



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-03 Nr. 429-404
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:

Laikotarpiu nuo 2020 m. lapkričio 17 d. iki 2021 m. rugpjūčio 31 d. iš banke atidarytos pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos buvo atlikti 42 kredito pervedimai įvairiems fiziniams asmenims ir dar 10 mokėjimo operacijų naudojantis banko išduota mokėjimo kortele. Iš viso buvo atliktos 52 mokėjimo operacijos, kurių bendra suma – 59 782 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos). Ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos siekiant investuoti *Nanotrade* platformoje.

2021 m. spalio 2 d., 2022 m. balandžio 18 d., 2022 m. birželio 13 d., 2022 m. rugsėjo 28 d. ir 2022 m. gruodžio 1 d. pareiškėja teikė bankui skundus, kuriuose teigė tapusi investicinio sukčiavimo auka ir prašė gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Bankas, įvertinęs susiklosčiusią situaciją ir pareiškėjos nurodytas aplinkybes, konstatavo, kad visas ginčijamas mokėjimo operacijas inicijavo ir autorizavo pati pareiškėja, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl neturi pagrindo gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų. Banko priimti sprendimai pareiškėjos netenkino, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja reikalavo, kad bankas gražintų ginčijamų mokėjimo operacijų metu įvairiems gavėjams pervestas lėšas. Pareiškėja teigė tapusi sukčiavimo auka po to, kai 2020 m. lapkričio mėnesį buvo įtraukta į sukčiavimo schemą ir atliko mokėjimus netikrai investicinei bendrovei¹, kuri iš tikrųjų nesuteikė jokių paslaugų. Anot pareiškėjos, bankas nesiėmė pakankamų priemonių jos lėšoms apsaugoti, neidentifikavo įtartinų mokėjimo operacijų ir neužkirto kelio lėšų praradimui.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Anot banko, ginčijamos mokėjimo operacijos (kurių dalis atliktos atsiskaitant mokėjimo kortele, o kita dalis – kredito pervedimais) buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos ir atliktos naudojantis jai priklausančiais įrenginiais. Atliekant mokėjimus per banko programėlę, banko automatizuotos saugumo sistemos, prieš pridėdant kiekvieną iš skirtingų naujų lėšų gavėjų, pareiškėją perspėjo apie įtartiną numatomų mokėjimų pobūdį ir galimybę prarasti lėšas (angl. *Authorised Push Payment*) (toliau – APP įspėjimas), o atliekant mokėjimus kortele – mokėjimai buvo patvirtinti naudojant banko taikomą *3D Secure* autentifikavimą.

Bankas taip pat paaiškino, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas bandė atgauti kreipdamasis į lėšų gavėjų bankus (kredito pervedimo atvejais), be to, bankui buvo pateikti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymai (mokėjimų kortele atvejais), tačiau lėšų atgauti nepavyko, nes kredito pervedimų atvejais lėšų sąskaitose nebebuvo, o lėšų gražinimo prašymus, įvertinęs ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, bankas atmetė, nes lėšų gražinimo procedūra negali būti inicijuota, kai apgaulės būdu lėšas praradęs vartotojas pats dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą ją atlikti.

K o n s t a t u o j a m a:

¹ Pažymėtina, kad iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos iš tikrųjų buvo atlikosios įvairiems fiziniams asmenims, o ne tiesiogiai į atitinkamos bendrovės sąskaitą.

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. 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. 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 (59 782 Eur) pagrįstumo.

Pažymėtina, kad ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo teisiniai santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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 įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 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 iš Lietuvos bankui pateiktų ginčo šalių paaiškinimų ir juos pagrindžiančių dokumentų matyti, kad pati pareiškėja atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, siekdama, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigė davusi sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į įvairių lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų 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 ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nepaisydama to, pareiškėja mano, kad bankas turėjo identifikuoti, kad mokėjimai yra rizikingi, ir užkirsti kelią jų vykdymui, todėl turi gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Be to, pareiškėja teigė, kad bankas netinkamai vykdė mokėjimo operacijų stebėseną ir nedėjo pakankamai pastangų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos būtų užkardytos. Bankas, savo ruožtu, su tokiais pareiškėjos teiginiais nesutiko, nurodė pagrįstai įvykdęs pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (kredito pervedimus ir per gavėją inicijuotus mokėjimus kortele) ir neturįs pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo.

Siekiant išspręsti pareiškėjos ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas privalo gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumą; 2) pareiškėja pagrįstai teigia, kad banko paslaugos yra teikiamos nesaugiai ir tai galėjo nulemti pareiškėjos nuostolius.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė mananti, kad bankas turi gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš jos mokėjimo sąskaitos nuskaičiuotas lėšas, tačiau bankas su tokiu reikalavimu nesutiko ir teigė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir įvykdytos teisės aktuose nustatyta tvarka.

Taigi, nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti per pareiškėjos paskyrą mobiliojoje banko programėlėje pačios pareiškėjos inicijuotą 42 kredito pervedimų ir 10 mokėjimo operacijų mokėjimo kortele bendrą lėšų sumą – 59 782 Eur.

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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos pateiktus duomenis. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, pateikė jas bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė nepagrįstai.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, nėra pagrindo pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, bankas dėjo pastangas siekdamas padėti pareiškėjai atgauti jos prarastas lėšas ir priėmė bei įvertino pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymus dėl 10 ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo atliktos mokėjimo kortele, tačiau prašymai buvo atmesti remiantis mokėjimo kortelių organizacijos „VISA“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (angl. *VISA Core Rules and VISA Product and Service Rules guide*) 11.7 papunkčiu, pagal kurį lėšų grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo (angl. *fraud*) būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) pats duoda leidimą ją atlikti.

Lietuvos banko vertinimu, ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagal jam pateiktus duomenis, todėl nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai ar nepagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas.

2. Dėl banko teikiamų paslaugų saugumo

Motyvodama bankui keliamą reikalavimą pareiškėja teigė, kad bankas nesiėmė pakankamai priemonių tam, kad apsaugotų jos lėšas nuo sukčių.

Pažymėtina, kad finansų rinkos dalyviai, tarp jų ir bankas, teikdami finansines paslaugas, turi veikti profesionaliai ir skaidriai. Bankui, kaip profesionaliam verslininkui ir savo srities specialistui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, todėl, turėdamas specifinių finansinių paslaugų teikimo srities žinių, bankas turėtų dėti visas reikiamas bei protingai įmanomas pastangas (įskaitant ir tinkamų prevencinių priemonių, teikiant mokėjimo paslaugas, įdiegimą) tam, kad klientai būtų kuo geriau apsaugoti nuo neautorizuotų ir (ar) nesąžiningų mokėjimo operacijų ir turėtų visas galimybes mokėjimo operacijų lėšas bandyti susigrąžinti, ypač sukčiavimų elektroninėje erdvėje atvejais.

Paaiškinimuose dėl teikiamų mokėjimo paslaugų saugumo ir klientų atliekamų mokėjimo operacijų stebėsenos bankas nurodė, kad kortelėmis atliekamos mokėjimo operacijos yra stebimos gyvai banko automatizuotos saugumo sistemos, kuri, veikdama autonomiškai pagal tam tikras nustatytas taisykles (kompiuterinius algoritmus), atlieka potencialios sukčiavimo rizikos vertinimą kiekvienos mokėjimo operacijos kortele atžvilgiu. Identifikavusi įtartiną kilmės mokėjimo operacijas kortele, toliau automatizuota saugumo sistema imasi šių veiksmų: mokėjimo operacijos atšaukimo, vėliau – mokėjimo kortelės užblokavimo ir kliento informavimo per banko mobiliąją programėlę bei elektroniniu paštu apie atšauktą mokėjimo operaciją ir užblokuotą mokėjimo kortelę.

Bankas paaiškino, kad banko įdiegta automatizuota saugumo sistema, prieš priimdama sprendimą vertinti mokėjimo operaciją kaip įtartiną, atsižvelgia į mokėjimo operacijos savybes (pavyzdžiui, naudos gavėjo informacija, suma, paros laikas); kliento ypatybes, t. y. palygina konkrečios mokėjimo operacijos reikšmę (ekonominė paskirtis) su mokėjimo operacijų istorija; naudos gavėjo ir prekybininko kategoriją, t. y. palygina inicijuojamą mokėjimo operaciją su visomis praeityje inicijuotomis įtartinomis ir neįtartinomis mokėjimo operacijomis nurodytam naudos gavėjui arba prekybininkui.

Šiuo atveju, kaip teigė bankas, analizuojant pareiškėjos mokėjimo operacijų (ne tik ginčijamų mokėjimo operacijų) istoriją, matyti, kad didžioji dalis pareiškėjos mokėjimo operacijų atspindi kasdienės reikmės bei asmeninio pobūdžio išlaidas. Mokėjimo kortele atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos, palyginti su pareiškėjos praeityje inicijuotomis dinamiškomis mokėjimo operacijomis, niekuo neišsiskyrė, jos buvo atliktos prekybininko, atitinkančio pramoginę kategoriją, naudai ir prekybininkas savaime nebuvo įtartinas ar pasižymintis didesne rizika. Be to, mokėjimo kortele atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos po to, kai prekybininko

interneto puslapyje buvo suvesti mokėjimo kortelės duomenys, buvo papildomai tvirtinamos taikant *3D Secure* saugumo protokolą². Pareiškėja teiktus įspėjimus ir papildomus patvirtinimo pranešimus patvirtino, taip sutikdama, kad lėšos būtų pervestos gavėjui.

Pasisakydamas dėl kredito pervedimais atliekamų mokėjimo operacijų stebėsenos, bankas paaiškino savo sistemose įdiegęs „APP įspėjimo apie sukčiavimą“ (angl. *APP Fraud Warning*) modelį, t. y., klientams pirmą kartą inicijuojant mokėjimo operacijas bet kokiam naujam gavėjui, mobiliojoje programėlėje yra rodomas APP įspėjimas.³ Toks įspėjimas siunčiamas kiekvienam naudotojui ir veikia tiek *Android* tiek *iOS* operacines sistemas naudojančiuose mobiliuosiuose įrenginiuose. Bankas paaiškino, kad klientui patvirtinus APP įspėjimą banko sistemai tarsi „pranešama“, kad lėšų gavėjas yra teisėtas, todėl sistema įtraukia gavėją į patikimų gavėjų sąrašą ir vėliau APP pranešimų neberodo. Iš byloje pateikto pareiškėjos naudotų įrenginių sąrašo matyti, kad pareiškėjos naudotos programėlės versija buvo tokia, kurioje APP įspėjimus banko sistema siuntė, taigi, apie kylančias rizikas pareiškėja buvo įspėta, kai pridėjo kiekvieną iš 28 skirtingų naujų lėšų gavėjų. Nepaisydama to, kredito pervedimais atliktas ginčijamas mokėjimo operacijas pareiškėja inicijavo ir patvirtino, kad lėšų gavėjai yra patikimi.

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitose esančias lėšas, o įvykdydamas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Šiuo atveju jokių techninių trikdžių atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas nebuvo užfiksuotų, banko vidaus sistemose taip pat nebuvo užfiksuota jokių trečiųjų asmenų įsilaužimo į pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitą banko programėlėje požymių. Tai, kad vykdydama trečiųjų asmenų nurodymus pareiškėja sudarė sąlygas jiems apgaulės būdu pasisavinti pareiškėjos lėšas, nereiškia, kad bankas nesilaikė teisės aktų reikalavimų, susijusių su lėšų mokėjimo kortelės sąskaitoje saugumo užtikrinimu. Aplinkybė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos apgaulės būdu, paaiškėjo tik vėliau, kai neišsipildė pareiškėjos turėtas lūkestis gauti pelno iš su investavimu susijusios veiklos. Duomenų, kaip konstatuota pirmiau, kad banko paslaugos vykdant ginčijamas mokėjimo operacijas buvo teikiamos nesaugiai (banko saugumo sistemos neveikė), nenustatyta.

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 prarastas lėšas 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

²Taikant šį metodą – prekybininko interneto puslapyje pateikiamas papildomas langas su prašymu patvirtinti mokėjimą, o per banko programėlę telefone pateikiamas pranešimas apie mokėjimą. Gavęs pranešimą banko klientas gali patvirtinti mokėjimą arba atsakyti jį inicijuoti.

³Pranešimo tekstas: „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“

pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis