



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-03-25 Nr. 429-55
Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokato X.X. (toliau – pareiškėjos atstovas), atstovaujančio pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) interesams, prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2023 m. spalio 5 d. – 2023 m. lapkričio 21 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke, pasinaudodama banko jai išduota mokėjimo kortele, pareiškėja inicijavo 16 mokėjimo operacijų¹ gavėjai UAB „Bifinity“ (toliau – Gavėja), turėdama tikslą investuoti pinigines lėšas ir uždirbti pelno. Bendra mokėjimo kortele Gavėjai inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 28 845 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2024 m. vasario 13 d. pareiškėjos atstovas kreipėsi į banką, pranešė, kad pareiškėja tapo sukčiavimo auka, ir paprašė pareiškėjai atlyginti jos patirtą žalą. 2024 m. vasario 28 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjos atstovui, prašydamas pateikti informaciją, kurias konkrečiai mokėjimo operacijas pareiškėja ginčija, taip pat paprašė pateikti kitą su mokėjimo operacijų vykdymu susijusią informaciją. Vis dėlto nei pareiškėja, nei jos atstovas bankui nepateikė banko prašomos informacijos.

2024 m. kovo 2 d. pareiškėja pati kreipėsi į banką, nurodė, kad tapo sukčiavimo auka, ir teigė, kad visos mokėjimo operacijos, inicijuotos Gavėjai, yra klaidingos.

Tačiau 2024 m. kovo 22 d. pareiškėja pateikė tik vieną prašymą bankui grąžinti 5 000 Eur mokėjimo operacijos sumą Gavėjai, taip pat banko pasiteiravo, ar yra įmanoma pareikšti prašymą dėl lėšų grąžinimo ir dėl kitų mokėjimo operacijų Gavėjai. Banko konsultantui paaiškinus, kad pareiškėja gali pateikti prašymą grąžinti lėšas ir dėl kitų mokėjimo operacijų, pareiškėja užpildė prašymus bankui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą.

2024 m. balandžio 5 d. bankas pareiškėjai pateikė atsakymą į pateiktą pretenziją, jame paaiškino, kad visi Ginčijami mokėjimai Gavėjai pareiškėjos buvo tinkamai autorizuoti, todėl bankas juos pagrįstai įvykdė, ir atsisakė pareiškėjai grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą.

Bankui atsisakius pareiškėjai grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą, pareiškėjos atstovas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjos atstovas Lietuvos bankui teigė, kad pareiškėja tapo investicinio sukčiavimo auka, dėl to pati pareiškėja iš savo banko sąskaitos įvairiems gavėjams, įskaitant ir Gavėją, inicijavo mokėjimo operacijas. Lietuvos bankui pareiškėjos atstovo paprašius nurodyti, kokias konkrečias mokėjimo operacijas ir kokiems gavėjams pareiškėja ginčija, pareiškėjos atstovas tik nurodė, kad ginčija mokėjimo operacijas, įvykdytas Gavėjai bei kitoms platformos. Lietuvos bankui pakartotinai paprašius pateikti sąrašą mokėjimo operacijų, kurias pareiškėja ginčija, pareiškėjos atstovas tik pateikė išrašą iš pareiškėjos banko sąskaitos su įvairiomis mokėjimo operacijomis, tarp kurių buvo ir mokėjimo operacijų atsikaitant maisto prekių parduotuvėje („Lidl“), kitiems fiziniams asmenims, tačiau konkrečių mokėjimo operacijų nenurodė.

Pareiškėjos atstovo teigimu, bankas yra atsakingas už pareiškėjos patirtus nuostolius, nes jis pareiškėjos, kaip paprastos vartotojos, neinformavo apie su investavimu susijusią riziką, be to,

¹ Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėja lėšų grąžinimo prašymus bankui pateikė tik dėl šiuo laikotarpiu įvykdytų 16 mokėjimo operacijų Gavėjai. Ginčo byloje turimais duomenimis, pareiškėja mokėjimo operacijas Gavėjai vykdė nuo 2022 m.

įvykdydamas visas pareiškėjos atliktas mokėjimo operacijas, bankas pažeidė pinigų plovimo ir teroristų finansavimo teisės aktų reikalavimus. Pareiškėjos atstovo teigimu, mokėjimo operacijoms įvykdyti bankas netaikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo. Pareiškėjos atstovas prašė grąžinti 263 725 Eur, sumokėti procesines palūkanas, priskaičiuotas nuo sprendimo priėmimo dienos iki sprendimo įvykdymo dienos.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas paaiškino, kad nors ne vieną kartą pareiškėjos ir jos atstovo prašė patikslinti, kokias konkrečiai mokėjimo operacijas ginčija, nei pareiškėja, nei jos atstovas šios informacijos bankui nepateikė. Bankas paaiškino, kad pareiškėja ir jos atstovas kreipimesi į banką, susirašinėjimuose su banku įvardijo tik mokėjimo operacijas Gavėjai, kuriai pervestas lėšas norėjo susigrąžinti. Kadangi pati pareiškėja konkrečiai nei bankui, nei Lietuvos bankui jokių kitų mokėjimo operacijų, išskyrus Ginčijamus mokėjimus Gavėjai, nenurodė, bankas pasisakys tik dėl Ginčijamų mokėjimų Gavėjai įvykdymo pagrįstumo.

Bankas teigė tinkamai įvykdęs pačios pareiškėjos autorizuotus Ginčijamus mokėjimus. Be to, visi pareiškėjos Ginčijami mokėjimai buvo papildomai patvirtinti 3D Secure metodu. Taip pat bankas pažymėjo, kad ne vieną kartą anksčiau pareiškėjos inicijuotus mokėjimus buvo sustabdęs, kreipęsis į pareiškėją ir įspėjęs apie didelę sukčiavimo riziką, tačiau pareiškėja pati ne vieną kartą bankui teigė norinti, kad bankas jos inicijuotus mokėjimo nurodymus įvykdytų. Bankas teigia nesantis atsakingas už nuostolius, kuriuos pareiškėja patyrė siekdama investuoti ir iš to uždirbti pelno.

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 (toliau – Taisyklės) 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 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas (iš viso 28 845 Eur) pagrįstumo. Pažymėtina, kad nors pareiškėjos atstovas kreipimesi nurodė, kad pareiškėja dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo patyrė 263 725 Eur nuostolį, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nepagrindė šios nuostolio sumos. Atitinkamai vertintina, kad ginčo byloje faktiniai duomenys patvirtina tik Ginčijamų mokėjimų sumą – 28 845 Eur, todėl tik dėl jos sprendime dėl ginčo esmės toliau bus pasisakoma.

Ginčo šalis siejo 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 autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos

autorizuotos mokėjimo operacijos suma².

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė ir (arba) įvykdė juos netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, 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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo pareiškėjos pateiktų Ginčijamų mokėjimų nurodymų nevykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Ginčo byloje turimi pareiškėjos paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, t. y. pagal pačios pareiškėjos bankui pateiktus mokėjimo nurodymus. Banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad prieš kiekvieno Ginčijamo mokėjimo įvykdymą pareiškėjai į jos mobiliame įrenginyje įdiegtą banko programėlę buvo išsiųsti pranešimai patvirtinti Ginčijamus mokėjimus, kuriuose buvo pateikta informacija apie mokėjimo operacijos sumą, gavėją, mokėjimo kortelės numeris. Pareiškėja fakto, kad ji pati inicijavo Ginčijamus mokėjimus, neginčija.

Be to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas dar 2023 m. liepos 12 d. sustabdė pareiškėjos mokėjimo nurodymus Gavėjai ir kreipėsi į pareiškėją, prašydamas paaiškinti, koku tikslu pareiškėja siekia pervesti pinigines lėšas Gavėjai. Pareiškėja bankui paaiškino, kad ji su vyru investuoja, ir paprašė įvykdyti mokėjimo operacijas. Vėliau 2023 m. rugpjūčio 24 d. bankas pakartotinai sustabdė pareiškėjos inicijuotą mokėjimo nurodymą Gavėjai ir įspėjo pareiškėją apie didelę sukčiavimo riziką. Tačiau pareiškėja tokiu banko elgesiu pasipiktino ir reikalavo įvykdyti Gavėjai jos pateiktus mokėjimo nurodymus. 2023 m. rugsėjo 29 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką išreiškdamą neapsitenkinimą dėl banko sustabdyto mokėjimo nurodymo. Bankas pareiškėjai paaiškino, kad jos banko sąskaitos atžvilgiu yra atliekamas patikrinimas, o mokėjimo nurodymas priskirtas prie itin rizikingų. Tačiau pareiškėja bankui pakartojo norinti, kad mokėjimo nurodymą bankas įvykdytų. Taigi, banko pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja nepaisė banko įspėjimų ir prašė banką įvykdyti banko sustabdytus mokėjimo nurodymus.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų Ginčijamų mokėjimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo nurodytus Ginčijamus mokėjimus.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad banko atsisakymas gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas teisėtu ir pagrįstu. Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Taip pat svarbu pažymėti, kad pareiškėjos atstovo teiginiai, kad bankas įvykdydamas Ginčijamus mokėjimus pažeidė investuotojų apsaugos teisės aktų reikalavimus, pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos reikalavimus, yra vertintini kaip deklaratyvūs teiginiai, kurie nėra pagrįsti jokiais ginčo byloje pateiktais įrodymais.

² Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą³.

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 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

³ 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.