



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-29 Nr. 429-262
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. balandžio 29 d. – 2024 m. gegužės 29 d. atliko penkiolika kredito pervedimų, kurių bendra suma – 418 153,58 SEK¹, (toliau – ginčijami mokėjimai) skirtingiems lėšų gavėjams². Pareiškėjas nurodė, kad visų ginčijamų mokėjimų naudos gavėjas buvo platforma *Aomao*³.

2024 m. birželio 1 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad ginčijamus mokėjimus atliko siekdamas investuoti, tačiau tapo sukčių auka. Pareiškėjas prašė padėti susigrąžinti prarastas lėšas.

2024 m. birželio 12 d., 2024 m. birželio 14 d. ir 2024 m. liepos 10 d. pareiškėjas papildomai susisieikė su banku, teiraudamasis apie tyrimo eigą. 2024 m. liepos 10 d. bankas informavo pareiškėją, kad tyrimas baigtas, tačiau bandymai susigrąžinti lėšas buvo nesėkmingi.

Pareiškėjas taip pat prašė banko pateikti jam sukčių duomenis, kad galėtų pranešti teisėsaugos institucijoms, tačiau bankas, vadovaudamasi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR), to nepadarė. Bankas pareiškėjui pasiūlė kreiptis į policiją ir pateikti atitinkamos formos pranešimą. 2024 m. birželio 17 d. pareiškėjas kreipėsi į policiją Švedijoje.

2025 m. liepos 21 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui, prašydamas grąžinti prarastas lėšas. 2025 m. liepos 24 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, kad atsisako tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

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. 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. Bankas taip pat paaiškino, kad visa reikiama informacija, susijusi su asmens duomenimis, kiek tai leidžia teisės aktai ir banko vidaus procedūros, bus suteikta atitinkamoms teisėsaugos institucijoms, joms kreipusis į banką oficialiais komunikacijos kanalais, o ne tiesiogiai pačiam pareiškėjui.

¹ Ginčijami mokėjimai preliminarai sudarė apie 37,454.94 EUR.

² V.V., K.K., B.B., L.L., D.D., M.M., I.I., O.O., S.S., R.R., Y.Y.

³ <https://aomao.shop>.

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.

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 turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas.

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.

Banko Privatiesiems 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 – 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, asmens vardas ir pavardė, adresas ar kt.), 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 pareiškėjo inicijuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus lėšų gavėjų duomenis. Pareiškėjas

neneigia, kad pats inicijavo ginčijamus mokėjimus. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė, vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, 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 perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats patvirtino naudos gavėjus. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad didžiajai daugumai mokėjimo operacijų, t. y. dešimčiai iš penkiolikos įvykdytų ginčijamų mokėjimų, suveikė APP saugumo sistemos (t. y. Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*) ir Autorizuoto mokėjimo atsisakymo (angl. *Authorised Push Payment Model Decline*) saugos sistemos), taigi, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo nustatytos kaip rizikingos, todėl buvo sulaikytos arba atmestos, o pareiškėjui išsiųsti informaciniai pranešimai, kad atlikus minėtus ginčijamus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas. Taip pat bankas sulaikęs ar atmetęs ginčijamus mokėjimus inicijavo susirašinėjamą su pareiškėju, siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų paskirtį ir edukuoti pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas. Pareiškėjas patvirtino, jog ginčijamus mokėjimus atlieka investavimo tikslais, niekas jo nevertė. Taigi, nors pareiškėjas buvo tinkamai informuotas banko automatizuotų saugumo sistemų ir jo darbuotojų apie abejotiną bei įtartą numatomų pavedimų pobūdį ir kad atlikus minėtus ginčijamus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, kad pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas, tačiau, ignoruodamas įspėjimus, pareiškėjas atliko ginčijamus mokėjimus.

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 ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kreipėsi į ginčijamų mokėjimų naudos gavėjų institucijas dėl galimybės atgauti šias lėšas. Deja, viena iš jų 2024 m. birželio 4 d. informavo banką, kad visos lėšos buvo pervestos kitur, todėl lėšų grąžinimas yra neįmanomas, kita 2024 m. birželio 11 d. informavo, kad lėšų gavėjo sąskaitoje lėšų nėra likusių, todėl lėšų grąžinimas yra neįmanomas, o kiti lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjai neatsakė į užklausą.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu pervestų lėšų, o 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 detaliam atsakymui 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. 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

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.

pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis