



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-01-05 Nr. 429-2  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2023 m. liepos 20 d. – 2023 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėjo mokėjimo kortelėmis *MasterCard* ir *VISA* skirtingiems lėšų gavėjams buvo atlikti trys mokėjimo pavedimai, kurių bendra suma yra 2 700 Eur, ir iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, papildomais kredito pervedimais atlikta keturiolika mokėjimo operacijų, kurių suma – 4 500 Eur ir 24380,39 USD, skirtingiems naudos gavėjams (toliau bendrai – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. rugpjūčio 30 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė gražinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Pareiškėjas teigė, kad su juo susisiekė nežinomi asmenys ir pasiūlė pradėti investuoti, o pareiškėjui sutikus lėšos buvo pervestos įmonei *Trazelux*, kuri užsiėmė investavimo paslaugų teikimu. Pareiškėjas teigia tikėjęs, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestos lėšos bus investuotos ir pareiškėjas gaus garantuotą pelną.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas keletą kartų papildomai kreipėsi į pareiškėją dėl papildomos informacijos apie ginčijamas mokėjimo operacijas pateikimo, tačiau pareiškėjas papildomų duomenų bankui nepateikė.

2023 m. rugsėjo 13 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką su prašymu gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Įvertinęs visą surinktą informaciją, bankas priėmė sprendimą atmesti pareiškėjo prašymą atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Bankas nurodė, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos paties pareiškėjo ir jis buvo įspėtas apie galimą rizikingą jų pobūdį. Bankas taip pat nurodė, jog pareiškėjas papildomai turi galimybę užpildyti lėšų gražinimo prašymus dėl mokėjimo kortelėmis atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad bankas tinkamai neapsaugojo jo lėšų banko sąskaitose, dėl to pareiškėjas patyrė nuostolių. Pareiškėjo nuomone, bankas nepagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl turėtų atlyginti nuostolius, susijusius su ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymu.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pats pareiškėjas patvirtino, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jo paties, todėl mano, kad pareiškėjas davė sutikimą jas atlikti (jos buvo tinkamai autorizuotos). Bankas nurodo, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis arba perdavus juos prekybininkui. Taip pat bankas pažymi, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos ir naudojantis „3D Secure“ metodu arba *ApplePay* programėle. Bankas akcentuoja tai, kad nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamoms ginčijamoms mokėjimo operacijoms. Bankas pažymi, kad nėra duomenų, kad pareiškėjo paskyra ir prisijungimai prie jos būtų buvę pasisavinti arba pavogti.

Bankas taip pat teigia įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, todėl jos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas taip pat paaiškino, kad pareiškėjas, pridėdamas naujus lėšų gavėjus, kuriems pirmą kartą inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjai yra patikimi. Taigi, pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

#### 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. 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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš jo banko sąskaitos nurašytas 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 kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų 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 ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas; 2) užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.*

#### *1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad bankas turėjo jam gražinti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, kurių negražino 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas (tiek kredito pervedimus, tiek mokėjimo operacijas kortele) įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

## 2. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo pareiškėjo lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl pareiškėjas prarado ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas.

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą, nenustatyta.

Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas ginčijamoms mokėjimo operacijoms, kurios buvo atliktos mokėjimo kortelėmis, taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjo mokėjimo kortele atliekamos ginčijamos mokėjimo operacijos būtų papildomai patvirtintos naudojant „3D Secure“ metodą (papildomai patvirtinta prisijungiant prie banko programėlės) arba jos būtų patvirtintos per *ApplePay*. Dėl šios priežasties pareiškėjas turėjo galimybę įvertinti, kam atlieka ginčijamas mokėjimo operacijas, ir, jeigu abejoja, jų neatlikti.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas dar prieš atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, savo iniciatyva visus lėšų gavėjus, kuriems buvo vykdomos mokėjimo operacijos pirmą kartą, pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, kad supranta, kam siunčia lėšas ir kad pasitiki nurodytais asmenimis.

Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliekamos kaip kredito pervedimai, dalis jų, t. y. ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų gavėjams „Simply Digital Technologies Inc“ (4 500 Eur) ir Y. Y. (Y. Y.) (4 229,41 USD), saugumo sistemos buvo atpažintos kaip rizikingos, todėl buvo laikinai sustabdytos. Pareiškėjui buvo pateikta informacija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl pareiškėjas turėjo nurodyti ginčijamų mokėjimo operacijų paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš pateiktų mokėjimo operacijos paskirties pasirinkčių, kurios atkreipė pareiškėjo dėmesį apie galimą sukčiavimą ir skatino pareiškėją plačiau susipažinti su sukčiavimo atvejais ir banko pateikiamais patarimais, kaip jų išvengti. Tačiau pareiškėjas vis tiek patvirtino šias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pakankamai pastangų tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų, kurios buvo atliekamos kaip kredito pervedimai, tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, kad bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjo pateikti argumentai dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų nesaugumo vertintini kaip nepagrįsti ir yra

atmestini.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai arba kad pareiškėjo banko sąskaitoje laikomos lėšos buvo laikomos nesaugiai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą<sup>1</sup>.

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 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

---

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.