



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-02-08 Nr. 429-79
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2021 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – *Revolut* sąskaita).

2022 m. liepos 28–29 d.¹ pareiškėjas iš *Revolut* sąskaitos į jam nežinomų asmenų (toliau – gavėjai) mokėjimo sąskaitas kitose finansų įstaigose (toliau – gavėjų finansų įstaigos) atliko dvidešimt tris mokėjimo operacijas, kurių bendra vertė 180 388,20 GBP (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2022 m. liepos 29 d. 03:47 min. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas, nes jas atliko sukčiams.

Bankas tą pačią dieną inicijavo ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo procedūrą ir susisiekė su gavėjų finansų įstaigomis.

2022 m. rugpjūčio 8 d. ir 12 d. į pareiškėjo *Revolut* sąskaitą buvo gražinta bendra 5 599,85 EUR suma.

2022 m. rugsėjo 26 d. pareiškėjas pareikalavo banko kompensuoti jam negražintų ginčijamų mokėjimo operacijų sumas savo lėšomis ir sumokėti kompensuojamas palūkanas, kurių sumokėjimas tokiais atvejais, kaip teigė pareiškėjas, yra įprasta praktika.

2022 m. rugsėjo 30 d. ir spalio 8 d. į pareiškėjo *Revolut* sąskaitą buvo gražinta 19 091,02 EUR suma.

2022 m. spalio 10 d., atsakydamas į pareiškėjo 2022 m. rugsėjo 26 d. kreipimąsi, bankas informavo pareiškėją apie gavėjų finansų įstaigų gražintos ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalies (iš viso 24 690,87 EUR) įskaitymą į pareiškėjo *Revolut* sąskaitą ir atsakė savo lėšomis kompensuoti pareiškėjui nepavykusią atgauti iš gavėjų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą.

Tą pačią dieną, t. y. 2022 m. spalio 10 d., į pareiškėjo *Revolut* sąskaitą buvo gražinta 2 169,23 EUR suma.

2022 m. spalio 14 d. bankas pasiūlė pareiškėjui dalinį nepavykusios atgauti iš gavėjų ginčijamų mokėjimo operacijų sumos kompensavimą, t. y. sumokėti jam 43 500 GBP, ir taip taikiai išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, tačiau pareiškėjas šio pasiūlymo nepriėmė.

Kadangi pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu nekompensuoti visos iš gavėjų nepavykusios atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų sumos, pareiškėjo advokatas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui visą negražintų ginčijamų mokėjimo operacijų sumą (iš viso 157 075,24 GBP), sumokėti 8 proc. kompensuojamąsias palūkanas už laikotarpį nuo ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo iki visiško negražintos ginčijamų mokėjimo operacijos sumos kompensavimo, atlyginti 10 000 GBP moralinę žalą, 180 EUR psichologo paslaugų išlaidas ir pareiškėjo kartu su jo sutuoktine² patirtas 2 500 GBP teisinių paslaugų išlaidas (toliau – reikalavimai bankui).

Kreipimesi pareiškėjos advokatas nurodė, kad: 1) 2022 m. liepos 27 d. pareiškėjas į

¹ Sprendime ginčui nagrinėti aktualių aplinkybių laikas nurodytas Lietuvos Respublikos laiku.

² To paties pareiškėjo advokato kreipimosi pagrindu Lietuvos banke nagrinėjamas ir panašaus pobūdžio ginčas, kilęs tarp pareiškėjo sutuoktinės ir banko.

mobiliojo telefono numerį gavo bendrovės „Apple“ atstovu prisistačiusio asmens SMS žinutę, kad jo turimos „Revolut“ mokėjimo kortelės pridėjimas prie mobiliųjų mokėjimų sistemos „Apple Pay“ buvo anuluotas, norėdamas atnaujinti mokėjimo kortelės pridėjimą prie šios sistemos, pareiškėjas SMS žinute atsiųstoje nuorodoje turi įvesti mokėjimo kortelės duomenis ir gyvenamosios vietos adresą; 2) 2022 m. liepos 28 d. pareiškėjas sulaukė banko atstovu prisistačiusio asmens skambučio ir buvo informuotas, kad, paspaudęs SMS žinute jam siųstą nuorodą, suteikė sukčiams prieigą prie visų savo turimų mokėjimo sąskaitų, todėl, siekiant apsaugoti pareiškėjo lėšas ir užtikrinti, kad joms galiotų Jungtinės Karalystės Finansų rinkos priežiūros tarnybos (angl. *Financial Conduct authority*) taikoma lėšų apsauga, pareiškėjas turi pervesti lėšas iš savo mokėjimo sąskaitų į „saugias sąskaitas“ (angl. *„safe accounts“*); 3) tą pačią dieną, t. y. 2022 m. liepos 28 d., pareiškėjas iš telefono numerio, kuriuo jam skambino banko atstovu prisistatęs asmuo, sulaukė Jungtinės Karalystės Finansų rinkos priežiūros tarnybos atstovu prisistačiusio asmens skambučio ir buvo paprašytas pervesti lėšas iš savo mokėjimo sąskaitų finansų įstaigose „First Direct“ ir „Natwest“ į savo mokėjimo sąskaitą banke, o iš jos – į skambinusio asmens nurodytas „saugias sąskaitas“; 4) pareiškėjas, vadovaudamasis trečiųjų asmenų jam suteiktomis instrukcijomis, atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, manydamas, kad jų sumas perveda į jo vardu Jungtinės Karalystės Finansų rinkos priežiūros tarnyboje atidarytas mokėjimo sąskaitas, tačiau vėliau suprato, kad buvo apgautas telefoninių sukčių.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo keliamais reikalavimais ir prašė juos atmesti.

Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atšaukti įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas, tačiau tą pavyko padaryti tik iš dalies dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

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

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjui bendros ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalį (iš viso 157 075,24 GBP) pagrįstumo.

Pareiškėjo advokatas prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui tenkinti šiuos pareiškėjo reikalavimus: 1) kompensuoti pareiškėjui gavėjų negražintos ginčijamų mokėjimo operacijos sumos dalį; 2) sumokėti pareiškėjui kompensuojamąsias palūkanas, skaičiuotinas nuo 1 punkte nurodyto reikalavimo sumos; 3) atlyginti dėl 1 punkte nurodyto reikalavimo neįvykdymo pareiškėjui padarytą moralinę žalą; 4) atlyginti dėl 1 punkte nurodyto reikalavimo neįvykdymo pareiškėjo patirtas psichologo ir teisinių paslaugų išlaidas (toliau visi kartu – reikalavimai).

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Tarp pareiškėjo ir banko nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizuotumo, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant šias mokėjimo operacijas tinkamai autorizuotomis.

Pareiškėjo reikalavimus bankui jo advokatas iš esmės grindė tuo, kad bankas, nors ir ėmėsi tam tikrų priemonių, kad išpėtų pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, neužtikrino tinkamos sukčiavimo prevencijos ir neužkirto kelio ginčijamoms mokėjimo operacijoms įvykti.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas (jų dalį).

Nagrinėjant bylą nustatyta, kad mokėjimo nurodymus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo bankui tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas. Šiais mokėjimo nurodymais pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš jo *Revolut* sąskaitos ginčijamų mokėjimo operacijų sumas ir pervesti jas į

pareiškėjo nurodytas gavėjų mokėjimo sąskaitas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Duomenų, kurie leistų teigti, kad, pateikdamas bankui mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas galėjo pažeisti Sutarties, Mokėjimų įstatymo ir (arba) kitų teisės aktų nuostatas, nenustatyta. Aplinkybė, kad pareiškėjas mokėjimo nurodymuose pateikė klaidingus duomenis apie ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gavėjus ir atliko šias mokėjimo operacijas sukčiams, bankui tapo žinoma tik po ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo, kai pareiškėjas apie tai pats jį informavo. Taigi, mokėjimų nurodymų priėmimo vykdyti ir jų vykdymo metu objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti priimti vykdyti ir įvykdyti pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus bankas neturėjo.

Iš bylos duomenų matyti, kad iki atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas bankas dėjo pastangas, kad pareiškėjas būtų įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas, jas įvertintų ir susilaikytų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo, jei nėra tikras, kam jas atlieka, taip pat siūlė pareiškėjui su juo susisiekti, jei turi abejonių dėl ketinamų atlikti gavėjams mokėjimų. To, kad pareiškėjas buvo gavęs iš banko tokio pobūdžio įspėjimus, neneigė ir pareiškėjo advokatas, tačiau, jo įsitikinimu, tokie įspėjimai nelaikytini pakankamomis sukčiavimo prevencijos priemonėmis.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, kai pareiškėjas per mobiliąją programėlę „Revolut“ (toliau – programėlė) inicijavo gavėjų įtraukimą į patikimų gavėjų sąrašą, kad galėtų jiems atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, bankas per šią programėlę įspėjo jį, kad sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis ir dėl to galima prarasti jiems atliktų mokėjimų lėšas, ir rekomendavo pareiškėjui neatlikti mokėjimų šiems gavėjams, jei jų nežino ir (arba) jais nepasitiki (toliau – įspėjimai Nr. 1). Įspėjimai Nr. 1 nebuvo tik informacinio pobūdžio, t. y. jais pareiškėjo buvo prašoma aktyviais veiksmais pasirinkti vieną iš dviejų norimų atlikti tolesnių veiksmų – atšaukti arba tęsti pradėtus veiksmus. Kaip matyti iš bylos duomenų, gavęs šiuos įspėjimus, pareiškėjas pasirinko tęsti, o ne atšaukti pradėtus veiksmus.

Banko automatizuotoms sistemoms identifikavus, kad net devyniolikos pareiškėjo pateiktų gavėjų duomenys gali būti klaidingi, bankas per programėlę pateikė pareiškėjui dar devyniolika įspėjimų, kuriuose nurodė, kad, remiantis gavėjo banko duomenimis, pareiškėjo nurodyti gavėjų duomenys nesutampa su mokėjimo sąskaitų turėtojų duomenimis, paprašė dar kartą patikrinti pateiktus duomenis ir rekomendavo tęsti pradėtus veiksmus tik tada, jeigu pareiškėjas yra tikras, kad gavėjai yra patikimi (toliau – įspėjimai Nr. 2). Kaip ir įspėjimų Nr. 1 atveju, įspėjimais Nr. 2 pareiškėjo buvo prašoma kaskart aktyviais veiksmais pasirinkti, tęsti ar atšaukti pradėtus veiksmus, ir pareiškėjas kaskart pasirinkdavo juos tęsti ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas.

Pareiškėjui inicijavus ginčijamas mokėjimo operacijas, bankas per programėlę, dar kartą įspėdamas pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, paprašė jo nurodyti dviejų iš atliekamų ginčijamų mokėjimo operacijų tikslus, aktyviais veiksmais pasirenkant vieną iš šiuose prašymuose nurodytų šešių variantų: „mokėjimas į „saugią sąskaitą“, „mokėjimas už prekes ir paslaugas“, „investavimas“, „mokėjimas Jos Didenybės pajamų ir maitų įstaigai (angl. *Her Majesty's Revenue and Customs*, trump. HMRC) ar kitai mokesčių institucijai“, mokėjimas „Revolut“, „Kažkas kita“ (toliau – įspėjimai Nr. 3).

Nors pareiškėjas teigė ginčijamas mokėjimo operacijas atlikęs su tikslu pervesti lėšas į „saugias sąskaitas“ ir toks tikslas buvo atskirai įvardytas banko jam teiktuose įspėjimuose Nr. 3, pareiškėjas vis dėlto pasirinko ne jo tikruosius tikslus atitinkantį variantą, o „Kažkas kita“.

Pareiškėjui pasirinkus pirmiau nurodytą variantą, bankas per programėlę pateikė pareiškėjui dar du pranešimus, kuriais atkreipė pareiškėjo dėmesį į tai, kad: išlieka didelė tikimybė, kad jo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos atliekamos sukčiams ir pareiškėjas rizikuoja paprastai savo lėšas; sukčiai gali suklastoti telefono numerius, kad jie atrodytų kaip patikimos institucijos ar kitos organizacijos; bankas niekada nesikreips į savo klientus telefonu, prieš tai neidentifikavę savęs per programėlę; bankas ir kitos finansų įstaigos niekada neprašys savo klientų pervesti lėšas į „saugias sąskaitas“; bankas ar kita patikima organizacija niekada nesiūlys ignoruoti tokio pobūdžio įspėjimus (toliau – įspėjimai Nr. 4). Įspėjimais Nr. 4 pareiškėjui taip pat buvo pateiktos aktyvios nuorodos, kur jis galėjo susipažinti su aktualia informacija apie sukčiavimo rizikas arba susisiekti su banku ir pasikonsultuoti pirmiau nurodytais klausimais, ir prašoma aktyviais veiksmais pasirinkti vieną iš šių variantų – atšaukti inicijuotą ginčijamą mokėjimo operaciją arba ją atlikti. Pareiškėjas pasirinko tęsti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos banko vertinimu, pirmiau nurodytos aplinkybės rodo, kad bankas neapsiribojo vien

tik formaliais pareiškėjo įspėjimais apie galimas sukčiavimo rizikas ir netgi po to, kai pareiškėjas ignoravo pirminius įspėjimus ir leido bankui suprasti, kad žino, kam atlieka mokėjimus ir pasitiki gavėjais, bankas ir toliau aktyviai teikė pareiškėjui paskesnius įspėjimus, įskaitant informaciją apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo schemas, tarp kurių buvo ir ta, kuri atitiko pareiškėjo individualią situaciją, tačiau, kaip matyti iš bylos duomenų, pareiškėjas ignoravo šiuos banko įspėjimus, teikė bankui tikrovės neatitinkančią informaciją, įprastais bendravimo su banku būdais nesikreipė į banką, kad išsiaiškintų šių įspėjimus priežastis ir (arba) pasikonsultuotų su banku dėl ketinamų atlikti ginčijamų mokėjimo operacijų, ir kryptingai siekė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos būtų atliktos.

Atkreiptinas dėmesys, kad dalį pirmiau nurodytų įspėjimų pareiškėjas gavo po to, kai panašaus pobūdžio įspėjimus buvo gavusi ir jo sutuoktinė, kuri iš savo mokėjimo sąskaitos banke taip pat atliko mokėjimus sukčiams, tikėdamasi, kad šiuos mokėjimus atlieka į jos vardu atidarytas „saugias sąskaitas“. Tačiau net ir tai nesulaikė pareiškėjo nuo paskesnių ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo ir nepaskatino jo šalių iš anksto sutartais būdais kreiptis į banką, siekiant išsiaiškinti, kodėl jis siunčia jam tokius įspėjimus, jei, kaip manė pareiškėjas, vykdė paties banko ir (ar) Jungtinės Karalystės Finansų rinkos priežiūros tarnybos nurodytus veiksmus.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas dėjo dideles pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau paties pareiškėjo elgsena, t. y. jo sprendimai ir veiksmai, kuriuos jis pasirinko atlikti bankui ėmusis sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik vykdyti pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas. Kaip minėta pirmiau, tuo metu neturėdamas objektyviai pagrįstų priežasčių manyti, kad pareiškėjo pateikti mokėjimo nurodymai ir (arba) jų vykdymas pažeidžia (galėtų pažeisti) teisės aktų reikalavimus, bankas neturėjo teisės atsisakyti vykdyti pareiškėjo pateiktų mokėjimo nurodymų (Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalis).

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė pareiškėjo pateiktus mokėjimo nurodymus, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu. Unikaliu identifikatoriumi laikomi duomenys, pagal kuriuos vienareikšmiškai atpažįstamas mokėjimo operacijoje dalyvaujantis mokėjimo paslaugų vartotojas ir (arba) mokėjimo operacijoje naudojama jo mokėjimo sąskaita (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 61 dalis). Kai mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas pateikia ne tik unikalų identifikatorių (nagrinėjamu atveju – gavėjų mokėjimo sąskaitos numerius), bet ir papildomą informaciją, mokėjimo paslaugų teikėjas atsako tik už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktą unikalų identifikatorių (Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalis).

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas į pareiškėjo nurodytas gavėjų mokėjimų sąskaitas ir atitinkamai perdavė jų sumas šias sąskaitas atidariusiems gavėjų finansų įstaigomis. Tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai įvykdytos, kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo kontekste, patvirtina ir banko nurodytos aplinkybės, kad, jam 2022 m. liepos 29 d., kai buvo informuotas pareiškėjo apie įvykusį sukčiavimą, kreipusis į gavėjų finansų įstaigas, šios įstaigos nurodė bankui, kad gavėjai gavo ginčijamų mokėjimo operacijų sumas ir beveik visas spėjo panaudoti, todėl galimybių atšaukti visas ginčijamas mokėjimo operacijas nebebuvo.

Remiantis byloje turimais duomenimis, dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo pareiškėjas kreipėsi į banką po to, kai suėjo Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytas terminas, po kurio mokėtojas netenka teisės atšaukti mokėjimo nurodymo vykdymo. Nepaisydamas to, bankas sudarė pareiškėjui papildomą galimybę atšaukti įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas ir tuo tikslu kreipėsi į gavėjų finansų įstaigas, dalis ginčijamų mokėjimo operacijų sumų iš gavėjų buvo grąžintos pareiškėjui, tačiau likusios ginčijamų mokėjimo operacijos sumos grąžinimas buvo nebeįmanomas dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

Kaip matyti iš bylos duomenų, gavėjų finansų įstaigų gražintą ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalį bankas įskaitė į pareiškėjo *Revolut* sąskaitą. Gavėjams ir (arba) jų finansų įstaigoms negražinus bankui likusios ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalies, bankas neturėjo ne tik pareigos, bet ir galimybės gražinti jos į pareiškėjo *Revolut* sąskaitą.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui galėtų kilti pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui kompensuoti jam gavėjų negražintą ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalį pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl šis pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Konstatavus, kad pareiškėjo reikalavimas bankui kompensuoti jam ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalį laikytinas nepagrįstu, darytina išvada, kad ir kiti pareiškėjo keliami reikalavimai bankui, t. y. sumokėti jam kompensuojamąsias palūkanas, skaičiuotinas nuo nekompensuotos ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalies, atlyginti jam moralinę žalą, psichologo ir teisinių paslaugų išlaidas, kurias jis teigė patyręs dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalies nekompensavimo, taip pat laikytini nepagrįstais ir atmestinais.

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. reikalavimus.

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