



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-09-02 Nr. 429-420  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*)<sup>1</sup> (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2022 m. sausio 18 d. – 2022 m. vasario 14 d. laikotarpiu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos keturios mokėjimo operacijos (3 000 Eur, 2 000 Eur, 5 000 Eur ir 20 000 Eur) į mokėjimų gavėjo *Ramp* atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – mokėjimo operacijos).

2022 m. gegužės 16 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka. Pareiškėjas teigė, kad su juo susisiekė bendrovės *Vexomarkets.com* brokeriai ir įkalbėjo pareiškėją investuoti ir įsigyti kriptovaliutos. Pareiškėjas teigia, kad bendraudamas su minėtais asmenimis neparsisiuntė jokių trečiųjų šalių programėlių, tačiau tretieji asmenys galėjo matyti pareiškėjo kompiuterį per internetinę vaizdo kamerą. Pareiškėjas nurodė, kad tretieji asmenys jam teikė instrukcijas, o jis pats atliko mokėjimo operacijas. Pareiškėjas teigė, kad, supratęs, jog galimai tapo sukčių auka, bandė persivesti investuotas lėšas, tačiau jam to padaryti nepavyko. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašė banko pradėti tyrimą ir grąžinti mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo investicinio sukčiavimo. Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas papildomai susisiekė su pareiškėju ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį, taip pat nurodė, kad pareiškėjas turi kreiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 m. gegužės 19 d. bankas susisiekė su mokėjimo operacijų naudos gavėju banku, siekdamas padėti pareiškėjui atgauti prarastas lėšas, tačiau gavėju bankas nurodė, kad minėtos lėšos jau buvo realizuotos.

2022 m. birželio 18 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame informavo, kad priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjo prarastų lėšų. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti atliekant mokėjimo operacijas pareiškėjo prarastas lėšas, t. y. grąžinti 30 000 Eur. Pareiškėjas teigia, kad tretieji asmenys įtikino jį, kad jis turėtų atlikti mokėjimo operacijas ir investuoti į kriptovaliutą, kurią vėliau turėjo pervesti tretiesiems asmenims. Pareiškėjas pažymi, kad sukčiai, naudodamiesi vaizdo kamera, teikė visas instrukcijas, kaip pareiškėjas turėtų atlikti mokėjimo operacijas. Pareiškėjas akcentuoja tai, kad tik atlikęs minėtus veiksmus suprato, kad tiek mokėjimo operacijos, tiek ir vėlesni kriptovaliutų pervedimai nebuvo panaudoti tam tikslui, dėl kurio pareiškėjas juos atliko, t. y. lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas nurodo ir tai, kad sistemos, į kurias buvo atlikti kriptovaliutų pervedimai, yra sukurtos trečiųjų asmenų tam, kad jie galėtų pasisavinti pareiškėjo lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei

<sup>1</sup> *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

įtartiną mokėjimo operacijų pobūdį ir kad atlikus minėtus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka ir praras pervestas lėšas. Bankas pažymi, kad, atsižvelgdamas į pastaruoju metu augantį sukčiavimo atvejų skaičių, įdiegė (ir pradėjo naudoti) atnaujintą automatizuotą APP (angl. *Authorised push payment*) saugumo sistemą, padedančią laikinai sustabdyti didesne sukčiavimo rizika pasižyminčias mokėjimo operacijas, o klientams pateikiami papildomi įspėjimai bei klausimai.

