



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-05-24 Nr. 429-302
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:

Iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, 2022 m. sausio 14 d. buvo atliktas 11 000 PLN lėšų pervedimas gavėjui Y. Y. (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2022 m. sausio 19 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su skundu, kuriame nurodė tapęs investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas nurodė, kad su juo susisiekė asmuo, prisistatęs investavimo platformos *Galaxy Trade* atstovu, ir įtikino investuoti lėšų per minėtą platformą. Asmuo, su kuriuo pareiškėjas bendravo investavimo klausimais, taip pat nurodė, kad reikės susimokėti platformos narystės mokestį, o vėliau bus vedami mokymai. Pasitikėdamas pateiktu pasiūlymu, pareiškėjas mokestį pervedė.

Įvertinęs pareiškėjo skunde nurodytas aplinkybes bankas 2022 m. vasario 4 d. informavo pareiškėją nusprendęs negrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų, nes nustatė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta ir autorizuota paties pareiškėjo ir bankas ją tinkamai įvykdė. Pareiškėjas su banko sprendimu nesutiko ir keletą kartų teikė bankui pakartotinius skundus, tačiau bankas ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas grąžinti atsisakė. Tarp šalių kilus ginčui, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas, kurių nepavyko atgauti tiesiogiai iš investavimo platformos. Kreipimesi pareiškėjas pakartojo, kad buvo atsidaręs investicinę sąskaitą *Galaxy Trade* investavimo platformoje, sutiko su platformos naudojimo sąlygomis ir viena iš jų buvo reikalaujama sumokėti depozitą. Pareiškėjas teigė tikėjęs, kad depozito lėšos bus investuotos ir bus gauta bent 10 proc. pelno, tačiau su laiku pastebėjęs, kad pervestos lėšos iš tikrųjų nėra niekur investuojamos, platformoje nėra atliekamos jokios transakcijos. Tuomet pareiškėjas teigė bandęs atgauti pervestas lėšas iš platformos, tačiau, nors platforma nesuteikė paslaugų, kurias pareiškėjas tikėjosi gauti, pinigų atgauti taip ir nepavyko.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Anot banko, ginčijamą mokėjimo operaciją per banko mobiliąją programėlę inicijavo ir su banku sutarta tvarka autorizavo pats pareiškėjas, suvedęs lėšų gavėjo duomenis ir patvirtinęs mokėjimą programėlės saugos kodu arba biometriniais duomenimis (veido ar piršto antspaudu). Bankas nurodė tinkamai įvykdęs pareiškėjo inicijuotą ir autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją, bet to, mobiliojoje programėlėje perspėjęs pareiškėją apie galimas rizikas inicijavus šią operaciją.

Bankas taip pat paaiškino, kad jo saugos sistemos nustatė, kad pareiškėjui buvo du kartus parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorised Push Payment*) įspėjimas¹ (toliau - APP įspėjimas) ir vieną kartą buvo aktyvuotas ir autorizuoto mokėjimo atsisakymas (angl. *Authorised Push Payment Model Decline*), kai inicijuota mokėjimo operacija dėl didelės

¹ Įspėjimo pranešime rodytas tekstas: „Do you know and trust the link recipient? If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others, and we will never ask you to make payments“.

sukčiavimo rizikos automatiškai atmetama ir pateikiamas apie tai informuojantis pranešimas² (toliau – APP atsisakymas). Nepaisant to, pareiškėjas visų įspėjimų nepaisė ir vis tiek atliko ginčijamą mokėjimo operaciją, kurią bankas tinkamai įvykdė.

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 ginčijamos mokėjimo operacijos metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas (11 000 PLN) pagrįstumo.

Pažymėtina, kad ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo teisiniai santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigė davęs sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos 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 operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė manęs, kad bankas turi gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu nuo jo mokėjimo sąskaitos nuskaičiuotas lėšas, tačiau bankas su tokiu pareiškėjo reikalavimu nesutiko ir teigė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota ir įvykdyta teisės aktuose nustatyta tvarka, todėl ir gražinti pervestų lėšų jis neturįs pagrindo.

Taigi, nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti per pareiškėjo paskyrą mobiliojoje banko programėlėje paties pareiškėjo inicijuotos, autorizuotos ir banko įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas – 11 000 PLN, kurias bankas gražinti atsisako.

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

² Pranešime rodytas tekstas: „Our systems have identified your transaction 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, you may lose all your money and never get it back. You can learn more about how to assess this payment and protect yourself from this link: <https://takefive-stopfraud.org.uk>“.

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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo inicijuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodyme pateiktus gavėjo duomenis. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją įvykdė vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją bankas įvykdė pagrįstai, nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Iš pateiktų duomenų taip pat matyti, kad bankas dėjo pastangas, siekdamas informuoti pareiškėją apie galimą sukčiavimo riziką. Prieš pateikiant mokėjimo nurodymą bankui, banko automatizuota saugumo sistema keletą kartų pateikė pareiškėjui APP įspėjimus, kuriais rekomenduojama įsitikinti, kad lėšų gavėjas yra patikimas ir siūloma nepervesti lėšų, jeigu kyla abejonių dėl lėšų gavėjo, nurodoma, kad gali nepavykti lėšų atgauti. Be to, mokėjimas iš pradžių buvo atmestas kaip įtartinas, pritaikant APP atsisakymo procedūrą ir pateikiant pranešimą apie inicijuoto mokėjimo aukštą riziką. Nepaisant gautų perspėjimų, pareiškėjas iš naujo inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją ir davė sutikimą ją įvykdyti.

Be to, pažymėtina ir tai, jog identifikavęs, kad ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos buvo pervestos į banko kito kliento mokėjimo sąskaitą, bankas bandė padėti pareiškėjui atgauti pareiškėjo prarastas lėšas. Nustatęs, kad banko kitas klientas lėšas realizavo atlikdamas kitus vidinius mokėjimus asmenims, vėliau lėšas išsiuntusiems į kitame banke esančias sąskaitas, arba realizavusiems jas mokėjimais kortelėmis ar grynujų pinigų išėmimo operacijomis, bankas bandė susisiekti su kitu banku dėl lėšų atgavimo. Nepaisant to, kad bankas 2023 m. vasario 4-24 d. penkis kartus kreipėsi į lėšų gavėjų banką, joks atsakymas nebuvo gautas, lėšų atgauti nepavyko.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo aplinkybes ir, jeigu abejoja, jos neatliktų, tačiau pareiškėjas ignoravo minėtus pranešimus ir autorizavo ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamą mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos 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