



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-01-11 Nr. 429-25
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. gruodžio 15 d. iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta 9 729,24 Eur mokėjimo operacija visų pirma į vidinę banke esančią, o vėliau iš karto ir į kitoje finansų įstaigoje atidarytą atsiskaitomąją sąskaitą, naudos gavėja yra Y. Y. (toliau – mokėjimo operacija).

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo sukčių auka. Pareiškėja teigė, kad su ja telefonu susisiekė asmenys, prisistatę banko darbuotojais, ir prašė pervesti lėšas į naują, saugią sąskaitą. Anot pareiškėjos, skambinę asmenys nurodė, kad jos atžvilgiu yra vykdoma sukčiavimo ataka, todėl lėšos turi būti pervestos į kitą sąskaitą. Pareiškėja taip pat pažymėjo, kad skambinančiojo telefono numeris, įvedus į paiešką internete, buvo rodomas kaip bankui priklausantis telefono numerius. Pareiškėja nurodė, kad pokalbio metu tretieji asmenys akcentavo būtinybę pareiškėjos sukauptas lėšas banke pervesti į kitą atidarytą mokėjimo sąskaitą tam, kad būtų išvengta lėšų praradimo rizikos. Pareiškėja nurodė pati atlikusi mokėjimo operaciją ir patvirtinto vykdytųjų trečiųjų asmenų nurodymus, kaip mokėjimo operacija turi būti atlikta.

Gavęs pareiškėjos kreipimąsi, bankas pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo sukčiavimo. Įvertinęs pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas pasiūlė pareiškėjai dėl galimo sukčiavimo atvejo kreiptis ir į teisėsaugos institucijas.

Tyrimo metu bankas siekė sugrąžinti pareiškėjos tretiesiems asmenims pervestas lėšas, tačiau mokėjimo operacijos metu į banke atidaryto kito naudos gavėjo sąskaitą pervestos lėšos jau buvo pervestos į išorinę mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje.

Siekdamas padėti atgauti prarastas lėšas, bankas papildomai susisiekė ir su išorinio pervestos mokėjimo operacijos naudos gavėjo banku, tačiau 2021 m. gruodžio 17 d. naudos gavėjo bankas pranešė, jog nepavyko lokalizuoti mokėjimo operacijos ir surasti pareiškėjos lėšų.

2021 m. gruodžio 24 d. bankas priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjai mokėjimo operacijos metu prarastų lėšų sumos, nes nustatė, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka. Taip pat bankas nurodė dėjęs pastangas, kad pareiškėja mokėjimo operacijos neatliktų, tačiau pareiškėja vis tiek ją atliko savo iniciatyva.

Po priimto sprendimo pareiškėja 2021 m. gruodžio 29 d. pakartotinai kreipėsi į banką ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2022 m. sausio 10 d. pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo rekomenduoti bankui grąžinti atliekant mokėjimo operaciją pareiškėjos prarastas lėšas, t. y. grąžinti 9 729,24 Eur. Pareiškėja teigia,

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*.

kad su ja susisiekė banko darbuotojais prisistatę tretieji asmenys ir įtikino atlikti mokėjimo operaciją tam, kad pareiškėja apsaugotų savo lėšas. Pareiškėjos manymu, dėl šios priežasties bankas turėtų gražinti pareiškėjos prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėja buvo tinkamai informuota apie abejotiną bei įtartą mokėjimo operacijos pobūdį ir kad atlikus minėtą mokėjimą egzistuoja reali tikimybė, kad pareiškėja 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 nurodo, kad pareiškėja prieš jai atliekant mokėjimo operaciją buvo įspėta apie galimą riziką pridėdant naują naudos gavėją, jeigu jis nėra gerai pažįstamas. Prieš atliekant mokėjimo operaciją pareiškėjos buvo prašoma patvirtinti, kad ji pasitiki gavėją, kuriai inicijuoja mokėjimo operaciją. Pareiškėja patvirtino, kad nori nurodytai gavėjai pervesti lėšas. Bankas teigė, kad pareiškėjai prieš atliekant mokėjimo operaciją banko pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nėra tikra, kokiam asmeniui yra atliekamas mokėjimas, ji gali tapti sukčių auka, o mokėjimas gavėją pasieks nedelsiant.

