



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-14 Nr. 429-448
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Y. Y., atstovaujančios X. X. interesams, kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*)¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. kovo 15 d. – 2021 m. kovo 30 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos keturios mokėjimo operacijos (3 000 Eur, 2 170 Eur, 2 769 Eur ir 2 500 Eur) į *Coinbase* ir *Coinbase Ireland Ltd* atsiskaitomąsias sąskaitas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. rugpjūčio 9 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjos teigimu, su ja susisieki *Ingoinvest* darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėja turėjo sumokėti pradinį mokestį, o vėliau jai turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis „Anydesk“ nuotolinio valdymo programa. Pareiškėja teigia sutikusi su pasiūlymu, papildžiusi savo atsiskaitomąją sąskaitą ir parsisiuntusi „Anydesk“ programėlę. Pareiškėja nurodė, kad, naudodamasi parsisiūsta programėle, tretiesiems asmenims suteikė prieigą prie savo įrenginio, tačiau ginčijamas mokėjimo operacijas atliko pati. Pareiškėja nurodė, kad vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi.

Atsižvelgdamas į visus surinktus duomenis, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėja pati autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas atliekant ji buvo tinkamai informuota apie abejotiną bei įtartą ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį.

2021 m. lapkričio 29 d. pareiškėja pateikė pretenziją, kurioje prašė banko pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą. 2021 m. gruodžio 13 d. bankas pateikė atsakymą, kad atsisako tenkinti pareiškėjos pretenzijoje pateiktą reikalavimą. Pareiškėja su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui grąžinti pareiškėjos ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. grąžinti 10 439 Eur. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *Ingoinvest* sąskaitą. Pareiškėja nurodo, kad su *Ingoinvest* buvo sudariusi sutartį ir atsidariusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Ingoinvest* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėja pabrėžė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko paskatinta pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrinta, kad jos investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėja teigia tik vėliau supratusi, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėja nurodo bandžiusi susigrąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką grąžinti pareiškėjos prarastas lėšas.

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia įvykdęs savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjos nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Banko teigimu, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėja turėjo patvirtinti mokėjimus suvesdama banko programėlės saugos kodą arba naudodamasi biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bankas mano, kad tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad pareiškėja, prieš jai atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujam naudos gavėjui, buvo įspėta apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėjais, kuriems inicijuoja ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja bankui patvirtino, kad nori pervesti lėšas. Bankas pažymi, kad jo pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nėra tikra, kokiems asmenims yra atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos, ji gali tapti sukčių auka, o lėšos gavėjus pasieks nedelsiant.

Nors ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjos neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėja, pasitikėdama nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, pervesdama jas į nepažįstamų asmenų sąskaitas.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti iš banko sąskaitos pareiškėjos nurašytas lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėja nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos į *Ingoinvest* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į *Coinbase ir Coinbase Ireland Ltd* atsiskaitomasias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios mokėjimo operacijos.

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 nei pareiškėja, nei bankas neginčija fakto, kad pati pareiškėja siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitą. 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 ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino 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. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

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 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 laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad pareiškėja patvirtino naudoti gavėjus. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pareiškėjai pridėdant naujus gavėjus, ji buvo informuota apie galimas sukčių atakas. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdomi pareiškėjos ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai jos patirtų nuostolių dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų bei lėšų įnešimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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