



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-04-22 Nr. 429-143
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. birželio 24 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios bendrovėje, buvo atliktos dvi mokėjimo operacijos (3 400 Eur ir 3 650 Eur) į mokėjimų gavėjos *Elite Blockchain Group* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – mokėjimo operacijos).

2021 m. birželio 29 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę, nurodė, kad galimai jos sąskaitą perėmė sukčiai, ir paprašė užblokuoti jos mokėjimų kortelę. Pareiškėja nurodė, kad 2021 m. birželio 24 d. iš jos sąskaitos buvo atliktos mokėjimų operacijos į *Elite Blockchain Group* atsiskaitomąją sąskaitą.

Įvertinusi pareiškėjos pateiktus duomenis, bendrovė papildomai susisiekė su pareiškėja ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį. Pareiškėja pažymėjo, kad 2021 m. birželio 23 d. su ja susisiekė kriptovaliutų platformos *Elite Blockchain Group* darbuotojas ir informavo, kad pareiškėja jų tinklalapyje turi paskyrą, kurią buvo susikūrusi prieš daugiau kaip 6 mėnesius. Pareiškėjai buvo nurodyta, kad paskyra turi būti uždaryta, nes joje nevyksta jokia veikla. Pareiškėja taip pat nurodė, kad vėliau su ja susisiekė kitas asmuo ir informavo, kad jeigu paskyra nebus uždaryta, pareiškėja privalės mokėti 240 USD mėnesinį mokestį. Pareiškėjos teigimu, jai buvo pažadėta išspręsti iškilusią problemą, tačiau tam buvo reikalinga prieiga prie pareiškėjos kompiuterio per *Anydesk* nuotolinio valdymo programą. Pareiškėja teigia leidusi tretiesiems asmenims prisijungti prie jos kompiuterio ir pati savo iniciatyva prisijungė prie elektroninės bankininkystės. Pareiškėja nurodo, kad tuo metu tretieji asmenys turėjo galimybę naudotis ne tik jos kompiuteryje buvusiais duomenimis, tačiau ir disponuoti pareiškėjos atsiskaitomoje sąskaitoje esančiomis lėšomis. Pareiškėja paaiškino, kad 2021 m. birželio 25 d. pradėjo domėtis *Elite Blockchain Group* kompanija ir sužinojo, kad ji galimai sukčiauja, todėl pareiškėja pakeitė savo prisijungimo prie el. bankininkystės slaptažodžius, užblokavo savo asmens dokumentą ir užsisakė naują. Pareiškėja taip pat pažymėjo, kad vėliau su ja susisiekė minėtos kriptovaliutų platformos atstovė, tačiau, pareiškėjai paprašius grąžinti pervestas lėšas, darbuotoja atsisakė tai padaryti.

2021 m. liepos 19 d. atlikusi tyrimą bendrovė informavo pareiškėją, kad priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjos mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų. Pareiškėjai buvo paaiškinta, kad sprendimas buvo priimtas remiantis atliktu tyrimu bei duomenimis, kad pareiškėja buvo įspėta prieš atliekant mokėjimo operacijas.

Pareiškėja bendrovei pateikė pretenziją, kuria prašė bendrovės grąžinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas. 2022 m. liepos 22 d. bendrovė pateikė atsakymą į pretenziją, jame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus ir pakartotinai paaiškino priimto sprendimo motyvus. Pareiškėja su tokiu bendrovės priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bendrovei grąžinti pareiškėjos mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. grąžinti 7 050 Eur. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *Elite Blockchain Group* sąskaitą. Pareiškėja nurodo, kad su *Elite Blockchain Group* buvo sudariusi sutartį ir atsidariusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Elite Blockchain Group* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja nurodo, kad po pirmos

mokėjimo operacijos atliko kitą tam, kad galėtų investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėja pabrėžė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatinta pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes ji buvo užtikrinta, kad jos investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėja teigia tik vėliau supratusi, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėja teigia bandžiusi susigražinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti bendrovę gražinti pareiškėjos prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, ji laikytina įvykdžiusi savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjos nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjos 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, kad būtų įvykdytos mokėjimo operacijos, pareiškėja turėjo patvirtinti mokėjimus suveddama bendrovės programėlės saugos kodą arba naudodamasi biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bendrovė mano, kad ji tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjos atliktos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bendrovė nurodo, kad pareiškėja prieš jai atliekant pirmąją mokėjimo operaciją kelis kartus buvusi įspėta apie galimą riziką pridėdant naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant pirmąją mokėjimo operaciją pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėja, kuriai inicijuoja pirmąją mokėjimo operaciją. Pareiškėja bendrovei patvirtino, kad nori nurodytai gavėjai pervesti lėšas. Bendrovė teigė, kad pareiškėjai prieš atliekant pirmąją 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, kuriai inicijavo mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėja 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 pareiškėjai buvo nurodyta, jog, indentifikavus, 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.

Nors mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bendrovė papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjos neatsargumas. Bendrovės teigimu, pareiškėja dėl didelio neatsargumo bei aplaidumo nesiėmė veiksmų nedelsiant patikrinti asmenų, kurie susisieki su ja ir paprašė suteikti prieigą prie jos duomenų. Bendrovė nurodo, kad, kaip pareiškėja nurodė pirminiame kreipimesi, ji įdiegė programėlę *Anydesk*, kuri tretiesiems asmenims suteikė prieigą prie pareiškėjos duomenų ir tuo pagrindu tretieji asmenys galėjo atlikti mokėjimo operacijas. Be to, bendrovė nurodo, kad pareiškėja tvirtina pati autorizavusi prisijungimą prie savo atsiskaitomosios sąskaitos, todėl bendrovė negali būti įpareigota gražinti pareiškėjos 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 pareiškėjai gražinti iš bendrovės sąskaitos pareiškėjos inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, t. y. 7 050 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) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad nors pareiškėjos bendrovei nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, svarbu pažymėti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. būtent ji 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 pati pareiškėja atliko mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į Lietuvos banką), tačiau pareiškėja žinojo ir savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie jos atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais savo veiksmais leido atlikti mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, ji ir siekė atlikti. Bendrovė Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjos tinkamai autorizuotos. Taigi, 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 pareiškėjos reikalavimas bendrovei yra sugrąžinti pareiškėjos 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 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 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 inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjos duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo mokėjimo operacijas gavėjai. 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.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bendrovei gražinti 7050 Eur pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja patvirtino naudą gavėją. Bendrovė pateikė duomenis, kad pirmoji 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 lėšas¹. 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 pirmąją mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bendrovė visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jai nekyla pareiga pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdant pareiškėjos mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjai jos patirtus nuostolius dėl atliktų mokėjimo operacijų 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: „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/>“