



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-11-11 Nr. 429-574  
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. balandžio 28 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo atliktos dvi mokėjimo operacijos (7 272,98 GBP (Didžiosios Britanijos svarų sterlingų) ir 1 223,67 GBP) (toliau – mokėjimo operacijos), nurodytas lėšų gavėjas – pareiškėjas. Bankas mokėjimo operacijas įvykdė ir lėšas pervedė į nurodytą sąskaitą.

Tą pačią dieną po kelių valandų pareiškėjas kreipėsi į banką, nuroydamas, kad tapo sukčiavimo auka ir visas savo lėšas pervedė į nežinomo asmens sąskaitą. Pareiškėjas prašė banko stabdyti ar atšaukti jo inicijuotas mokėjimo operacijas, gražinti mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėjas banką informavo, kad anksčiau tą pačią dieną sulaukė skambučio telefonu iš asmenų, prisistačiusių tarptautinės įmonės „Amazon“ atstovais (saugumo pareigūnais). Minėti asmenys pareiškėjui nurodė, kad, naudodamiesi pareiškėjo paskyra „Amazon“, tretieji asmenys neva siekia pirkti telefonus. Siekiant sustabdyti tariamą pirkimą, pareiškėjui buvo nurodyta pervesti lėšas iš banko sąskaitos į kitą, tariamai pareiškėjo vardu atidarytą sąskaitą. Pareiškėjas į lėšų gavėjų sąrašą pridėjo skambinusių asmenų nurodytą sąskaitą ir į ją atliko mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 8 496,65 GBP. Atlikęs mokėjimus, pareiškėjas suprato, kad tapo sukčių auka. Minėtas aplinkybes pareiškėjas nurodė ir per platformą „Action Fraud“ pateiktame pranešime apie nusikaltimą.

Bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką dėl mokėjimo operacijų lėšų gražinimo, tačiau buvo informuotas, kad lėšų gavėjo sąskaitoje lėšų nebėra. Pareiškėją bankas informavo, kad negražins paties pareiškėjo autorizuotų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad tapo sukčiavimo (angl. *authorised push payment fraud*) auka ir buvo išprovokuotas autorizuoti mokėjimus tretiesiems asmenims<sup>2</sup>. Pareiškėjas teigia 2022 m. balandžio 28 d. sulaukęs skambučio iš tarptautinės įmonės „Amazon“ su pasiūlymu pirkti prekių. Skambinęs asmuo per nuotolinės kontrolės programėlę prisijungė prie pareiškėjo telefono ir atliko mokėjimo operacijas. Atlikus mokėjimo operacijas, pareiškėjas negavo prekių ar paslaugų, už kurias manė mokantis, taip pat suprato, kad tariamas prekybininkas yra netikra įmonė.

Pareiškėjas nurodė, kad turi teisę į nuostolių atlyginimą, remiantis Jungtinėje Karalystėje taikomu Sąlyginio nuostolių atlyginimo modelio kodeksu (angl. *Contingent Reimbursement Model Code*). Pareiškėjas kėlė klausimus, ar bankas naudojo tinkamas saugumo sistemas ir kaip jos suveikė mokėjimo operacijų atžvilgiu. Taip pat pareiškėjas kėlė klausimus, ar bankas tinkamai vertino su klientais susijusias rizikas, kai atidarė sąskaitas sukčiavusiems klientams, ar bankui buvo žinoma apie jo klientų galimą sukčiavimą. Pareiškėjas prašė, kad bankas sugražintų atliekant mokėjimo operacijas pervestas lėšas, o nesant galimybės, atlygintų nuostolius.

<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*.

<sup>2</sup> Angl. „I have been induced to authorise payments to a third party“.

Bankas pateiktame atsiliepime su pareiškėjo reikalavimais nesutiko ir atkreipė dėmesį į tai, kad prašyme Lietuvos bankui pareiškėjas nurodė kitokias mokėjimo operacijų inicijavimo aplinkybes, nei iš karto po jų nurodė susirašinėdamas su banku ir tą pačią dieną portale „Action Fraud“ pateiktame pranešime apie nusikaltimą. Banko teigimu, sąmoningai iškreipdamas aplinkybes, pareiškėjas galimai siekia jam palankesnio įvykių vertinimo.

