



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-08-02 Nr. 429-435
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Laikotarpiu nuo 2022 m. liepos 5 d. iki 2022 m. rugpjūčio 8 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta dvidešimt viena mokėjimo operacija lėšų gavėjams *Coinbase Ireland LTD* ir *Titanium Road Limited*, kurių bendra suma 23 871,34 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. rugpjūčio 8 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir iš jo buvo pasisavintos lėšos. Pareiškėjo teigimu, su juo per pažinčių portalą susisiekė moteris, kuri pasidalijo savo investavimo patirtimi ir pasiūlė pareiškėjui investuoti kartu pagal jos metodiką. Pareiškėjas nurodė, kad sutiko su trečiojo asmens pateiktu pasiūlymu ir lėšas investavo per *Typhon.top* investavimo platformą. Pareiškėjo teigimu, per kelias dienas jam pavyko sugeneruoti 15 proc. pelną, tačiau pareiškėjui nusprendus pervesti lėšas į savo atsiskaitomąją sąskaitą buvo gautas laiškas sumokėti papildomus mokesčius. Pareiškėjas nurodo, kad sumokėjus mokesčius lėšos vis tiek nebuvo gražintos. Galiausiai su pareiškėju susisiekė bendrovė, kuri teigė galinti padėti susigrąžinti prarastas lėšas, tačiau pareiškėjas turėjo papildomai sumokėti paslaugų teikimo mokestį. Pareiškėjas teigia atlikęs minėtą mokestį, tačiau lėšų vis tiek neatgavo. Dėl šių priežasčių pareiškėjas suprato, kad tapo investicinio sukčiavimo auka.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas pradėjo vidinį tyrimą ir kreipėsi į lėšų gavėjų finansų įstaigas, siekdamas pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

2022 m. rugpjūčio 10 d. bankas priėmė sprendimą negražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, nes nustatė, kad mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo, o pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie galimą sukčiavimo ataką. Apie šį sprendimą bankas informavo pareiškėją.

2022 m. rugpjūčio 18 d. bankui pavyko atgauti dalį ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, t. y. bankui pavyko atgauti 1 470,02 Eur, kurie buvo pervesti lėšų gavėjui *Titanium Road Limited*, todėl šios lėšos buvo įskaitytos į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą.

2022 m. rugpjūčio 29 d. bankas taip pat gavo atsakymą iš finansų įstaigos *Coinbase Ireland LTD*, kad lėšų sugrąžinimas yra neįmanomas, nes lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitoje lėšų nebėra. Apie tokius gautus duomenis buvo informuotas ir pareiškėjas.

2022 m. rugsėjo 27 d., nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas pateikė pretenziją, kuria prašė pakartotinai apsvarstyti priimtą sprendimą. 2022 m. spalio 10 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi 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. Banko teigimu, kad būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimus suveddamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bankas mano, kad tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimą pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, pareiškėjas pats savo iniciatyva pridėjo *Coinbase Ireland LTD* kaip patikimą naudos gavėją. Bankas nurodė, kad, įtraukus naudos gavėją į patikimų asmenų sąrašą, pareiškėjas bankui patvirtino faktą, kad žino ir supranta, kam siunčia lėšas, ir kad pasitiki nurodytu asmeniu.

Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo 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. 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 pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

Svarbu pažymėti tai, kad iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. rugpjūčio 18 d. bankui pavyko atgauti dalį ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, t. y. bankui pavyko atgauti 1 470,02 Eur sumą, kuri buvo pervesta lėšų gavėjai *Titanium Road Limited*. Kadangi šios lėšos buvo gražintos į pareiškėjo sąskaitą, dėl šios mokėjimo operacijos tarp šalių ginčo nėra, todėl toliau sprendime dėl to nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas 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 nei pareiškėjas, nei bankas neginčia fakto, kad pats pareiškėjas 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 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 pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų 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 inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjo duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjui. 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 keliamo reikalavimo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. vasario 11 d., t. y. dar prieš atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas savo iniciatyva lėšų gavėją *Coinbase Ireland LTD* pridėjo kaip patikimą naudos gavėją ir patvirtino, kad supranta, kam siunčia lėšas, ir kad pasitiki nurodytu asmeniu. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas turėjo informaciją apie tai, kad pareiškėjas supranta, kam yra siunčiamos lėšos, ir kad savo aktyviais veiksmais siekė atlikti mokėjimo operacijas, todėl tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodo, kad bankas nesilaikė pinigų plovimo prevencijos reikalavimų ir įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie pagrįstų nurodomą informaciją. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė tinkamai, todėl šiuo atveju nėra pagrindo daryti išvados, kad bankas nesilaikė pinigų plovimo prevencijos reikalavimų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kreipėsi į naudos gavėjų finansų įstaigas, tačiau bankui

pavyko atgauti tik dalį ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, nes, kaip 2022 m. rugpjūčio 29 d. atsakyme teigė naudos gavėjo finansų įstaiga *Coinbase Ireland LTD*, lėšų gražinimo procedūra yra negalima, nes lėšų gavėjo sąskaitoje lėšų nebėra.

Vadovaujantis nustatytomis 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 įpareigoti banką kompensuoti pareiškėjui jo patirtų nuostolių dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą¹.

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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.