



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-04-22 Nr. 429-144  
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. rugsėjo 2–15 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios bendrovėje, buvo atliktos keturios mokėjimo operacijos (4 000 Eur, 3 000 Eur, 1 500 Eur ir 5 000 Eur) į mokėjimų gavėjos *JetCapitals* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – mokėjimo operacijos).

2021 m. spalio 10 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka.

Įvertinusi pareiškėjo pateiktus duomenis, bendrovė papildomai susisiekė su pareiškėju ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį. 2021 m. lapkričio 22 d. pareiškėjas paaiškino, kad 2021 m. rugpjūčio 27 d. su juo susisiekė *JetCapitals* atstovas ir pasiūlė investuoti. Kad galėtų investuoti, pareiškėjas turėjo investavimo platformoje susikurti paskyrą ir sumokėti 215 Eur depozitą, jam taip pat buvo nurodyta, kad galės dalyvauti su investavimu susijusiuose mokymuose, mokymai vyktų naudojantis *Anydesk* nuotolinės prieigos programa. Kadangi pareiškėjas sutiko su pateiktu pasiūlymu, jam buvo sukurta investavimo sąskaita bei instaliuota *Anydesk* programa, būtent naudodamiesi šia programa tretieji asmenys atliko mokėjimo operacijas. Pareiškėjas nurodė, kad tapęs sukčių auka bandė susisiekti su investavimo platformą administruojančia *JetCapitals* ir atgauti prarastas lėšas, tačiau to padaryti nepavyko.

Atsižvelgdama į pareiškėjo pateiktą informaciją, bendrovė pareiškėjui nurodė ištrinti mobiliąją programėlę, kuri suteikė tretiesiems asmenims prieigą prie pareiškėjo mokėjimo sąskaitos, patikslinti, ar mokėjimo operacijos buvo atliktos be pareiškėjo žinios, paprašė pakeisti savo prisijungimo prie bendrovės sąskaitos duomenis ir pasiūlė keiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 m. sausio 12–14 d. pareiškėjas pateikė paaiškinimus, kuriuose papildomai paaiškino susiklosčiusią padėtį. Kai investavimo platforma buvo sukurta, pareiškėjas buvo skatinamas atlikti mokėjimo operacijas. Pareiškėjas informavo, kad leido per *Anydesk* programėlę prisijungti prie savo el. bankininkystės tretiesiems asmenims, šie ir atliko mokėjimo operacijas. 2022 m. sausio 18 d. pareiškėjas dar kartą paaiškino, kad *JetCapitals* atstovo buvo įtikintas atlikti mokėjimo operacijas tam, kad gautų pelno.

2022 m. vasario 1 d., įvertinusi visus pareiškėjo pateiktus paaiškinimus, bendrovė priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjo patirtų nuostolių. Bendrovė paaiškino, kad šis sprendimas buvo priimtas remiantis atliktu tyrimu bei duomenimis, kad pareiškėjas buvo įspėtas prieš jam atliekant mokėjimo operacijas. Pareiškėjas su tokiu bendrovės priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei grąžinti pareiškėjo mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. grąžinti 13 500 Eur. Pareiškėjas teigia atlikęs mokėjimo operacijas į *JetCapitals* sąskaitą. Pareiškėjas nurodo, kad su *JetCapitals* buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą, sudarydamas sutartį, jis sutiko su visomis sutarties sąlygomis, vien iš jų – *JetCapitals* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjui buvo užtikrinta, kad jis gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėjas pažymi, kad mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes jam buvo užtikrinta, kad jo investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėjas nurodo tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas teigia bandęs susigrąžinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas,

tačiau nesėkmingai. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašo Lietuvos banko pagalbos – įpareigoti bendrovę gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, ji laikytina įvykdžiusi savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bendrovė nurodo, kad teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėją, todėl bendrovei žinoti, įtarti, ar kitaip suprasti, kad lėšų gavėjas sukčiauja ir (arba) atlieka kitokius neteisėtus veiksmus, praktiškai yra neįmanoma. Bendrovė pažymi ir tai, kad ji, vykdydama pateiktą mokėjimo operaciją, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo operacijų duomenų teisingumą atsako pats mokėtojas.

