



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-06-22 Nr. 429-249
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 2022 m. kovo 14 d. iš savo sąskaitos bendrovėje inicijavo tris mokėjimo operacijas gavėjui Dharai Malikui Nadhirai Yarai (Dhara Malik Nadhira Yara) (toliau – gavėjas), kurių bendra vertė – 11 620 GBP (toliau – mokėjimo operacijos). Bendrovė pareiškėjos inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė.

2022 m. kovo 14 d. 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 11 620 GBP. Pareiškėja bendrovės prašė atšaukti mokėjimo operacijas ir gražinti mokėjimo operacijų sumą – 11 620 GBP. Pareiškėja bendrovei paaiškino, kad su ja telefonu susisiekė asmuo, kuris teigė esantis bendrovės darbuotojas. Šis asmuo pareiškėjai paaiškino, kad jos sąskaitoje yra užfiksuotų įtartinų veiklos požymių, nes iš jos buvo mėginama neteisėtai nuskaityti 400 GBP. Pareiškėjai buvo paaiškinta, kad mokėjimą bandoma atlikti iš Aberdyno, Škotijoje, o pareiškėja kaip tik neseniai buvo lankiusis minėtoje vietovėje. Taip pat pareiškėjos buvo paklausta, ar ji nėra gavusi įtartinų laiškų iš *Royal Mail* pašto tarnybos (kaip tik tą dieną pareiškėja minėtą laišką buvo gavusi). Pareiškėja teigė, kad įvertinusi susidariusias aplinkybes sutiko, kad jos vardu bendrovėje būtų sukurta nauja sąskaita ir į ją būtų pervestos visos pareiškėjos tuometinėje bendrovės sąskaitoje turimos lėšos. Gavusi instrukcijas iš, kaip jai buvo teigiama, bendrovės darbuotojo, pareiškėja prie savo sąskaitos bendrovėje pridėjo naują gavėją ir atitinkamai atliko mokėjimo operacijas. Pareiškėja teigė, kad, inicijavusi pirmąją mokėjimo operaciją ir pridėjusi naują gavėją, pastebėjo bendrovės jai pateiktą įspėjimą apie galimą sukčiavimą, tačiau, nepaisydama to, patvirtino gavėją ir inicijavo kitas mokėjimo operacijas. Pareiškėjai atlikus mokėjimo operacijas, buvo nurodyta, kad su ja susisieks bendrovės saugumo komanda, kad būtų atnaujinta jos programėlė. Vis dėlto netrukus pati pareiškėja paskambino telefonu, iš kurio jai skambino tariamas bendrovės darbuotojas, tačiau atsiliepė automatinis įrašytas balsas. Tuomet pareiškėja ir suprato, kad galėjo tapti neteisėtų trečiųjų asmenų veiksmų auka.

Gavusi pareiškėjos kreipimąsi bendrovė 2022 m. kovo 15 d. susisiekė su naudos gavėjo banku dėl mokėjimo operacijų atšaukimo ir lėšų gražinimo. Naudos gavėjo bankas bendrovei pranešė, kad gavėjo sąskaitoje yra 3,31 GBP, jų gražinimas bus inicijuotas. 2022 m. balandžio 4 d. bendrovė informavo pareiškėją, kad bendrovė pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų lėšų pareiškėjai negražins, nes, inicijuodama mokėjimo operacijas gavėjui, pareiškėja buvo labai neapdairi ir nepaisė bendrovės programėlėje rodomų įspėjimų ir raginimo pasitikrinti, ar tikrai pažįsta gavėją, kuriam ketina iš bendrovės sąskaitos pervesti lėšas, antraip ji gali tapti trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka.

Pareiškėja nesutiko su bendrovės sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja pakartojė bendrovei pirmiau išdėstytas mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybes ir teigė, kad, jos nuomone, nepaisant to, kad ji pati inicijavo mokėjimo operacijas, mokėjimo operacijos turi būti laikomos neautorizuotomis, nes ji nesuprato, kad mokėjimo operacijas inicijuoja sukčiams, kurie tik siekė pasisavinti jos lėšas. Pareiškėjos teigimu, bendrovė turėjo įdėti daugiau pastangų tam, kad jos lėšos bendrovės sąskaitoje būtų apsaugotos.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė tinkamai įvykdžiusi pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas – visos jos buvo patvirtintos pareiškėjos ir bendrovės sutartu būdu, o ir pati pareiškėja neginčija, kad pati jas inicijavo. Bendrovė paaiškino, kad pareiškėja prieš jai atliekant mokėjimo operacijas kelis kartus buvusi įspėta apie galimas rizikas. Pirmą kartą buvo įspėta apie riziką pridodant naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant mokėjimo operacijas pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėju, kuriam iniciuoja mokėjimo operacijas. Pareiškėja bendrovei patvirtino, kad nori nurodytam gavėjui pervesti lėšas. Bendrovės teigimu, kadangi pareiškėjai nurodyti gavėjo duomenys neatitiko naudos gavėjo sąskaitoje nurodytų duomenų, pareiškėjai buvo išsiųstas pranešimas, kad nesutampa lėšų gavėjo duomenys. Be to, pareiškėjos inicijuotoms mokėjimo operacijoms buvo pritaikytas ir papildomas saugumo įspėjimas, sulaukiant pirmąjį mokėjimą. Pareiškėjai buvo nurodyta pasirinkti vieną iš keturių galimų veiksmų dėl atliekamo mokėjimo: 1) pasidomėti detaliau apie galimus sukčiavimo būdus, paspaudžiant nuorodą į pateiktus sukčiavimo būdų aprašymus; 2) susisiekti su pagalbos tarnybos specialistu; 3) atmesti mokėjimą; 4) patvirtinant mokėjimą. Tačiau pareiškėja pasirinko tęsti savo veiksmus ir nepaisydama bendrovės įspėjimų patvirtino 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 – 11 620 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.

Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. kad 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. Kita vertus, pareiškėja teigia, kad, jos nuomone, nepaisant to, kad ji davė sutikimą atlikti mokėjimo operacijas ir pati jas inicijavo, mokėjimo operacijos turėtų būti laikomos pareiškėjos neautorizuotomis, nes pareiškėja nesuprato, kad savo lėšas perveda sukčiams.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje.

Bendrovės ir pareiškėjos sudarytos bendrosios sutarties Bendrovės privatiems klientams 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 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.“ 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 punkte nurodyta, kad momentinį mokėjimo nurodymą į „Revolut“ sąskaitą „galite pateikti bet kuriuo metu ir mes jį gausime iš karto“.

Bendrovės pateiktais duomenimis, pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos suvedant gavėjo duomenis ir bendrovės programėlėje gautą vienkartinį saugos kodą. Atsižvelgiant į tai, kad bendrojoje sutartyje nustatyti bendrovės ir pareiškėjos tarpusavio santykiai, ir įvertinus tai, kad vienkartinis saugos kodas yra personalizuotas saugumo duomuo, kuris pripažįstamas neskelbtinu mokėjimo duomeniu (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai – suvedant gavėjo duomenis ir bendrovės atsiųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėjos ir bendrovės santykiuose laikytini pareiškėjos sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pati pareiškėja pateikia gavėjo duomenis ir suveda vienkartinį saugos kodą norėdama įvykdyti mokėjimo operaciją.

Pareiškėja pripažįsta, kad pati inicijavo mokėjimo operacijas ir jas patvirtino su bendrove sutartu būdu, tačiau teigia nesupratusi, kad tapo trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų auka, būtent todėl, jos nuomone, mokėjimo operacijos turi būti laikomos neautorizuotomis. Vertinant šio pareiškėjos argumento pagrįstumą, pažymėtina, kad, kaip ir buvo minėta, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalis). Iš pačios pareiškėjos pateiktų paaiškinimų apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes matyti, kad pareiškėja, vykdydama trečiųjų asmenų nurodymus ir suveddama gavėjo duomenis, mokėjimo operacijos sumą bei mokėjimo operacijų įvykdymą patvirtindama vienkartinį saugos kodą, žinojo ir suprato, kad tokiais savo veiksmais inicijuoja lėšų pervedimą iš savo sąskaitos bendrovėje konkrečiam gavėjui į jo sąskaitą. Tai, kad pareiškėja nesuprato, kad lėšų gavėjas gali sukčiauti ir taip siekti pasisavinti iš jos sąskaitos pinigus, Lietuvos banko nuomone, nekeičia fakto, kad pareiškėja suprato, kad inicijuoja mokėjimo operacijas iš savo sąskaitos bendrovėje ir davė sutikimą įvykdyti konkrečias mokėjimo operacijas. Atinkamai nėra pagrindo vertinti, kad mokėjimo operacijos gali būti laikomos įvykdytomis be pareiškėjos žinios ir sutikimo.

Nors pareiškėja teigia, kad bendrovė nesiėmė priemonių apsaugoti pareiškėją nuo galimų sukčiavimo rizikų, iš bendrovės Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad buvo priešingai. Prieš pareiškėjai atliekant mokėjimo operacijas, bendrovės programėlėje jai buvo ne tik siūsti įspėjimai apie galimas sukčiavimo rizikas, bet ir faktiškai atmesti pareiškėjos inicijuoti pirmieji mokėjimai, kurie buvo analogiškai vėliau pareiškėjos pakartotinai inicijuotoms mokėjimo operacijoms (pareiškėjai siūsto pranešimo tekstas anglų kalba: *„Our systems have identified your transaction 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 not to make this 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: Take Five - To Stop Fraud | To Stop Fraud.“*). Kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėja nepaisė gautų įspėjimų ir po to, kai bendrovė atmetė jos inicijuotus pirmuosius mokėjimus, pakartotinai inicijavo analogiškas mokėjimo operacijas, t. y. mokėjimo operacijas. Įvertinus tai, kad pareiškėja buvo įspėta apie galimas rizikas bei informuota, kad atliekami pakartotiniai mokėjimai nebus stabdomi, darytina išvada, kad galimos rizikos, dėl kurių ji buvo įspėta, pareiškėjai tuo metu buvo priimtinos ir ji aktyviais veiksmais siekė mokėjimo operacijų įvykdymo.

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.

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.

Atsižvelgiant į pirmiau išdėstytą informaciją, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos inicijuotos mokėjimo operacijos gali būti laikomos neautorizuotomis, taip pat nėra pagrindo teigti, kad bendrovė nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotas mokėjimo operacijas. Iš bendrovės Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė prieš pareiškėjai inicijuojant mokėjimo operacijas pareiškėją net keletą kartų įspėjo apie galimas rizikas, susijusias su sukčiavimu, tačiau pati pareiškėja nė vieno iš bendrovės pateiktų įspėjimų nepaisė ir patvirtino mokėjimo operacijų vykdymą.

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 sutarties nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bendrovei grąžinti 11 620 GBP pripažinti pagrįstu.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 Lietuvos banko 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo
skyriaus vadovė, pavaduojanti
departamento direktorių

Rasa Cicėnienė