



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-03-28 Nr. 429-61
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:

Pareiškėjas 2024 m. rugsėjo 19–22 dienomis atliko trylika mokėjimo operacijų, kurių bendra suma – 68 953,00 EUR (toliau – ginčijami mokėjimai), skirtingiems¹ lėšų gavėjams. Šeši ginčijami mokėjimai² buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortele, likusios mokėjimo operacijos atliktos kaip kredito pervedimai.

2024 m. rugsėjo 22 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pranešimu, kad tapo sukčiavimo auka. Pareiškėjas nurodė, kad telefonu gavo trečiųjų asmenų pasiūlymą užsidirbti 200,00–400,00 EUR per dieną platformoje *fuelonlinesue.com*. Kai susidomėjo pasiūlymu, pareiškėjas buvo nukreiptas į susirašinėjamą per *WhatsApp*, ten tretieji asmenys paaiškino darbo sąlygas. Pareiškėjas sutiko su pasiūlymu, vykdė minėtų trečiųjų asmenų nurodymus bei atliko ginčijamus mokėjimus tretiesiems asmenims. Pareiškėjas kėlė klausimą, kaip jam susigrąžinti prarastas lėšas.

2024 m. rugsėjo 22 d. banko specialistas susisiekė su pareiškėju ir paprašė papildomų duomenų. Pareiškėjas pateikė prašomą informaciją, iš jos buvo nustatyta, kad jis tiesiogiai bendravo ne su lėšų gavėjais, bet kitais trečiaisiais asmenimis. Banko specialistai nustatė, kad pareiškėjas buvo tinkamai informuotas banko automatizuotų saugumo sistemų, t. y., prieš autorizuojant ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas gavo įspėjimus apie potencialią riziką tapti sukčių auka, tačiau jų nepaisė. Remdamasis tuo, bankas nusprendė negrąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumos.

2024 m. spalio 3 d. pareiškėjas kreipėsi su prašymu atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius, banko atsakymas buvo pateiktas 2024 m. spalio 10 d. Pareiškėjui paaiškinta, kad buvo priimtas sprendimas negrąžinti ginčijamų mokėjimų sumos.

2024 m. lapkričio 28 d. pareiškėjas bankui pateikė nesutikimą su banko sprendimu, pareiškėjui atsakyta 2024 m. gruodžio 3 d., nurodant, kad priimtas sprendimas nebus keičiamas.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Be to, apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį pareiškėjas buvo įspėtas banko saugumo sistemų. Lėšų grąžinimo prašymai buvo atmesti vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – *Visa* taisyklės)³ nuostatomis.

¹ *To Coinbase Ireland Ltd, Paypal*Coinbase, X. X.*

² 2024 m. rugsėjo 19 – 21 d. penkti ginčijami mokėjimai, kurių bendra suma 2 572,00 EUR, *Visa* mokėjimo kortele Nr. *5779 lėšų gavėjai *To Coinbase Ireland Ltd*, 2024 m. rugsėjo 21 d. 150 EUR ginčijamas mokėjimas *Visa* mokėjimo kortele Nr. *5779 lėšų gavėjai *Paypal*Coinbase*.

³ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

Bankas negali būti laikomas atsakingu už pareiškėjo sąmoningus veiksmus bei nerūpestingumą pervedant lėšas ir įpareigotas atlyginti dėl to pareiškėjo patirtą žalą. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga grąžinti pareiškėjui dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

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 pareiškėjui grąžinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jo banko sąskaitos nurašytas lėšas. Iš viso atliktų ginčijamų mokėjimų suma siekia 68 953,00 EUR, tačiau iš byloje pateiktų duomenų matyti, kad 2024 m. rugsėjo 22 d. pareiškėjas gavo 1 518,88 EUR dydžio mokėjimą iš *Coinbase Ireland Ltd*, jį patvirtino, esant susijusį su nagrinėjama sukčiavimo situacija. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad galima dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjo patirtų nuostolių suma yra 67 434,12 EUR.

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 pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų 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 keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) vadovaudamasis Visa taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų grąžinimo prašymus.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti jo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. 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 ne kartą perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pažymėtina, kad, pareiškėjui inicijavus 18 728,00 EUR kredito pervedimą lėšų gavėjui *Coinbase Ireland Ltd*, suveikė banko automatizuota saugos sistema (toliau – APP saugumo sistema). Paaiškintina, kad APP saugumo sistema identifikuoja mokėjimo operacijas, kurios pasižymi didesne sukčiavimo rizika, ir jas laikinai sustabdo, o klientams yra pateikiami papildomi informacinio pobūdžio įspėjimai ir (arba) paklausimai. Šiuo konkrečiu atveju minėtas kredito pervedimas buvo laikinai sustabdytas, o pareiškėjas turėjo atsakyti į užduotus klausimus bei peržiūrėti informacinius pranešimus, informuojančius apie galimus sukčiavimo atvejus, atsižvelgiant į tai, kokius atsakymus pareiškėjas pasirinko dėl atliekamo mokėjimo paskirties. Pažymėtina, kad kiekviename įspėjimo žingsnyje pareiškėjas turėjo galimybę atšaukti atliekamą mokėjimą. Bankas pateikė duomenis, jog įspėjimai dėl įtartinų mokėjimo operacijų buvo rodomi ne tik banko programėlėje, bet ir siūsti pareiškėjui atitinkamo pobūdžio el. laišku, skatinantys įdėmiai peržiūrėti atliekamus ginčijamus mokėjimus. Tačiau pareiškėjas, nors ir gavęs visus įspėjimus apie galima sukčiavimą, ginčijamą mokėjimą patvirtino.

Be to, 2024 m. rugsėjo 21 d. pareiškėjui inicijavus 4 000,00 EUR ginčijamą mokėjimą kortele lėšų gavėjui *Coinbase Ireland Ltd*, taip pat suveikė banke mokėjimams kortele taikomos automatizuotos saugumo sistemos. Paminėtina, kad, suveikus automatizuotai saugumo sistemai, 7 dienų laikotarpiui buvo užblokuotos tolimesnės mokėjimo operacijos mokėjimo kortele tam pačiam prekybininkui, t. y. kiti pareiškėjo bandymai atlikti mokėjimus kortele prekybininkui *Coinbase Ireland Ltd* buvo nesėkmingi (buvo atmesti dar trys ginčijami mokėjimai). Pareiškėjo pateikti atsakymai buvo perduoti peržiūrėti banko specialistams ir 2024 m. rugsėjo 23 d. buvo kreiptasi į pareiškėją dėl papildomos informacijos apie atliekamų ginčijamų mokėjimų kortele pobūdį. Tada pareiškėjas nurodė bankui tapęs sukčių auka ir pasirinko atšaukti sulaikytą mokėjimą kortele.

Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats patvirtino naudos gavėjus ir pateikė ginčijamus mokėjimus vykdyti.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką bei informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kreipėsi į ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjų institucijas dėl galimybės atgauti šias lėšas. Deja, 2024 m. spalio 13 d. bankas buvo informuotas, kad lėšų gavėjai nesutiko grąžinti lėšų, todėl lėšų grąžinimas yra neįmanomas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal *Visa* taisykles

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašė daliai ginčijamų mokėjimų, kurie buvo atlikti mokėjimų kortelėmis, taikyti lėšų grąžinimo procedūras. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkina pareiškėjo pateiktų lėšų grąžinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų kortele lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad dalis ginčijamų mokėjimų buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymų, nes mokėjimo kortelėmis atlikti ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotus mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriaus nuostatomis, vienas iš mokėjimo grąžinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamų mokėjimų kortelėmis autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius prašymus, nes ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, ir nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas nepagrįstai netaikė *Visa* taisyklių, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 argumentą⁴.

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. 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

⁴ 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.