Banko teigimu, remiantis jo vidinių sistemų informacija apie pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje atliktus veiksmus, kiekvienos mokėjimo operacijos inicijavimo metu prie pareiškėjo mokėjimo sąskaitos banke buvo prisijungta pasinaudojant biometriniiais duomenimis (t. y. piršto antspaudu) iš to paties mobiliojo įrenginio (kuris ne kartą pareiškėjo naudotas ir vėliau, naudojantis banko paslaugomis). Be to, nuo prisijungimo prie pareiškėjo mokėjimo sąskaitos banke, panaudojant piršto antspaudą, iki kiekvienos iš dviejų mokėjimo operacijos inicijavimo prie pareiškėjo mokėjimo sąskaitos banke nebuvo prisijungta su jokių kitu pašaliniu įrenginiu.

Bankas pažymėjo, kad net kelis kartus pareiškėją įspėjo dėl galimai įtartino mokėjimo operacijų pobūdžio, užfiksuoto banko sistemose. Pirmą kartą bankas įspėjo pareiškėją, šiam pridėjus paskyroje naują lėšų gavėją, tada bankas išsiuntė pranešimą, kad įvesti naujo gavėjo (sąskaitos turėtojo) duomenys (vardas ir pavardė) neatitinka nurodyto sąskaitos numerio, todėl siūloma patikrinti duomenis. Pareiškėjui tęsiant veiksmus, bankas pareiškėjo pasiteiravo, ar jis tikrai pasitiki nurodytu lėšų gavėju, ir įspėjo, kad yra tikimybė dėl galimo sukčiavimo prarasti lėšas. Pareiškėjas nutarė tęsti operacijas. Vis dėlto, banko sistemose užfiksuotas galimai įtartina operacija, pirmoji mokėjimo operacija buvo sustabdyta. Pareiškėjas buvo informuotas apie galimai jo atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką ir jam buvo pateikti klausimai dėl mokėjimo paskirties. Pareiškėjui pasirinkus pirmąją mokėjimo operaciją atspindinčią paskirtį, pareiškėjui buvo pasiūlyta gauti papildomą informaciją apie sukčiavimus, pasikonsultuoti. Vis dėlto, saugumo sistemos duomenimis, pareiškėjas atmetė jam siūstus saugumo sistemos įspėjimus ir patvirtino pirmąją mokėjimo operaciją. Pareiškėjui inicijuojant antrąją mokėjimo operaciją, buvo laikoma, jog ši mokėjimo operacija yra atliekama jau patvirtintam naudos gavėjui (angl. *trusted beneficiary*).

Taigi, mokėjimo operacijos buvo autorizuotos paties pareiškėjo ir bankas šias operacijas tinkamai įvykdė. Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas prieš atliekant mokėjimo operacijas buvo informuotas, kad jos bus įvykdytos per kelias sekundes. Taigi, pareiškėjui susisiekus su banku po kelių valandų nuo mokėjimo operacijų inicijavimo, jos objektyviai nebegalėjo būti atšauktos ar sustabdytos.

Bankas pažymėjo, kad, nepaisant to, kad pareiškėjas pats autorizavo mokėjimo operacijas, banko nuomone, pareiškėjo veiksmams buvo būdingas ir didelis neatsargumas. Bet kuriam pakankamai atidžiam ir rūpestingam asmeniui, sulaukusiam tariamo „Amazon“ atstovo skambučio dėl tariamo asmeninės paskyros saugumo pažeidimo prekybos platformoje, turėtų kilti pagrįstų abejonių, kodėl internetinės prekybos įmonės atstovas liepia pervesti banko sąskaitoje esančias lėšas į naujai atidarytą mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje, kodėl nėra rekomenduojama susisiekti su dabartine asmens finansų įstaiga dėl saugumo priemonių pritaikymo ir pan.

#### K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padarytu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš pareiškėjo sąskaitos banke įvykdytų mokėjimo operacijų sumą – 8 496,65 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.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas savo kreipimesi remiasi Sąlyginio nuostolių atlyginimo modelio kodeksu (angl. *Contingent Reimbursement Model Code*). Minėtas dokumentas nėra Lietuvos Respublikoje galiojantis teisės aktas. Lietuvos banko turimais duomenimis, šis dokumentas dalies finansų rinkos dalyvių yra taikomas Jungtinėje Karalystėje. Lietuvos bankas neturi duomenų, kad šis dokumentas būtų taikomas ir sukurtų teises pareigas Lietuvos Respublikoje įsteigtam ir veiklą vykdančiam bankui, su kuriuo kilęs vartojimo ginčas nagrinėjamas šioje byloje. Dėl šios priežasties ginčo nagrinėjimo metu minėto kodekso nuostatos nebus taikomos.

