



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-08-08 Nr. 429-175  
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. gruodžio 4–6 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, skirtingiems lėšų gavėjams buvo atliktos penkios mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 8 536,54 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. gruodžio 8 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčių auka. Pareiškėjo teigimu, su juo per *WhatsApp* programėlę susisiekė trečiasis asmuo, kuris pasiūlė pareiškėjui įsidarbinti duomenų teikėjo pozicijoje ir vykdyti įvairaus pobūdžio funkcijas *Whizlatam.club* interneto puslapyje. Pareiškėjas teigė, kad jis turėjo atlikti trečiojo asmens nurodytus veiksmus. Kaip pažymėjo pareiškėjas, jis savo laisva valia sutiko su siūlomomis darbo funkcijomis bei savo noru ir sutikimu vykdė minėtų trečiųjų asmenų nurodymus ir atliko ginčijamas mokėjimo operacijas.

Gavęs pareiškėjo kreipimąsi ir duomenis apie ginčijamas mokėjimo operacijas, bankas pradėjo vidinį tyrimą, kurio metu nustatyta, kad pareiškėjas prieš ginčijamas mokėjimo operacijas buvo tinkamai įspėtas apie įtartina jų pobūdį, pareiškėjas pats tinkamai autorizavo ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl priėmė sprendimą negrąžinti pareiškėjo prašomų lėšų. Apie tokį priimtą sprendimą bankas informavo ir pareiškėją.

Nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas 2024 m. gegužės 20 d. pateikė pretenziją, kurioje prašė jį peržiūrėti ir reikalavo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau bankas tą pačią dieną pateikė atsakymą, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas, todėl keičiamas nebus. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko pateiktu atsakymu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes, kaip ir kreipimesi į banką. Papildomai pareiškėjas pažymėjo, kad bankas niekaip jo neinformavo, jog vyksta sukčiavimo ataka. Pareiškėjas nurodė, kad banko sistemos neapsaugojo jo banko sąskaitoje buvusių lėšų. Pareiškėjo teigimu, bankas nesilaikė teisės aktų nuostatų, kurios reglamentuoja apsaugos nuo sukčiavimo reikalavimus.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, įvertinus vidinio tyrimo metu surinktus duomenis ir peržiūrėjus pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, matyti, kad tam, jog būtų įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimo nurodymus suveddamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija. Bankas pažymi, kad pareiškėjas aiškiai nurodė ir neginčijo fakto, jog jis siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad vykdytų savo darbinės funkcijas, o visos mokėjimo operacijos buvo atliktos būtent iš pareiškėjo mobiliojo įrenginio, todėl pareiškėjo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad pareiškėjas visus naudos gavėjus savo iniciatyva pridėjo kaip patikimus. Tokiu būdu bankas atkreipė pareiškėjo dėmesį į galimą sukčiavimą, tačiau pareiškėjas ignoravo jam siūstus pranešimus ir vis tiek savo iniciatyva patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad neturi pagrindo tenkinti

pareiškėjo reikalavimo ir gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų 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 44 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 (arba) 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 ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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, jog jis siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad vykdytų darbo funkcijas. Pareiškėjas neneigia, kad jis davė 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 nagrinėjamos 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 keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą; 2) užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.*

*1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo*

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.

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: „Naudodami Revolut

galite siųsti pinigus į kortelę. Tai reiškia mokėjimą, kuris siunčiamas naudojant kortelių schemas, o ne tradicines mokėjimo schemas. Mokėjimo gavėjas identifikuojamas pagal jo kortelės numerį, o ne banko sąskaitos numerį. Kortelių pervedimai išsiunčiami akimirksniu ir turėtų atvykti per 30 minučių. Tai reiškia, kad nėra galimybės atšaukti tokio tipo mokėjimo jį išsiuntus, todėl įsitikinkite, kad įvedami duomenys yra teisingi.“

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus lėšų gavėjų duomenis, t. y. mokėjimo kortelių duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams ir jos buvo atliktos tik iš pareiškėjo mobiliojo įrenginio. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nustatius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

## *2. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo jo lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl jis 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 ir jų 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 (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą.

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

Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėjas dar prieš atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas savo iniciatyva visus lėšų gavėjus, kuriems buvo vykdomos mokėjimo operacijos, pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, jog supranta, kam siunčia lėšas, ir pasitiki nurodytais asmenimis.

Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, saugumo sistemos jas atpažino kaip rizikingas, todėl jos buvo laikinai sustabdytos. Pareiškėjui buvo pateikta informacija, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti atliekamos sukčiams, todėl jis turėjo nurodyti ginčijamų mokėjimo operacijų paskirtį, t. y. pasirinkti vieną iš pateiktų mokėjimo operacijos paskirties parinkčių, kurios atkreipė pareiškėjo dėmesį į galimą sukčiavimą ir skatino jį plačiau susipažinti su sukčiavimo atvejais ir banko pateikiamais patarimais, kaip jų išvengti. Nepaisant to pareiškėjas vis tiek patvirtino šias ginčijamas mokėjimo operacijas.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, jog pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas.

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

Atsižvelgiant į tai, jog 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 grąžinti 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>.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė, pavaduojanti  
departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

---

<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.