



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-04-23 Nr. 429-75
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 2022 m. lapkričio 11 d. atliko kredito pervedimus lėšų gavėjams A. A. ir B. B., 2022 m. lapkričio 15 d. – kredito pervedimą lėšų gavėjui C. C., 2022 m. lapkričio 16 d. – kredito pervedimus lėšų gavėjams D. D., E. E., F. F., G. G. (toliau kartu – lėšų gavėjai), bendra minėtų kredito pervedimų suma – 8 373 GBP¹ (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. birželio 1 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas gražinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad bendradarbiavo su bendrove *RCE Banque* (toliau – bendrovė) ir atliko ginčijamus mokėjimus siekdamas investuoti. Apmokymams ir investavimui vykdyti pareiškėjas į savo įrenginį įdiegė „Any Desk“ programą. Po kurio laiko pareiškėjas suprato, kad tapo sukčių auka ir jokios su investavimu susijusios paslaugos jam nebuvo teikiamos, vis dėlto pervestų ginčijamų mokėjimų lėšų iš bendrovės atgauti nepavyko. Vėliau pareiškėjas bankui patikslino, kad ginčijamus mokėjimus atliko ne tiesiogiai bendrovei, o jos tariamiems atstovams – lėšų gavėjams.

Bankas inicijavo vidinį tyrimą dėl pareiškėjo patirtų nuostolių atlyginimo ir nustatė, kad prieš autorizuodamas ginčijamus mokėjimus pareiškėjas gavo banko automatizuotų saugumo sistemų sugeneruotus įspėjimus apie potencialią riziką tapti sukčių auka, pervedant lėšas naudos gavėjams, tačiau į įspėjimus nesureagavo. Bankas nusprendė negražinti pareiškėjui autorizuotų ginčijamų mokėjimų sumos ir apie tai jį informavo. Bankui netenkinus pareiškėjo dėl banko sprendimo pateiktos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė iš esmės tapačias aplinkybes, kaip ir susirašinėdamas su banku. Kreipimusi pareiškėjas prašė įpareigoti banką atlyginti dėl pareiškėjo atliktų ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Pareiškėjas papildomai išsakė nuomonę, kad bankas, vykdydamas ginčijamus mokėjimus, sudarė sąlygas sukčiams pasisavinti pareiškėjo lėšas.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutiko. Bankas nurodė, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus, pats pareiškėjas neginčija jų autorizavimo. Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti banko ir pareiškėjo sutartu būdu, pasinaudojant kiekvienai operacijai atskirai sugeneruotomis mokėjimo nuorodomis (angl. *payment links*). Kaip nurodė bankas, tokie mokėjimai laikomi vidiniais mokėjimais (angl. *internal transfers*) ir yra momentiniai.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjas gavo mokėjimo nuorodas į savo įrenginį banko programėlėje, jas paspaudęs matė konkrečią prašomą pervesti sumą ir prašančiojo asmens duomenis (lėšų gavėjo vardą, pavardę, „Revtag“ žymę). Pareiškėjas turėjo vieną iš dviejų pasirinkimų – mokėjimo nuorodą atmesti (angl. *decline*) arba nurodytą lėšų sumą pervesti (angl. *send*). Pareiškėjas pasirinko pastarąjį variantą ir patvirtino visus ginčijamus mokėjimus.

Bankas nurodė įspėjęs pareiškėją apie galimas ginčijamų mokėjimų keliamas rizikas. Banko vidaus sistemų duomenimis, prieš patvirtinant kiekvieną ginčijamą mokėjimą pareiškėjui

¹ Didžiosios Britanijos svarų sterlingų.

dėl kiekvieno lėšų gavėjo buvo parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimas² ir įspėjimas apie galimą sukčiavimą (angl. *potential scam warning*)³. Vis dėlto pareiškėjas minėtų įspėjimų nepaisė ir autorizavo visus ginčijamus mokėjimus.

Bankas nurodė visada siekiantis padėti savo klientams atgauti sukčiams pervestas lėšas. Po pirminio kreipimosi pareiškėjui pateikus banko prašytą papildomą informaciją apie ginčijamų mokėjimų aplinkybes, taip pat nustatęs, kad lėšų gavėjai, kurių naudai pareiškėjas atliko ginčijamus mokėjimus, gautas lėšas iš banko sąskaitų yra pervedę į sąskaitas kitoje finansų įstaigoje, bankas susisiekė su „antros kartos“ (angl. *second generation*) naudos gavėju⁴ finansų įstaiga dėl galimybės atgauti ginčijamų mokėjimų lėšas. Vis dėlto bankas buvo informuotas, kad ginčiui aktualios lėšos buvo pervestos kitur ir jų gražinimas yra neįmanomas.

