



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-10-26 Nr. 429-535
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:

2022 m. birželio 4 d. pareiškėja iš savo sąskaitos banke atliko 700 Eur mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *duomenys neskelbiami (duomenys neskelbiami)* (toliau – gavėjas). Bankas mokėjimo operaciją įvykdė ir lėšas pervedė gavėjui.

2022 m. birželio 6 d. pareiškėja kreipėsi į banką prašydama atšaukti jos inicijuotą mokėjimo operaciją ir grąžinti mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėja teigė, kad socialiniame tinkle „Facebook“ pamatė įmonės „Fonez“ skelbimą, reklamuojantį „iPhone“ telefonus. Pareiškėja nusprendė įsigyti vieną iš mobiliųjų telefono aparatų ir iš savo banko sąskaitos inicijavo mokėjimo operaciją už perkamą prekę. Po kelių dienų įmonės „Fonez“ atstovas susiekė su pareiškėja ir paprašė papildomai pervesti 60 Eur įsigytos prekės siuntimo išlaidoms padengti. Pareiškėjai kilo įtarimų, todėl ji susisiekė su įmonės „Fonez“ atstovais ir suprato, kad buvo apgauta. Pareiškėja prašė, kad bankas jai grąžintų mokėjimo operacijos lėšas.

Bankas gavęs pareiškėjos prašymą grąžinti mokėjimo operacijos lėšas kreipėsi į gavėjo banką prašydamas atšaukti mokėjimo operaciją ir grąžinti mokėjimo operacijos lėšas, tačiau lėšų sugrąžinti nepavyko, nes jų nebuvo lėšų gavėjo banko sąskaitoje. Pareiškėją bankas informavo, kad negrąžins autorizuotos mokėjimo operacijos lėšų.

Pareiškėja nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja teigė, kad tapo gerai parengtos sukčiavimo atakos auka, o pats lėšų gavėjas jau buvo gerai žinomas Airijoje kaip sukčius. Pareiškėjos teigimu, bankas nesiėmė visų saugumo priemonių tam, kad ji būtų apsaugota nuo sukčiavimo ir lėšų praradimo. Pareiškėja prašė rekomenduoti bankui grąžinti mokėjimo operacijos sumą – 700 Eur.

Pateiktame atsiliepime bankas teigė, kad mokėjimo operacija buvo pačios pareiškėjos inicijuota ir tinkamai autorizuota. Dėl šios priežasties bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją pareiškėjos nurodytam gavėjui. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėją prieš mokėjimo operacijos inicijavimą banko mobiliojoje programėlėje perspėjo apie galimas rizikas, tačiau pareiškėja nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir inicijavo mokėjimo operaciją. Bankas pareiškėjai mobiliojoje programėlėje pateikė vieną pranešimą su įspėjimu apie abejotina bei įtartina numatomos mokėjimo operacijos pobūdį ir nurodė, kad patvirtinus mokėjimo operaciją egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėja gali tapti sukčių auka ir prarasti lėšas iš savo sąskaitos. Pirmiausia pareiškėjai prisijungiant prie banko mobiliosios programėlės reikėjo suvesti saugos kodą (arba naudotis biometriniais duomenimis). Pareiškėja, norėdama atlikti mokėjimo operaciją, turėjo suvesti naudos gavėjo duomenis bei patvirtinti mokėjimo operacijos inicijavimą. Pareiškėjai pridėjus naują naudos gavėją ir inicijavus mokėjimo operaciją, buvo parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimas („Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums

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*.

padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.”). Pareiškėja patvirtino naują naudą gavėją po šio įspėjimo. Vėliau bankas pareiškėjai mobiliojoje programėlėje pateikė panešimą, kad mokėjimo nurodymas yra momentinis ir bus įvykdytas per kelias sekundes. Banko teigimu, akivaizdu, kad pareiškėja nekreipė dėmesio į jai siunčiamus pranešimus apie didelę galimo sukčiavimo rizikos tikimybę, tai rodo didelį pareiškėjos neatsargumą.

Atsižvelgdamas į tai, kad bankas pareiškėją įspėjo apie galimas sukčiavimo rizikas, ir į tai, kad pareiškėja mokėjimo operaciją autorizavo, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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. 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 pareiškėjai gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjos inicijuotos ir banko įvykdytos mokėjimo operacijos sumą – 700 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.

Nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti mokėjimo operaciją, t. y. ji pati inicijavo gavėjui mokėjimo operaciją iš savo sąskaitos banke. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjos inicijuota mokėjimo operacija buvo pareiškėjos tinkamai autorizuota. Kadangi dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, o mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotos ir banko įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja teigia, kad lėšų gavėjas buvo žinomas kaip sukčius, todėl bankas turėjo pastebėti sukčiavimo atvejį ir apsaugoti pareiškėjos lėšas.

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 (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 operacijoje pateiktus gavėjo duomenis.

Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo apsaugoti pareiškėjos lėšas, nes lėšų gavėjas buvo gerai žinomas kaip sukčius. Šiame kontekste 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, bet ne mokėtojo mokėjimo paslaugų

teikėjas. Byloje nenustatyta aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjos inicijuotas mokėjimo nurodymas atlikti mokėjimo operaciją buvo pateiktas pažeidžiant Mokėjimų įstatymo ir (ar) kitų teisės aktų nuostatas. Bankas įvykdė mokėjimo nurodymą pagal jame nurodytą unikalų identifikatorių, t. y. pareiškėjos nurodytą gavėjo mokėjimo sąskaitos numerį, ir mokėjimo operacijos sumą pervedė gavėjo finansų įstaigai.

Svarbu pažymėti, kad, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas prieš pareiškėjai patvirtinant mokėjimo operaciją banko programėlėje rodė pranešimą, kad mokėtojas turėtų įsitikinti, ar tikrai pažįsta lėšų gavėją ir juo pasitiki, nes kitaip gali prarasti savo lėšas.² Vis dėlto, banko teigimu, pareiškėja šio banko įspėjimo nepaisė ir lėšų gavėjui inicijavo mokėjimo operaciją.

Įvertinus turimus duomenis ir finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, kurią atlikti sutikimą davė pati pareiškėja. Nustačius, kad pareiškėjos mokėjimo operacija buvo autorizuota tinkamai, bankas ją įvykdė tinkamai, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti 700 Eur pripažinti pagrįstu, todėl jis 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 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

² Pranešimo tekstas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others, and we will never ask you to make a payment.“