



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-06-15 Nr. 429-362
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:

2021 m. liepos 2 d. – 2022 m. vasario 22 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke, panaudojus pareiškėjui priklausančią mokėjimo kortelę, buvo atliktos trys mokėjimo operacijos: viena 5 145,64 Eur mokėjimo operacija lėšų gavėjui „GB Prime Pay“ ir dvi mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 77 003 Eur, lėšų gavėjui „Remitex Limited Clt“. Taip pat septyni mokėjimai atlikti kredito pervedimu: dvi mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 3 108,38 Eur, lėšų gavėjui „GB Prime Pay“ ir penkios mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 3 858 Eur, lėšų gavėjui „Cryptopayin“. Bendra mokėjimo operacijų suma – 89 115,02 Eur (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. gruodžio 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjas teigia manęs, kad nuo 2021 m. liepos mėnesio padedamas trečiųjų asmenų užsiima investavimo veikla. Pareiškėjas nurodo, kad jam buvo rodomi skaičiai, vaizduojantys kintančias investicinių vienetų vertes, tačiau vėliau suprato, kad tretieji asmenys pateikė tikrovės neatitinkančią informaciją ir taip iš pareiškėjo sukčiavimo būdu išviliojo lėšas.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas 2022 m. gruodžio 3 d. informavo pareiškėją, kad užregistravo jo skundą, ir pareiškėjui pateikė papildomus klausimus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo tam, kad galėtų visapusiškai ir išsamiai nustatyti faktines aplinkybes. Net po keleto pakartotinių kreipimųsi pareiškėjas bankui nepateikė prašomų duomenų.

2022 m. gruodžio 15 d. bankas pateikė oficialų atsakymą į pareiškėjo 2022 m. gruodžio 2 d. pateiktą skundą, jame pakartotinai paprašė pateikti papildomą informaciją apie ginčijamas mokėjimo operacijas, nes negali pradėti tyrimo dėl trūkstamos informacijos.

2022 m. gruodžio 21 d. pareiškėjas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad nesutinka su banko pateiktu atsakymu, ir prašo pateikti argumentus, kodėl bankas neinicijuoja vidinio tyrimo.

Bankas, atsakydamas pareiškėjui, nurodė, kad, nepaisydamas riboto informacijos kiekio, inicijavo vidinį tyrimą ir nusprendė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų suma pareiškėjui nebus gražinta, nes visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo, o prieš kredito pavedimu atliekamų ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimą banko saugos sistemos perspėjo pareiškėją dėl galimos sukčiavimo rizikos. Taip pat bankas nurodė, kad pareiškėjas nepateikė prašomos papildomos informacijos. Pareiškėjas su tokiu banko sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 85 000 Eur.¹ Pareiškėjas teigia, kad padedamas trečiųjų asmenų investavo į fiktyvias bendroves. Pareiškėjas nurodo, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjui buvo garantuojamas pelnas. Pareiškėjas nurodo bandęs susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai.

¹ Pareiškėjas nepaaiškino, kodėl nuostolius vertina 85 000 Eur, nors bendra Ginčijamų mokėjimų suma – 89 115,02 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, atliktos iš pareiškėjo banko sąskaitos, buvo inicijuotos ir autorizuotos paties pareiškėjo. Bankas nurodo, kad kiekvieną kartą atlikdamas ginčijamą mokėjimo operaciją kredito pervedimu naujam gavėjui pareiškėjas turėjo suvesti saugos kodą, naudos gavėjo duomenis ir patvirtinti mokėjimo operaciją suvedant banko programėlės saugos kodą arba naudojantis biometriniais duomenimis (veido arba piršto atspaudu autentifikacija).

Banko teigimu, pareiškėjui pridėjus naują naudos gavėją ir kredito pervedimu inicijavus ginčijamas mokėjimo operacijas, buvo rodomas įspėjimas apie galimą sukčiavimo riziką². Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas patvirtino visus naujus naudos gavėjus ir inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Taip pat bankas pažymėjo, kad pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ir autorizavo visas ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl, banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir jam nekyla pareiga gražinti autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų.

Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų, atliktų mokėjimo kortele, bankas teigė, kad, turimais vidinės kontrolės sistemos duomenimis, mokėjimo operacijos buvo atliktos mokėjimo kortele elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizavus *3D secure* metodu. Bankas pažymėjo, kad atitinkamai dėl *3D secure* metodo banko automatizuotos saugumo sistemos nebuvo suaktyvintos, nes taip atliekamos mokėjimo operacijos yra traktuojamos kaip pasižyminčios didesniu saugumo lygiu, nes yra papildomai patvirtinamos naudojant unikalius-personalizuotus saugumo duomenis.

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.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui gražinti jo vardu atidarytoje banko sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas pagrįstumo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi gražinti jam ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, pažymi, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pagal šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl bankui nekyla pareiga gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas 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 gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp

² Minėtas įspėjimas: „Ar žinojote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“

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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (tiek atliktas mokėjimo kortele, tiek kredito pervedimu) įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas, ginčijamas mokėjimo operacijas atlikdamas kredito pervedimu, būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad, inicijuodamas ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas patvirtino naudos gavėjus. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pridėdant naują gavėją, pareiškėjas pranešimu buvo informuotas apie galimas sukčių atakas. Pareiškėjas ignoravo minėtus pranešimus ir kredito pervedimais atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

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 ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimui bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Kadangi tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmetinas kaip nepagrįstas.

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.