



**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:

2022 m. sausio 13 d. – 2022 m. vasario 4 d. laikotarpiu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios bendrovėje, buvo atliktos aštuonios mokėjimo operacijos (700 Eur, 2 000 Eur, 4 000 Eur, 1 000 Eur, 5 000 Eur, 1 500 Eur, 131 Eur ir 335 Eur) į mokėjimų gavėjos *Fincloud Capital* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – mokėjimo operacijos).

2022 m. kovo 15 d. pareiškėja kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai jos sąskaitą perėmė sukčiai. Pareiškėja teigė, kad bendra iš jos išviliota suma siekia 14 666 Eur. Pareiškėja nurodė, kad iš jos sąskaitos buvo atliktos mokėjimo operacijos į *Fincloud Capital* atsiskaitomąją sąskaitą. Pareiškėja informavo, kad su ja susisiekė kriptovaliutų platformos *Fincloud Capital* darbuotojas Tomas Wdoviakas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėja turėjo sumokėti pradinį 250 Eur mokestį, o vėliau jai turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis *Anydesk* nuotolinio valdymo programa. Pareiškėja teigia sutikusi su pasiūlymu, papildžiusi savo atsiskaitomąją sąskaitą ir parsisiuntusi *Anydesk* programėlę. Pareiškėjos įrenginyje įdiegta *AnyDesk* programinė įranga buvo skirta ir *Fincloud Capital* atstovo prieigai prie pareiškėjos investavimo paskyros, kad būtų palengvinta pareiškėjos būsimų investicijų priežiūra ir rūpinimasis jomis. Pareiškėja nurodė, kad jai buvo pasiūlyta atlikti lėšų pervedimus lėšų gavėjai *Fincloud Capital*, tačiau ji atsisakė tai padaryti. Pareiškėja teigė, kad norint išimti investavimo platformoje esančias lėšas iš jos buvo reikalaujama prisijungimo prie jos asmeninės mokėjimo sąskaitos. Pareiškėja akcentavo nežinojusi, kad naudojantis *Anydesk* programine įranga lėšų gavėjai *Fincloud Capital* tapo žinomi pareiškėjos konfidencialūs duomenys ir *Fincloud Capital* galėjo prisijungti prie pareiškėjos asmeninių mokėjimo sąskaitų bendrovėje. Anot pareiškėjos, tai leido *Fincloud Capital* prisijungti prie jos asmeninės mokėjimo sąskaitos kitame banke, persivesti lėšas į pareiškėjos vardu atidarytą asmeninę mokėjimo sąskaitą bendrovėje ir atlikti mokėjimo operacijas.

Gavusi pareiškėjos kreipimąsi, bendrovė pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo investicinio sukčiavimo. Įvertinusi pareiškėjos pateiktus duomenis, bendrovė papildomai susisiekė su pareiškėja ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį, tačiau pareiškėja reikalaujamos informacijos nesuteikė.

2022 m. kovo 28 d. bendrovė pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad negali atlikti išsamaus bei visapusiško tyrimo dėl pareiškėjos kreipimesi nurodyto galimo investicinio sukčiavimo, nes pareiškėja nepateikė papildomos informacijos. Pareiškėja 2022 m. balandžio 4 d. ir 2022 m. balandžio 21 d. bandė susisiekti su bendrove, tačiau reikalaujamos informacijos nepateikė.

Įvertinusi turimus duomenis, bendrovė informavo pareiškėją, kad priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjos mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bendrovei gražinti pareiškėjos mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. gražinti 14 666 Eur. Pareiškėja teigia pervedusi lėšas į *Fincloud Capital* sąskaitą. Pareiškėja nurodo, kad su *Fincloud Capital* buvo sudariusi sutartį ir atsidariusi investavimo sąskaitą. Sudarydama sutartį, pareiškėja sutiko su visomis

sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Fincloud Capital* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėja buvo užtikrinta, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėja nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti (į naftą arba valiutą). Pareiškėja pabrėžė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatinta pirmiau minėto įmonės darbuotojo, nes ji buvo užtikrinta, kad jos investuotos lėšos atneš 10 proc. pelno. Pareiškėja teigia tik vėliau supratusi, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėja nurodo bandžiusi susigrąžinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti bendrovę grąžinti pareiškėjos prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, pareiškėja buvo tinkamai informuota apie abejotiną bei įtartina mokėjimo operacijų pobūdį ir kad atlikus minėtus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėja taps sukčių auka ir praras pervestas lėšas. Bendrovė pažymi, kad, atsižvelgdama į pastaruoju metu augantį sukčiavimo atvejų skaičių, bendrovė įdiegė (ir pradėjo naudoti) atnaujintą automatizuotą APP (angl. *Authorised push payment*) saugumo sistemą, padedančią laikinai sustabdyti didesnę sukčiavimo riziką pasižyminčias mokėjimo operacijas, o klientams pateikiami papildomi įspėjimai bei klausimai.

Bendrovė akcentuoja, kad atliekant vidinį tyrimą buvo tikrinama, ar mokėjimo operacijų metu sistema buvo aktyvuota ir veiksminga. Bendrovės vidinių sistemų duomenimis, pareiškėjai atliekant pirmąją mokėjimo operaciją, bendrovės APP saugumo sistema buvo sėkmingai aktyvuota, t. y. 2022 m. sausio 13 d., pareiškėjai inicijavus mokėjimo operaciją, buvo išsiųstas pranešimas, kuris įspėjo apie galimai pareiškėjos atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką. Remiantis pareiškėjai išsiųstu APP saugumo sistemos pranešimu, ji turėjo pasirinkti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti iš 6 pasiūlytų variantų: „1) „Transfer to a „Safe account“; 2) *Payment for Goods and Services*; 3) *Investment*; 4) *Paying MHRC or Tax authority*; 5) *Paying the Police or Law enforcement*; 6) *Something Else*“. Bendrovės teigimu, „pareiškėjai pasirinktus 1 variantą ir tokiu būdu nurodžius mokėjimo operacijos paskirtį, jai papildomai buvo išsiųstas pranešimas, kuris nurodė galimus tolimesnius pareiškėjos pasirinkimo variantus: 1) susipažinti su visuotinai paplitusių bei vykdomų sukčiavimo atakų aprašymais bendrovės internetiniame tinklalapyje; 2) pasikonsultuoti dėl atliekamos mokėjimo operacijos su bendrovės klientų aptarnavimo specialistais; 3) nutraukti mokėjimo operacijos vykdymą; 4) nepriklausomai nuo visų įspėjimų bei, pareiškėjai suprantant, sąmoningai prisiimant riziką ir su ja susijusius galimus neigiamus padarinius, patvirtinti bei įvykdyti mokėjimo operaciją.“ Bendrovė nurodė, kad pareiškėja pasirinko įvykdyti mokėjimo operaciją, todėl ir likusių mokėjimo operacijų metu buvo laikoma, kad mokėjimo operacijų gavėjas yra patvirtintas ir patikimas.

Nors mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bendrovė papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjos neatsargumas. Bendrovės teigimu, pareiškėja nepatikrino, ar *Fincloud Capital*, kaip investavimo veiklą vykdomanti įmonė yra patikima. Bendrovės teigimu, galima surasti nemažai neigiamų įrašų apie šią įmonę bei jos vykdomą veiklą. Bendrovė nurodo, kad mokėjimo operacijos nebuvo atliktos tą pačią dieną (tarp kai kurių mokėjimo operacijų buvo 3 ar 11 dienų tarpas), todėl mokėjimo operacijos negali būti vertinamos kaip skubotos, neapgalvotos ar išprovokuotos sukčių. Dėl šios priežasties, atsižvelgdama į visas aplinkybes, bendrovė nurodo, kad pareiškėja šioje situacijoje nebuvo tiek rūpestinga, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, todėl pareiškėjos elgesys privalo būti vertinamas kaip aplaidus.

Apibendrinama bendrovė nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga grąžinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai. Bendrovės nuomone, mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos (taip nurodo pati pareiškėja), o bendrovė jas tinkamai įvykdė, todėl bendrovei negali kilti pareiga grąžinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

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 iš bendrovės sąskaitos pareiškėjos inicijuotų ir

bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų, t. y. 14 666 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 14 666 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 pareiškėjai 2022 m. sausio 13 d. atliekant pirmąją mokėjimo operaciją, jai buvo nurodoma, kad mokėjimo operacija gali būti atliekama sukčiams, todėl pareiškėja turėjo nurodyti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš šešių pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių. Iš bendrovės pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėja pasirinko variantą, kad mokėjimo operacija bus atliekama į saugią sąskaitą. Po šio atlikto veiksmo pareiškėjai buvo išsiųstas papildomas pranešimas, kuris įspėjo apie galimą sukčiavimo ataką. Svarbu pažymėti tai, kad pranešime pareiškėjai buvo sudaryta galimybė susipažinti su visuotinai paplitusių bei vykdomų sukčiavimo atakų aprašymais bendrovės interneto tinklalapyje arba pasikonsultuoti dėl atliekamos mokėjimo operacijos su bendrovės klientų aptarnavimo specialistais, tačiau pareiškėja ignoravo pranešime pateiktus duomenis ir pasirinko atlikti pirmąją mokėjimo operaciją. 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 ignoravo minėtus pranešimus ir inicijavo bei 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 vykdyti 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