



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-11-23 Nr. 429-590
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. birželio 4 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos keturios mokėjimo operacijos (5000 GBP, 9900 GBP, 8250 GBP ir 19800 GBP) į skirtingų mokėjimų gavėjų atsiskaitomąją sąskaitą (toliau – mokėjimo operacijos).

Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka. Pareiškėjas teigė, kad su juo telefonu susisiekė asmenys, prisistatę banko darbuotojais ir prašė pervesti lėšas į naują, saugią sąskaitą. Anot pareiškėjo, skambinę asmenys nurodė, kad jo atžvilgiu yra vykdoma ataka, todėl lėšos turi būti pervestos į kitą sąskaitą. Pareiškėjas taip pat pažymėjo, kad skambinančiojo telefono numeris, įvedus į paiešką internete, buvo rodomas, kaip *Revolut Ltd* įmonei priklausantis telefono numerius. Pareiškėjas nurodė, kad jis pats atliko mokėjimo operacijas ir patvirtino, kad jis sekė trečiųjų asmenų nurodymus, kaip mokėjimo operacijos turi būti atliktos.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo sukčiavimo. Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas mobiliąja programėle pasiteiravo pareiškėjo, ar jis savo telefone įdiegė kokią nors trečiųjų asmenų pasiūlytą įrangą, pvz. „Anydesk“, „TeamViewer“, ir ar atskleidė kokią kitą informaciją, tačiau pareiškėjas tai paneigė. Pareiškėjui buvo pasiūlyta dėl galimo sukčiavimo atvejo taip pat kreiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 m. birželio 8 d. bankas, nustatęs, kad viena iš mokėjimo operacijų (5000 GBP) buvo atlikta banko viduje ir kad pervestos lėšos mokėjimo operacijos gavėjo sąskaitoje vis dar yra, gražino pareiškėjui mokėjimo operacijos metu pervestą 5000 GBP sumą. Taip pat bankas susisiekė su savo išoriniu mokėjimų partneriu dėl likusių mokėjimo operacijų gražinimo, tačiau lėšų pervedimų atšaukti nepavyko ir lėšų gražinimas buvo neįmanomas.

2022 m. birželio 21 d. bankas priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjui mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų sumos, nes nustatė, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka. Taip pat bankas nurodė, kad dėjo pastangas, jog pareiškėjas mokėjimo operacijų neatliktų, tačiau pareiškėjas vis tiek jas atliko savo iniciatyva.

Po priimto sprendimo pareiškėjas 2022 m. liepos 5 d. ir 2022 m. rugpjūčio 14 d. pakartotinai kreipėsi į banką ir prašė peržiūrėti priimtą sprendimą. Tačiau atitinkamai bankas 2022 m. liepos 6 d. ir 2022 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėjui pateikė atsakymus, kuriuose nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir jis keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti atliekant mokėjimo operacijas pareiškėjo prarastas lėšas, t. y. gražinti 37 962,90 Eur. Pareiškėjas teigia, kad su juo susisiekė tretieji asmenys, kurie prisistatė kaip banko darbuotojai. Dėl šios

¹ *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*.

priežasties, pareiškėjas nurodo, kad jis buvo įtikintas atlikti mokėjimo operacijas tam, kad apsaugotų savo lėšas. Pareiškėjas nurodo, kad dėl šios priežasties, bankas turėtų gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Pareiškėjas taip pat nurodo, kad bankas gražino dalį mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, t. y. 5000 GBP. Pareiškėjo nuomone, tai tik patvirtina, kad bankas prisiėmė atsakomybę ir turi gražinti visas jo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjas net kelis kartus buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartą 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 didesnę sukčiavimo riziką 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 pirmąsias mokėjimo operacijas naujiems gavėjams, banko APP saugumo sistema buvo sėkmingai aktyvuota, t. y. 2022 m. birželio 4 d., pareiškėjui inicijavus 9900 GBP ir 19800 GBP mokėjimo operacijas, buvo išsiųsti pranešimai, kurie įspėjo apie galimai pareiškėjo atžvilgiu vykdomą sukčiavimo ataką. Remiantis pareiškėjui išsiųstais APP saugumo sistemos pranešimais, 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 6 variantą, t. y. „Kita“ ir tokiu būdu nurodžius mokėjimo operacijos paskirtį, jam papildomai buvo išsiųstas pranešimas, kad pareiškėjas turi būti itin budrus, jei: 1) su juo netikėtai susisiektų Didžiosios Britanijos valstybinių institucijų atstovai; 2) jis buvo paprašytas skubiai atlikti mokėjimo operacijas; 3) jam buvo grasinta bandomis ar areštu; 4) jo buvo paprašyta ignoruoti šį pranešimą. Bankas nurodo, kad pareiškėjas, suprasdamas ir sąmoningai prisiimdamas riziką bei su ja susijusius galimus neigiamus padarinius, pasirinko antrąjį variantą ir autorizavo mokėjimo operacijas.