Iš šalių pateiktos informacijos ir dokumentų matyti, kad tarp jų nėra ginčo dėl to, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos, naudojantis pareiškėjo žinioje buvusiu mobiliuoju įrenginiu ir pareiškėjo biometriniais duomenimis (piršto antspaudu). Nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė šiek tiek kitokias aplinkybes nei iki tol (kad prie jo mobiliojo telefono buvo prisijungta naudojantis nuotolinės prieigos programa), pareiškėjas nekeičia pozicijos, kad tuo metu siekė atlikti mokėjimo operacijas į nurodytą sąskaitą ir savo veiksmais, ne vieną kartą pridėdamas piršto antspaudą prie telefono, šalių sutartu būdu davė sutikimą atlikti operacijas ir pateikė bankui atitinkamus mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas. 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 bus vertinamos kaip tinkamai autorizuotos.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti 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. 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, mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Šiame kontekste taip pat pažymėtina, kad finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėją. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, vykdydamas pateiktą mokėjimo operaciją, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo operacijos duomenų teisingumą atsako mokėtojas.

Banko Privatiams 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 nurodoma mokėtojo pateikiamų duomenų apie gavėją reikšmė ir mokėtojo atsakomybė už juos: „Kai įvedate lėšų gavėjo duomenis, įsitikinkite, kad jie teisingi. Jeigu jie nėra teisingi, mokėjimas gali būti atidėtas arba jūs galite prarasti pinigus, juos pervedus į neteisingą sąskaitą. 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.“

Vis dėlto, kaip matyti šiuo atveju, net ir bankui neturint teisės aktų nustatytos pareigos

tikrinti mokėtojo nurodytų duomenų, banko sistemos fiksavo neatitikimą tarp naujai pareiškėjo įvesto lėšų gavėjo vardo, pavardės ir sąskaitos numerio. Pareiškėjui buvo pateiktas įspėjimas, siūloma pasitikrinti duomenis. Pareiškėjui tęsiant veiksmus, bankas pareiškėjo pasiteiravo, ar jis tikrai pasitiki nurodytu lėšų gavėju, ir įspėjo, kad yra tikimybė dėl galimo sukčiavimo prarasti lėšas. Pareiškėjas nutarė tęsti operacijas. Vis dėlto, banko sistemoms užfiksavus galimai įtartiną operaciją, pirmoji mokėjimo operacija buvo sustabdyta. Pareiškėjas buvo informuotas apie galimai jo atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką ir pareiškėjui buvo pateikti klausimai dėl mokėjimo paskirties, siūloma gauti papildomos informacijos, pasikonsultuoti. Nepaisydamas įspėjimų, pareiškėjas patvirtino pirmąją mokėjimo operaciją. Pareiškėjui inicijuojant antrąją mokėjimo operaciją, buvo laikoma, jog ši mokėjimo operacija yra atliekama jau patvirtintam naudos gavėjui (angl. *trusted beneficiary*). Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė į nurodytą gavėjo sąskaitą.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad banko saugumo sistemos užfiksavo mokėjimo operacijas ir net kelis kartus siuntė pareiškėjui įspėjimus dėl galimai įtartinų aplinkybių, galimo sukčiavimo, tačiau pareiškėjas minėtų įspėjimų nepaisė ir inicijavo mokėjimo operacijas.

Nors kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas kelia klausimus dėl to, ar bankas tikrino duomenis apie lėšų gavėją, atidarant jo sąskaitą banke, iš ginčo duomenų spręstina, kad lėšų gavėjo sąskaita buvo ne banke, o kitoje finansų įstaigoje.

Autorizuotų mokėjimo operacijų atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjami atveju nėra aktualūs, nes ginčijamas mokėjimo operacijas iš savo sąskaitos tiesiogiai inicijavo pats pareiškėjas. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas sprendimą priima įvertinęs ginčo šalių pateiktus konkrečius įrodymus. Ginčo byloje nėra duomenų, kurie leistų pagrįstai konstatuoti, kad nagrinėjami atveju bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, pažeidė savo pareigas ir dėl tokių pažeidimų bankui kilo (galėtų kilti) pareiga kompensuoti pareiškėjui autorizuotų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, atlyginti nuostolius.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai priėmė vykdyti pareiškėjo inicijuotas ir tinkamai autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, jas įvykdė ir atsisakė kompensuoti pareiškėjui šių operacijų sumas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimus ir rekomenduoti bankui kompensuoti ginčijamų mokėjimo operacijų sumų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas yra 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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis