



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-06-01 Nr. 429-330  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2022 m. rugpjūčio 15 d. – 2022 m. rugpjūčio 30 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos trys mokėjimo operacijos (900 GBP, 1802 GBP, 1820 GBP) į kitoje finansų įstaigoje pareiškėjos vardu atidarytą mokėjimo sąskaitą<sup>1</sup> (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. rugsėjo 30 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jos buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjos teigimu, su ja susisiekė *Coinbase* darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėja teigė sutikusi su pasiūlymu ir parsisiuntusi „Anydesk“ programėlę. Pareiškėja nurodė, kad, kai tik parsisiuntė programėlę, buvo raginama inicijuoti mokėjimo operacijas į *Coinbase* platformą, tai pareiškėja ir padarė. Pareiškėja nurodė, kad vėliau bandė susisiekti su minėtos įmonės atstovu, tačiau bandymai buvo nesėkmingi. Dėl šios priežasties pareiškėja suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka.

Atsižvelgdamas į pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu kreipėsi į pareiškėją ir prašė papildomų duomenų apie ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėja pateikė visą prašomą informaciją ir atsakė į banko keliamus klausimus.

2022 m. spalio 12 d. bankas priėmė sprendimą negražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, nes nustatė, kad jos buvo autorizuotos pačios pareiškėjos. Apie šį sprendimą bankas informavo pareiškėją.

2022 m. spalio 13 d. nesutikdama su banko priimtu sprendimu, pareiškėja pateikė pretenziją, kuria prašė pakartotinai peržiūrėti priimtą sprendimą. Tą pačią dieną, bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 4522 GBP. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *Coinbase* sąskaitą. Pareiškėja nurodo, kad su *Coinbase* buvo sudariusi sutartį ir atsidariusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis sutarties sąlygomis. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja nurodo, kad ginčijamas mokėjimo operacijos atliko 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 nurodė bandžiusi susigražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjos prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia įvykdęs savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjos

<sup>1</sup> Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad mokėjimai buvo atlikti į *Coinbase* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš pateiktų duomenų matyti, kad lėšų gavėjas yra Katarzyna Wolosewicz, atsiskaitomosios sąskaitos numeris: EE537777000118292607”.

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 naudodamasis 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 jam atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas naujam naudos gavėjui, buvo įspėta apie galimą riziką pridedant naują naudos gavėją, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėju, kuriam 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 gavėją pasieks nedelsiant.

Taip pat bankas nurodo, kad, pirmą kartą atliekant mokėjimo operacijas naujam naudos gavėjui, įsijungė ir papildomas saugumo sistemos veiksnys, kuris įspėjo apie galimai pareiškėjos atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką. Remiantis pareiškėjai išsiūtais saugumo sistemos pranešimais, pareiškėja turėjo pasirinkti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti iš 6 pasiūlytų variantų: „1) *Transfer to a „Safe account“*; 2) *Payment for Goods and Services*; 3) *Investment*; 4) *Paying MHRC or Tax authority*; 5) *Paying the Police or Law enforcement*; 6) *Something Else*“. Banko teigimu, pareiškėja pasirinko *Transfer to a „Safe account“*, t. y. „Mokėjimas į saugią sąskaitą“, mokėjimo operacijos paskirtį.

Atitinkamai bankas papildomai išsiuntė pranešimus, kad pareiškėja turi būti itin budri bei pateikė keletą variantų, kaip pareiškėja galėtų apsisaugoti nuo sukčių. Bankas nurodo, kad pareiškėja, suprasdama ir sąmoningai prisiimdama riziką bei su ja susijusius galimus neigiamus padarinius, pasirinko patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgiant į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

#### 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 gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar pareiškėjos atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.*

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 *Coinbase* atsiskaitomąją sąskaitą, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėja lėšas pervedė į kitoje finansų įstaigoje atidarytą pareiškėjos 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 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 gavėjo 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 gavėjo duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjui. 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. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja patvirtino naudą gavėją. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjai atliekant pirmąją mokėjimo operaciją naujam naudą gavėjui, buvo nurodoma, kad mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl pareiškėja turėjo nurodyti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš šešių pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių. Iš banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėja pasirinko *Transfer to a „Safe account“*, t. y. „Mokėjimas į saugią sąskaitą“, mokėjimo operacijos paskirtį.

Po šių atliktų veiksmų pareiškėjai buvo išsiųstas papildomas pranešimas, kuris įspėjo apie galimą sukčiavimo ataką. Svarbu pažymėti tai, kad į pareiškėjos mobilųjį įrenginį papildomai buvo išsiųstas pranešimas, kad pareiškėja turi būti itin budri, ir buvo pateikti tolimesni galimi variantai: 1) susipažinti su visuotinai paplitusiu bei vykdomu sukčiavimo aferų aprašymais banko interneto tinklalapyje; 2) pasikonsultuoti dėl atliekamo mokėjimo su banko klientų aptarnavimo specialistais; 3) nutraukti inicijuoto mokėjimo vykdymą; 4) nepriklausomai nuo visų įspėjimų ir pareiškėjai suprantant ir sąmoningai prisiimant riziką bei su ja susijusius galimus neigiamus padarinius, patvirtinti ir įvykdyti inicijuoti mokėjimą. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja pasirinko patvirtinti mokėjimo operaciją.

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 gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant 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 nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

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 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo  
skyriaus vadovė, pavaduojanti direktorių

Rasa Cicėnienė