



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-21 Nr. 429-478
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:

Laikotarpiu nuo 2023 m. gegužės 22 d. iki 2023 m. birželio 20 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, skirtingiems naudos gavėjams buvo atliktos devynios mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 7182 USD (6577,10 Eur) (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. birželio 21 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė trečiasis asmuo ir pasiūlė investuoti per interneto tinklalapį <https://ipo-markets.com>. Pareiškėjas nurodė, kad sutiko su trečiojo asmens pateiktu pasiūlymu ir lėšas investavo. Pareiškėjo teigimu, jam nusprendus susigrąžinti tariamai investuotas lėšas, tretieji asmenys pradėjo reikalauti papildomų lėšų. Dėl šios priežasties pareiškėjas pasidomėjo minėta investavimo platforma ir suprato, kad tapo sukčių auka.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą ir nustatė, kad dalis lėšų buvo pervesta į banke esančias atsiskaitomasias sąskaitas, o dalis lėšų – į išorines mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitas. Įvertinęs surinktus duomenis, bankas kreipėsi į galutinius mokėjimo paslaugų teikėjus, į kurių atsiskaitomasias sąskaitas buvo pervestos lėšos, tačiau lėšų atgauti nepavyko.

Atsižvelgdamas į surinktus duomenis bankas priėmė sprendimą negrąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, nes nustatė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, o pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Apie šį sprendimą bankas informavo pareiškėją.

2023 m. birželio 27 d., nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas pateikė pretenziją, kuria prašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą. 2023 m. liepos 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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad investicinės platformos interneto tinklalapis atrodė labai kokybiškai, be to, pareiškėjas turėjo asmeninę konsultantę, kuri jam pateikdavo informaciją, kur ir kada turi būti pervedamos lėšos. Dėl šios priežasties pareiškėjui nekilo abejonių, kad tai gali būti sukčiai. Pareiškėjas teigia, kad po to, kai suprato, jog tapo sukčių auka, iš karto kreipėsi į policiją dėl ikiteisminio tyrimo pradėjimo, tačiau sulaukė neigiamo atsakymo. Pareiškėjo teigimu, bankas tinkamai jo neinformavo apie tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos yra atliekamos sukčiams. Pareiškėjas taip pat pabrėžė, kad kalba tik lietuvių ir rusų kalbomis, todėl, net jeigu bankas pareiškėją informavo anglų kalba apie galimas sukčių ataktas, jis to nesuprato.

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 mokėjimus 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 visus naudos gavėjus savo iniciatyva pridėjo kaip patikimus. Be to, trijų ginčijamų mokėjimo operacijų atvejais buvo suaktyvintos papildomos APP saugumo sistemos (*angl. Authorised push payment*). Šios sistemos atkreipė pareiškėjo dėmesį į galimą sukčiavimą, ginčijamas mokėjimo operacijas sustabdė, prašė nurodyti papildomą jų paskirtį, tačiau pareiškėjas ignoravo jam siūstus pranešimus ir vis tiek savo iniciatyva patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taip pat bankas informavo, kad pareiškėjo mobiliojo įrenginio kalba yra rusų, todėl atitinkamai ir banko programėlės kalba automatiškai pasikeičia į rusų kalbą. Tai reiškia, kad įspėjimo tekstas, rodytas prieš pridėdant naujus naudos gavėjus, buvo parašytas rusų kalba, kurią pareiškėjas supranta. Bankas pabrėžė, kad nors likusieji papildomi APP saugumo pranešimai buvo rodomi anglų kalba, tačiau, sudarydamas sutartį, pareiškėjas patvirtino, kad supras anglų kalba jam teikiamus pranešimus, todėl bankas teigia tinkamai pareiškėją informavęs apie galimas sukčiavimo atakas.

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. 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.

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 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 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 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 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.

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 sugrąžinti 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 gavėjo duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjui. 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 pareiškėjas dar prieš atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas savo iniciatyva visus 9 lėšų gavėjus pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, kad supranta, kam siunčia lėšas, ir kad pasitiki nurodytais asmenimis. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, dalis jų, t. y. ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gavėjams Valerijai Skliarenko, Oksanai Kozachokai ir Vladislavui Popovui, APP sistemos buvo atpažintos kaip rizikingos, todėl buvo laikinai sustabdytos. Pareiškėjui buvo pateikta informacija, kad mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl pareiškėjas turėjo nurodyti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gavėjams Valerijai Skliarenko ir Oksanai Kozachokai paskirtį pasirinko „Something else“, t. y. „Kita paskirtis“, o ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gavėjui Vladislavui Popovui paskirtį pasirinko „Safe account transfer“, t. y. „Mokėjimas į saugią sąskaitą“.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodo, kad net jeigu ir buvo informuotas apie galimas sukčių atakas, bankas informaciją pateikė anglų kalba, nors pareiškėjas kalba tik lietuvių ir rusų kalbomis. Dėl šios priežasties pareiškėjas teigia nesupratęs, kokius pranešimus siunčia bankas, taigi, buvo netinkamai informuotas apie galimas kilti rizikas.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, svarbu pažymėti tai, kad pareiškėjas pats savo kreipimesi į Lietuvos banką patvirtino, kad kalba lietuvių ir rusų kalbomis. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo mobiliojo įrenginio kalba yra rusų kalba, todėl pareiškėjo įsidiegtos banko mobiliosios programėlės kalba automatiškai buvo nustatyta rusų kalba. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui pranešimai dėl lėšų gavėjų patvirtinimo ir pasitikėjimo juo buvo siunčiami rusų, t. y. pareiškėjui suprantama, kalba.

Sąlygų 33 punkte yra nustatyta, kad „sudarydami sutartį su banku, Jūs patvirtinate, kad jūs susitariate su mumis ir sutinkate, kad šios sąlygos, jų priedai bei visa sutartis dėl Revolut paslaugų būtų anglų kalba. Jūs patvirtinate, kad jūs suprantate anglų kalbą ir, kad jūs suprantate visą šiose sąlygose ir sutartyje esančią informaciją parengtą ir pateiktą jums anglų kalba. Jūs sutinkate, kad visa mūsų komunikacija su jumis būtų vykdoma anglų kalba.“ Taigi, pareiškėjas, sudarydamas sutartį su banku, patvirtinto sutinkantis, kad informacija jam gali būti teikiama anglų kalba.

Atsižvelgiant į visus minėtus duomenis, galima daryti išvadą, kad bankas visus papildomus informavimo veiksmus atliko tinkamai, t. y. dalį informacijos pareiškėjui pateikė rusų kalba (pareiškėjas nurodė, kad ją supranta), o dalį informacijos pateikė anglų kalba (sudarydamas sutartį pareiškėjas sutiko, kad informacija gali būti teikiama anglų kalba), todėl pareiškėjo argumentai, kad bankas netinkamai informavo pareiškėją apie galimą sukčiavimo ataką, yra nepagrįsti ir atmestini.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkanciais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimą ir įpareigoti banką kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius 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 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