Kadangi visi ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti paties pareiškėjo ir bankas juos tinkamai įvykdė pagal pateiktus duomenis, banko vertinimu, jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo patirtų nuostolių.

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 (arba) 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 į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis patvirtino ginčijamus mokėjimus, kad lėšos būtų pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl tinkamo ginčijamų mokėjimų autorizavimo, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios ginčijamų mokėjimų tinkamą autorizavimą, ir jų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas galimai neturėjo vykdyti ginčijamų mokėjimų ir turi jam gražinti dėl minėtų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, būtina nustatyti, ar bankas turi

² Minėtas įspėjimas skamba taip (anglų k.): „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“

³ Bankas pateikė duomenis, kad šiuo pranešimu klientai informuojami apie banko automatizuotos saugumo sistemos apskaičiuotą sukčiavimo riziką, jeigu operacija vertinama kaip neįprasta.

⁴ Asmenys, kuriems lėšas pervedė ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjai (tariamai bendrovės atstovai).

pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas.

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) 13 punkte nustatyta, kaip lėšos gali būti pervedamos tarp banko klientų: „Gali siųsti ir gauti pinigų iš kitų „Revolut“ sąskaitų. Tokius mokėjimus vadiname momentiniais mokėjimais. Visi momentiniai mokėjimai gaunami iš karto. Momentinį mokėjimą į kito „Revolut“ vartotojo sąskaitą gali atlikti taip – pasirink jį iš adresatų sąrašo „Revolut“ programėlėje pagal vartotojo vardą arba kitu būdu, kuriuo mes leidžiame identifikuoti, ir vadovaukis pateiktais nurodymais.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 dalį, jeigu mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo lėšų gavėjo unikalų identifikatorių⁵, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams, kurie pareiškėjui siuntė mokėjimo nuorodas ir kuriems pareiškėjas jų inicijavimo metu siekė atlikti mokėjimus, manydamas, kad investuoja. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, jie įvykdyti pagal pateiktus nurodymus, nėra pagrindo teigti, kad bankas juos įvykdė nepagrįstai.

Vertinant pareiškėjo teiginius, kad bankas galimai veikė netinkamai, vykdydamas su sukčiavimu susijusius ginčijamus mokėjimus, papildomai pažymėtina, jog prieš kiekvieno ginčijamo mokėjimo autorizavimą pareiškėjas banko buvo tiek įspėjamas įvertinti naujo lėšų gavėjo patikimumą, tiek informuojamas apie banko automatizuotų saugumo sistemų fiksuotą įtartą mokėjimų pobūdį. Vis dėlto, kaip minėta, pareiškėjas visais atvejais ignoravo įspėjimus ir pasirinko autorizuoti ginčijamus mokėjimus. Vertinant minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, šiuo atveju veikė tinkamai, ne tik įvykdydamas autorizuotus mokėjimus, bet ir teikdamas papildomą informaciją mokėtojui, jam sudarant galimybę geriau įvertinti su mokėjimais tretiesiems asmenims susijusias galimas rizikas ir jų išvengti, neatliekant tokių mokėjimų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, patvirtinančius, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjo prarastas lėšas (banko duomenimis, jas lėšų gavėjai iš banko sąskaitų pervedė į sąskaitas kitoje finansų įstaigoje). Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui pateikus banko prašytą papildomą informaciją apie ginčijamus mokėjimus, bankas kreipėsi į „antros kartos“ lėšų naudos gavėjų mokėjimo paslaugų teikėją, tačiau buvo informuotas, jog minėtų lėšų atgauti nepavyko, jos buvo pervestos kitur.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, patvirtinančių, jog ginčijami mokėjimai buvo atlikti bankui veikiant netinkamai, 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 argumentą⁶.

⁵ Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 61 punktą, unikalūs identifikatoriai – raidžių, skaičių ar simbolių derinys, kurį mokėjimo paslaugų teikėjas suteikia mokėjimo paslaugų vartotojui ir pagal kurį vienareikšmiškai atpažįstamas mokėjimo operacijoje dalyvaujantis mokėjimo paslaugų vartotojas ir (arba) mokėjimo operacijoje naudojama jo mokėjimo sąskaita.

⁶ 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.

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