



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-03-15 Nr. 429-51
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas 2023 m. rugpjūčio 11 d. ir 22 d. atliko du kredito pervedimus, kurių bendra suma 84 290 Eur, lėšų gavėjui X. X. (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. spalio 24 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Pareiškėjas kreipėsi į banką nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas informavo, kad bendradarbiavo su bendrove *Zertom.com* (toliau – bendrovė) ir jai pervedė lėšas siekdamas investuoti į kriptovaliutas. Pareiškėjas nurodė, kad iš savo banko sąskaitos pervedė lėšas į savo sąskaitą *Crypto.com*, o šioje sąskaitoje konvertuotas lėšas į kriptovaliutas pervedė bendrovei, tikėdamasis gauti pelno. Pareiškėjas vėliau suprato, kad tapo investicinių sukčių auka.

Bankas inicijavo vidinį tyrimą dėl pareiškėjo patirtų nuostolių atlyginimo ir nustatė, kad pareiškėjas banko automatizuotų saugumo sistemų buvo tinkamai informuotas apie galimas rizikas, be to, prieš autorizuodamas ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas gavo įspėjimus apie potencialią riziką tapti sukčių auka pervedant lėšas nežinomiems naudos gavėjams, tačiau į juos nesureagavo. Remdamasis minėta išvada, bankas 2023 m. gruodžio 1 d. nusprendė negražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumos ir apie tai informavo pareiškėją.

2023 m. gruodžio 11 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką, nurodydamas, jog nesutinka su banko sprendimu.

2023 m. gruodžio 13 d. bankas informavo pareiškėją, jog sprendimo nekeis, jei pareiškėjas nesutinka su sprendimu, gali kreiptis dėl ginčo nagrinėjimo į Lietuvos banką.

2023 m. gruodžio 27 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipėsi nurodytos iš esmės tapačios aplinkybės kaip ir kreipėsi į banką. Papildomai pareiškėjas nurodė, kad bankas nesilaikė teisės aktų reikalavimų ir tinkamai neįspėjo apie galimą riziką, neapsaugojo banko sąskaitoje laikomų pareiškėjo lėšų, todėl jis tapo sukčių auka. Kreipėsi prašoma įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo prarastas lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus. Banko teigimu, pareiškėjo inicijuoti ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti banko ir pareiškėjo sutartu būdu. Be to, pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Pasak banko, pareiškėjas taip pat patvirtino, kad tretiesiems asmenims nesuteikė prieigos prie savo duomenų, neįdiegė jokios programinės įrangos, kuria naudodamiesi tretieji asmenys būtų įgiję nuotolinę prieigą prie pareiškėjo duomenų, todėl nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas tinkamai neautorizavo ginčijamų mokėjimų.

Bankas atsiliepime pabrėžia, kad ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir, priešingai, nei teigia pareiškėjas, dėl ginčijamų mokėjimų perspėjo pareiškėją apie galimas rizikas, tačiau pareiškėjas nusprendė nepaisyti įspėjimų ir atlikti ginčijamus mokėjimus. Bankas pateikė susirašinėjimo su pareiškėju kopiją, kurioje matyti, jog pats pareiškėjas išreiškė norą

uždaryti savo sąskaitą banke.

Atsižvelgdamas į pirmiau išdėstytą informaciją, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių 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 mokėjimų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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 kreipimesi tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į gavėjo sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios ginčijamų mokėjimų tinkamą autorizavimą, ir jų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) bankas užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

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 mokėtoju 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 autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervadė lėšų gavėjui – į pačiam pareiškėjui priklausantią kitą sąskaitą. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus. Atsižvelgiant į tai, dėl šios priežasties nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas laikyti pagrįstu.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo pareiškėjo lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl pareiškėjas prarado ginčijamų mokėjimų metu pervestas lėšas.

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų lėšų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, saugumą, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė paties pareiškėjo inicijuotus ir šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka patvirtintus ginčijamus mokėjimus, bet ir apie galimą sukčiavimo riziką perspėjo pareiškėją tiek banko mobiliosios programėlės pranešimu, tiek ir susisiekęs su pareiškėju tiesiogiai per banko programėlės pokalbių funkciją. Pareiškėjas net kelis kartus buvo tinkamai informuotas banko automatizuotų saugumo sistemų apie abejotinę bei įtartinę numatomų ginčijamų mokėjimų pobūdį ir kad atlikus juos egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas.

Be to, pareiškėjui atliekant abu ginčijamus mokėjimus, taip pat buvo suaktyvintos dvi papildomos automatinio saugumo sistemos (angl. *Authorised push payment*) (toliau – APP saugumo sistemos). Visų pirma, pareiškėjui 2023 m. rugpjūčio 11 d. inicijavus 44 200 Eur dydžio ginčijamą mokėjimą, suveikė automatizuota APP saugumo sistema. Suveikus APP saugumo sistemai, sukčiavimo rizika pasižyminčios mokėjimo operacijos yra laikinai sustabdomos, o klientams pateikiami papildomi įspėjimai bei klausimai. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas pateikė atsakymus į programėlės pateiktus klausimus ir buvo nukreiptas į pokalbį su banko darbuotoju. Pareiškėjas šį pokalbį pradėjo nurodydamas, kad jau atsakė į visus klausimus ir patvirtina, kad nori atlikti sustabdytą ginčijamą mokėjimą. Banko darbuotojas pateikė pareiškėjui papildomų klausimų ir siekė gauti svarbią informaciją, pavyzdžiui, kokiu tikslu pareiškėjas atlieka ginčijamą mokėjimą, ar pareiškėjas vienintelis valdo sąskaitą, į kurią atliekamas mokėjimas, ar pareiškėjas gavo įtartinių skambučių ar žinučių. Į visus klausimus pareiškėjas atsakė pabrėždamas, kad jis pats užsiima investavimu į kriptovaliutas ir kad supranta su tuo susijusias rizikas. Taigi, pareiškėjas nusprendė tęsti atliekamą 44 200 EUR ginčijamą mokėjimą,

nepaisydamas banko įspėjimų apie sukčiavimo riziką.

Pareiškėjui 2023 m. rugpjūčio 22 d. inicijavus kitą 40 090 EUR ginčijamą mokėjimą tam pačiam lėšų gavėjui, pakartotinai suveikė APP saugos sistemos. Bankas paaiškino, kad suveikė sistema, nes nustatė galimą sukčiavimo riziką. Dėl šios priežasties buvo apribota pareiškėjo sąskaita. Pareiškėjui susisiekus su banko darbuotojais, jam buvo pranešta, kad dėl bankui kilusių įtarimų, jog pareiškėjas galimai tapo sukčiavimo auka, pareiškėjo sąskaita buvo apribota. Banko darbuotojas ėmėsi papildomų saugumo veiksmų: paprašė patvirtinti pareiškėjo naudojamus įrenginius ir uždavė saugumo klausimų, siekdamas, kuo tinkamiau išsiaiškinti ginčijamo mokėjimo tikslą, kokia investavimo veikla pareiškėjas užsiima, ar sąskaita, į kurią pareiškėjas perveda lėšas, yra valdoma pareiškėjo, ar trečiosios šalies ir pan. Pažymėtina, kad viso pokalbio su banko darbuotojo metu pareiškėjas ne kartą tvirtino, jog tikrai nėra tapęs sukčiavimo auka. Pareiškėjas nurodė, kad pats valdo investavimo sąskaitą ir sėkmingai ja naudojasi. Pareiškėjas nurodė, kad nepateko į sukčiavimo schemą, todėl reikalavo arba leisti jam toliau atlikti mokėjimus, arba uždaryti jo banko sąskaitą. Visos komunikacijos su banko darbuotojais metu pareiškėjas teigė, kad investuoja vienas ir savarankiškai.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytus ginčijamus mokėjimus. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, bei į tai, kad Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjo nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (ar) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą¹.

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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.