



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-09-21 Nr. 429-469
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. 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. kovo 24 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta mokėjimo operacija, kurios suma – 8 300 Eur, į *Luno Money Ltd.* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2021 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė *24xForex* darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas turėjo sumokėti pradinį mokestį, o vėliau atlikti kliento pažinimo procedūrą, kurios metu pareiškėjas turėjo pateikti savo konfidencialius asmens duomenis, t. y. vardą, pavardę, pilietybę, gyvenamosios vietos adresą, asmens kodą ir asmens tapatybės dokumento numerį. Pareiškėjas pažymėjo, kad sėkmingai atlikęs minėtą procedūrą investavo savo lėšas pagal pateiktas rekomendacijas. Pareiškėjas teigė, kad vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi, todėl lėšų neatgavo.

Atsižvelgdamas į visus surinktus duomenis, bankas tą pačią dieną susisiekė su pareiškėju dėl papildomos informacijos apie ginčijamą mokėjimo operaciją pateikimo. Tačiau pareiškėjas bankui nepateikė jokios informacijos. Bankas dar papildomai kelis kartus bandė susisiekti su pareiškėju, tačiau iš pareiškėjo papildomų duomenų nesulaukė.

2021 m. spalio 28 d. bankas, siekdamas atgauti pareiškėjo pervestas lėšas, susisiekė su ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų naudos gavėju banku, tačiau 2021 m. spalio 13 d. iš naudos gavėjo banko buvo gautas atsakymas, kad lėšų grąžinimo procedūra yra negalima.

2021 m. rugsėjo 22 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriame pažymėjo, kad banko darbuotojai negali atlikti išsamaus aplinkybių tyrimo tol, kol pareiškėjas nepateiks papildomų duomenų. Dėl šios priežasties, įvertinęs visus turimus duomenis, bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjui grąžinti jo prašomas lėšas.

Įvertinęs banko pateiktą atsakymą, pareiškėjas keletą kartų kreipėsi į banką su pretenzijomis, prašydamas grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas. Atsižvelgdamas į pateiktas pretenzijas bankas kelis kartus prašė pareiškėjo pateikti papildomus duomenis, tačiau pareiškėjas papildomų duomenų bankui taip ir nepateikė. Dėl šios priežasties bankas priėmė galutinį sprendimą atsisakyti atlyginti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pareiškėjo prarastas lėšas. Bankas savo atsakymą argumentavo tuo, kad pareiškėjas pats autorizavo ginčijamą mokėjimo operaciją, o prieš ją atliekant jis buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartą ginčijamos mokėjimo operacijos pobūdį. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti 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*.

ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas, t. y. 8 300 Eur. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *24xForex* sąskaitą, ir nurodo, kad su *24xForex* buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *24xForex* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad ginčijamos mokėjimo operacijos metu norėjo investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėjas pabrėžė, kad ginčijamą mokėjimo operaciją atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas nurodo bandęs susigrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką grąžinti 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 atlikta ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota. Bankas nurodo, kad pareiškėjas autorizuotumo fakto neginčia.

Bankas taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėjas, pridėdamas naują lėšų gavėją, kuriam inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas, banko automatinė saugumo sistema ginčijamą mokėjimo operaciją naujam naudos gavėjui atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą ginčijamą 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 ginčijamą mokėjimo operaciją dar kartą ir operacija nebus atmesta. Tačiau paaiškėjus, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta sukčiaujantiems asmenims, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nors ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėjas, pasitikėdamas nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, pervesdamas jas į nepažįstamo asmens sąskaitą.

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 grąžinti iš banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu pažymėti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją lėšos buvo pervestos į *24xForex* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Luno Money Ltd.* atsiskaitomąją sąskaitą, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojama būtent ši ginčijama mokėjimo operacija.

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 pareiškėjas, nei bankas neginčia fakto, kad pats pareiškėjas siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad lėšos būtų investuotos. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo

nuostatos, reglamentuojančios ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamą autorizavimą, ir ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotos ir banko įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastas 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. 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 Privatiams 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 sugražinti 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 inicijuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodyme pateiktus gavėjo duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją gavėjui. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos 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 pridėdant 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 ginčijamą mokėjimo operaciją pakartotinai ir tada ji nebus atmesta, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimas buvo atliktas 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 ginčijamos mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats pakartotinai inicijavo ir autorizavo nurodytą ginčijamą mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui gražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog

dėjo pastangas sugražinti ginčijamos mokėjimo operacijos metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. rugsėjo 14 d. bankas kreipėsi į naudos gavėjo banką, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes, kaip 2021 m. spalio 13 d. atsakyme pažymėjo naudos gavėjo bankas, lėšų gražinimo procedūra yra negalima.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo ginčijamą mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos 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