



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-05 Nr. 429-413
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:

2022 m. birželio 9 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta 12 352,30 USD mokėjimo operacija lėšų gavėjui *East Breton Solutions Ltd* (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2023 m. vasario 15 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisieki investavimo platformos *Waterman Capital* atstovas, kuris pasiūlė pareiškėjui investuoti platformoje be jokios rizikos prarasti investuoti lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad ginčijamą mokėjimo operaciją jis atliko pats, be trečiųjų asmenų prieigos prie jo asmeninės mokėjimo sąskaitos. Pareiškėjas nurodė, kad vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi. Dėl šios priežasties pareiškėjas suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu 2023 m. vasario 16 d. kreipėsi į lėšų gavėjo banką, siekdamas pareiškėjui gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas.

2023 m. vasario 20 d. bankas priėmė sprendimą negražinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų, nes nustatė, kad jos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, o pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie galimą sukčiavimo ataką. Apie šį sprendimą bankas informavo pareiškėją.

2023 m. kovo 6 d. naudos gavėjo bankas pateikė atsakymą, kad lėšų gražinimo procedūra yra negalima, todėl bankas apie šį atsakymą tą pačią dieną informavo ir pareiškėją.

2023 m. gegužės 9 d. nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas pateikė pretenziją, kuria prašė pakartotinai peržiūrėti priimtą sprendimą. 2023 m. gegužės 11 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas arba bent dalį jų. Pareiškėjas teigia, kad nors bankas nurodo, kad dėjo pastangas ir informavo apie galimą sukčių ataką, tačiau tai nepanaikina banko atsakomybės saugoti jo vartotojus nuo lėšų praradimo. Pareiškėjas nurodo, kad bankas nesilaikė pinigų plovimo prevencijos reikalavimų ir įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėjas pažymi, kad jis visus veiksmus atliko tinkamai, nepažeidė jokių teisės aktų, ar sutarties nuostatų, todėl bankas turi gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas, nes būtent jo pareiga yra saugoti vartotojus nuo sukčiavimo atakos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, kad būtų įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija, pareiškėja turėjo patvirtinti mokėjimą suveddamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bankas mano, kad tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimą pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atlikta ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Bankas nurodo, kad pareiškėjas, prieš jam atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją

naujam naudos gavėjui, buvo įspėtas apie galimą riziką pridedant naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad jis pasitiki gavėju, kuriam inicijuoja ginčijamą mokėjimo operaciją. 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 atliekama ginčijama mokėjimo operacija, jis gali tapti sukčių auka, o lėšos gavėją pasieks nedelsiant.

Taip pat bankas nurodo, kad, pirmą kartą atliekant mokėjimo operaciją naujam naudos gavėjui, įsijungė ir papildomas saugumo sistemos veiksny, kuris įspėjo apie galimai pareiškėjo atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką. Remiantis pareiškėjui išsiųstais saugumo sistemos pranešimais, pareiškėjas turėjo pasirinkti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti iš 6 pasiūlytų variantų. Banko teigimu, pareiškėjas pasirinko „Investment“, t. y. „Investavimas“, mokėjimo operacijos paskirtį.

Pareiškėjui pasirinkus būtent tokią ginčijamos mokėjimo operacijos paskirtį, bankas papildomai išsiuntė pranešimą, kad pareiškėjas turi būti itin budrus bei pateikė keletą variantų, kaip pareiškėjas galėtų apsisaugoti nuo sukčių. Bankas nurodo, kad pareiškėjas, suprasdamas ir sąmoningai prisiimdamas riziką bei su ja susijusius galimus neigiamus padarinius, pasirinko patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

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. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. 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 pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjo atlikta ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai įvykdyta ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos metu 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 neginčia fakto, kad pats pareiškėjas siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėjas neneigia 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 tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamą autorizavimą, ir

ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotos ir banko įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos 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 inicijuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodyme pateiktus gavėjo duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją gavėjui. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei 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, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos 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 naudos gavėją. Taip pat bankas pateikė įrodymus, kad, pareiškėjui atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją naujam naudos gavėjui, buvo nurodoma, kad mokėjimo operacija gali būti atliekama sukčiams, todėl pareiškėjas turėjo nurodyti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš šešių pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių¹. Iš banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas pasirinko „Investment“, t. y. „Investavimas“, mokėjimo operacijos paskirtį.

Svarbu pažymėti tai, kad į pareiškėjo mobilųjį įrenginį papildomai buvo išsiųstas pranešimas, kad pareiškėjas turi būti itin budrus, ir buvo pateikti paaiškinimai dėl galimos sukčiavimo rizikos investuojant². Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pasirinko

¹ 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“.

² Pranešimas anglų kalba: „Beware, there is a high probability that this payment is a scam. Before sending your money, please beware that: 1) You should try to verify that this is a genuine investment company; Scammers will typically promise significantly higher than market returns to attract you to the opportunity; 3) Only purchase cryptocurrencies“.

patvirtinti mokėjimo operaciją.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamos mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytą 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 pareiškėjo prarastų lėšų.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodo, kad bankas nesilaikė pinigų plovimo prevencijos reikalavimų ir įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją, tačiau pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie pagrįstų nurodomą informaciją. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai, todėl šiuo atveju nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas nesilaikė pinigų plovimo prevencijos reikalavimų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kitą dieną, t. y. 2023 m. vasario 16 d. kreipėsi į naudos gavėjo banką, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes, kaip 2023 m. kovo 6 d. atsakyme pažymėjo naudos gavėjo bankas, lėšų gražinimo procedūra yra negalima.

Vadovaujantis nustatytais 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 patirtų nuostolių 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 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