



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022 m. spalio 20 d. Nr. 429-525  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) atstovo Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovas) pateiktą kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos 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. rugpjūčio 4 d. pareiškėja susisiekė su banko klientų aptarnavimo specialistais ir nurodė, kad be jos žinios ir sutikimo iš jos sąskaitos banke 2022 m. liepos 30 d. buvo atlikta valiutos iš eurų į Didžiosios Britanijos svarus sterlingų keitimo operacija, kurios metu 54 704,43 EUR buvo iškeista į 45 820,43 GBP (toliau – Operacija), o pareiškėjai pritaikytas 458,20 GBP valiutos keitimo operacijos mokestis (toliau – Mokestis).

Pokalbio su banko klientų aptarnavimo specialistais metu pareiškėja nurodė, kad ne tik neturėjusi pagrindo atlikti Operacijos, bet ir nebūtų galėjusi jos atlikti be sūnaus pagalbos. Banko klientų aptarnavimo specialistui paprašius pateikti papildomos informacijos apie nagrinėjamą įvykį, pareiškėja patvirtino, kad prie jos asmeninės mokėjimo sąskaitos banke prieigą turi tik pati pareiškėja (prisijungdama per savo išmanųjį telefoną) ir jos sūnus (prisijungdamas per jo asmeninį kompiuterį). Atsižvelgdami į tai, banko klientų aptarnavimo specialistai perdavė visą su nagrinėjamu įvykiu susijusią informaciją banko specializuotos paskyrų perėmimo (ang. *account takeover*) komandos nariams ir informavo pareiškėją, kad, remiantis banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Banko sąlygos) 11 punktu, banko klientas negali (tiesiogiai ar netiesiogiai) naudotis banko išduota mokėjimo kortele ir (ar) banko programėle taip, kad tai leistų tretiesiems asmenims (šiuo atveju pareiškėjos sūnui) prisijungti prie savo asmeninės kliento paskyros banke arba ja naudotis, ir rekomendavo pareiškėjai pasikeisti jos asmeninės mokėjimo sąskaitos prisijungimo duomenis.

2022 m. rugpjūčio 6 d. bankas, atlikęs tyrimą dėl pareiškėjos ginčijamos Operacijos įvykdymo aplinkybių, priėmė sprendimą nekompensuoti su Operacijos vykdymu susijusių pareiškėjos nuostolių, banko specialistams nustačius jokios įtartinės veiklos pareiškėjos sąskaitoje banke požymių. Apie šį sprendimą bankas tą pačią dieną informavo pareiškėją.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu. Pareiškėjos atstovo Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi teigiama, kad apie Operaciją pareiškėja sužinojo tik 2022 m. rugpjūčio 4 d., kai, analizuodama savo asmeninę mokėjimo sąskaitą banke, pastebėjo, kad jos likutis euro valiuta nepaaiškinamai sumažėjo. Pareiškėja neigia inicijavusi ir (ar) patvirtinusi Operaciją, taip pat nurodo niekada nepraradusi savo išmaniojo telefono, kuriame įdiegta banko mobilioji programėlė ir kuria naudodamasi pareiškėja įprastai atlieka mokėjimo operacijas, valdymo kontrolės. Pareiškėja mano, kad bankas netinkamai išnagrinėjo Operacijos įvykdymo aplinkybes, be to, pareiškėjos vertinimu, bankas savo sprendimo nekompensuoti pareiškėjos nuostolių, susijusių su Operacijos įvykdymu, nepaaiškino ir niekaip nepagrindė. Pareiškėjos teigimu, bankas nepateikė įrodymų, kad Operacija buvo tikrai įvykdyta iš pareiškėjai priklausančio jos naudojamo išmaniojo telefono, todėl bankas turi būti laikomas atsakingu už pareiškėjos nuostolius, atsiradusius įvykdžius ginčijamą Operaciją. Kreipimesi pareiškėja prašo, kad, bankui neįrodžius, jog Operacija buvo įvykdyta iš pareiškėjos išmaniojo telefono,

<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*.

konvertuoti Operacijos sumą į eurus be papildomų mokesčių ir gražinti pareiškėjai pritaikyto Mokesčio sumą.

Bankas, pagrįsdamas savo poziciją nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl Operacijos įvykdymo, nurodo, kad banko specialistai, atlikę tyrimą dėl pareiškėjos Operacijos, ne tik neaptiko jokios įtartinės veiklos ir (ar) neteisėto prisijungimo prie pareiškėjos asmeninės mokėjimo sąskaitos banke ženklų, bet ir nustatė, jog Operacija buvo inicijuota iš pačios pareiškėjos išmaniojo telefono. Dėl šios priežasties ir atsižvelgiant į tai, banko vertinimu, kad pareiškėja ir jos sūnus (pareiškėjos atstovas) tvirtina, kad ginčo dalykui reikšmingu laikotarpiu pareiškėja nebuvo praradusi savo išmaniojo telefono valdymo kontrolės ir nebuvo perdavusi jo jokiems kitiems pašaliniams tretiesiems asmenims naudoti, taip pat nėra žinomos kitos aplinkybės, nurodančios galimą pašalinių trečiųjų asmenų prieigą prie pareiškėjos asmeninės mokėjimo sąskaitos banke, Operacija laikytina tinkamai autorizuota vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo ir Banko sąlygų nuostatomis.

Atsižvelgdamas į tai, kad, banko vertinimu, Operacija buvo ne tik tinkamai autorizuota, bet ir banko tinkamai įvykdyta, bankas mano, kad neturi pareigos gražinti tinkamai autorizuotu mokėjimo nurodymu inicijuotai Operacijai pritaikyto Mokesčio vertės, todėl prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti.

**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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas tarp šalių kilo dėl to, kad pareiškėja neigia iš asmeninio išmaniojo telefono prisijungusi prie savo sąskaitos banke per banko mobiliąją programėlę ir inicijavusi Operaciją – valiutos iš eurų į Didžiosios Britanijos svarus sterlingų konvertavimo operaciją, todėl mano, kad bankas turi konvertuoti Operacijos sumą atgal iš Didžiosios Britanijos svarų sterlingų į eurus ir kompensuoti visus su šia Operacija susijusius pareiškėjos nuostolius (gražinti pritaikytą Mokestį).

Remiantis kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad pareiškėja neginčija už Operacijos įvykdymą pritaikyto Mokesčio pagrįstumo ar paties Mokesčio dydžio, tačiau teigia, kad Operacijos ji neinicijavo ir jai įvykdyti savo valios (valinių veiksmų) neišreiškė. Todėl, siekiant išspręsti šį pareiškėjos ir banko ginčą ir įvertinti, ar bankas privalo konvertuoti Operacijos sumą atgal iš Didžiosios Britanijos svarų sterlingų į eurus bei gražinti pareiškėjai dėl šios Operacijos įvykdymo pritaikytą Mokesčio sumą, kaip to prašo pareiškėja, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar pareiškėjos sąskaita banke galėjo būti neteisėtai užvaldyta trečiųjų asmenų ir dėl to buvo inicijuota bei įvykdyta pareiškėjos ginčijama Operacija.

Bankas, pagrįsdamas savo poziciją nekompensuoti pareiškėjos nuostolių, susijusių su Operacijos įvykdymu, kartu su atsiliepimu pateikė banko vidaus sistemų duomenis<sup>2</sup>. Minėtais duomenimis, panašiu metu, kai buvo inicijuota Operacija, prie pareiškėjos asmeninės mokėjimo sąskaitos banke buvo jungiamasi pasinaudojant teisingu banko mobiliosios programėlės slaptažodžiu iš vieno ir to paties įrenginio. Bankas pažymėjo, kad iš vieno ir to paties įrenginio 2022 m. liepos 29 d. 22:00:26 UTC laiku (t. y. apie pusantros minutės iki Operacijos inicijavimo) banko mobiliojoje programėlėje buvo paspausta gilioji nuoroda (angl. *DeepLink*), kuri nukreipė minėto įrenginio naudotoją į banko mobiliosios programėlės valiutų keitimo (angl. *exchange*) skiltį. Iš vieno ir to paties įrenginio 2022 m. liepos 29 d. buvo tikrinama pareiškėjos asmeninės mokėjimo sąskaitos banke bendra vertė (angl. *net worth*), o tai, banko teigimu, banko specialistams sukėlė abejonių dėl pareiškėjos teiginių, kad apie Operaciją pareiškėja sužinojo tik 2022 m. rugpjūčio 4 d. Banko teigimu, įvertinę šią informaciją, banko specialistai patikrino prie pareiškėjos sąskaitos banke 2022 m. liepos 29 d. prisijungusio įrenginio ID numerį ir palygino jį su pareiškėjos sąskaitoje registruotais įrenginiais. Vadovaujantis pareiškėjos asmeninėje mokėjimo sąskaitoje registruotų įrenginių sąrašu, 2022 m. liepos 29 d. prie pareiškėjos sąskaitos banke prisijungusio įrenginio ID numeris atitinka pareiškėjos išmaniojo telefono ID numerį. Šias banko nurodytas aplinkybes patvirtina banko kartu su

<sup>2</sup> Pareiškėjos asmeninės mokėjimo sąskaitos išplėstinė atliekamų veiksmų bei prisijungimų informacija (angl. *data logs*).

atsiliepimu pateiktas pareiškėjos asmeninėje mokėjimo sąskaitoje registruotų įrenginių sąrašas bei pareiškėjos asmeninės mokėjimo sąskaitos išplėstinė atliekamų veiksmų bei prisijungimų informacija. Tai reiškia, kad, ginčo byloje esančiais duomenimis, Operacija buvo inicijuota iš pačios pareiškėjos išmaniojo telefono.

Bankas atsiliepime, be kita ko, paaiškino, kad tam, jog Operacija būtų inicijuota ir įvykdyta, pareiškėja turėjo: i) prisijungti prie banko mobiliosios programėlės naudodama tik jai žinomą banko programėlės slaptažodį iš jos išmaniojo telefono, ii) paspausti giliają nuorodą bei suvesti reikalaujamus duomenis valiutos keitimui iš eurų į Didžiosios Britanijos svarus sterlingų. Remiantis pirmiau minėtais ginčo byloje esančiais įrodymais, šie veiksmai ir buvo atlikti, prisijungus prie banko mobiliosios programėlės per pareiškėjai priklausantį išmanųjį įrenginį.

Kaip minėta pirmiau, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo, t. y. vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti (Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktas). Be to, remiantis ginčų nagrinėjimą ne teismo tvarka Lietuvos banke reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis, Lietuvos bankas sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdamas į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais (Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 60 punktas).

Išanalizavus ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, taip pat įvertinus ginčo byloje esančius įrodymus, patvirtinančius ir (ar) paneigiančius šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas savo sprendimą nekompensuoti su Operacijos įvykdymu susijusių pareiškėjos nuostolių, nenustačius jokių duomenų, kad pareiškėjos sąskaita būtų buvusi užvaldyta trečiųjų asmenų, prisijungiant per banko mobiliąją programėlę, tinkamai pagrindė. Pažymėtina, kad ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie patvirtintų pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad jos sąskaita (prieiga prie sąskaitos per banko mobiliąją programėlę) būtų buvusi neteisėtai užvaldyta trečiųjų asmenų.

Be to, nors pareiškėja teigia, kad Operacijos neinicijavo ir jos įvykdyti nesiekė, nes prieš Operacijos inicijavimą nebuvo prisijungusi prie banko mobiliosios programėlės iš savo išmaniojo telefono, kartu pažymi, kad mobiliojo įrenginio valdymo kontrolės nebuvo praradusi. Pažymėtina, kad, be subjektyvių pačios pareiškėjos paaiškinimų, kad Operacijos ji neinicijavo ir prieš tai prie banko mobiliosios programėlės iš savo išmaniojo įrenginio nesijungė, vis dėlto jokių pagrįstų ir objektyvių duomenų, kad tretieji asmenys būtų pasisavinę ar būtų galėję užvaldyti pareiškėjos sąskaitą banką ir (ar) prieigą prie jos per banko mobiliąją programėlę ir be pareiškėjos žinios bei sutikimo inicijavę Operaciją, ginčo byloje nėra. Dėl šios priežasties vertintina, kad banko pateikta informacija ir ją pagrindžiantys duomenys, kad Operacija buvo inicijuota iš pareiškėjos išmaniojo įrenginio, prieš tai pareiškėjai prisijungus prie banko mobiliosios programėlės, suvedus tik pareiškėjai žinomą banko programėlės slaptažodį, o vėliau ir paspaudus giliają nuorodą bei suvedus reikalaujamus duomenis valiutos keitimo operacijai iš eurų į Didžiosios Britanijos svarus sterlingų, yra esminė informacija, įrodanti, kad Operacija nebuvo atlikta be pareiškėjos žinios ir (arba) sutikimo.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, papildomai pažymėtina, kad, pagal Banko sąlygų 18 punktą<sup>3</sup>, valiutos keitimo operacijos atšaukti negalima nuo to momento, kai bankas gauna atitinkamą vartotojo (kliento) nurodymą. Kaip nustatyta nagrinėjant ginčą, pareiškėja dėl ginčijamos Operacijos, įvykdytos 2022 m. liepos 30 d., kreipėsi tik 2022 m. rugpjūčio 4 d., taigi tada, kai nurodymą įvykdyti Operaciją bankas buvo ne tik gavęs, bet ir Operaciją įvykdęs, todėl jos atšaukti pareiškėjos prašymu bankas neturėjo pareigos.

Konstatavus, kad pareiškėjos ginčijama Operacija buvo inicijuota, prisijungus prie banko mobiliosios programėlės, naudojantis pareiškėjos išmaniuoju telefonu, kurio valdymo kontrolės pareiškėja, kaip pati tvirtina, nebuvo praradusi, Lietuvos bankas daro išvadą, kad laikyti prisijungimo prie banko programėlės, įvykusio prieš Operacijos inicijavimą ir įvykdymą, neautorizuotu nėra pagrindo. Atitinkamai, vertinti, kad inicijuota ir įvykdyta Operacija neatitiko pareiškėjos valios, kaip ją patvirtinti yra susitarusios šalys bendrąją sutartį sudarančiose Banko sąlygose nustatyta tvarka, taip pat nėra pagrindo. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad bankas neprivalo konvertuoti Operacijos sumos iš Didžiosios Britanijos svarų sterlingų į eurus ir grąžinti pareiškėjai už Operacijos įvykdymą pritaikyto Mokesčio sumos, todėl

<sup>3</sup> [Personal Terms | Revolut ES](#)

pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 ginčo sprendimo 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