



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-08-03 Nr. 429-356  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*<sup>1</sup>) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2021 m. rugsėjo 27 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita Nr. \*\*\*\* (duomenys neskelbiami) (toliau – *Revolut* sąskaita).

Pareiškėja iš *Revolut* sąskaitos atliko dvi mokėjimo operacijas gavėjai Y. Y. (toliau – gavėja): 2021 m. rugsėjo 27 d. 16 000 PLN mokėjimo operaciją ir 2021 m. rugsėjo 29 d. 8 000 PLN mokėjimo operaciją (toliau abi mokėjimo operacijos – ginčijamos mokėjimo operacijos). Gavėjos mokėjimo sąskaita taip pat buvo atidaryta banke, todėl bankas ginčijamų mokėjimo operacijų sumas įskaitė į gavėjos mokėjimo sąskaitą iš karto po šių mokėjimo operacijų inicijavimo.

2021 m. spalio 19 d. pareiškėja elektroniniu paštu pateikė bankui prašymą grąžinti (kompensuoti) ginčijamų mokėjimo operacijų sumas ir nurodė, kad galimai tapo investicinio sukčiavimo auka. Pareiškėja paaiškino, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atlikto investavimo platformos *Winmarket* (toliau – *Winmarket* platforma), per kurią pareiškėja norėjo investuoti, naudai, tačiau ši platforma, nors ir gavo iš pareiškėjos lėšas, sutartų paslaugų jai nesuteikė. Pareiškėja taip pat nurodė, kad, siekdama gauti iš *Winmarket* platformos sutartas paslaugas, savo įrenginyje buvo įdiegusi nuotolinio valdymo programą „AnyDesk“ (toliau – *AnyDesk*).

Atsakydamas į pareiškėjos 2021 m. spalio 19 d. prašymą, bankas 2021 m. spalio 25 d. informavo pareiškėją, kad jos pateikta informacija yra nepakankama vidiniam tyrimui atlikti, ir paprašė jos susisiekti su banku dėl papildomos informacijos.

2021 m. spalio 29 d. pareiškėja susisiekė su banku ir pateikė jam dalį prašytos informacijos. 2021 m. lapkričio 3 d. pareiškėja papildomai pateikė bankui dokumentus, patvirtinančius, kad ji dėl *Winmarket* platformos veiksmų kreipėsi į policiją.

Atsižvelgdamas į tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos pačios pareiškėjos, ir į tai, kad prieš jas atliekant pareiškėja atskirais pranešimais buvo banko įspėta apie galimas sukčiavimo rizikas, bankas 2021 m. lapkričio 3 d. informavo pareiškėją, kad ginčijamų mokėjimo operacijų sumų pareiškėjai nekompensuos.

2021 m. lapkričio 9 d. pareiškėja pateikė bankui skundą dėl priimto sprendimo atsisakyti tenkinti jos prašymą. 2021 m. lapkričio 12 d. bankas informavo pareiškėją, kad šis banko sprendimas yra galutinis ir nekeičiamas.

2021 m. lapkričio 28 d. pareiškėja pateikė bankui prašymą ginčijamų mokėjimo operacijų atžvilgiu inicijuoti tarptautinės kortelių organizacijos lėšų grąžinimo procedūrą. 2021 m. gruodžio 17 d. bankas informavo pareiškėją, kad tokia procedūra yra negalima, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne mokėjimo kortele, o pavedimais iš jos *Revolut* sąskaitos.

2022 m. sausio 18 d. pareiškėja pakartotinai paprašė banko grąžinti (kompensuoti) jai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, tačiau 2022 m. vasario 1 d. bankas atsisakė tenkinti jos prašymą.

---

<sup>1</sup> *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

2022 m. kovo 25 d. pareiškėja dar kartą kreipėsi į banką dėl to paties dalyko, tačiau 2022 m. balandžio 8 d. buvo pakartotinai informuota, kad bankas negrąžins (nekompensuos) jai ginčijamų mokėjimo operacijų sumų.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui grąžinti (kompensuoti) jai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Kreipimesi pareiškėja nurodė, kad sudarė sutartį su *Winmarket* platforma, kurioje jai buvo atidaryta investavimo sąskaita, sumokėjo platformai pradinį mokestį (depozitą), o vėliau *Winmarket* platformos atstovų paraginta atlikti ir paskesnius mokėjimus šiai platformai, kad galėtų investuoti į naftos ir valiutų prekybą. Pareiškėjos teigimu, *Winmarket* platforma jai garantavo, kad su kiekvienu atliktu mokėjimu pareiškėja uždirbs 10 proc. tokio mokėjimo siekiantį pelną. Laikui bėgant, pareiškėja teigia supratusi, kad *Winmarket* platforma galimai vykdo fiktyvią veiklą, todėl paprašė grąžinti lėšas, kurias jai buvo pervedusi, tačiau platforma šių lėšų pareiškėjai negrąžino. Kadangi negavo iš platformos sutartų paslaugų, pareiškėja kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo (kompensavimo), tačiau bankas atsisakė tenkinti pareiškėjos prašymą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė pagrįstai priėmęs vykdyti ir įvykdęs ginčijamas mokėjimo operacijas, nes jos buvo tinkamai autorizuotos pačios pareiškėjos (įrodymai, patvirtinantys ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimą, pateikti). Banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos laikantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies bei 43 ir 50 straipsnių nuostatų, taip pat Sutarties 14 punkto nuostatų. Bankas paaiškino, kad, atlikdama ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėja mobiliojoje programėlėje turėjo ne tik pati įvesti gavėjos duomenis, bet ir šią gavėją patvirtinti, taip pat patvirtinti kiekvieną atliekamą ginčijamą mokėjimo operaciją, suveddama programėlės saugos kodą arba naudodamasi biometrinių duomenų autentifikacija. Banko vidaus sistemų duomenimis, visus šiuos veiksmus atliko pati pareiškėja, naudodamasi telefonu su jame įdiegta programine įranga „Android“. Šį telefoną pareiškėja naudojo tiek atidarant *Revolut* sąskaitą, tiek sutartinių santykių su banku metu. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad iki atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas ir jas atliekant banko programėlėje pareiškėjai buvo teikti įspėjimai apie galimas rizikas atliekant mokėjimus naujai ir (ar) galimai nežinomai gavėjai, tačiau pareiškėja jų nepaisė.

Pasisakydamas dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo galimybių, bankas pabrėžė, kad pareiškėja pirmą kartą į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo kreipėsi praėjus dvidešimčiai dienų nuo paskiausios ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad, vadovaujantis Sutarties 12, 18 ir 19 punktais, mokėjimai, atlikti tarp mokėjimo sąskaitų, esančių banke, yra gaunami ir įvykdomi iš karto, todėl galimybė vienašališkai atšaukti tokius mokėjimus po to, kai jie tinkamai įvykdyti, nesudaroma. Nepaisydamas to, bankas buvo linkęs sudaryti pareiškėjai galimybę atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas ir po jų įvykdymo, tačiau pareiškėjos kreipimosi į banką metu gavėjos mokėjimo sąskaitoje nebebuvo grąžintinių lėšų, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimas nebebuvo įmanomas.

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

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti (kompensuoti) pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas (iš viso 24 000 PLN).

Savo kreipimesi pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad ginčijamas mokėjimo operacijas atliko pati, norėdama investuoti ir iš šių investicijų gauti pelno. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo klausimas sprendime nebus plačiau analizuojamas, o ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizotomis.

Nagrinėjama atveju esminis pareiškėjos reikalavimas yra tai, kad bankas gražintų (kompensuotų) pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas. Tokį reikalavimą pareiškėja grindžia tuo, kad negavo iš trečiosios šalies (*Winmarket* platformos) sutartų paslaugų. Bankas teigia tinkamai įvykdęs pareiškėjos autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, o prieš jas įvykdydamas netgi įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, todėl neturi pareigos kompensuoti pareiškėjai šių mokėjimo operacijų sumų. Bankas taip pat nurodė, kad pareiškėjos kreipimosi į banką metu galimybės atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas ir gražinti jų sumas pareiškėjai taip pat nebebuvo.

