



**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 – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Payments UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. sausio 13 d. – 2022 m. vasario 5 d. laikotarpiu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios bendrovėje, buvo atliktos penkios mokėjimo operacijos (5 000 Eur, 5 990 Eur, 5 480 Eur, 3 420 Eur ir 3 300 Eur) į skirtingų mokėjimo gavėjų atsiskaitomasias sąskaitas (toliau – mokėjimo operacijos).

2021 m. kovo 9 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę ir nurodė, kad galimai jo sąskaitą perėmė sukčiai. Pareiškėjas teigia, kad bendra iš jo išviliota pinigų suma siekia 23 190 Eur. Pareiškėjas nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atliktos mokėjimo operacijos į *Bittrex Global* ir *Binance* atsiskaitomasias sąskaitas. Pareiškėjas informavo, kad su juo susisiekė kriptovaliutų platformos *Ingoinvest* darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas nurodė turėjęs sumokėti pradinį 250 USD mokesį, o vėliau jam turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis *Anydesk* nuotolinio valdymo programa. Pareiškėjas teigia sutikęs su pasiūlymu, papildęs savo atsiskaitomąją sąskaitą ir parsisiuntęs *Anydesk* programėlę. Pareiškėjui buvo pasiūlyta atlikti lėšų pervedimus lėšų gavėjui *Ingoinvest*, tačiau jis atsisakė tai padaryti. Pareiškėjas teigė, kad norint išimti investavimo platformoje esančias lėšas iš jo buvo reikalaujama prisijungimo prie jo asmeninės mokėjimo sąskaitos. Pareiškėjas akcentavo nežinojęs, kad taip naudojantis *AnyDesk* programine įranga tretiesiems asmenims tapo žinomi pareiškėjo konfidencialūs asmens duomenys, kurie leido sukčiams prisijungti prie pareiškėjo sąskaitos bendrovėje. Pareiškėjo teigimu, tretieji asmenys jo vardu kitame banke sudarė paskolos sutartį, o gautas lėšas pervedė į bendrovėje esančią banko sąskaitą, iš jos ir buvo atliktos mokėjimo operacijos.

Gavusi pareiškėjo kreipimąsi, bendrovė pradėjo vidinį tyrimą dėl galimo investicinio sukčiavimo. Įvertinusi pareiškėjo pateiktus duomenis, bendrovė papildomai susisiekė su pareiškėju ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį. Taip pat bendrovė paragino pareiškėją kreiptis į teisėsaugos institucijas. Bendrovė nurodė, kad tyrimo metu susisiekė su mokėjimo operacijų naudos gavėjų bankais, siekdama padėti pareiškėjui atgauti prarastas lėšas, tačiau lėšų atgauti nepavyko.

2021 m. liepos 12 d. bendrovė, atsižvelgdama į pareiškėjo asmenines aplinkybes, kurios galėjo prisidėti prie investicinio sukčiavimo (pareiškėjas yra vyresnio amžiaus asmuo), priėmė sprendimą iš dalies atlyginti pareiškėjo mokėjimo operacijų vertę, t. y. kompensuoti pareiškėjui 5 165,06 Eur sumą.

2021 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėjas pateikė bendrovei pretenziją, kurioje nurodė, kad mokėjimo operacijas atliko (autorizavo) pats, o ne tretieji asmenys. Pareiškėjas pabrėžė, kad pateiktos pretenzijos esmė yra ne atliktos neautorizuotos mokėjimo operacijos, o faktas, kad *Ingoinvest*, kaip investavimo platforma, nevykdė jokios žadėtos investavimo veiklos. 2021 m. rugpjūčio 24 d. bendrovė pateikė atsakymą pareiškėjui, kad bendrovės priimtas sprendimas yra galutinis ir nebus keičiamas.

2021 m. spalio 6 d. pareiškėjas pateikė pakartotinę pretenziją, joje papildomai, be kitų aplinkybių, nurodė, kad jis pats, o ne tretieji asmenys atliko mokėjimo operacijas, tačiau bendrovė atsisakė tenkinti pretenziją. Pareiškėjas su tokiu bendrovės pateiktu atsakymu ir priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bendrovei grąžinti pareiškėjo mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *Ingoinvest* sąskaitą. Pareiškėjas nurodo, kad su *Ingoinvest* buvo sudaręs sutartį ir atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Ingoinvest* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad galėtų investuoti. Pareiškėjas pabrėžė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes jis buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš pelną. Pareiškėjas teigia tik vėliau supratęs, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas teigia bandęs susigrąžinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti bendrovę grąžinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bendrovė nurodo nesutinkanti su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bendrovės teigimu, pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie abejotiną bei įtartiną mokėjimo operacijų pobūdį ir kad atlikus minėtus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka ir praras pervestas lėšas. Bendrovė pažymi, kad pareiškėjas prieš jam atliekant mokėjimo operacijas buvo įspėtas apie galimą riziką. Bendrovė nurodo, kad pirmosios mokėjimo operacijos metu buvo aktyvuotas APP (angl. *Authorised Push Payment*) įspėjimas, kuriame pareiškėjo buvo klausiama, ar jis pažįsta nurodytą naudos gavėją ir juo pasitiki, nes egzistuoja grėsmė, kad pareiškėjas gali prarasti savo lėšas, o bendrovei nepavyks jų atgauti. Bendrovė pažymėjo, kad pareiškėjas ignoravo jam siųstą pranešimą ir vis tiek inicijavo mokėjimo operacijas.

Bendrovė taip pat nurodo, kad, vykdydama vidinį tyrimą, atkreipė dėmesį į pareiškėjo asmenines aplinkybes, kurios galėjo prisidėti prie investicinio sukčiavimo (pareiškėjas yra vyresnio amžiaus), todėl 2021 m. liepos 12 d. priėmė sprendimą iš dalies atlyginti pareiškėjo mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, t. y. kompensavo pareiškėjui 5 165,06 Eur. Taip pat bendrovė pažymi, kad 2021 m. liepos 20 d. iš kriptovaliutos keitimo platformos *Bittrex Global* į pareiškėjo sąskaitą buvo atliktas 3 420 Eur vertės mokėjimas, todėl, bendrovės teigimu, jam buvo grąžintos vienos iš mokėjimo operacijų metu pervestos lėšos. Dėl šios priežasties bendrovė laikosi pozicijos, kad dalinis pareiškėjo patirtos žalos atlyginimas buvo pakankama priemonė atlyginti pareiškėjo nuostolius.

Nors mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bendrovė papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Bendrovės teigimu, pareiškėjas nepatikrino, ar *Ingoinvest*, kaip investavimo veiklą vykdanči įmonė, yra registruota ar licencijuota Lenkijos Respublikos finansų priežiūros institucijoje, ir neatliko net elementariausios patikros internete. Bendrovės teigimu, jeigu pareiškėjas būtų atlikęs tokius veiksmus, būtų buvusi galimybė išvengti patirtų nuostolių. Bendrovė nurodo, kad mokėjimo operacijos nebuvo atliktos tą pačią dieną (tarp kai kurių mokėjimo operacijų buvo 6 ar 15 dienų tarpas), todėl jos negali būti vertinamos kaip skubotos, neapgalvotos ar išprovokuotos sukčių. Dėl šios priežasties, atsižvelgdama į visas aplinkybes, bendrovė nurodo, kad pareiškėjas šioje situacijoje nebuvo tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, todėl pareiškėjo elgesys privalo būti vertinamas kaip aplaidus.

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 pareiškėjui grąžinti iš bendrovės sąskaitos pareiškėjo inicijuotų ir bendrovės įvykdytų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. liepos 12 d. bendrovė, atsižvelgdama į tyrimo metu surinktus duomenis, priėmė sprendimą atlyginti dalį pareiškėjo patirtos žalos, t. y. 5 165,06 Eur. Taip pat iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas 2021 m. liepos 20 d. iš *Bittrex Global* susigrąžino vienos iš mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, t. y. 3 420 Eur. Taigi, ginčas tarp šalių kilo dėl likusių atliekant mokėjimo operacijas pervestų lėšų, t. y. 14 604,94 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.

Nors pareiškėjo pirmuosiuose kreipimuose bendrovei nurodytos aplinkybės yra nevienodos ir skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, svarbu pažymėti, kad kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo mokėjimo operacijas ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitą. Be to, iš abiejų šalių Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net jeigu ir ne pats pareiškėjas atliko mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į Lietuvos banką), jis savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie savo atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais veiksmais leido atlikti mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, jis ir siekė atlikti. Bendrovė Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo 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 pareiškėjo reikalavimas bendrovei yra sugrąžinti pareiškėjo 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 pareiškėjo inicijuotas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo mokėjimo operacijas gavėjams. Kadangi pareiškėjas 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 pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas bendrovė įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdama tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimo bendrovei gražinti mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bendrovė dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš bendrovės pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjui atliekant pirmąją mokėjimo operaciją jis buvo informuotas apie galimas sukčių atakas, t. y. pareiškėjui buvo siūstas įspėjimas, kuriame pareiškėjo buvo klausiama, ar jis pažįsta naudos gavėją ir juo pasitiki. Taip pat pareiškėjui įspėjime buvo nurodyta, kad jeigu jis nėra tikras, neturėtų atlikti mokėjimo operacijos, nes bendrovė neturės galimybės sugražinti prarastų lėšų. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bendrovė, būdama savo srities profesionalė, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų mokėjimo operacijos tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bendrovė visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jai nekyla pareiga pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytais aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad bendrovės veiksmai vykdant pareiškėjo mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir rekomenduoti bendrovei kompensuoti pareiškėjui jo patirtų nuostolių 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