



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-13 Nr. 429-416
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 22 d. – 2022 m. rugsėjo 19 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta dešimt mokėjimo operacijų, kurių bendra suma 58 480,18 Eur, į „Coinbase Ireland Ltd“, „Baked Hoof E-commerce Firm“ ir „UK ZDD Group Limited“ atsiskaitomasias sąskaitas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. lapkričio 10 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėja teigia per socialinio tinklo platformą „Facebook“ susipažinusi su vaikinui, kuris pasiūlė investuoti į kriptovaliutas per kriptovaliutų platformą „IEX“. Pareiškėja nurodo, kad trečiasis asmuo patikino pareiškėją, jog su jo pagalba pareiškėja galės sėkmingai investuoti ir užsidirbti. Pareiškėja sutiko su pasiūlymu ir investavo, tačiau vėliau suprato buvusi apgauta sukčių.

Tą pačią dieną bankas, atlikęs tyrimą ir įvertinęs visą surinktą informaciją, informavo pareiškėją, kad buvo priimtas sprendimas negražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumos. Banko teigimu, pareiškėja buvo įspėta apie galimą sukčiavimo riziką, tačiau ignoravo jai siūstus pranešimus ir pati inicijavo ir patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bankas jas pagrįstai įvykdė. Papildomai bankas pažymėjo, kad kreipėsi į naudos gavėjų bankus ir deda visas pastangas, kad būtų atgautos prarastos pareiškėjos lėšos.

2022 m. lapkričio 30 d. bankas informavo pareiškėją, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinti nėra galimybės, nes vienas iš lėšų gavėjų bankų pateikė atsakymą, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų sąskaitoje nebėra, o kiti lėšų gavėjų bankai nepateikė jokie atsakymo.

Nuo 2022 m. lapkričio 30 d. iki 2023 m. sausio 2 d. bankas gavo du pareiškėjos skundus dėl banko priimto sprendimo negražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Atitinkamai 2023 gruodžio 6 d. ir 2023 m. sausio 2 d. bankas pareiškėjai pateikė oficialius atsakymus, kuriuose nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėja su pateiktais atsakymais nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas, t. y. gražinti 46,901,77 Eur¹. Pareiškėja teigia, kad tapo sukčiavimo, kurį organizavo trečiasis asmuo, auka. Pareiškėja teigia, kad iš banko sąskaitos buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios bankui turėjo sukelti įtarimų ir turėjo būti sustabdytos.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia įvykdyęs savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjos nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Banko teigimu, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėja turėjo patvirtinti mokėjimus suvesdama banko programėlės saugos kodą arba naudodamasi biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bankas mano,

¹ Pareiškėja nepaaiškino, kodėl nuostolius vertina 46 901,77 Eur, nors bendra ginčijamų mokėjimo operacijų suma – 58 480,18 Eur.

kad tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojos nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad pareiškėja, prieš jai atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams, buvo įspėta apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjos šešis kartus buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėjais, kuriems inicijuoja ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja bankui patvirtino, kad nori pervesti lėšas asmeniniais tikslais. Banko teigimu, jo pateiktuose pranešimuose² taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nėra tikra, kokiems asmenims yra atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, ji gali tapti sukčių auka, o lėšos gavėjus pasieks nedelsiant.

Bankas atkreipia dėmesį, kad 2022 m. rugsėjo 19 d., pareiškėjai inicijavus 7 070,00 Eur vertės ginčijamą mokėjimo operaciją gavėjui „UK ZDD Group Limited“, suveikė atnaujinta banko saugumo sistema, nes identifikavo šią ginčijamą mokėjimo operaciją kaip turinčią sukčiavimo rizikos požymių, todėl bankas mokėjimo operaciją laikinai sustabdė, o pareiškėją nukreipė į banko programėlės gyvo pokalbio funkciją. Banko specialistas pareiškėjai uždavė specifinius klausimus, siekdamas identifikuoti sukčiavimo riziką, tačiau, pareiškėjai į klausimus atsakius neigiamai ir nurodžius, kad tai asmeninio pobūdžio mokėjimo operacija ir apsauga siunčiamoms lėšoms nėra reikalinga, bankas panaikino visus apribojimus inicijuotai ginčijamai mokėjimo operacijai ir sėkmingai leido pareiškėjai ją atlikti.

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 pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai 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 pareiškėja, nei bankas neginčija fakto, kad pati pareiškėja siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji 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 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.

² Originalas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you are unsure, don't pay them, as we may be not able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others and we will never ask you to make a payment.“

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjos 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 pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams. Kadangi pareiškėja 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 pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, pridėjusi naujus naudos gavėjus, sulaukė banko sistemų įspėjimo, kuris turėjo atkreipti pareiškėjos dėmesį, kad ji turi įvertinti lėšų gavėjus, nes gali tapti sukčiavimo auka.

Atkreiptinas dėmesys, kad viena ginčijama mokėjimo operacija banko sistemų buvo sustabdyta, pareiškėja buvo nukreipta į banko programėlės gyvo pokalbio funkciją ir turėjo atsakyti į banko specialisto klausimus, kurie padėtų identifikuoti sukčiavimo riziką ir susilaikyti nuo mokėjimo autorizavimo. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjai nurodžius, jog atliekama ginčijama mokėjimo operacija yra asmeninio pobūdžio mokėjimo operacija ir apsauga siunčiamoms lėšoms nėra reikalinga, bankas panaikino visus apribojimus, leido pareiškėjai autorizuoti ginčijamą mokėjimo operaciją ir ją tinkamai įvykdė.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati 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 pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad

dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus, tačiau ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes vienas iš lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų nurodė, jog lėšų atgauti nėra galimybės dėl nepakankamo banko sąskaitos likučio, o kiti lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjai atsakymo nepateikė.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos 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 pareiškėjos 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