# LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-04-22 Nr. 429-74
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 16 d. – kovo 27 d. atliko devynias mokėjimo operacijas, kurių bendra suma – 30 312,06 EUR (toliau – ginčijami mokėjimai), skirtingiems lėšų gavėjams[1]. Taip pat 2024 m. balandžio 4 dieną pareiškėja atliko vieną 0,01100000 BTC kriptovaliutos išėmimo operaciją (toliau – ginčijama kriptovaliutos išėmimo operacija).

2024 m. birželio 13 d. pareiškėja kreipėsi į banką, o 2024 m. birželio 18 d. pateikė pranešimą apie sukčiavimą. Pareiškėja nurodė, kad gavo trečiųjų asmenų pasiūlymą investuoti ir su šiuo pasiūlymu sutiko. Bendradarbiaujant su investavimo paslaugas teikiančia įmone pareiškėja buvo įtikinta atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad galėtų išsiimti iš investavimo uždirbtas lėšas ir sumokėtų mokesčius. Pareiškėja sutiko su trečiųjų asmenų siūlomomis investavimo sąlygomis ir vykdė jų nurodymus. Kai pareiškėja suprato tapusi investicinio sukčiavimo auka, apie tai pranešė bankui.

2024 m. birželio 18 d. bankas susisiekė su pareiškėja ir paprašė papildomų duomenų. Bankas nustatė, kad pareiškėja buvo tinkamai informuota banko automatizuotų saugumo sistemų, t. y., prieš autorizuojant ginčijamus mokėjimus, pareiškėja gavo įspėjimus apie potencialią riziką tapti sukčių auka, tačiau jų nepaisė. Remdamasis tuo, bankas nusprendė negrąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumos. Bankas papildomai informavo pareiškėją, kad stengiasi bent dalį jos prarastų lėšų atgauti iš trečiųjų asmenų, todėl šiuo tikslu kreipėsi į jų finansinių paslaugų teikėjus. 2024 m. birželio 27 d. 1 327,79 EUR suma buvo sugrąžinta į pareiškėjos banko sąskaitą.

2024 m. spalio 28 d. pareiškėja kreipėsi į banką su prašymu atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Banko atsakymas buvo pateiktas 2024 m. lapkričio 13 d. Bankas pareiškėjai paaiškino, kad buvo priimtas sprendimas negrąžinti ginčijamų mokėjimų sumos, nes pareiškėja tinkamai autorizavo ginčijamus mokėjimus.

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

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Bankas nurodė, jog pareiškėja neginčija fakto, kad pati inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Be to, apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį pareiškėja buvo įspėta banko saugumo sistemų. Bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai pagal trečiųjų asmenų nurodymus buvo atliekami beveik 3 mėnesius, o pareiškėja kreipėsi į banką po ne vieno banko perspėjimo ir įsikišimo (ginčijamų mokėjimų stabdymo, klausimynų pateikimo) ir praėjus beveik 3 mėnesiams po paskutinio ginčijamo mokėjimo atlikimo. Bankas taip pat paaiškino, kad kriptovaliutos išėmimo operacijos paslaugas suteikė ne bankas, o bendrovė *Revolut Ltd.*

[1] *X. X., X. X., X. X., X. X., X. X.*

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 $42^1$ 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 pareiškėjai grąžinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas. Iš viso atliktų ginčijamų mokėjimų suma siekia 30 312,06 EUR, tačiau iš byloje pateiktų duomenų matyti, kad 2024 m. birželio 27 d. pareiškėjai buvo sugrąžinta 1 327,79 EUR suma. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad galima dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjos patirtų nuostolių suma yra 28 984,27 EUR, todėl toliau bus nagrinėjama būtent tokia ginčo apimtis.

Pareiškėja taip pat ginčija vieną kriptovaliutos išėmimo operaciją, tačiau dėl pačios kriptovaliutos keitimo operacijos atlikimo ir sąlygų ginčas nekyla, todėl plačiau apie ginčijamą kriptovaliutos keitimo ir išėmimo operaciją pasisakoma nebus.

Pažymėtina, kad su kriptovaliutų pirkimu ir pardavimu susijusios paslaugos buvo nelaikomos finansinėmis paslaugomis, kaip jos apibrėžtos kriptovaliutų išėmimo sandorio metu aktualios redakcijos Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymo 3 straipsnio 1 dalyje. Be to, šias paslaugas pareiškėjai teikė ne bankas, o bendrovė *Revolut Ltd*, kuri nėra Lietuvos banko priežiūrimas finansų rinkos dalyvis taip, kaip jie suprantami (apibrėžiami) Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalyje, todėl Lietuvos bankas nėra įgaliotas nagrinėti su bendrove kilusių ginčų, net jei kiltų iš finansinių paslaugų teikimo. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos nurodytos aplinkybės, susijusios su ginčijama kriptovaliutos išėmimo operacija, toliau sprendime nebus analizuojama.

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 ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėja neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent ji 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 pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.*

1. *Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi jai grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamus mokėjimus pagal

šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti jos 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.

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 vykdykite 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 numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimą bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

*2. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, nes tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl ji prarado ginčijamų mokėjimų 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 pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų lėšų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, saugumą, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir, skirtingai, nei teigia pareiškėja, perspėjo ją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, jog bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad, atliekant ginčijamus mokėjimus, suveikė APP saugumo, t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*), sistema. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja, atlikdama ginčijamus mokėjimus, pati patvirtino naujus lėšų gavėjus, t. y. Iliją Kholostovą, Maksymą Petrenko, Arseną Shakhnazarianą, Muhammadą Ansą, Siarhę Smolikau, taigi, atliekant šiuos mokėjimus, pareiškėjai buvo rodomi APP įspėjimai. Pareiškėja nepaisė šių įspėjimų ir nusprendė patvirtinti ginčijamus mokėjimus.

Pažymėtina, kad finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėjus. Taigi, bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kurio nesieja jokie dalykiniai santykiai su mokėtojo nurodytu lėšų gavėju, žinoti, įtarti ar kitaip suprasti, jog lėšų gavėjas sukčiauja ir (arba) atlieka kitokius neteisėtus veiksmus, praktiškai neįmanoma, nebent bankas apie tokias aplinkybes būtų atskirai informuotas iš anksto. Svarbu ir tai, kad bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimą, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo duomenų teisingumą atsako pats mokėtojas (šiuo atveju pareiškėja), bet ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas).

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką bei informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kreipėsi į ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjų institucijas dėl galimybės atgauti šias lėšas. Kaip minėta pirmiau, 2024 m. birželio 27 d. 1 327,79 EUR suma buvo sugrąžinta į pareiškėjos banko sąskaitą.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, jog 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 ginčijamus mokėjimus. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjos 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 argumentą[2].

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

[2] 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.