Bendrovė paaiškino, kad tam, jog būtų įvykdytos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimus suveddamas bendrovės programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bendrovė mano, kad ji tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bendrovė nurodo, kad pareiškėjas prieš jam atliekant pirmąją mokėjimo operaciją kelis kartus buvo įspėtas apie galimą riziką pridėdamas naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant pirmąją mokėjimo operaciją pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad jis pasitiki gavėją, kuriai inicijuoja pirmąją mokėjimo operaciją. Pareiškėjas bendrovei patvirtino, kad nori nurodytai gavėjai pervesti lėšas. Bendrovė teigė, kad pareiškėjui prieš atliekant pirmąją mokėjimo operaciją bendrovės pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nėra tikras, kokiam asmeniui yra atliekamas mokėjimas, jis gali tapti sukčių auka, o mokėjimas gavėją pasieks nedelsiant.

Bendrovė taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėjas, pridėdamas naują lėšų gavėją, kuriai inicijavo mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjas yra patikima, bendrovės automatinė saugumo sistema pirmą mokėjimo operaciją naujai naudos gavėjai atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą pirmąją mokėjimo operaciją pareiškėjui buvo nurodyta, jog, indentifikavus, kad teikiama mokėjimo operacija galimai rizikinga, ji buvo atmesta siekiant apsaugoti pareiškėjo interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti mokėjimo operaciją dar kartą ir operacija nebus atmesta. Tačiau, jei paaiškės, jog šios mokėjimo operacijos buvo atliktos sukčiaujantiems asmenims, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėjas nusprendė nepaisyti bendrovės įspėjimų ir atlikti mokėjimo operacijas.

Nors mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bendrovė papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Bendrovės teigimu, pareiškėjas dėl didelio neatsargumo bei aplaidumo nesieė veiksmų nedelsiant patikrinti asmenų, kurie susisieė su juo ir paprašė suteikti prieigą prie jo duomenų. Bendrovė nurodo, kad, kaip pareiškėjas nurodė pirminiame kreipimesi, jis įdiegė programėlę *Anydesk*, kuri tretiesiems asmenims suteikė prieigą prie pareiškėjo duomenų, todėl tretieji asmenys galėjo atlikti mokėjimo operacijas. Be to, pareiškėjas tvirtina, kad pats autorizavo mokėjimo operacijas, todėl bendrovė negali būti įpareigota gražinti pareiškėjo mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, nes veikė pagal teisės aktų ir paslaugų teikimo sąlygų nuostatas.

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 pareiškėjui gražinti iš bendrovės sąskaitos pareiškėjo inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, t. y. 13 500 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.

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) tokiai mokėjimo operacijai atlikti nedavė sutikimo.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad nors pareiškėjo bendrovei nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo mokėjimo operacijas ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Be to, iš abiejų šalių Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net jeigu ir ne pats pareiškėjas atliko mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į Lietuvos banką), tačiau pareiškėjas žinojo ir savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie jo atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais savo veiksmais leido atlikti mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, jis ir siekė atlikti. Bendrovė Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos. Dėl šios priežasties galima daryti išvadą, kad dėl mokėjimo operacijų tinkamo 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 mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bendrovei yra sugrąžinti pareiškėjo iš bendrovės sąskaitos inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bendrovė.

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) 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 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 pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjos duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo mokėjimo operacijas gavėjai. Kadangi pareiškėjas 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 pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bendrovei grąžinti 13 500 Eur pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas patvirtino naudos gavėją. Bendrovė pateikė duomenis, kad pirmoji mokėjimo operacija buvo identifikuota kaip galimai rizikinga ir neteisėta, todėl buvo atmesta, apie tai buvo informuotas ir pareiškėjas – jam buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti mokėjimo operaciją pakartotinai ir tada mokėjimo operacija nebus atmesta, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimui buvo atlikti sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas<sup>1</sup>. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bendrovė, būdama savo srities profesionalė, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats pakartotinai inicijavo ir autorizavo pirmąją mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bendrovė visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jai nekyla pareiga pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdant pareiškėjo mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų mokėjimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo 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 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 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

---

<sup>1</sup> 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 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/>“