Bankas taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėja, pridėdama naują lėšų gavėją, kuriai inicijavo mokėjimo operaciją, patvirtino, kad gavėjas yra patikimas, banko automatinė saugumo sistema mokėjimo operaciją naujai naudos gavėjai atpažino kaip galimai rizikingą ir (arba) neteisėtą ir ją atmetė. Atmetus pateiktą mokėjimo operaciją pareiškėjai buvo nurodyta, jog, identifikavus, kad teikiama mokėjimo operacija galimai rizikinga, ji buvo atmesta siekiant apsaugoti pareiškėjos interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėja nori, gali atlikti mokėjimo operaciją dar kartą ir operacija nebus atmesta. Tačiau, jei paaiškės, jog šios mokėjimo operacijos buvo atliktos sukčiaujantiems asmenims, pareiškėja gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėja nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti mokėjimo operacijas.

Bankas pažymi ir tai, kad siekė atgauti pareiškėjos prarastas lėšas ir vidinio tyrimo metu kreipėsi į mokėjimo operacijos gavėjo finansų įstaigą, tačiau iš jos buvo gautas atsakymas, kad lėšų rasti nepavyko.

Taigi, bankas pažymi, kad pati pareiškėja ignoravo jai atsiųstus APP saugumo sistemos pranešimus ir pati savo iniciatyva patvirtino ir įvykdė mokėjimo operacijas. Be to, pareiškėja nurodė pati atlikusi ir autorizavusi mokėjimo operacijas. Apibendrinamas bankas nurodo, kad mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota (taip nurodo pati pareiškėja), o bankas ją tinkamai įvykdė, todėl bankui negali kilti pareiga gražinti tinkamai autorizuotos mokėjimo operacijos 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 banko atsisakymo pareiškėjai gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjos inicijuotų ir banko įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. 9729,24 Eur.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjos atlikta mokėjimo operacija buvo tinkamai įvykdyta ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai mokėjimo operacijos 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 pati pareiškėja, tiek bankas neginčija mokėjimo operacijos autorizuotumo, t. y. neginčija fakto, kad mokėjimo operacija buvo atlikta pareiškėjos aktyviais veiksmais ir su pareiškėjos sutikimu bei valia. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijos tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotos ir banko įvykdytos mokėjimo operacijos 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 pareiškėjos inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė pagal pareiškėjos mokėjimo nurodyme pateiktus gavėjo duomenis. Pareiškėja neneigia, kad pati inicijavo mokėjimo operaciją gavėjui. Bankas papildomai pateikė duomenis, kad prie pareiškėjos paskyros buvo prisijungusi tik pati pareiškėja, todėl tretieji asmenys neturėjo galimybės atlikti mokėjimo operacijos. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotą mokėjimo operaciją.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotą mokėjimo operaciją bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti 9 729,24 Eur pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja patvirtino naudoti gavėją. Bankas pateikė duomenis, kad mokėjimo operacija buvo identifikuota kaip galimai rizikinga ir neteisėta, todėl buvo atmesta, apie tai buvo informuota ir pareiškėja – jai buvo išsiųstas pranešimas. Pranešime, be kita ko, pareiškėjai buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėja nori, gali atlikti mokėjimo operaciją pakartotinai ir tada mokėjimo operacija nebus atmesta, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimas buvo atliktas sukčiams, pareiškėja gali prarasti

savo lėšas².

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati pakartotinai inicijavo ir autorizavo mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai gražinti mokėjimo operacijos metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugražinti mokėjimo operacijos metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad bankas kreipėsi į mokėjimo operacijos gavėjo finansų įstaigą tam, kad susigražintų lėšas, tačiau 2021 m. gruodžio 17 d. naudos gavėjo bankas pranešė, jog nepavyko rasti mokėjimo operacijos sumos.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdant pareiškėjos mokėjimo operaciją laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius dėl atliktos mokėjimo operacijos 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

² Pranešimo tekstas anglų kalba: „Our systems have identified your transactions as highly suspicious. We declined it to protect you. If you decide to make the payment again anyway, you can, and we won't decline it. As we have warned you this transaction is highly suspicious and to not make the 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: <https://takefive-stopfraud.org.uk/>“