



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-01-11 Nr. 429-7
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. kovo 8 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta banko sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. balandžio 8 d. nuo 13 val. 1 min. iki 15 val. 20 min. pareiškėja iš Sąskaitos į jai nežinomų fizinių asmenų (toliau – lėšų gavėjai) banko sąskaitas atliko vienuolika mokėjimų, kurių bendra suma 25 360,46 GBP (toliau – ginčijami mokėjimai), o 16 val. 39 min. pranešė bankui, kad nukentėjo nuo telefoninių sukčių, kurie apsimetė Jos Didenybės pajamų ir muitų (angl. *Her Majesty's Revenue and Customs*) įstaigos bei Jungtinės Karalystės Aukščiausiojo teismo atstovais ir apgaulės būdu įtikino pareiškėją atlikti šiuos mokėjimus.

Pareiškėja prašė banko gražinti jai ginčijamų mokėjimų metu pervestas lėšas, tačiau bankas atsisakė tenkinti šį pareiškėjos prašymą.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja prašė įpareigoti banką gražinti jai ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja teigia, kad kreipėsi į Londono metropoliteno policijos tarnybą (angl. *The Metropolitan Police Service*) dėl ikiteisminio tyrimo pradėjimo, ir pateikė visus turimus duomenis apie telefoninius sukčius, o gavusi policijos pranešimą, kaip ir buvo nurodęs bankas, nedelsdama pateikė jį bankui. Tačiau bankas vis tiek negražino lėšų gavėjų sąskaitose sulaikytų jos lėšų.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdyęs pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atšaukti įvykdytus ginčijamus mokėjimus, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

Bankas paaiškino, kad nustatęs, jog ginčijami mokėjimai buvo atlikti banko viduje, laikinai apribojo ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjų sąskaitas ir informavo pareiškėją, kad, norėdama atgauti prarastas lėšas, turėtų kreiptis į teisėsaugos instituciją (policiją ar teismą) su prašymu išduoti oficialų teisėsaugos institucijos įsakymą arba įpareigojimą bankui gražinti pareiškėjai prarastas lėšas, nurašant jas iš ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjų sąskaitų.

Bankas nurodė, kad 2023 m. balandžio 27 d. pareiškėja pateikė bankui policijos pranešimą apie pradėtą tyrimą ginčijamų mokėjimų atžvilgiu. Pasak banko, pareiškėjai buvo paaiškinta, kad šio pranešimo nepakanka, ir dar kartą nurodyta, kad reikalingas teisėsaugos institucijos oficialus įsakymas arba įpareigojimas.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų

vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pati pareiškėja. Šiais mokėjimo nurodymais pareiškėja pavedė bankui nurašyti iš jos Sąskaitos ginčijamų mokėjimų sumas ir pervesti jas į pareiškėjos nurodytų fizinių asmenų (lėšų gavėjų) banko sąskaitas banke.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pareiškėjos pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėja atliko ginčijamus mokėjimus sukčiams, bankui tapo žinoma tik po šių mokėjimų įvykdymo, kai pareiškėja pati apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo juos įvykdyti.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas iš anksto įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir jų pasekmes, sudarydamas pareiškėjai galimybę jas įvertinti ir susilaikyti nuo ginčijamų mokėjimų, jei nėra tikra dėl lėšų gavėjų patikimumo. Remiantis banko pateiktais duomenimis, tokie įspėjimai 2023 m. balandžio 8 d. pareiškėjai buvo pateikti net keturis kartus, o pirmieji keturi skirtingiems lėšų gavėjams pareiškėjos inicijuoti ginčijami mokėjimų nurodymai netgi buvo atmesti, bankui įspėjant pareiškėją apie banko automatinių vidaus sistemų identifikuotą didesnę galimo sukčiavimo riziką ir nurodant pareiškėjai, kad, jai pageidaujant atlikti šį mokėjimą, bankas jį įvykdys, tačiau tokiu atveju pareiškėja rizikuotų prarasti šio mokėjimo lėšas.

Banko teikti įspėjimai pareiškėjai nebuvo tik informacinio pobūdžio – kaskart juos gavusi, pareiškėja turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti atšaukti arba tęsti pradėtus veiksmus. Kaip matyti iš bylos duomenų, visų įspėjimų atveju pareiškėja pasirinko tęsti ginčijamus mokėjimus. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja, gavusi pirmiau nurodytus įspėjimus, būtų kreipusis į banką ir siekusi išsiaiškinti šių įspėjimų ir (ar) pirmųjų skirtingiems lėšų gavėjams ginčijamų mokėjimų atmetimo priežastis. Į tai, kad pareiškėja siekė sumokėti Jos Didenybės pajamų ir maitų įstaigai, tačiau telefoniai sukčiai nurodė jai atlikti ginčijamus mokėjimus į fizinių asmenų banko sąskaitas, pareiškėja taip pat nereagavo.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Kaip matyti, bankas dėjo pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau pačios pareiškėjos elgesys, t. y. jos sprendimai ir veiksmai, kuriuos ji pasirinko atlikti bankui ėmusi sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik įvykdyti pareiškėjos inicijuotus ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė ginčijamus mokėjimus, jam kilo (galėjo kilti) pareiga gražinti pareiškėjai jų sumas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimo

įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse¹ ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse² nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Pretenzijų dėl to, kad ginčijami mokėjimai būtų buvę įvykdyti netinkamai, pareiškėja bankui nereiškė. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjos ir tuo pačiu lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamus mokėjimus, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamus mokėjimus.

Taip pat pažymėtina, kad dėl ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo pareiškėja kreipėsi į banką praėjus beveik 3 val. 38 min. nuo pirmojo ir beveik 1 val. 19 min. nuo paskutiniojo ginčijamo mokėjimo įvykdymo, t. y. praleidusi Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje ir 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą³, per kurį turėjo teisę atšaukti ginčijamų mokėjimų vykdymą.

Paminėtina ir tai, kad bankas, siekdamas padėti pareiškėjai, pasiūlė jai kreiptis į teisėsaugos instituciją su prašymu išduoti bankui oficialų nurodymą tam, kad bankas galėtų sugrąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas. Pareiškėjai pateikus bankui policijos pranešimą apie pradėtą tyrimą ginčijamų mokėjimų atžvilgiu, buvo paaiškinta, kad šio pranešimo nepakanka, ir nurodyta, kad reikalingas teisėsaugos institucijos oficialus įsakymas arba įpareigojimas. Kadangi bankas negavo jokių papildomų prašymų ar nurodymų iš policijos, kurie suteiktų galimybę bankui gražinti pareiškėjos prarastas lėšas, apribojimais lėšų gavėjų sąskaitoms buvo panaikinti, todėl lėšos pareiškėjai nebuvo gražintos. Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas, kad pareiškėja galėtų atgauti bent dalį ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, tačiau nesėkmingai.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kilo (galėtų kilti) pareiga gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui gražinti jai ginčijamų mokėjimų sumą pagrįstu ir jį tenkinti nėra.

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. reikalavimus.

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 Lietuvos banko 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

¹ Nagrinėju atveju aktualios Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos, nustatančios mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pareigą užtikrinti, kad Lietuvos Respublikoje vykdomos elektroniniu būdu inicijuotos mokėjimo operacijos ne euro zonos valstybių narių valiuta suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jei mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas nesusitaria dėl kito, ne ilgesnio negu 4 darbo dienos, termino.

² Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

³ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalimi ir 44 straipsnio 1 dalimi, mokėtojas gali atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti mokėjimo operaciją iki to momento, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gauna šį mokėjimo nurodymą.