LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-05-13 Nr. 429-94
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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:

2024 m. balandžio 16 d. pareiškėjo vardu buvo atidaryta banko sąskaita (toliau – Sąskaita).

2024 m. gruodžio 11 d. pareiškėjas elektroniniu paštu kreipėsi į banką, prašydamas padėti uždaryti Sąskaitą, kurią galimai jo vardu atidarė tretieji asmenys, ir nurodė, jog neranda informacijos, kaip tai padaryti. 2024 m. gruodžio 19 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką, prašydamas uždaryti Sąskaitą.

2025 m. sausio 7 d. pareiškėjas, nesulaukęs banko atsakymo, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, nurodytas bankui, ir prašė įpareigoti banką uždaryti Sąskaitą.

Bankas atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad Sąskaitos atidarymo metu pateikta informacija ir gauti dokumentai buvo tinkamai patikrinti bei atitiko banko Privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau – Sąlygos)[1] nustatytus reikalavimus, taip pat reikalavimus, nustatytus Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatyme. Bankas paaiškino, kad nebuvo nustatyta jokių Sąskaitos perėmimo ar kitų trečiųjų asmenų veiklos požymių. Taigi, banko teigimu, jis neturi įrodymų, kurie patvirtintų, kad Sąskaita būtų buvusi atidaryta ne paties pareiškėjo. Bankas nurodė, kad į pareiškėjo kreipimąsi nebuvo atsakyta laiku dėl žmogiškosios klaidos ir dėl to apgailestavo. Bankas informavo, kad atsakymas pareiškėjui buvo pateiktas 2025 m. sausio 25 d., o kartu su atsakymu buvo pateiktas ir prašymas pateikti papildomą informaciją, kuri leistų bankui padėti pareiškėjui kuo greičiau įvykdyti jo prašymą dėl Sąskaitos uždarymo.

Atsižvelgdamas į susidariusią situaciją ir siekdamas padėti ginčo šalims išspręsti kilusį ginčą taikiai, Lietuvos bankas skatino ginčo šalis bendradarbiauti, kad pareiškėjas galėtų pateikti duomenis, kurie reikalingi Sąskaitai uždaryti, t. y. pareiškėjo reikalavimui įgyvendinti. Ginčo nagrinėjimo metu pareiškėjas elektroniniu paštu Lietuvos banką informavo, kad pasikeitė telefono numerį ir nurodė, kaip jį galima pasiekti. Pareiškėjas teigė, kad nori, jog Sąskaita būtų uždaryta kuo greičiau.

Bankas informavo, kad pareiškėjas nepateikė prašomų duomenų tinkamam jo identifikavimui, ir pateikė susirašinėjimo su pareiškėju kopiją – pareiškėjas reikalavo Sąskaitą uždaryti telefonu arba sudaryti galimybę atvykti į banko padalinį. Bankas pareiškėjui paaiškino, kokiu būdu galima pateikti trūkstamus duomenis (kurių reikia tinkamam jo tapatybės nustatymui), kad būtų įgyvendintas jo reikalavimas, tačiau pareiškėjas šių duomenų bankui nepateikė. Bankas taip pat paaiškino, kad galimybių priimti pareiškėją savo padalinyje neturi.

K o n s t a t u o j a m a:

[1] https://www.revolut.com/lt-LT/legal/terms/.

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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus matyti, kad šalių ginčas kilo dėl Sąskaitos uždarymo. Pažymėtina, kad nors pareiškėjas neigė pats atsidaręs Sąskaitą banke, byloje turimų duomenų visuma nesudaro objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad šis veiksmas galėjo būti inicijuotas bei atliktas be jo žinios ir valios. Bankas pateikė duomenis, kad Sąskaitos atidarymo metu bankui buvo pateikti dokumentai, reikalingi kliento pažinimo procesui vykdyti – pateikta asmeninė pareiškėjo informacija, taip pat asmens identifikacinė kortelė bei momentinė asmenukė su pareiškėjo atvaizdu.

Kadangi pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nekvestionuoja sutarties tarp šalių sudarymo ir Sąskaitos atidarymo aplinkybių, šioje dalyje ginčo tarp šalių nėra, todėl Lietuvos bankas dėl šių aplinkybių toliau sprendime nepasisako.

Siekiant išspręsti šalių nesutarimą, būtina įvertinti, ar bankas pagrįstai neuždarė pareiškėjo Sąskaitos.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.927 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kliento pareiškimu banko sąskaitos sutartis gali būti nutraukta bet kada. Minėto straipsnio 4 dalis nustato, kad lėšų likutis sąskaitoje išduodamas klientui arba jo nurodymu pervedamas į kitą sąskaitą ne vėliau kaip per penkias darbo dienas nuo atitinkamo rašytinio kliento pareiškimo gavimo dienos. Jeigu klientas nedavė nurodymo pervesti lėšas į kitą sąskaitą, bankas lėšas perveda į banko vidines sąskaitas.

Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikdamas pasiūlymą sudaryti tokią sutartį mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo paslaugų vartotojui raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną nurodo mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. To paties straipsnio 7 dalies 3 punkte nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose dėl bendrosios sutarties pakeitimų ir nutraukimo turi būti nurodyta mokėjimo paslaugų vartotojo teisė nutraukti bendrąją sutartį ir bendrosios sutarties nutraukimo sąlygos.

Šalių sudarytos sutarties Sąlygų 6 punkte „6. Kaip uždaryti savo sąskaitą?" nurodyta, kad „bet kada galite uždaryti savo sąskaitą ir tokiu būdu nutraukti šią sutartį mums apie tai pranešdami. Tai galite padaryti per „Revolut" programėlę, parašydami mums pagrindinės būstinės adresu arba el. paštu support@revolut.com." Be to, tame pačiame punkte numatyta, kad „<...> Prašysime išsiimti bet kokį likusį sąskaitos likutį, įskaitant bet kokių kitų likučių kitose programėlėje esančiose „Revolut" sąskaitose likvidavimą (pvz., bet koks likutis bendroje sąskaitoje arba akcijos prekybos sąskaitoje). Kai likviduosite visus kitus likučius, kuriuos turite kitose „Revolut" sąskaitose, ir jūsų sąskaitos likutis bus lygus nuliui, uždarysime sąskaitą ir prarasite prieigą prie programėlės, įskaitant kitas „Revolut" sąskaitas, paslaugas bei visas turimas korteles."

Pažymėtina, kad tiek teisės aktuose, tiek ir Sąlygose nustatyta, jog mokėjimo paslaugų vartotojas, norėdamas uždaryti mokėjimo sąskaitą, turi pranešti apie tai mokėjimo paslaugų teikėjui.

Nagrinėjamu atveju ginčo šalys, sudarydamos sutartį, susitarė, kokiu būdu mokėjimo paslaugų vartotojas (šiuo atveju pareiškėjas) informuos banką apie savo norą nutraukti sutartį ir uždaryti Sąskaitą – t. y. pranešdamas per „Revolut" programėlę, kreipdamasis raštu banko pagrindinės būstinės adresu arba el. paštu support@revolut.com. Be to, šalys taip pat susitarė, kad vartotojui norint uždaryti sąskaitą, joje neturi likti piniginių lėšų likučio. Pažymėtina, kad sutartis jos šalims yra privaloma ir turi įstatymo galią[2].

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjo Sąskaitoje šio sprendimo priėmimo metu yra piniginių lėšų (0,06 Eur), todėl pareiškėjo buvo prašoma nurodyti sąskaitos, į kurią bankas galėtų pervesti likusias lėšas, numerį. Be to, banko prašoma informacija tinkamam pareiškėjo identifikavimui (visas Vardas Pavardė, gimimo data, telefono numeris, susietas su pareiškėjo

[2] Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis.

„Revolut" paskyra, visas adresas, kuris buvo užregistruotas pareiškėjo paskyroje), nes jis atsisakė pranešti apie sutarties nutraukimą per „Revolut" programėlę, nebuvo pateikta. Taigi, kad būtų galima įvykdyti pareiškėjo reikalavimą ir uždaryti Sąskaitą, būtini aktyvūs pareiškėjo veiksmai, suteikiant bankui prašomą informaciją, kad bankas galėtų tinkamai pareiškėją identifikuoti ir atlikti jo prašomus veiksmus.

Nagrinėjamu atveju tiek iš banko pateiktų duomenų, tiek iš Lietuvos banke ginčo nagrinėjimo metu gautos informacijos matyti, kad bankas aktyviais veiksmais siekia iš pareiškėjo gauti Sąskaitai uždaryti reikalingus duomenis, tačiau pareiškėjas nebendradarbiauja su banku ir šių duomenų bankui nepateikia. Vertinant banko prašomus pateikti duomenis, Lietuvos banko nuomone, jie yra svarbūs ir būtini, kad bankas galėtų tinkamai identifikuoti pareiškėją banko sistemoje ir atlikti visus Sąskaitos uždarymo veiksmus (kaip tai nurodyta tarp šalių sudarytoje sutartyje (Sąlygose), įskaitant lėšų likučio pervedimą). Dėl šios priežasties, pareiškėjui atsisakant bankui pateikti duomenis, kurie reikalingi Sąskaitai uždaryti, bankas neturi galimybės įvykdyti pareiškėjo prašymo.

CK 6.200 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta sutarties šalių bendradarbiavimo ir kooperacijos pareiga. Kasacinis teismas yra pažymėjęs, kad pareiga bendradarbiauti yra ir viena sąžiningumo principo išraiškų sutarčių teisėje. Sutarties šalių bendradarbiavimo procesas turi vykti sąžiningumo ir geros valios sąlygomis[3]. Į šalių kooperacijos pareigos turinį įeina ir pareiga keistis informacija[4].

Bendradarbiavimo pareigos vykdymas, bankui siekiant gauti pareiškėjo tapatybei patikrinti reikalingą informaciją, prieš atliekant kitus veiksmus, yra svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėtojas neigia atlikęs tam tikrus veiksmus ir (arba) teigia, kad, kaip nagrinėjamu atveju, jo duomenimis buvo pasinaudota neteisėtai. Pareiškėjui nepateikiant prašomos informacijos ir nebendradarbiaujant, bankas negali patenkinti jo keliamo reikalavimo ir uždaryti Sąskaitos, taigi, tik dėl pareiškėjo neveikimo šiuo atveju nėra galimybės patenkinti jo reikalavimo uždaryti Sąskaitą.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo reikalavimo, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui uždaryti Sąskaitą, nepateikus banko prašomos informacijos, yra nepagrįstas.

Pažymėtina, kad, pareiškėjui pateiktus banko prašomą informaciją, bankas turėtų ją įvertinti ir, jeigu jos pakanka, uždaryti Sąskaitą.

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. 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 2014 m. vasario 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-29/2014.

[4] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 11 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-116/2012.