



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-03-29 Nr. 429-59  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

Pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita, išduotos su šia sąskaita susietos tarptautinės kortelių organizacijos „Visa“ (toliau – Visa organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelės, kurių numeriai *Duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė Nr. 1) ir *Duomenys neskelbtini* (toliau – Kortelė Nr. 2), ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2023 m. birželio 13 d. pareiškėjas Kortele Nr. 1 atliko Jungtiniuose Arabų Emyratuose registruotai bendrovei „Myfatoorah“ (toliau – Gavėja Nr. 1) tris mokėjimus, kurių bendra vertė 993,50 EUR.

2023 m. birželio 14 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad tapo investicinio sukčiavimo auka, ir pasiteiravo, ar yra galimybė atšaukti pirmiau nurodytus mokėjimus. Pareiškėjas paaiškino bankui, kad norėjo investuoti į kriptoturtą ir šiuo tikslu užsiregistravo platformoje „Bit Soft 360 (4.0)“, vėliau Kortele Nr. 1 bei kitos finansų įstaigos jam išduota kortele atliko šios platformos atstovų rekomenduotus mokėjimus.

Bankas paprašė pareiškėjo užpildyti nustatytos formos lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) pagal Visa organizacijos taisykles<sup>1</sup> prašymą, tačiau pareiškėjas to nepadarė ir pakartotinai tais pačiais klausimais į banką nebesikreipė.

2023 m. liepos 19 d. pareiškėjas Kortele Nr. 2 atliko Jungtinėje Karalystėje registruotai bendrovei „Itez“ (toliau – Gavėja Nr. 2) 200 EUR mokėjimą.

2023 m. spalio 12 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad buvo apgautas investavimo platformos „activefinancial.trade“ (toliau – Platforma), ir pareikalavo Kortelėmis Nr. 1 ir 2 Gavėjoms Nr. 1 ir 2 (toliau – Gavėjos) atliktų mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai) atžvilgiu taikyti pirmiau nurodytą lėšų gražinimo procedūrą arba gražinti Ginčijamų mokėjimo sumas banko lėšomis, tačiau bankas nė vieno iš šių reikalavimų netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad bankas nesiėmė reikiamų priemonių, kad sustabdytų pareiškėją nuo mokėjimų Platformai atlikimo ir (ar) kitaip apsaugotų pareiškėją nuo Platformos sukčiavimo, ir reikalavo, kad bankas savo lėšomis gražintų jam Ginčijamų mokėjimų sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs paties pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus ir dėl to neturintis pareigos gražinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumų. Bankas papildomai pažymėjo, kad lėšų gražinimo pagal Visa organizacijos taisykles procedūra Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu buvo negalima.

**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

<sup>1</sup> <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

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.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 1 193,50 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis siejo 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.

Remiantis bylos duomenimis, tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo<sup>2</sup>, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas papildomai vertino Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles galimybes, tačiau pagrindai tokiam grąžinimui nebuvo nustatyti. Kreipdamasis į Lietuvos banką, pareiškėjas nekėlė bankui jokių su pirmiau nurodyta procedūra susijusių reikalavimų, t. y. pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekia Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo iš paties banko, todėl su pirmiau nurodyta procedūra ir Ginčijamų mokėjimų sumų pagal ją negrąžinimu susijusios aplinkybės šiame sprendime taip pat nebus plačiau analizuojamos.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas iš esmės grindė tuo, kad tapo investicinio sukčiavimo auka ir, pareiškėjo nuomone, bankas netinkamai vykdė jam, kaip mokėjimo paslaugų teikėjui, teisės aktuose nustatytas pareigas ir neapsaugojo pareiškėjo nuo Platformos sukčiavimo ir (ar) tokio sukčiavimo neigiamų pasekmių.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.*

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus gavėjo arba per gavėją inicijuotos autorizotos ir įvykdytos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai, remiantis ginčo bylos duomenimis, netenkino Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų<sup>3</sup>, kurioms esant pareiškėjas, kaip mokėtojas, įgytų teisę susigrąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas.

Svarbu pažymėti ir tai, kad Mokėjimų įstatymo 41 straipsnis taikomas mokėjimo operacijai tik tuomet, kai tiek mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo, tiek ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo buveinės vieta yra Europos Sąjungos ir (ar) Europos ekonominės erdvės valstybėje. Ginčo šalys nepateikė Lietuvos bankui duomenų, kurie leistų tiksliai nustatyti, kur yra Gavėjų finansų įstaigų buveinės, tačiau, atsižvelgiant į tai, kad Gavėjos yra registruotos ir (ar) veikia ne Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybėse, neatmestina galimybė, kad Gavėjų finansų įstaigų buveinės taip pat yra ne Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės narės valstybėje (-ėse), ir dėl to Mokėjimų įstatymo 41 straipsnis Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu būtų visai netaikomas.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui autorizuoatų Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas nepagrįstai neatšaukė Ginčijamų mokėjimų vykdymo ir (ar) įvykdė šiuos mokėjimus netinkamai.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Gavėjoms, o ne pareiškėjo nurodytai Platformai.

Draudimo pareiškėjui ir (ar) kitiems asmenims naudotis Gavėjų paslaugomis ir (arba)

<sup>2</sup> Tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui, pareiškėjas nurodė atlikęs Ginčijamus mokėjimus turėdamas tikslą investuoti, neneigė autorizavęs šiuos mokėjimus ir (ar) kitaip neginčijo šių mokėjimų autorizavimo.

<sup>3</sup> Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 ir 6 dalimis, mokėjimo operacija turi tenkinti abi šias sąlygas: 1) mokėtojui autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksliai mokėjimo operacijos suma ir 2) mokėjimo suma yra didesnė už sumą, kurios mokėtojas galėjo pagrįstai tikėtis, o mokėtojo prašymas grąžinti pirmiau nurodytas sąlygas tenkinančią mokėjimo operaciją gautas praėjus ne daugiau kaip 8 savaitėms nuo mokėjimo operacijos sumos nurašymo iš mokėjimo sąskaitos. Iš byloje turimų duomenų matyti, kad autorizuoamas Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas matė konkrečias Ginčijamų mokėjimų sumas ir kam jie atliekami.

prekėmis bei tuo tikslu atlikti Gavėjoms mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato. Banko pareigos informuoti ir (ar) kitaip įspėti savo klientus, įskaitant pareiškėją, apie Gavėjų ir (ar) kitų prekybininkų teikiamas paslaugas ir (ar) prekes, įskaitant su tokių paslaugų ir (ar) prekių įsigijimu bei naudojimu susijusias rizikas, teisės aktai taip pat nenustato.

Apie tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo galimai kažkaip susiję su pareiškėjo siekiu investuoti per Platformą, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma tik po to, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė 2023 m. spalio 12 d., t. y. praėjus 4 mėnesiams nuo pirmųjų trijų ir beveik 3 mėnesiams nuo paskutinio Ginčijamų mokėjimų įvykdymo<sup>4</sup>.

Pažymėtina, kad bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, neteikė pareiškėjui jokių su investavimu susijusių paslaugų, todėl pareigos iš anksto įspėti ir (ar) kitaip informuoti pareiškėją apie galimas investavimo, juo labiau per Platformą, apie kurią bankui tuo metu net nebuvo žinoma, rizikas taip pat neturėjo.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas ir vykdydamas su klientu iš anksto sutarta tvarka ir sąlygomis pateiktus bei paties kliento patvirtintus mokėjimo nurodymus vykdyti mokėjimo operacijas, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią mokėjimo operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo (bendrauja), atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, ir (ar) kokius paskesnius sandorius ketina sudaryti po mokėjimo operacijos atlikimo, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas savo veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo ir (ar) kitomis paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus bei kitą informaciją ir (arba) atliekant nepažįstamiems ir (ar) nežinomiems asmenims mokėjimus.

Iš bylos duomenų matyti, kad, priešingai, nei Lietuvos bankui teigė pareiškėjas, bankas, nors ir nežinojo apie kažkokius pareiškėjo santykius su Platforma, dėjo pastangas, kad pareiškėjas būtų iš anksto įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas, jas įsivertintų ir susilaikytų nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, jei nėra tikras, kam juos atlieka. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant pirmąjį Ginčijamą mokėjimą, bankas ne tik buvo įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, bet ir atitinkamai sustabdęs pirmojo Ginčijamo mokėjimo vykdymą bei prevenciškai užblokavęs Kortelę Nr. 1, tačiau pareiškėjas šių įspėjimų nepaisė, atblokavo Kortelę Nr. 1 ir atliko ja pirmuosius tris Ginčijamus mokėjimus, o po daugiau nei 1 mėnesio, kai, remiantis byloje turimais paties paaiškinimais, galimai jau turėjo įtarimų, kad bendrauja su sukčiais, – ir ketvirtąjį Ginčijamą mokėjimą.

Nors iš bylos duomenų matyti, kad atlikęs pirmuosius tris Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas kitą dieną teiravosi banko apie galimybę juos atšaukti, jokių aktyvių veiksmų dėl jų atšaukimo nesiėmė ir banko paprašyto prašymo nepateikė. Svarbu pažymėti ir tai, kad tokio kreipimosi metu pareiškėjas jau buvo praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytus terminus<sup>5</sup>, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti šiuos mokėjimus. Dėl paskutiniojo Ginčijamo mokėjimo pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus beveik 3 mėnesiams nuo jo įvykdymo, t. y. ne tik gerokai praleidęs pirmiau nurodytus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnyje nustatytus terminus, bet ir po to, kai, remiantis paties pareiškėjo pateiktais paaiškinimais, visų keturių Ginčijamų mokėjimų sumos buvo panaudotos paskesniems sandoriams atlikti (perduotos Platformai). Taigi, nei priimdamas vykdyti, nei vykdydamas Ginčijamus mokėjimus, pareigos ir (ar) teisės atšaukti Ginčijamų mokėjimų vykdymą bankas neturėjo.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo, todėl, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi<sup>6</sup>, turėjo

<sup>4</sup> Į banką dėl turimų įtarimų, kad galėjo nukentėti nuo sukčių, pareiškėjas pirmą kartą kreipėsi praėjus 1 dienai nuo pirmųjų trijų Ginčijamų mokėjimų Gavėjai Nr. 1 atlikimo, tačiau tuo metu nurodė kitą investavimo platformą („Bit Soft 360 (4.0)“) ir pats nutraukė tolesnį bendravimą su banku.

<sup>5</sup> Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Vadovaujantis to paties straipsnio 2 ir 3 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti gavėjo ar per gavėją inicijuotą mokėjimo operaciją negali būti atšauktas po to, kai mokėtojas davė gavėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją.

<sup>6</sup> 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.

pareigą juos vykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas netinkamai įvykdė Ginčijamus mokėjimus, nenustatyta. Pažymėtina, kad nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų taip pat nereiškė. Priešingai, paties pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, nes kitaip po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo atlikti Gavėjoms, pareiškėjas nebūtų galėjęs, kaip pats teigė, perduoti šių mokėjimų sumų Platformai, kuri nebuvo tiesioginė šių mokėjimų sumų gavėja.

Duomenų, kad santykiuose su pareiškėju bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti pareiškėjo, kaip kliento, ir (ar) pareiškėjo lėšų saugumą, nagrinėjant ginčą taip pat nenustatyta. Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių galimai tapo investicinio sukčiavimo auka ir (ar) patyrė nuostolių, savaime nepagrindžia pareiškėjo subjektyvių teiginių ir (ar) įtarimų, kad bankas, priimdamas vykdyti ir (ar) vykdydamas Ginčijamus mokėjimus, nesilaikė jam taikomų teisės aktų ir (arba) kad banko taikytos pareiškėjo, kaip mokėjimo paslaugų vartotojo, apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus priima, remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui galėjo (galėtų) kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>7</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>7</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.