingai aktyvuota, t. y., pareiškėjui inicijavus pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją, buvo išsiųstas pranešimas, įspėjantis apie galimai pareiškėjo atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką. Remiantis pareiškėjui išsiųstu APP saugumo sistemos pranešimu, pareiškėjas turėjo pasirinkti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti iš 6 pasiūlytų variantų: „1) „Transfer to a „Safe account“; 2) *Payment for Goods and Services*; 3) *Investment*; 4) *Paying MHRC or Tax authority*; 5) *Paying the Police or Law enforcement*; 6) *Something Else*“. Pareiškėjui pasirinkus 2-ąją paskirtį, t. y. „Mokėjimas už prekes ir paslaugas“ (angl. *Payment for goods and services*), jam buvo išsiųstas papildomas APP saugumo sistemos pranešimas, informuojantis, kad pareiškėjas turėtų būti itin budrus ir pasirinkti atšaukti arba tęsti pradėtą ginčijamą mokėjimo operaciją. Banko teigimu, pareiškėjas pasirinko tęsti ir patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, taip prisiimdamas riziką dėl neigiamų padarinių atsiradimo.

Bankas paaiškino, kad trečioji ginčijama mokėjimo operacija naujam lėšų gavėjui Q. Q. taip pat buvo sulaukyta banko APP saugumo sistemos ir pareiškėjas buvo įspėtas apie galimą sukčiavimo ataką. Pareiškėjui tęsiant operaciją banko sistema pateikė atitinkamus klausimus¹, o pareiškėjui pasirinkus atsakymą „taip“, jis buvo nukreiptas į banko susirašinėjimų programėlę, kurioje banko klientų aptarnavimo specialistas pareiškėjui uždavė papildomus klausimus, siekdamas identifikuoti, ar pareiškėjo atžvilgiu vykdomas sukčiavimas. Pareiškėjas pateikė paaiškinimą dėl mokėjimo pobūdžio ir tikslo bei nurodė, kad pažįsta lėšų gavėją². Bankas nurodo, kad po šių pareiškėjo pateiktų duomenų buvo patvirtinta ir trečioji ginčijama mokėjimo operacija. Taigi, bankas atkreipė dėmesį, kad pats pareiškėjas atmetė jam siųstus APP saugumo sistemos pranešimus, o banko klientų aptarnavimo specialistams nurodė vykdomos ginčijamos mokėjimo operacijos paskirtį ir patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją.

Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad visus veiksmus atlikto tinkamai, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšų gavėjams pervestas lėšas.

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

¹ Pareiškėjui rodytas tekstas anglų kalba: „Does the offer seem too good to be true? Have you been asked to pay via bank transfer instead of the payment method recommended by the marketplace? Was the product or service you are paying for advertised on a social media platform or has a small number of reviews?“

² Pareiškėjo pateiktas atsakymas anglų kalba: „I am making this transaction for some business purpose to my friend. Please make this transaction happen as quick as possible. I am sending this to my friend and I know exactly what I am doing here. I am not on call with anyone and no one told me to send this money.“

(mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Be to, iš abiejų šalių Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net jeigu ir ne pats pareiškėjas inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, jis savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie savo atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais savo veiksmais leido atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, ir siekė atlikti. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl 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 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 gavėjų duomenis. 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. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją naujam lėšų gavėjui Y. Y., buvo nurodoma, kad mokėjimo operacija gali būti atliekama sukčiams, todėl pareiškėjas turėjo nurodyti ginčijamos

mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš šešių pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pasirinko variantą, kad ginčijama mokėjimo operacija bus atliekama už prekes ir paslaugas. Po šio atlikto veiksmo pareiškėjui buvo išsiųstas papildomas pranešimas, įspėjantis apie galimą sukčiavimo ataką. Svarbu pažymėti tai, kad pranešime pareiškėjui buvo sudaryta galimybė susipažinti su visuotinai paplitusių bei vykdomų sukčiavimo atakų aprašymais banko interneto tinklalapyje arba pasikonsultuoti dėl atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos su banko klientų aptarnavimo specialistais, tačiau pareiškėjas ignoravo pranešime pateiktus duomenis ir pasirinko atlikti pirmąją ginčijamą mokėjimo operaciją. Be to, trečioji ginčijama mokėjimo operacija naujam lėšų gavėjui Q. Q. taip pat buvo sulaukyta ir pareiškėjas buvo nukreiptas į banko susirašinėjimo programėlę, siekiant padėti pareiškėjui įsivertinti riziką, ar ginčijamos mokėjimo operacijos metu lėšos nėra pervedamos sukčiams.

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 lėšų gavėjams, tačiau pareiškėjas ignoravo minėtus pranešimus ir autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytais 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 patirtus nuostolius 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