



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-04-13 Nr. 429-127
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

2021 m. spalio 19 d. pareiškėja, ieškodama nuomojamų patalpų, atliko 3 582,23 GBP mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) į mokėjimo gavėjos Y. Y. atsiskaitomąją sąskaitą. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pervestos lėšos buvo skirtos depozitui už nuomos paslaugas sumokėti.

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad pageidauja atšaukti mokėjimo operaciją, nes lėšos buvo pervestos sukčiams. Pareiškėja bendrovei nurodė, kad tinklalapyje <https://www.rightmove.co.uk/>, ieškodama nuomojamų patalpų, atliko mokėjimo operaciją ir taip sumokėjo depozitą už nuomos paslaugas. Pareiškėja teigė, kad nekilnojamojo turto pardavimo ir nuomos agentūra *Mayfords*, kurios skelbimais domėjosi pareiškėja, ją informavo, kad buvo įsibrauta į agentūros elektroninių laiškų sistemą ir atitinkamai pareiškėjai agentūros vardu el. paštu buvo išsiųstas apgaulingas nurodymas sumokėti nuomos depozitą. Pareiškėjai buvo pateiktos gavėjos banko detalės, todėl pareiškėja lėšas nurodytai gavėjai pervedė.

Įvertinusi pareiškėjos pateiktus duomenis, bendrovė pareiškėjai nurodė ištrinti mobiliojoje programėlėje išsaugotą naudos gavėją, kuriai buvo atlikta mokėjimo operacija, ir patarta apie įvykusį įvykį pranešti policijai. 2021 m. spalio 19 d. bendrovė taip pat susisiekė su mokėjimo operacijos gavėjos banku *Monzo*, siekdama padėti pareiškėjai atgauti prarastas lėšas.

2021 m. spalio 20 d. bankas *Monzo* pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad lėšų gavėjos sąskaitoje lėšų nebėra, todėl pinigai pareiškėjai negali būti gražinti.

2021 m. spalio 27 d. bendrovė, įvertinusi surinktus duomenis, pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, jog priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjos mokėjimo operacijos metu patirtų nuostolių. Bendrovė pažymėjo, kad prieš atliekant mokėjimo operaciją pareiškėja buvo įspėta apie galimą sukčiavimą.

2021 m. gruodžio 10 d. bendrovė iš mokėjimo operacijos lėšų gavėjos banko *Monzo* gavo pranešimą, kuriame nurodyta, jog nors lėšų gavėjos banke gautos lėšos buvo pervestos trečiajam asmeniui, tačiau iš persiųstų lėšų gavėjos finansų įstaigos buvo gauti duomenys, kad dalį (1 410,41 GBP) mokėjimo operacijos metu pervestos lėšų sumos pavyko sulaikyti, todėl ši suma buvo gražinta bendrovei. 2021 m. gruodžio 23 d. bendrovė gautą sumą konvertavo į eurus (1 656,39 Eur) ir gražino į pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą.

2022 m. sausio 15 d. pareiškėja bendrovei pateikė pretenziją, kuria prašė bendrovės gražinti mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas. 2022 m. sausio 27 d. bendrovė pateikė atsakymą į pretenziją, jame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus, ir pakartotinai paaikšino priimto sprendimo motyvus. Pareiškėja su tokiu bendrovės priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bendrovei gražinti likusią dalį pareiškėjos mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų, t. y. gražinti 2 637 Eur. Pareiškėjos teigimu, bendrovė nepagrįstai pareiškėjai gražino tik dalį mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų, nes pareiškėja iš karto po atlikos mokėjimo operacijos kreipėsi į bendrovę ir prašė sustabdyti lėšų pervedimą. Dėl šios priežasties, pareiškėjos nuomone, papildomos neigiamos pasekmės pareiškėjai kilti neturėtų.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjos

reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, nagrinėjamu atveju pareiškėja suvedė bendrovės programėlės kodą arba naudojosi biometrinių duomenų autentifikacija, todėl bendrovė, vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis, įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimą pagal mokėtojo nurodytus individualius indikatorius. Bendrovė pažymi, kad pareiškėja neneigia, jog pati inicijavo mokėjimo operaciją.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė tinkamai įvykdžiusi pareiškėjos autorizuotą mokėjimo operaciją ir paaiškino, kad pareiškėja prieš atliekant mokėjimo operaciją kelis kartus buvusi įspėta apie galimą riziką pridėdant naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant mokėjimo operaciją pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėju, kuriam inicijuoja mokėjimo operaciją. Pareiškėja bendrovei patvirtino, kad nori nurodytam gavėjui pervesti lėšas. Bendrovė teigė, kad pareiškėjai prieš atliekant mokėjimo operaciją 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, jog pareiškėja, pridėdama naują lėšų gavėją, kuriam inicijavo mokėjimo operaciją, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas, bendrovės automatinė saugumo sistema pirmą mokėjimo operaciją naujam naudos gavėjui atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą mokėjimo operaciją pareiškėjai buvo nurodyta, jog indetifikavus, kad teikiama mokėjimo operacija galimai rizikinga, ji buvo atmesta 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 autorizuotą mokėjimo operaciją, 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 grąžinti dalį iš bendrovės sąskaitos pareiškėjos inicijuotos ir bendrovės įvykdytos mokėjimo operacijos sumos, t. y. 2 637 Eur.

