



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-09-26 Nr. 429-193  
Vilnius

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

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

2024 m. gegužės 19 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. gegužės 24 d. ir 27 d. pareiškėja iš Sąskaitos dviem fiziniams asmenims (toliau – Gavėjai) atliko keturis mokėjimus, kurių bendra suma 19 999 Eur<sup>1</sup>.

2024 m. gegužės 30 d. pareiškėja pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių. Bankas tą pačią dieną kreipėsi į Gavėjų finansų įstaigas *Hype S.p.a.* ir *Postepay S.p.a.* dėl pirmiau nurodytų mokėjimų sumų grąžinimo.

Finansų įstaiga *Hype S.p.a.* grąžino bankui vieno mokėjimo sumą (5 000 Eur) ir bankas 2024 m. birželio 3 d. įskaitė šią sumą atgal į Sąskaitą.

Bankui informavus pareiškėją, kad atgauti likusių trijų mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai) sumų nepavyko, pareiškėja pareikalavo grąžinti šias sumas banko lėšomis, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja nurodė, kad buvo apgauta platformos „Messbx International Exchange“ (toliau – Platforma) ir dėl to Ginčijamų mokėjimų sumos turi būti jai grąžintos. Pareiškėja teigė, kad bankas nesilaikė mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų ir nesiėmė reikiamų priemonių, kad apsaugotų pareiškėją nuo Platformos sukčiavimo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir tinkamai įvykdęs pačios pareiškėjos inicijuotus ir autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, todėl neturintis pareigos grąžinti pareiškėjai jų sumų. Bankas taip pat nurodė dėjęs pastangas padėti pareiškėjai atgauti Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausiusių 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 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.

Remiantis bylos duomenimis, šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (iš viso 14 999 Eur) pareiškėjai negrąžinimo pagrįstumo.

<sup>1</sup> 3 333 Eur, 6 666 Eur, 5 000 Eur ir 5 000 Eur.

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 šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.*

Vien aplinkybė, kad pareiškėja dėl nuo jos pačios priklausiusių aplinkybių pasiklovi iš trečiųjų asmenų gautais pasiūlymais bei kita informacija ir, atlikusi Ginčijamus mokėjimus Gavėjams ir (arba) kitus sandorius, suprato ir (arba) sužinojo tapusi sukčiavimo auka, savaime nereiškia, kad bankas privalo gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga gražinti Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad pareiškėjos tiesiogiai inicijuotų ir autorizuotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas neturi imperatyvios pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pati pareiškėja. Šiais mokėjimo nurodymais pareiškėja pavedė bankui nurašyti iš Sąskaitos Ginčijamų mokėjimų sumas ir pervesti jas į pareiškėjos nurodytas Gavėjų mokėjimo sąskaitas finansų įstaigose *Hype S.p.a.* ir *Postepay S.p.a.*

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjos pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Imperatyvaus draudimo pareiškėjai ir (arba) kitiems banko klientams atlikti Gavėjams mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Apie tai, kad Ginčijami mokėjimai buvo kažkaip susiję su pareiškėjos ir Platformos santykiais ir pareiškėja galimai nukentėjo nuo Platformos, remiantis bylos duomenimis, bankui tapo žinoma po to, kai Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti, t. y. kai pareiškėja pati apie tai jam pranešė. Atkreiptinas dėmesys, kad atlikdama Ginčijamus mokėjimus vienam iš Gavėjų pareiškėja tuo metu nurodė bankui, kad šis Gavėjas yra daugiabučio namo (angl. *Condominium*) administratorius ir pareiškėja moka jam būsto mokesčius<sup>2</sup>.

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 iš savo klientų mokėjimo nurodymus, 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, įsitikinti kliento pateiktos informacijos teisingumu ir (ar) tikrumu, 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 atliekamų mokėjimo operacijų ir (arba) savo paskesnių veiksmų pasekmes ir pan. Lietuvos banko nuomone, patys vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertindami iš jiems nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus bei kitą informaciją ir (arba) atlikdami nepažįstamiems ir (arba) nežinomiems asmenims mokėjimo operacijas.

Remiantis bylos duomenimis, bankas, nors tuo metu ir nežinojo apie pareiškėjos santykius su Platforma ir (ar) Gavėjais, kuriuos pareiškėja kaltina sukčiavimu, dėjo aktyvias pastangas, kad pareiškėja būtų iš anksto įspėta apie galimas sukčiavimo rizikas, jas įsivertintų ir susilaikytų

<sup>2</sup> Citatos iš pareiškėjos bankui teiktų paaiškinimų: „<...> This is an account I have already transferred money to in the past <...> He is the administrator of the condominium and I have to pay the mandatory condominium fees <...> I have an account for condominium fees and house bills <...> Don't worry <...> They are house payments, condominium bills, etc. <...>“.

nuo Ginčijamų mokėjimų atlikimo, jei nėra tikra, kam ir (arba) koku tikslu juos atlieka. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjai atliekant Ginčijamus mokėjimus, bankas ne tik buvo daug kartų įspėjęs ją apie galimas sukčiavimo rizikas, bet ir prašęs atsakyti į papildomus klausimus (pvz., ar niekas neprašė pareiškėjos nuslėpti tikrąją mokėjimų paskirtį, nenurodė jai, kaip atsakyti į banko pateiktus klausimus, neprašė jos įsidiesti į savo įrenginius nuotolinio valdymo programų, neteigė jai, kad Sąskaitoje esančioms lėšoms kilo pavojus, ir kt.). Kaip matyti, pareiškėja kaskart nurodydavo bankui, kad aplinkybių, leidžiančių įtarti trečiųjų asmenų galimą sukčiavimą, nebuvo.

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

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasi į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėja tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Dėl Ginčijamų mokėjimų sumų gražinimo pareiškėja pirmą kartą kreipėsi į banką praėjus trimis dienoms nuo paskutinio Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, t. y. praleidusi Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą<sup>4</sup>, per kurį pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymus vykdyti šiuos mokėjimus. Nepaisydamas to, bankas, siekdamas padėti pareiškėjai, kreipėsi į Gavėjų finansų įstaigas *Hype S.p.a.* ir *Postepay S.p.a.* dėl galimybių sugražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, tačiau šios įstaigos informavo banką, kad tokių galimybių nebėra, ir šių sumų negražino.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad santykiuose su pareiškėja bankas būtų nevykdęs mokėjimo paslaugų teikimą ir (arba) kitų finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ir būtent dėl to bankui galėjo kilti pareiga gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Lietuvos banko nuomone, vien aplinkybė, kad pareiškėja dėl nuo jos pačios priklausiusių aplinkybių galimai tapo sukčiavimo auka, savaime nepagrindžia pareiškėjos jokiais objektyviais įrodymais neparemtų subjektyvių teiginių, kad bankas nesilaikė jam taikomų teisės aktų. Kaip nurodyta pirmiau, nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų, kad nustatytų, kaip laikomasi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir sprendimus dėl ginčų esmės priima remdamasis ginčo šalių pateiktais įrodymais.

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

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 pareiškėjos 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 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

<sup>3</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.

<sup>4</sup> Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo negalima atšaukti po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas.