



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-07-29 Nr. 429-168
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. kovo 31 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. liepos 29 d. – rugpjūčio 7 d. pareiškėjas iš Sąskaitos atliko tris mokėjimus, kurių bendra suma 4 500 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai). Pirmi du ginčijami mokėjimai (iš viso 200 Eur) buvo atlikti fiziniam asmeniui (toliau – Gavėjas Nr. 1), o trečiasis (iš viso 4 300 Eur) – kriptoturto keityklai FINSTRAX UAB (toliau – Gavėjas Nr. 2).

2023 m. lapkričio 10 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių. Pareiškėjas reikalavo banko gražinti jam Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas paaiškino, kad priėmė iš trečiojo asmens nuotolinio darbo pasiūlymą, tuo tikslu atsidarė kriptoturto keitykloje „OKX“ asmeninę piniginę ir atitinkamai ją papildė, kad galėtų įvykdyti jam tariamo darbdavio pavestas užduotis ir už tai gauti sutartą atlygį, tačiau vėliau suprato buvęs apgautas. Pareiškėjo teigimu, bankas nesilaikė pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir nesiėmė reikiamų priemonių, kad laiku pastebėtų pareiškėjo atžvilgiu atliekamus sukčiavimo veiksmus bei užkirstų jiems kelią, todėl turi gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs paties pareiškėjo inicijuotus ir autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, todėl neturintis pareigos gražinti pareiškėjui jų sumų.

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 44 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.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 4 500 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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 autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių pasiklioavė iš trečiųjų asmenų gautais pasiūlymais bei kita informacija ir, atlikęs Ginčijamus mokėjimus Gavėjams Nr. 1 ir 2 ir (arba) kitus sandorius, suprato ir (arba) sužinojo tapęs sukčiavimo auka, savaime nereiškia, kad bankas privalo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad pareiškėjo tiesiogiai inicijuotų ir autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjo bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Imperatyvaus draudimo pareiškėjui ir (arba) kitiems banko klientams atlikti Gavėjams Nr. 1 ir 2 mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Apie tai, kad Ginčijami mokėjimai yra kažkaip susiję su pareiškėjo ir trečiųjų asmenų, nuo kurių pareiškėjas teigė nukentėjęs, santykiais, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma gerokai po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, t. y. kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas iš savo klientų mokėjimo nurodymus, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas atliekamų mokėjimo operacijų ir (arba) savo paskesnių veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertindami iš jiems nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus bei kitą informaciją ir (arba) atlikdami nepažįstamiems ir (arba) nežinomiems asmenims mokėjimo operacijas.

Remiantis bylos duomenimis, bankas, nors tuo metu ir nežinojo apie pareiškėjo santykius su trečiaisiais asmenimis, kuriuos pareiškėjas kaltina sukčiavimu, dėjo pastangas, kad pareiškėjas būtų iš anksto įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas, jas įsivertintų ir susilaikytų nuo 4 300 Eur Ginčijamo mokėjimo Gavėjui Nr. 2 atlikimo, jei nėra tikras, kam ir (arba) koku tikslu jį atlieka. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant Ginčijamą mokėjimą Gavėjui Nr. 2, bankas ne tik buvo jį įspėjęs apie galimas sukčiavimo rizikas, bet ir laikinai sustabdęs šio mokėjimo vykdymą, tačiau pareiškėjas šių įspėjimų nepaisė ir vis tiek atliko šį mokėjimą. Atkreiptinas dėmesys, kad, bankui paprašius pareiškėjo nurodyti Gavėjui Nr. 2, t. y. kriptoturto keityklai FINSTRAX UAB, atliekamo mokėjimo paskirtį, pareiškėjas nurodė, kad atlieka šį mokėjimą kriptoturto įsigijimo tikslais.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi¹, turėjo pareigą juos vykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Dėl Ginčijamų mokėjimų pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus daugiau kaip trimis

¹ 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.

mėnesiams nuo šių mokėjimų įvykdymo, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą², per kurį pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti šiuos mokėjimus. Nepaisydamas to, bankas, siekdamas padėti pareiškėjui, kreipėsi į Gavėjo Nr. 2 finansų įstaigą dėl galimybės grąžinti Gavėjui Nr. 2 atlikto 4 300 Eur Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, tačiau Gavėjo Nr. 2 finansų įstaiga ir (arba) Gavėjas Nr. 2 šio mokėjimo sumos negrąžino.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas būtų nevykdęs pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją ir (arba) kitų finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir būtent dėl to bankui galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Lietuvos banko nuomone, vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių tapo sukčiavimo auka, savaime nepagrindžia pareiškėjo jokiais objektyviais įrodymais neparemtų subjektyvių teiginių, kad bankas nesilaikė jam taikomų teisės aktų. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus dėl ginčų esmės priima remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui galėjo (galėtų) kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 argumentą ir (arba) teiginį³.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavarduojanti departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

² Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.

³ 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.