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 operacijos tinkamo autorizavimo. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. ji pati inicijavo gavėjui mokėjimo operaciją iš savo sąskaitos bendrovėje. Bendrovė Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjos inicijuota mokėjimo operacija buvo pareiškėjos tinkamai autorizuota. Kadangi dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bendrovei yra sugrąžinti pareiškėjos iš bendrovės sąskaitos inicijuotos ir bendrovės įvykdytos mokėjimo operacijos sumos dalį, kurios negrąžino bendrovė. Pareiškėja teigia, kad, vos supratusi, kad tapo trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka, iš karto kreipėsi į bendrovę dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, todėl bendrovė turėjo jos inicijuotą mokėjimo operaciją atšaukti ir pareiškėjai sugrąžinti pervestas 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 mokėtoju už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtoju 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 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 mokėtoju nurodoma: „Įsitinkite, 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 bendrovė pareiškėjos inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodyme pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo mokėjimo operaciją gavėjui. Pareiškėja teigia, kad bendrovė, pareiškėjai kreipusis į bendrovę dėl mokėjimo operacijos atšaukimo, turėjo ją atšaukti.

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.

Sąlygų 18 punkte yra nustatyta, 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.“

Kadangi pareiškėja pasirinko mokėjimo operaciją atlikti svarais sterlingų (GBP), mokėjimo operacija buvo atlikta per *Squid* tinklo sąsają ir per bendrovės mokėjimų tarpininką *Modulr*. Bendrovės teigimu, tokios mokėjimo operacijos yra atliekamos per Jungtinės Karalystės tinklą „Faster Payments“ (angl. *Faster Payments Transfer*), todėl mokėjimo operacijos įprastai trunka kelias sekundes. Iš bendrovės pateikto banko sąskaitos išrašo matyti, kad pareiškėja mokėjimo operaciją atliko 2021 m. spalio 19 d. 17 val. 28 min. 23 sek., o ji buvo įvykdyta 2021 m. spalio 19 d. 17 val. 28 min. 26 sek., t. y. praėjus 3 sekundėms nuo mokėjimo operacijos atlikimo. Dėl šios priežasties manytina, kad nagrinėjamu atveju bendrovė neturėjo galimybės atšaukti pareiškėjos mokėjimo operacijos. Bendrovė Lietuvos bankui paaiškino, kad kreipėsi į lėšų gavėjus dėl mokėjimo operacijų lėšų sugrąžinimo, tačiau bendrovei dėl savo aktyvių veiksmų pavyko susigrąžinti tik dalį pareiškėjos mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų. Iš bendrovės pateikto susirašinėjimo su lėšų gavėjos banku *Monzo* matyti, kad lėšų gavėjos bankui pavyko sugrąžinti 1 410,41 GBP (1 656,39 Eur), todėl šios lėšos buvo įskaitytos į pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą bendrovėje.

Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją, ją pateikė bendrovei vykdyti ir bendrovė ją įvykdė vadovaudamasi Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotą mokėjimo operaciją, taip pat nėra pagrindo teigti, kad bendrovė privalėjo ir galėjo atšaukti mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotą mokėjimo operaciją bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bendrovei grąžinti 2 637 Eur pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Bendrovė Lietuvos bankui pateikė duomenis, pagrindžiančius, kad pareiškėjai, pridėdant naudos gavėją prie bendrovės programėlės lėšų gavėjo sąrašo, buvo pateiktas informacinis pranešimas dėl galimo sukčiavimo ir prašoma patvirtinti, kad pareiškėja pasitiki naudos gavėju¹. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja patvirtino naudos gavėją. Bendrovė pateikė duomenis, kad mokėjimo operacija buvo identifikuota kaip galimai rizikinga ir neteisėta, todėl buvo atmesta, apie tai buvo informuota ir pareiškėja – jai buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjai buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėja nori, gali atlikti mokėjimo operaciją pakartotinai ir tada mokėjimo operacija nebus atmesta, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams, pareiškėja gali prarasti savo lėšas². Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bendrovė, būdama savo srities profesionalė, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati pakartotinai inicijavo ir autorizavo mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bendrovė visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jai nekyla pareiga pareiškėjai gražinti likusios dalies pareiškėjai negražintos mokėjimo operacijos sumos.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdant pareiškėjos mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjai jos patirtų dėl atliktos mokėjimo operacijos nuostolių 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 pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

¹ Pranešimo tekstas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others, and we will never ask you to make a payment“.

² Pranešimo tekstas anglų kalba: „Our systems have identified your transactions as highly suspicious. We declined it to protect you. If you decide to make the payment again anyway, you can, and we won't decline it. As we have warned you this transaction is highly suspicious and to not make the payment, if the person you pay turns out to be a fraudster, you may lose all your money and never get it back. You can learn more about how to assess this payment and protect yourself from this link: <https://takefive-stopfraud.org.uk/>“