



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-04-26 Nr. 429-230
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:

2021 m. lapkričio 7 d. – 2021 m. gruodžio 24 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos šešios mokėjimo operacijos (bendra suma 87 231 Eur) į lėšų gavėjų *NK Council, D Data Concepts B.V.* ir *Unicaja Bank, SA* atsiskaitomąsias sąskaitas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. kovo 30 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjas nurodė, kad su juo susisiekė asmuo, prisistatęs investavimo specialistu, ir įkalbėjo pareiškėją prisiregistruoti investavimo platformoje *Squarechange*. Prisiregistravęs investavimo platformoje, pareiškėjas atliko valiutų keitimo operacijų bei investavimo veiksmus. Pareiškėjas nurodė, kad tik vėliau jis suprasto, kad tapo investicinio sukčiavimo auka, nes trečiasis asmuo pareiškėjui neatsakė, o pareiškėjas nebegalėjo susigrąžinti investuotų lėšų.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą. Tyrimo metu bankas kreipėsi į lėšų gavėjų bankus dėl lėšų pareiškėjui gražinimo, tačiau lėšų gavėjų bankai arba neatsakė, arba lėšų gavėjų sąskaitose lėšų nebebuvo.

Įvertinęs visus tyrimo metu surinktus duomenis, bankas 2022 m. balandžio 20 d. priėmė sprendimą, kuriuo nusprendė pareiškėjui gera valia gražinti pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas, t. y. 526 Eur. Dėl likusių ginčijamų mokėjimo operacijų, bankas atsisakė pareiškėjui atlyginti jų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjas pats autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas atliekant buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartina ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį.

Nesutikdamas su priimtu sprendimu, pareiškėjas 2022 m. gegužės 6 d. pateikė pretenziją, kurioje prašė pakartotinai peržiūrėti priimtą sprendimą ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. 2022 m. gegužės 13 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su tokiu banko pateiktu atsakymu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kaip ir pirmajame kreipimesi į banką. Pareiškėjas papildomai nurodė, kad bankas turėjo sustabdyti neįprastas ginčijamas mokėjimo operacijas ir tokiu būdu apsaugoti pareiškėją nuo patirtų nuostolių.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti jas 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 pirmąsias ginčijamas mokėjimo

operacijas naujiems naudos gavėjams¹, kiekvieną kartą buvo įspėtas apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant pirmąsias ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams 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.

Bankas taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėjas, pridėdamas naujus lėšų gavėjus, kuriems inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjai yra patikimi, banko automatinė saugumo sistema pirmąsias ginčijamas mokėjimo operacijas lėšų gavėjams *D Data Concepts B. V.* ir *Unicaja Banko, S. A.* atpažino kaip galimai rizikingas ir (arba) neteisėtas ir jas atmetė. Atmetus pateiktas mokėjimo operacijas pareiškėjui buvo nurodyta, jog, identifikavus, kad teikiamos mokėjimo operacijos galimai rizikingos, jos buvo atmestos siekiant apsaugoti pareiškėjo interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas dar kartą ir operacijos nebus atmestos. Tačiau jei paaiškės, jog šios mokėjimo operacijos buvo atliktos sukčiaujantiems asmenims, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo 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.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestą lėšų sumą, t. y. 526 Eur, lėšų gavėjui *NK Council*, pareiškėjui gražino, todėl toliau šiame sprendime bus pasisakoma tik dėl likusių ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo 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 tretiesiems asmenims 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 (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

¹ Pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos buvo: 526 Eur – lėšų gavėjui *NK Conseil*, 12 000 Eur – lėšų gavėjui *D Data Concepts B. V.* ir 20 000 Eur – lėšų gavėjui *Unicaja Banko, S.A.*

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 sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas 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.

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 sugražinti 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. Kaip minėta, 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.

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 pareiškėjas patvirtino naujai pridėtus naudos gavėjus. Bankas pateikė duomenis, kad ginčijamos mokėjimo operacijos naujiems naudos gavėjams² buvo identifikuotos kaip galimai rizikingos ir neteisėtos, todėl buvo atmestos, apie tai buvo informuotas ir pareiškėjas – jam buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas pakartotinai ir tada ginčijamos mokėjimo operacijos nebus atmestos, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas³.

² Pirmoji ginčijama mokėjimo operacija lėšų gavėjui *D Data Concepts B.V.* – 12 000 Eur ir pirmoji ginčijama mokėjimo operacija lėšų gavėjui *Unicaja Bank, SA* – 20 000 Eur.

³ Pranešimo tekstas anglų kalba: „Our systems have identified your transactions as highly suspicious. We declined it to protect you. If you decide to make the payment again anyway, you can, and we won't decline it. As we have warned you this transaction is highly suspicious and to not make the payment, if the person you pay turns out to be a fraudster,

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 vis tiek 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 gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. kovo 31 d. bankas kreipėsi į naudos gavėjų bankus, tačiau ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes lėšos arba buvo jau realizuotos, arba atgauti lėšų nepavyko.

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