Bankas taip pat pažymi, kad pirmoji mokėjimo operacija (5000 GBP) buvo atlikta banko viduje, t. y. kitam banko vartotojui, todėl ši mokėjimo operacija buvo traktuojama kaip momentinis mokėjimas. Taigi, bankas nurodo, kad ir atliekant šią mokėjimo operaciją pareiškėjas buvo informuotas iššokančiu pranešimu apie galimai abejotiną bei įtartą numatomos mokėjimo operacijos pobūdį bei klausiamas, ar jis pasitiki lėšų gavėju. Tačiau, banko teigimu, pareiškėjas ignoravo ir šį pranešimą bei autorizavo mokėjimo operaciją.

Taigi, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas atmetė jam atsiųstus APP saugumo sistemos pranešimus ir pats savo iniciatyva patvirtino ir įvykdė mokėjimo operacijas. Be to, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas nurodė, kad jis pats atliko ir autorizavo mokėjimo operacijas. Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos (taip nurodo pats pareiškėjas), o bankas jas tinkamai įvykdė, todėl bankui negali kilti pareiga gražinti 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 gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 37 962,90 Eur.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar *pareiškėjos atliktos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui mokėjimo operacijų metu tretiesiems asmenims pervestas lėšas*.

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. Bankas papildomai pateikė duomenis, kad prie pareiškėjo paskyros buvo prisijungęs tik pats pareiškėjas, todėl tretieji asmenys neturėjo galimybės atlikti mokėjimo operacijų. 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 37 962,90 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. birželio 4 d. atliekant pirmąsias mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams, buvo nurodoma, kad mokėjimo operacijos gali būti atliekamos 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 „*Something Else*“, t. y. „Kita“. Po šio atlikto veiksmo pareiškėjui buvo išsiųstas papildomas pranešimas, kuris įspėjo apie galimą sukčiavimo ataką. Svarbu pažymėti tai, kad jam papildomai buvo išsiųstas pranešimas, kad pareiškėjas turi būti itin budrus, jei: 1) su juo netikėtai susisiektų Didžiosios Britanijos valstybinių institucijų atstovai; 2) jis buvo paprašytas skubiai atlikti mokėjimo operacijas; 3) jam buvo grasinta bandomis ar areštu; 4) jo buvo paprašyta ignoruoti šį pranešimą. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pasirinko antrąjį variantą, t. y. kad jis buvo paprašytas skubiai atlikti mokėjimo operacijas, tačiau vis tiek pats savo iniciatyva atliko mokėjimo operacijas.

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 grąžinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 5000 GBP mokėjimo operacija buvo atlikta banko viduje, t. y. kitam banko klientui. Dėl šios priežasties, bankas, įvertinęs tai, kad lėšų gavėjo sąskaitoje pervestos lėšos dar buvo, jas grąžino pareiškėjui. Taip pat bankas pateikė duomenis ir apie tai, kad jis bandė atšaukti kitas mokėjimo operacijas ir sugrąžinti pareiškėjui mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų atgauti nepavyko. Galiausiai svarbu pažymėti tai, kad priešingai nei teigia pareiškėjas, visi aukščiau paminėti veiksmai nereiškia, kad bankas prisiėmė atsakomybę ir turi grąžinti visas pareiškėjo prarastas lėšas. Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo visas pastangas tam, kad pareiškėjui padėtų susigrąžinti pareiškėjo savo noru pervestas lėšas. Dėl šios priežasties, darytina išvada, kad pareiškėjo pateikti argumentai, jog bankas grąžinęs dalį lėšų privalo grąžinti ir likusią yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdomi 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.