



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-07-11 Nr. 429-153  
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. lapkričio 15 ir 16 d. pareiškėjas atliko šešis kredito pervedimus (jų suma – 830,15 Eur) ir du mokėjimus kortele (jų suma – 590 Eur)<sup>1</sup>, atliekant mokėjimus, du kartus paskirtyje buvo nurodyti pareiškėjo asmens duomenys (vardas ir pavardė)<sup>2</sup>, kitais atvejais nurodyti šie lėšų gavėjai: Y. Y., A. A., B. B., „Banxa“, C. C. (toliau kartu – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2023 m. lapkričio 19 d. pareiškėjas informavo banką, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos sukčiams. Pareiškėjo teigimu, su juo per „Telegram“ programėlę susisiekė asmuo, tariamai dirbantis „Webcomum“ platformoje, ir pasiūlė pareiškėjui užsidirbti. Pareiškėjas teigia gaudavęs skirtingas užduotis<sup>3</sup>, taip pat finansinę naudą, tačiau vėliau pareiškėjas gavo nurodymą investuoti vis didesnes sumas. Pareiškėjas teigia turėjęs pirkti kriptoturto, o sumokėta suma turėjo būti gražinama kartu su papildoma grąža. Nebegalėdamas daugiau mokėti ir nesėkmingai pabandęs susigrąžinti investuotas sumas, pareiškėjas suprato tapęs sukčių auka. Pareiškėjas prašė banko gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo prašymą, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti prarastas ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, nes bankas nevykdė jam nustatytų pareigų ir pareiškėjo lėšų neapsaugojo nuo sukčių.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis ir prašė jį atmesti. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas pripažino pats patvirtinęs visas ginčijamas mokėjimo operacijas, todėl jos laikytinos autorizuotomis.

Bankas nurodė, kad mokėjimo kortele inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos rankiniu būdu, suvedus mokėjimo kortelės duomenis, ir patvirtintos, naudojantis *3D Secure* metodu. Bankas taip pat nurodė, kad, pareiškėjui atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją mokėjimo kortele lėšų gavėjui „Banxa“ (jam atliktos abi ginčijamos mokėjimo operacijos kortele), iš pradžių šis mokėjimas buvo atmestas banko sistemų, tačiau pareiškėjas jį inicijavo vėl, kol buvo įvykdytas.

Bankas taip pat teigė įvykdęs savo pareigą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas, pridėdamas naujus lėšų gavėjus, kuriems pirmą kartą inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, jog gavėjai yra patikimi. Bankas nurodė, kad, kiekvieną kartą pareiškėjui pridėjus naują lėšų gavėją, pareiškėjui buvo siunčiamas įspėjimas apie galimai įtartina ginčijamų mokėjimo operacijų pobūdį<sup>4</sup>, tačiau pareiškėjas nusprendė nepaisyti įspėjimų ir minėtas operacijas patvirtino.

<sup>1</sup> Bendra pritaikyto komisinio mokesčio už mokėjimus suma – 3,76 Eur.

<sup>2</sup> Banko teigimu, šiuos duomenis nurodė pareiškėjas, taip pat pateikęs aktualius gavėjo mokėjimo kortelių duomenis.

<sup>3</sup> Pvz., sekti tam tikrus turinio kūrėjus socialiniuose tinkluose.

<sup>4</sup> Angl. *Authorized Push Payment*.

**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 neteismo 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 (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 nurodė, jog siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas tam, kad gautų pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į nurodytas 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 keliamo reikalavimo 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 pažymėjo, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

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 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 reikalavimą bankui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo jo 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 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 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 prisijungiant prie banko programėlės). Dėl šios priežasties pareiškėjas turėjo galimybę įvertinti, kam atlieka ginčijamas mokėjimo operacijas, ir, jeigu abejoja, jų neatlikti.

Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui atliekant pirmąjį mokėjimą kortele gavėjui „Banxa“ (jam atliktos abi mokėjimo operacijos kortele), iš pradžių šis mokėjimas buvo atmestas banko sistemų kaip rizikingas, tačiau pareiškėjas jį inicijavo vėl, kol jis buvo įvykdytas.

Iš pateiktų duomenų taip pat matyti, kad pareiškėjas, dar prieš atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas, kurios buvo atliktos kaip kredito pervedimai, savo iniciatyva visus lėšų gavėjus, kuriems mokėjimo operacijos buvo vykdomos pirmą kartą, pridėjo kaip patikimus naudos gavėjus ir patvirtino, jog supranta, kam siunčia lėšas ir kad pasitiki nurodytais asmenimis. Pareiškėjas nusprendė ignoruoti banko jam siūstus įspėjimus apie galimai kylančią sukčiavimo riziką.

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 pas inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, kurios rodytų, jog bankas būtų neužtikrinęs pareiškėjo sąskaitoje laikytų lėšų saugumo, todėl šie pareiškėjo argumentai vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, jog ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos netinkamai arba kad pareiškėjo banko sąskaitoje 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>5</sup>.

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

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 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