



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-01-19 Nr. 429-18  
Vilnius

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

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

Pareiškėja 2021 m. gegužės 25 d. iš savo sąskaitos bendrovėje inicijavo tris mokėjimo operacijas skirtingiems gavėjams: 5 000 GBP gavėjui Agnus'ui Mamtha'ai Johnson'ui Caesar'ui; 10 000 GBP gavėjui Agnus'ui Mamtha'ai Johnson'ui Caesar'ui bei 10 000 GBP gavėjui Gowtham'ui Palanivel'ui (toliau visi kartu – gavėjai, visos kartu – mokėjimo operacijos).

2021 m. gegužės 25 d. iš karto po paskutinės mokėjimo operacijos inicijavimo pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad tapo trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka, nes jiems iš savo sąskaitos bendrovėje pervadė 25 000 GBP. Pareiškėja bendrovės prašė atšaukti mokėjimo operacijas ir gražinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumą - 25 000 GBP.

2021 m. rugsėjo 16 d. bendrovė informavo pareiškėją, kad jos inicijuotų mokėjimo operacijų lėšų pareiškėjai negražins, nes pareiškėja inicijuodama mokėjimo operacijas gavėjams buvo labai neapdairi ir nepaisė bendrovės programėlėje rodomų įspėjimų, kad reikia patikrinti, ar pažįstami gavėjai, kuriems ketinama iš bendrovės sąskaitos pervesti lėšas, nes galima tapti trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka.

Pareiškėja nesutiko su bendrovės sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad 2021 m. gegužės 25 d. 8:30 val. gavo automatinį telefono skambutį iš Jungtinės Karalystės Nacionalinės nusikaltimų agentūros (*National Crime Agency of the United Kingdom*) ir jai buvo nurodyta paspausti vieneto skaičiaus mygtuką, kad būtų sujungta su atsakingu asmeniu dėl jos asmens draudimo. Pareiškėja teigia, kad po to, kai paspaudė nurodytą mygtuką, buvo sujungta su asmeniu, kuris prisistatė Jungtinės Karalystės Nacionalinės nusikaltimų agentūros darbuotoju. Jis pareiškėjai nurodė, kad pareiškėja yra įtariama pinigų plovimo veikla ir kad galimai per jos banko sąskaitas yra atsiskaitoma už prekybą narkotikais. Pareiškėja teigė, kad su ja kalbėjęs vyras jai grasino, kad atvyks į jos namus ir ją sulaikys. Pareiškėja teigia labai išsigandusi ir sutikusi vykdyti su ja kalbėjusio asmens nurodymus, todėl į jo nurodytas gavėjų sąskaitas bendrovėje *Revolut Ltd* inicijavo tris mokėjimo operacijas. Pareiškėja paaiškino, kad po to, kai atliko tris mokėjimo operacijas su ja kalbėjusio asmens nurodytiems gavėjams, į namus grįžo pareiškėjos draugas ir pareiškėja suprato tapusi trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka. Tuomet ji nedelsdama susisiekė su bendrove ir prašė atšaukti jos inicijuotas mokėjimo operacijas. Taip pat pareiškėja kreipėsi ir į policiją, kad būtų pradėtas tyrimas dėl padarytos nusikalstamos veikos.

Pareiškėja teigia, kad bendrovė galėjo atšaukti jos inicijuotas mokėjimo operacijas per 24 valandas, kaip ta daro kiti bankai, tačiau bendrovė to nepadarė, todėl pareiškėjai nepavyko susigražinti mokėjimo operacijų lėšų. Pareiškėja prašė, kad bendrovė jai gražintų jos inicijuotų mokėjimo operacijų lėšas ir kad uždarytų bendrovėje atidarytas sukčių sąskaitas.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė tinkamai įvykdžiusi pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas ir paaiškino, kad pareiškėja prieš jai atliekant mokėjimo operacijas kelis kartus buvusi įspėta apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant mokėjimo operacijas pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėjais, kuriems inicijuoja mokėjimo operacijas. Pareiškėja bendrovei patvirtino, kad nori nurodytiems gavėjams pervesti lėšas. Bendrovė teigė, kad pareiškėjai prieš atliekant mokėjimo operacijas bendrovės pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nėra tikra, kokiam asmeniui yra atliekamas mokėjimas, ji gali tapti sukčių

auka, o mokėjimas gavėją pasieks nedelsiant.

