



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
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 18–21 d. pareiškėja iš savo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios bendrovėje, atliko dvi mokėjimo operacijas (1 000 Eur ir 9 000 Eur) į mokėjimų gavėjo Y. Y. atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – mokėjimo operacijos).

2021 m. lapkričio 3 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka. Pareiškėja pažymėjo, kad 2021 m. vasarą susipažino su nežinomu asmeniu per socialinio tinklo *Instagram* platformą. Pareiškėjai trečiasis asmuo pasiūlė atsidaryti sąskaitą *Metatrader5* investavimo platformoje ir pradėti investuoti. Pareiškėja sutiko su pasiūlymu, minėtoje platformoje atsidarė sąskaitą ir atliko mokėjimo operacijas. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja bandė pasinaudoti pervestomis lėšomis, tačiau jai buvo sudarytos kliūtys tai padaryti. Dėl šios priežasties pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir prašė gražinti atliekant mokėjimo operacijas tretiesiems asmenims pervestas lėšas.

2021 m. lapkričio 4 d. pareiškėja kreipėsi į teisėsaugos instituciją ir tai pagrindžiančius įrodymus pateikė bendrovei. Įvertinusi pareiškėjos pateiktus duomenis, bendrovė pradėjo tyrimą ir tą pačią dieną susisiekė su naudos gavėjo banku, siekdama padėti pareiškėjai atgauti prarastas lėšas, tačiau atsakymo nesulaukė. Bendrovė keletą kartų pakartotinai bandė susisiekti su naudos gavėjo banku dėl lėšų gražinimo, tačiau lėšų atgauti nepavyko.

2021 m. lapkričio 29 d., įvertinusi pareiškėjos pateiktus paaiškinimus ir kitus tyrimo metu surinktus duomenis, bendrovė priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjos patirtų nuostolių. Bendrovė paaiškino, kad šis sprendimas buvo priimtas remiantis atliktu tyrimu bei duomenimis, kad pareiškėja buvo įspėta prieš jai atliekant mokėjimo operacijas. Pareiškėja su tokiu bendrovės priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bendrovei gražinti atliekant mokėjimo operacijas prarastas lėšas, t. y. gražinti 10 000 Eur. Pareiškėja teigia, kad bendrovė ėmėsi nepakankamų priemonių tam, kad apsaugotų pareiškėją nuo patirtų nuostolių. Pareiškėja nurodo tik paspaudusi keletą mygtukų telefone ir mokėjimo operacijos buvo įvykdytos. Pareiškėja akcentuoja tai, kad trečiųjų asmenų tinklalapis ir visa pateikiama informacija atrodė kaip tikri, o pareiškėja nežinojo, kad yra valdoma sukčių. Pareiškėja nurodo, kad tretieji asmenys tinklalapyje pateikė visą reikiamą informaciją ir nurodė paslaugas, kurios reikalingos tam, kad būtų galima investuoti. Pareiškėja tvirtina ir dabar galinti prisijungti prie investavimo platformos, kurioje rodomos pareiškėjos sąskaitoje esančios lėšos. Pareiškėja nurodo, kad bendrovė netinkamai su ja bendravo, pateikė neišsamią informaciją, todėl buvo priimtas neteisingas sprendimas.

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

Bendrovė nurodo, kad dar prieš atliekant pirmąją mokėjimo operaciją pareiškėja kelis kartus buvusi įspėta apie galimą riziką pridėdama naują naudą gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant pirmąją mokėjimo operaciją pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėju, kuriam inicijuoja pirmąją mokėjimo operaciją. Pareiškėja bendrovei patvirtino, kad nori nurodytam gavėjui 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, kuriam inicijavo mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas, bendrovės automatinė saugumo sistema pirmą mokėjimo operaciją naujai naudą gavėjai atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą pirmąją mokėjimo operaciją pareiškėjai buvo nurodyta, kad, identifikavus, 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, pasitikėdama nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas ir jas pervedė į nepažįstamo asmens nurodytą platformą, iš kurios lėšų nebegalėjo susigrąžinti. Be to, bendrovė teigia, kad pareiškėjos didelį neatsargumą patvirtina ir tai, kad ji apie galimai sukčiams atliktas mokėjimo operacijas bendrovę informavo praėjus beveik kelioms savaitėms po jų atlikimo. Dėl šios priežasties bendrovė mano negalinti būti įpareigota gražinti pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymus atliktų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, nes bendrovė veikė pagal teisės aktų bei paslaugų teikimo sąlygų nuostatas ir tinkamai įvykdė pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus.

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. 10 000 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 tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. ji pati inicijavo gavėjui 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, ir mokėjimo operacijos 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, kurias bendrovė atsisakė gražinti.

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 pareiškėjos inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjo duomenis. Kaip jau minėta, pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo mokėjimo operacijas gavėjui. 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 reikalavimui bendrovei grąžinti 10 000 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, kad bendrovė visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jai nekyla pareiga pareiškėjai grąžinti likusias, pareiškėjai dar negrąžintos mokėjimo operacijos sumos.

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/>“

Svarbu ir tai, kad bendrovė Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. lapkričio 4 d., 2021 m. lapkričio 15 d., 2021 m. lapkričio 27 d., 2021 m. gruodžio 10 d. ir 2021 m. gruodžio 29 d. bendrovė kreipėsi į naudos gavėjo banką, tačiau mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko.

Vadovaujantis nustatytomis 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