



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-07-12 Nr. 429-415
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) 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. liepos 22 d. – 2023 m. vasario 9 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* skirtingiems lėšų gavėjams buvo atlikti penki mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 3 804,72 Eur, ir iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, papildomai kredito pervedimais atlikta devyniolika mokėjimo operacijų, kurių suma – 10 955 Eur, skirtingiems naudos gavėjams (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjas, inicijavęs ir patvirtinęs dalį ginčijamų mokėjimo operacijų, kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjas nurodė, kad investavo per platformą *Investpoint*, kuri vėliau atsisakė gražinti investuotas lėšas.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą ir kreipėsi į pareiškėją dėl išsamesnių paaiškinimų, susijusių su iki 2022 m. rugsėjo 9 d. atliktomis ginčijamomis mokėjimo operacijomis. Tyrimo metu pareiškėjas papildomai pateikė duomenis, kad investavo ir per *Primatraders* investavimo platformą. Pareiškėjo teigimu, investavimo platforma žadėjo didelę investicinę gražą, tačiau vieną dieną investuota suma dingo, o platforma atsisakė gražinti visas lėšas. Taigi, pareiškėjas prašė banko gražinti ir šias investuotas lėšas.

Vidinio tyrimo metu bankas nustatė, kad visos lėšos buvo pervestos lėšų gavėjai *Coinbase Ireland Ltd*, jos sąskaitoje buvo įsigyta kriptovaliutos, kuri ir buvo pervesta į investavimo platformų sąskaitas. Bankas kreipėsi į *Coinbase Ireland Ltd* dėl lėšų gražinimo, tačiau lėšų atgauti nepavyko.

2022 m. spalio 18 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo romantinio sukčiavimo auka. Pareiškėjas nurodė, kad per programėlę *Telegram* susipažino su trečiuoju asmeniu, kuris prisistatė garsenybės Charlize Theron (Charlize Theron) vardu. Pareiškėjas nurodė, kad jį trečiasis asmuo sugundė ir pasiūlė investuoti per *Primatraders* investavimo platformą ir kriptovaliutų keityklą *Kucoin*. Pareiškėjas teigia pasinaudojęs trečiojo asmens pasiūlymu ir investavo lėšas, tačiau nei žadėtos gražos, nei lėšų atgauti nepavyko. Be to, pareiškėjas sutiko ir su trečiojo asmens pasiūlymu ir papildomai atliko vieną iš ginčijamų mokėjimo operacijų tam, kad galėtų susitikti su garsenybe. Pareiškėjas pateikė visus šiuos duomenis bankui ir prašė gražinti ir šias tretiesiems asmenims pervestas lėšas.

Pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčiavimo auka: su juo susisiekęs asmuo pristatė galimybę dalyvauti programoje, kurioje asmenims dėl amžiaus arba finansinių problemų yra teikiama materialinė pagalba, pareiškėjas pasitikėjo trečiojo asmens pateiktais duomenimis ir siekdamas gauti pagalbą inicijavo ir patvirtino likusias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Išanalizavęs visus pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas nusprendė, kad pareiškėjas tinkamai patvirtino, t. y. autorizavo, visas ginčijamas mokėjimo operacijas, o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl jam nekyla pareiga gražinti pareiškėjo prašomų lėšų.

2023 m. kovo 7 d. pareiškėjas susisiekė su banku ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą. 2023 m. kovo 20 d. bankas pareiškėjui pateikė oficialų atsakymą, kuriame dar kartą paaiškino priimto sprendimo motyvus bei nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas

nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo banko grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis kaip ir kreipimuose į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad bankas tinkamai neapsaugojo jo lėšų banko sąskaitoje, dėl to pareiškėjas patyrė nuostolių. Pareiškėjo nuomone, bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl turėtų atlyginti nuostolius, susijusius su ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymu.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis. Taip pat bankas pažymi, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir naudojantis „3D Secure“ metodu. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms. Bankas pažymi, kad nėra duomenų, kad pareiškėjo paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Bankas taip pat teigia įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, todėl jos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas taip pat paaiškino, kad pareiškėjas, pridėdamas naujus lėšų gavėjus, kuriems pirmą kartą iniciavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjai yra patikimi. Taigi, pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo atsisakyti pareiškėjui grąžinti jo vardu atidarytoje sąskaitoje atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pagrįstumo.

Visų pirma svarbu akcentuoti, kad tiek kreipimesi į banką, tiek ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu pareiškėjas nurodė, kad ginčijamų mokėjimo operacijų lėšos buvo pervestos į *Primetraders*, *Apex*, *Investpoint*, *Astro Brokeridge*, *Deinite Area* ir Charlize Theron atsisakomąsias sąskaitas, tačiau iš banko pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad pareiškėjas lėšas pervedė į *Coinbase Ireland Ltd*, *Exfapay/ed*, *Coindeck*, *A. A.*, *B. B.*, *MoonPay*, *C. C.*, *Su Shune Lei Lei Min* ir *Bit Panda GmbH* atsisakomąsias sąskaitas, todėl nagrinėjamo ginčo atveju bus analizuojamos būtent šios ginčijamos mokėjimo operacijos.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

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 tiek pats pareiškėjas, tiek bankas neginčija mokėjimo operacijų autorizavimo, t. y. neginčija fakto, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo aktyviais veiksmais ir su pareiškėjo sutikimu bei valia. Taigi, galima

daryti išvada, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijamos 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (tiek atliktas mokėjimo kortele, tiek kredito pervedimu) įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas, ginčijamas mokėjimo operacijas atlikdamas kredito pervedimu, būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad, pirmą kartą inicijuodamas ginčijamas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams (kuriems mokėjimo operacijos dar nebuvo atliktos iki tol), pareiškėjas patvirtino naudos gavėjus. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pridedant kiekvieną naują gavėją, pareiškėjas pranešimu buvo informuotas apie galimas sukčių atakas, tačiau pareiškėjas minėtus pranešimus ignoravo ir kredito pervedimais atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

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 inicijavo ir autorizavo nurodytas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai ir tinkamai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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 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