



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-04-08 Nr. 429-63
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. liepos 13–21 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, skirtingiems naudos gavėjams buvo atlikta trylika mokėjimo operacijų, kurių bendra suma 70 300 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. liepos 21 d. pareiškėja kreipėsi į banką dėl galimo sukčiavimo, tačiau, bankui paprašius patikslinti aplinkybes, pareiškėja papildomų duomenų nepateikė.

2023 m. lapkričio 29 d. pareiškėjos atstovas kreipėsi į banką ir nurodė, kad pareiškėja galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjos atstovo teigimu, su pareiškėja per mobiliąją programėlę *WhatsApp* susisiekė trečiasis asmuo ir pasiūlė investuoti per „www.a-fin.cc“ platformą. Pareiškėjos atstovas nurodo, kad pareiškėjai buvo siunčiami nurodymai atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas investavimo tikslais. Pareiškėjos atstovas pažymėjo, kad pareiškėja laisva valia vykdė minėtų asmenų nurodymus ir pati atliko ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjos atstovas nurodė, kad tik vėliau pareiškėja suprato, jog tretieji asmenys yra sukčiai.

2023 m. gruodžio 4 d. bankas kreipėsi į ginčijamų mokėjimo operacijų naudos gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus dėl lėšų grąžinimo, tačiau buvo gauti atsakymai, kad naudos gavėjų sąskaitose lėšų nebėra, todėl prarastų lėšų atgavimas yra neįmanomas.

2023 m. gruodžio 5 d. bankas įvertino pareiškėjos atstovo pateiktą informaciją, tačiau, nustatęs, kad nurodytų duomenų nepakanka, kreipėsi į pareiškėjos atstovą ir prašė iki 2023 m. gruodžio 29 d. pateikti papildomos informacijos. Nesulaukęs prašomos informacijos, bankas 2024 m. sausio 1 d. pareiškėjos atstovui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad bankas neturi galimybių atlikti išsamaus tyrimo ir įvertinti prieš pareiškėją nukreiptos sukčiavimo atakos.

2024 m. sausio 24 d. pareiškėjos atstovas pateikė papildomą prašomą informaciją, o bankas, atlikęs vidinį tyrimą, 2024 m. vasario 6 d. priėmė sprendimą atsisakyti grąžinti pareiškėjos prašomas grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas ir apie tokį sprendimą informavo pareiškėjos atstovą. Bankas atsakyme nurodė, kad pareiškėja buvo įspėta apie galimą sukčiavimo riziką, tačiau pati savo iniciatyva autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl bankas jas pagrįstai įvykdė. Pareiškėja nesutiko su tokio banko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjos atstovas prašo pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėjos atstovas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai pareiškėjos atstovas pažymėjo, kad bankas niekaip neinformavo pareiškėjos, kad vyksta sukčiavimo ataka. Pareiškėjos atstovo nuomone, pagal pareiškėjos mokėjimo operacijų istoriją ginčijamos mokėjimo operacijos nebuvo įprastos, todėl banko sistemos turėjo jas sustabdyti, o bankas turėjo įsitikinti, kad lėšos yra pervedamos į saugias sąskaitas. Pareiškėjos atstovo teigimu, bankas nesilaikė teisės aktų nuostatų, kurios reglamentuoja pinigų plovimo prevencijos ir apsaugos nuo sukčiavimo reikalavimus.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, įvertinus vidinio tyrimo metu surinktus duomenis ir

peržiūrėjus pareiškėjos atstovo kreipimesi nurodytus duomenis, matyti, kad tam, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėja turėjo patvirtinti mokėjimo nurodymus suvedama banko programėlės saugos kodą arba naudodamasi biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija. Bankas pažymi, kad pareiškėjos atstovas aiškiai nurodė ir neginčijo fakto, kad pareiškėja siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos, o visos mokėjimo operacijos buvo atliktos būtent iš pareiškėjos mobiliojo įrenginio, todėl pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad pareiškėja visus naudos gavėjus savo iniciatyva pridėjo kaip patikimus. Be to, visų ginčijamų mokėjimo operacijų atvejais buvo suaktyvintos papildomos APP saugumo sistemos (*angl. Authorised push payment*) (toliau – APP sistema). Šios sistemos atkreipė pareiškėjos dėmesį į galimą sukčiavimą, ginčijamas mokėjimo operacijas sustabdė, prašė nurodyti papildomą jų paskirtį, tačiau pareiškėja ignoravo jai siūstus pranešimus ir vis tiek savo iniciatyva patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir grąžinti 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 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjos 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 į Lietuvos banką pareiškėjos atstovas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad pareiškėja siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjos atstovas neneigia, kad pareiškėja davė 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 mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą; 2) užtikrina banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų 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 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 pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus lėšų 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 grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas dėl šios pagrindo laikyti pagrįstu.

2. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjos atstovas akcentavo, kad bankas netinkamai įvykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo pareiškėjos lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl pareiškėja prarado ginčijamų mokėjimo operacijų 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, kad iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

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

Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėja dar prieš atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas savo iniciatyva visus lėšų gavėjus, kuriems buvo vykdomos mokėjimo operacijos, 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, pareiškėjai atliekant visas ginčijamas mokėjimo operacijas, APP sistemos jos buvo atpažintos kaip rizikingos, todėl buvo laikinai sustabdytos. Pareiškėjai buvo pateikta informacija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl pareiškėja turėjo nurodyti ginčijamų mokėjimo operacijų paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš pateiktų mokėjimo operacijų paskirčių pasirinkčių. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad,

siekdama atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėja visais atvejais pasirinko paskirtą „Safe account transfer“, t. y. „Pervedimas į saugią sąskaitą“. Atitinkamai pareiškėjai buvo parodyti informaciniai pranešimai dėl galimų saugių sąskaitų sukčiavimo atvejų. Tačiau pareiškėja vis tiek patvirtino šias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pakankamai pastangų tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, kad bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjos atstovo pateikti argumentai dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų nesaugumo vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai arba kad pareiškėjos banko sąskaitoje laikomos lėšos buvo laikomos nesaugiai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjos 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 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

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.