



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-01-23 Nr. 429-14  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

Pareiškėja 2024 m. sausio 26 d. atliko vieną 3 000,00 EUR mokėjimo pavedimą (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjai X.X. Taip pat tą pačią dieną pareiškėja atliko vieną 0,09400000 BTC kriptovaliutos išėmimo operaciją.

2024 m. sausio 26 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė padėti susigrąžinti prarastas lėšas.

2024 m. kovo 4 d. pareiškėjai kreipėsi į banką, prašydama tenkinti jos reikalavimą – atlyginti jos prarastas lėšas. Bankas 2024 m. kovo 6 d. pateikė atsakymą, kuriame paaiškino, kad, pareiškėjai informavus apie sukčiavimo atvejį, bankas ėmėsi veiksmų siekdamas sugrąžinti pareiškėjos lėšas, tačiau bankas negali užtikrinti sėkmingo šių veiksmų rezultato. Bankas taip pat nurodė, kad taip ir nesulaukė policijos ar kitos kompetentingos institucijos įpareigojimo, kuris sudarytų pagrindą imtis papildomų veiksmų dėl lėšų gavėjos sąskaitai taikomų apribojimų tęsimo ir (arba) papildomų veiksmų taikymo. Pareiškėjai buvo paaiškinta, kad, tiek atlikdama ginčijamą mokėjimą, tiek kriptovaliutos išėmimo operaciją, ji patvirtino, kad gavėjais pasitiki, ir įvykdė visas būtinas autorizavimo sąlygas, todėl bankas neturėjo teisės trukdyti pareiškėjai naudotis jai priklausančiu turtu, t. y. atlikti ginčijamo mokėjimo ar kriptovaliutos išėmimo operacijos.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamo mokėjimo ir kriptovaliutos išėmimo operacijos patirtus nuostolius.

2024 m. lapkričio 21 d. Lietuvos bankas, įvertinęs pateiktus duomenis, nustatė, kad dalis pareiškėjos ginčijamų operacijų yra susijusios su kriptovaliutos išėmimo paslauga, kurią teikia ne bankas, o Jungtinėje Karalystėje registruota bendrovė *Revolut Ltd*, todėl 2024 m. lapkričio 2 d. raštu Nr. S 2024/(34.72.E-3403)-PR-2329 informavo, kad nutraukė ginčo dalies, susijusios su kriptovaliutos išėmimo operacija, nagrinėjimą. Lietuvos bankas pradėjo ginčo nagrinėjimo procedūrą, susijusią su likusia ginčo dalimi – dėl ginčijamo mokėjimo pagrįstumo ir banko pareigos grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimą ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Bankas nurodė, jog pareiškėja neginčija fakto, kad pati inicijavo ir patvirtino ginčijamą mokėjimą. Bankas ėmėsi papildomų veiksmų siekdamas apsaugoti pareiškėjos interesus: sužinojęs apie galimą sukčiavimą, nedelsdamas tą pačią dieną pritaikė ribojimus ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjos sąskaitai. Vis dėlto tuo metu, kai pareiškėja kreipėsi į banką ir pranešė apie jos atžvilgiu įvykdytą sukčiavimą, ginčijamo mokėjimo lėšas lėšų gavėja jau buvo realizavusi. Be to, bankas teigė, jog ne kartą nurodė pareiškėjai pateikti oficialų policijos ar kitos kompetentingos institucijos kreipimąsi, kuris sudarytų pagrindą imtis papildomų veiksmų tęsti lėšų gavėjos sąskaitai taikomus apribojimus ir (arba) taikyti papildomus veiksmus. Vis dėlto bankas tokių nurodymų negavo nei iš pareiškėjos, nei tiesiogiai iš kompetentingų institucijų.

**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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti vykdant ginčijamą mokėjimą iš jos 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 tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamą mokėjimą. Pareiškėja neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimą, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamą mokėjimą, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamo mokėjimo tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o ginčijamas mokėjimas laikytinas tinkamai autorizuotu.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo lėšas.*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi jai grąžinti dėl ginčijamo mokėjimo prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamą mokėjimą pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti jos inicijuoto ir banko įvykdyto ginčijamo mokėjimo lėšas, kurių negrąžino bankas.

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.

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 vykdysite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“ Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „Įsitikinkite, 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

numerus.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimą įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamo mokėjimo lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimą, ji pateikė bankui vykdyti ir bankas jį įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamą mokėjimą, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja pati patvirtino naudoti gavėją ir nurodė, kad ja pasitiki.

Paminėtina ir tai, kad bankas, siekdamas padėti pareiškėjai atgauti bent dalį prarastų lėšų, taip pat ėmėsi aktyvių veiksmų ir informavo pareiškėją, kad tą pačią dieną pritaikė ribojimus ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjos sąskaitai. Tačiau bankas pateikė objektyvius duomenis, kad tuo metu, kai pareiškėja kreipėsi į banką ir pranešė apie jos atžvilgiu įvykdytą sukčiavimą, ginčijamo mokėjimo lėšas lėšų gavėja jau buvo realizavusi, todėl lėšų gavėjos sąskaitoje lėšų nebuvo.

Be to, bankas ne kartą siūlė pareiškėjai pateikti oficialų policijos ar kitos kompetentingos institucijos kreipimąsi, kuris leistų imtis papildomų veiksmų tęsti lėšų gavėjos sąskaitai taikomus apribojimus ir (arba) imtis kitų veiksmų. Vis dėlto pritaikyti lėšų gavėjos sąskaitos apribojimai vėliau buvo panaikinti, nes bankas per 30 dienų oficialaus įpareigojimo tęsti lėšų sulaikymą ar atlikti kitus veiksmus negavo nei iš pareiškėjos, nei tiesiogiai iš kompetentingų institucijų.

Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas, kad pareiškėja atgautų bent dalį ginčijamo mokėjimo lėšų, tačiau nesėkmingai.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų, todėl pareiškėjos 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>1</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 pareiškėjos 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 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>1</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.