Bankas akcentuoja, kad atliekant vidinį tyrimą buvo tikrinama, ar mokėjimo operacijų metu sistema buvo aktyvuota ir veiksminga. Banko vidinių sistemų duomenimis, pareiškėjui atliekant pirmąją mokėjimo operaciją, banko APP saugumo sistema buvo sėkmingai aktyvuota, t. y. 2022 m. sausio 18 d., pareiškėjui inicijavus mokėjimo operaciją, buvo išsiųstas pranešimas, kuris įspėjo apie galimai pareiškėjo atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką. Remiantis pareiškėjui išsiųstu APP saugumo sistemos pranešimu, pareiškėjas 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*“. Banko teigimu, „pareiškėjui pasirinkus 1 variantą ir tokiu būdu nurodžius mokėjimo operacijos paskirtį, jam papildomai buvo išsiųstas pranešimas, kuris nurodė galimus tolimesnius pareiškėjo pasirinkimo variantus: 1) susipažinti su visuotinai paplitusių bei vykdomų sukčiavimo atakų aprašymais banko internetiniame tinklalapyje; 2) pasikonsultuoti dėl atliekamos mokėjimo operacijos su banko klientų aptarnavimo specialistais; 3) nutraukti mokėjimo operacijos vykdymą; 4) nepriklausomai nuo visų įspėjimų bei, pareiškėjui suprantant, sąmoningai prisiimant riziką ir su ja susijusius galimus neigiamus padarinius, patvirtinti bei įvykdyti mokėjimo operaciją.“ Bankas nurodė, kad pareiškėjas 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, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėjas nepatikrino, ar investavimo platforma, kaip investavimo veiklą vykdanči įmonė, yra patikima. Bankas nurodo, kad mokėjimo operacijos nebuvo atliktos tą pačią dieną (tarp pirmosios ir paskutinės mokėjimo operacijos yra mėnesio laiko tarpas), todėl mokėjimo operacijos negali būti vertinamos kaip skubotos, neapgalvotos ar išprovokuotos sukčių. Dėl šios priežasties, atsižvelgdamas į visas aplinkybes, bankas nurodo, kad pareiškėjas šioje situacijoje nebuvo tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, todėl pareiškėjo elgesys privalo būti vertinamas kaip aplaidus.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga grąžinti mokėjimo operacijų sumas kiltų tik tokiu atveju, jei mokėjimo operacijos būtų neautorizuotos ir (arba) įvykdytos netinkamai. Banko nuomone, mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos (taip nurodo pats pareiškėjas), o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl bankui negali kilti pareiga grąžinti tinkamai autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

**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 banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti iš banko sąskaitos pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 30 000 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) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad tiek pats pareiškėjas, tiek bankas neginčija

mokėjimo operacijų autorizuotumo, t. y. neginčija fakto, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos pareiškėjo aktyviais veiksmais ir su pareiškėjo sutikimu bei valia. 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 pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negrąžino bankas.

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.

Banko 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 bankas pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjo duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo mokėjimo operacijas gavėjui. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti 30 000 Eur pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui 2022 m. sausio 18 d. atliekant pirmąją mokėjimo operaciją, buvo nurodoma, kad mokėjimo operacija gali būti atliekama sukčiams, todėl pareiškėjas turėjo nurodyti mokėjimo operacijos paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš šešių pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių. Iš banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas pasirinko variantą, kad mokėjimo operacija bus atliekama į saugią sąskaitą. Po šio atlikto veiksmo pareiškėjui buvo išsiųstas papildomas pranešimas, kuris įspėjo apie galimą sukčiavimo ataką. Svarbu pažymėti tai, kad pranešime pareiškėjui buvo sudaryta galimybė susipažinti su visuotinai paplitusių bei vykdomų sukčiavimo atakų aprašymais banko interneto tinklalapyje arba pasikonsultuoti dėl atliekamos mokėjimo operacijos su banko klientų aptarnavimo specialistais, tačiau pareiškėjas ignoravo pranešime pateiktus duomenis ir pasirinko atlikti pirmąją mokėjimo operaciją. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų mokėjimo operacijos

tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas ignoravo minėtus pranešimus ir inicijavo bei autorizavo pirmąją mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugražinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. gegužės 19 d. bankas kreipėsi į naudos gavėjo banką, tačiau mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes, kaip 2022 m. gegužės 20 d. atsakyme pažymėjo naudos gavėjo bankas, lėšos jau buvo realizuotos.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjo mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bankui 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