



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-14 Nr. 429-447
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. gegužės 11 d. – 2021 m. birželio 23 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos aštuonios mokėjimo operacijos (bendra suma – 68 970,35 USD) į kriptovaliutų platformos *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. balandžio 3 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjas nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos į *Ingoinvest* atsiskaitomąją sąskaitą. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė kriptovaliutų platformos darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas turėjo sumokėti pradinį mokestį, o vėliau jam turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis „Anydesk“ nuotolinio valdymo programa. Pareiškėjas teigia *Ingoinvest* darbuotojui nurodęs, kad jo kompiuteryje jau yra įdiegta „TeamViewer“ programinė įranga, tačiau *Ingoinvest* atstovas paprašė parsisiųsti „Anydesk“ programą. Pareiškėjas teigia sutikęs su pasiūlymu, papildęs savo atsiskaitomąją sąskaitą ir parsisiuntęs „Anydesk“ programėlę. Pareiškėjo teigimu, kad pasiimtų investavimo platformoje sukauptas lėšas, jis tik turėjo prisijungti prie internetinės bankininkystės, todėl tretieji asmenys turėjo galimybę pasisavinti jos prisijungimo duomenis.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas papildomai susisiekė su pareiškėju ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį, taip pat pareiškėjui dėl galimo sukčiavimo patarė kreiptis į teisėsaugos instituciją. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas jokių papildomų duomenų bankui nepateikė. 2021 m. rugpjūčio 10 d. bankas papildomai susisiekė su pareiškėju, tačiau nesulaukė jokio atsakymo ir papildomų duomenų. Kadangi pareiškėjas jokių papildomų duomenų nepateikė, bankas, atlikęs tyrimą, 2021 m. rugpjūčio 18 d. priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

2021 m. rugpjūčio 25 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir pateikė visus banko prašomus dokumentus. 2021 m. spalio 10 d. pareiškėjas papildomai paaiškino bankui, kad iš savo asmeninės mokėjimo sąskaitos banke pats atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, ir nurodė kitas banko prašomas patikslinti ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo aplinkybes.

Atsižvelgdamas į visus surinktus duomenis, 2021 m. lapkričio 15 d. bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas savo atsisakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjas pats autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas atliekant jis buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartą ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį.

2021 m. gruodžio 10 d. ir 2022 m. vasario 22 d. pareiškėjas pateikė pretenzijas, kuriose prašė banko pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą. Atitinkamai 2021 m. gruodžio 23 d. ir 2022 m. kovo 8 d. bankas pateikė atsakymus, kuriuose teigė atsisakantis tenkinti pareiškėjo

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*.

pretenzijose pateiktus reikalavimus. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *Ingoinvest* sąskaitą. Pareiškėjas pabrėžė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš pelno. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas nurodo bandęs susigražinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

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

Bankas nurodo, kad pareiškėjas, dar prieš atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas naujam naudos gavėjui, buvo įspėtas apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad jis pasitiki gavėju, kuriam inicijuoja mokėjimo operacijas. Pareiškėjas bankui patvirtino, kad nori pervesti lėšas. Bankas pažymi, kad jo pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nėra tikras, kokiam asmeniui yra atliekamas mokėjimas, jis gali tapti sukčių auka, o mokėjimas gavėją pasieks nedelsiant.

Bankas taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėjas, pridėdamas naują lėšų gavėją, kuriam inicijavo mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas, banko automatinė saugumo sistema pirmąją mokėjimo operaciją naujam naudos gavėjui atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą pirmąją mokėjimo operaciją, pareiškėjui buvo nurodyta, jog identifikavus, kad teikiama mokėjimo operacija galimai rizikinga, ji buvo atmesta siekiant apsaugoti pareiškėjo interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti mokėjimo operaciją dar kartą ir operacija nebus atmesta. Tačiau paaiškėjus, jog ši mokėjimo operacija buvo atlikta sukčiaujantiems asmenims, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nors ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėjas, pasitikėdamas nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, pervesdamas 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 pareiškėjui gražinti iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu lėšos buvo pervestos į *Ingoinvest* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervadė į *Binance* atsiskaitomąją sąskaitą, 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 nors pareiškėjo bankui nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad jis pats siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitą. Be to, iš abiejų šalių Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net jeigu ir ne pats pareiškėjas atliko ginčijamas mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į Lietuvos banką), vadinasi, jis savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie savo atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais savo veiksmais leido atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, jis ir siekė atlikti. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė ir pateikė objektyvius duomenis, kad pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos, nes pareiškėjas keletą kartų jam patvirtino, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko pats. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl 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 mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo 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 pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams. Kadangi pareiškėjas 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 pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo

pareiškėjo bankui keliamą reikalavimą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad pareiškėjas patvirtino naudos gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pareiškėjui pridodant naują gavėją, jis buvo informuotas apie galimas sukčių atakas, o ginčijama mokėjimo operacija, kuri buvo atlikta mokėjimo gavėjui pirmą kartą, buvo identifikuota kaip galimai rizikinga ir neteisėta, todėl buvo atmesta, apie tai buvo informuotas ir pareiškėjas – jam buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti mokėjimo operaciją pakartotinai ir tada ji nebus atmesta, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats pakartotinai inicijavo ir autorizavo nurodytą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų bei lėšų įnešimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo 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 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 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