Bendrovė taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, kad pareiškėja, pridėdama naujus lėšų gavėjus, kuriems inicijavo mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjai yra patikimi, bendrovės automatinė saugumo sistema pirmas mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams atpažino kaip galimai rizikingas ir (arba) neteisėtas ir jas atmetė. Atmetus pateiktas mokėjimo operacijas pareiškėjai buvo nurodyta, jog indetifikavus, kad teikiamos mokėjimo operacijos galimai rizikingos, jos buvo atmestos siekiant apsaugoti pareiškėjos interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nori, gali atlikti mokėjimo operaciją dar kartą ir operacija nebus atmesta. Tačiau, jei paaiškės, jog šios mokėjimo operacijos buvo atliktos sukčiaujantiems asmenims, pareiškėja gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėja nusprendė nepaisyti bendrovės įspėjimų ir atlikti mokėjimo operacijas.

Bendrovė teigė, kad tinkamai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas, ir prašė pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

#### 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 bendrovės atsisakymo pareiškėjai gražinti iš bendrovės sąskaitos pareiškėjos inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų sumą – 25 000 GBP.

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.

Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. ji pati inicijavo gavėjams mokėjimo operacijas iš savo sąskaitos bendrovėje. Bendrovė Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjos tinkamai autorizuotos. Kadangi dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, o mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bendrovei yra sugražinti pareiškėjos iš bendrovės sąskaitos inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų sumas. Pareiškėja teigia, kad vos supratusi, kad tapo trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka, iš karto kreipėsi į bendrovę dėl mokėjimo operacijų atšaukimo, todėl bendrovė turėjo jos inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukti ir pareiškėjai sugražinti mokėjimo operacijų lėšas.

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.

Bendrovės privatiems klientas taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 12 punkte nustatyta, kad mokėjimai, išsiųsti ir gauti iš kitų „Revolut“ sąskaitų, yra momentiniai mokėjimai, kurie gaunami iš karto. Sąlygų 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 mokėtojai 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.“

Sąlygų 18 punkte nurodyta, kad „mokėjimą (įskaitant periodinį mokėjimą arba SEPA tiesioginį debetą) galite atšaukti bet kuriuo metu iki darbo dienos, kuri yra prieš mokėjimo iš jūsų sąskaitos įvykdymo terminą, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos. Tai reiškia, kad negalite atšaukti pervedimų tarp „Revolut“ sąskaitų.“ Sąlygų 19 punktas nurodyta, kad momentinį mokėjimo nurodymą į „Revolut“ sąskaitą „galite pateikti bet kuriuo metu ir mes jį gausime iš karto“.

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 bendrovė pareiškėjos inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo operacijose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo mokėjimo operacijas gavėjams. Pareiškėja teigia, kad bendrovė, pareiškėjai kreipusis į bendrovę dėl mokėjimo operacijų atšaukimo, turėjo atšaukti mokėjimo operacijas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Kaip minėta, Sąlygų 19 punkte nurodyta, kad mokėjimo nurodymai tarp „Revolut“ sąskaitų yra gaunami iš karto po to, kai yra pateikiami vykdyti. Sąlygų 18 punkte nustatyta, kad negalima atšaukti mokėjimo pervedimų tarp „Revolut“ sąskaitų. Taigi, pareiškėjos ir bendrovės sudarytos sutarties nuostatos nenumato galimybės atšaukti mokėjimo operacijas, kuri yra vykdoma iš vienos „Revolut“ sąskaitos į kitą „Revolut“ sąskaitą. Ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad gavėjai, kuriems pareiškėja iš savo sąskaitos bendrovėje inicijavo mokėjimo operacijas, turėjo sąskaitą bendrovėje *Revolut Ltd*, į kurią ir buvo pervestos mokėjimo operacijų lėšos. Bendrovė Lietuvos bankui paaiškino, kad kreipėsi į lėšų gavėjus dėl mokėjimo operacijų lėšų sugražinimo, tačiau lėšų sugražinti nepavyko.

Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas, jas pateikė bendrovei vykdyti ir bendrovė jas įvykdė vadovaudamasi Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas, taip pat nėra pagrindo teigti, kad bendrovė neįvykdė Mokėjimų įstatyme bei Sąlygose nustatytų mokėjimo operacijų atšaukimo sąlygų.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bendrovei gražinti 25 000 GBP pripažinti pagrįstu.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis