



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-05-08 Nr. 429-90  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (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. balandžio 26 – gegužės 12 d. pareiškėjas atliko penkis kredito pervedimus<sup>1</sup> į savo sąskaitą įmonėje *Genesis*, o 2023 m. birželio 22 d. – 17 000 Eur kredito pervedimą (toliau visi ginčijami kredito pervedimai kartu – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjai *Techdepoplus LTD* (toliau – lėšų gavėja).

2023 m. liepos 14 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Pareiškėjas teigė, jog dėl sukčių veiklos iš viso prarado 62 753 Eur. Jis paaiškino, kad, siekdamas investuoti *fivorio.io* platformoje, pervedė lėšas iš savo banko sąskaitos į jo vardu sukurtas ir atidarytas sąskaitas (kripto valiutų pinigines) įmonėje *Genesis*. Tuomet lėšos turėjo būti siunčiamos į pareiškėjo „prekybos sąskaitą“ (angl. *trading account*) *Genesis* sistemoje. Pareiškėjas teigė, kad kai jis siekė atsiimti investicijas, sukčiai nurodė, jog jis turi sumokėti tam tikrą mokestį. Pareiškėjui buvo nurodyta sumokėti 17 000 Eur į lėšų gavėjos sąskaitą. Tai jis ir atliko, tačiau savo lėšų taip ir neatgavo. Pasak pareiškėjo, sukčiai sugalvodavo įvairių priežasčių, kodėl negali išsiųsti investuotų lėšų ir gauto tariamo pelno į jo sąskaitą. Po kurio laiko, pareiškėjui negavus jokių lėšų, kilo įtarimas, kad jis tapo sukčių auka, ir pareiškėjas kreipėsi į banką.

2023 m. liepos 25–28 d. bankas, gavęs pareiškėjo kreipimąsi ir siekdamas išsiaiškinti visas su įvykiu susijusias aplinkybes, mėgino su pareiškėju susisiekti, tačiau nesėkmingai.

2023 m. liepos 28 d. bankas apie tai informavo pareiškėją elektroniniu laišku ir paprašė bendradarbiauti su banku, o banko atsakymo į pareiškėjo kreipimąsi pateikimo terminas buvo pratęstas.

2023 m. liepos 31 d. pareiškėjas bankui pateikė tyrimui dėl galimo sukčiavimo atvejo reikiamą informaciją.

2023 m. rugpjūčio 18 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjo kreipimąsi. Jame pranešė, kad įvertino su pareiškėju susijusį sukčiavimo atvejį, buvo detalizuoti galimai ginčijami mokėjimai, tačiau vis dar trūksta informacijos, todėl pareiškėjo paprašyta dar kartą susisiekti su banku ir pateikti likusią prašomą informaciją.

Pareiškėjas pateikė bankui prašomus duomenis, kuriuos bankas įvertino ir 2023 m. spalio 19 d. priėmė sprendimą netenkinti pareiškėjo prašymo.

2023 m. gruodžio 4 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką, nurodydamas, kad nesutinka su banko sprendimu. Bankas atsakymą pareiškėjui pateikė 2023 m. gruodžio 15 d., pažymėdamas, kad savo sprendimo nekeis.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas savo kreipimesi į Lietuvos banką iš esmės nurodė tapačias aplinkybes, kaip ir kreipimesi į banką. Jis prašo įpareigoti banką atlyginti ginčijamais mokėjimais prarastas lėšas.

Bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu, ir prašė jį atmesti. Pirminiame banko atsiliepime pasisakyta tik dėl 2023 m. birželio 22 d. ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjai,

<sup>1</sup> Pavedimų sumos: 15 000 Eur, 12 750 Eur ir 10 333 Eur, 30 135,98 NOK ir 58 878,95 NOK.

tačiau vėliau bankas pateikė papildomus paaiškinimus, kuriuose pažymėjo, jog, pareiškėjui atliekant visus ginčijamus mokėjimus, suveikė banko automatizuotos saugumo sistemos, įspėjančios apie tapimo sukčių auka riziką, tačiau pareiškėjas vis tiek atliko ginčijamus mokėjimus. Taigi, bankas nurodė, kad tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, kaip jį įpareigoja teisės aktų nuostatos. Taip pat bankas nurodė ir tai, kad pareiškėjas buvo papildomai informuotas, jog bankas ėmėsi veiksmų sugrąžinti pareiškėjo prarastas lėšas, tačiau tai padaryti buvo neįmanoma. Atsižvelgdamas į tai, kas nurodyta, bankas teigia negalintis būti laikomas atsakingu už pareiškėjo sąmoningus veiksmus pervedant lėšas ir įpareigotas atlyginti dėl to pareiškėjo patirtą žalą, todėl 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 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 ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti iš jo 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 siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos tiek į lėšų gavėjos, tiek ir į pareiškėjo vardu atidarytas sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų 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 ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas.*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo reikalavimu, bankas pažymi, kad banko saugos sistemos tinkamai perspėjo pareiškėją apie abejotiną bei įtartiną numatomo bankinio pavedimo pobūdį, atliekant ginčijamus mokėjimus, tačiau pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal tarp šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, 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 mokėtoju nurodoma: „Įsitinkite, kad žinote asmenį, kuriam atliekate mokėjimą. Jei kas nors jūsų paprašytų atlikti mokėjimą, bet jūs nebūtumėte tikri, kas yra gavėjas arba kam yra skirtas mokėjimas, galite tapti sukčių auka ir tokiu atveju mes negalėsime sugrąžinti šių pinigų jums.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervėdė tiek lėšų gavėjai, tiek ir į pareiškėjo vardu atidarytą kriptovaliutų sąskaitą. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, jog pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats patvirtino lėšų gavėją bei suvedė savo vardu sukurtos sąskaitos duomenis. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad atliekant tiek 2023 m. balandžio 3 ir 27 d. ginčijamus mokėjimus<sup>2</sup>, tiek ir 2023 m. birželio 22 d. ginčijamą mokėjimą lėšų gavėjai suveikė APP saugumo, t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*), sistemos ir ginčijami mokėjimai buvo nustatyti kaip rizikingi, todėl buvo sustabdyti, o pareiškėjas prieš įvykdant ginčijamus mokėjimus turėjo peržiūrėti informacinius pranešimus apie investicinio sukčiavimo atvejus. Peržiūrėjęs šiuos pranešimus, pareiškėjas galėjo arba atšaukti mokėjimus, arba sutikti su pateikta informacija ir ginčijamus mokėjimus autorizuoti. Pareiškėjas nepaisė šių įspėjimų ir nusprendė patvirtinti ginčijamus mokėjimus.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimų, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytus ginčijamus mokėjimus. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu jo prarastų lėšų.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, rodančius, jog dėjo pastangas sugrąžinti 2023 m. birželio 22 d. ginčijamo mokėjimo metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas 2023 m. rugpjūčio 22 d. susisiekė su 2023 m. birželio 22 d. ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėja dėl galimybės atgauti šias lėšas. Tačiau ginčijamo mokėjimo metu prarastų lėšų atgauti nepavyko, nes lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėja informavo, kad lėšų grąžinimo procedūra yra negalima, kadangi lėšos dar 2023 m. birželio 22 d. buvo pervestos kitur.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurie rodytų, jog ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas atmetinas kaip nepagrįstas.

Remdamasi 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:

<sup>2</sup> Lėšų gavėju nurodytas pareiškėjas, sąskaitos Nr. MT27CFTE2800400000000001548469, ginčijamų mokėjimų sumos: 30 135,98 NOK ir 15 000 Eur.

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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus  
vadovė, pavaduojanti direktorių

Rasa Cicėnienė