Ginčas kilo iš pareiškėją ir banką siejančių mokėjimo paslaugų teikimo santykių. 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.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo atvejus, kurie nagrinėjama atveju nėra aktualūs, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos tiesiogiai iš pareiškėjos *Revolut* sąskaitos. Lietuvos banko vertinimu, kitais, negu paminėtas, atvejais pareiga gražinti mokėtojui autorizuotos mokėjimo operacijos sumą bankui galėtų kilti nebent tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas ją įvykdė netinkamai arba jos visai neįvykdė (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnis).

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje, reglamentuojančiame mokėjimo į mokėjimo sąskaitas operacijų vykdymo terminus. Iš turimų duomenų matyti, kad bankas mokėjimo nurodymus dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo įvykdė pagal juose nurodytus unikalius identifikatorius ir įskaitė jų sumas į mokėjimo nurodymuose nurodytos gavėjos mokėjimo sąskaitą Mokėjimų įstatymo 49 straipsnyje nustatytais terminais. Taigi, pagrindo teigti, kad mokėjimo nurodymai buvo įvykdyti netinkamai ar pavėluotai, nėra.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų iš anksto įspėta apie galimas sukčiavimo rizikas, tinkamai jas įsivertintų ir, jei nėra tikra dėl gavėjos patikimumo, neatliktų jai ginčijamų mokėjimo operacijų. Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad, mobiliuoju programėle pridėdama ir patvirtindama gavėją, pareiškėja atskirais banko pranešimais buvo informuota apie galimas sukčiavimo rizikas, o pradinis mokėjimas, kuris buvo atliktas tai pačiai gavėjai pirmą kartą, siekiant apsaugoti pareiškėją, buvo atmestas. Minėtuose pranešimuose pareiškėjai taip pat buvo paaiškinta, kad, jei ji pageidauja, gali pakartotinai atlikti mokėjimus tai pačiai gavėjai ir šie mokėjimai pakartotinai nebus atmesti, tačiau, paaiškėjus, kad jie buvo atlikti sukčiams, pareiškėja gali prarasti savo lėšas. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja, gavusi minėtus pranešimus, būtų kreipusis į banką ir siekusi išsiaiškinti tokių pranešimų ir (ar) pradinio mokėjimo gavėjai atmetimo priežastis, nors, remiantis šalių pateikta informacija, turėjo tokią galimybę. Įvertinus tai, kad, nors ir gavo minėtus pranešimus, pareiškėja pakartotinai atliko mokėjimus tai pačiai gavėjai, t. y. ginčijamas mokėjimo operacijas, darytina išvada, kad galimos rizikos, dėl kurių ji buvo įspėta, pareiškėjai tuo metu buvo priimtinos ir ji aktyviais veiksmais siekė ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Iš bylos duomenų matyti, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėja kreipėsi į banką praėjus dvidešimčiai dienų nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo ir dvidešimt vienai dienai nuo pirmos ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo, t. y. kai visos ginčijamos mokėjimo operacijos jau buvo įvykdytos ir jų sumos buvo ne tik įskaitytos į gavėjos mokėjimo

sąskaitą banke, bet ir spėtos pervesti į mokėjimo sąskaitas kitose finansų įstaigose. Taigi pareiškėja į banką kreipėsi suėjus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytam terminui, po kurio atšaukti mokėjimo nurodymo nėra galimybės, nebent yra to paties straipsnio 4 dalyje nurodytos aplinkybės, t. y. jei dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir, kai taikoma, yra gautas lėšų gavėjo sutikimas. Kaip nurodė bankas, pareiškėjos kreipimosi į banką metu, t. y. pradėjus dvidešimčiai dienų nuo paskutinės ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo, gavėjos mokėjimo sąskaitoje nebebuvo gražintinų lėšų, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimas ir šių operacijų sumų gražinimas iš gavėjos mokėjimo sąskaitos nebebuvo įmanomas. Remiantis šiomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad nors bankas ir buvo linkęs sudaryti pareiškėjai papildomą galimybę mėginti atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas po to, kai jos buvo tinkamai įvykdytos (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis), ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimas nebebuvo galimas dėl ne nuo banko priklausančių priežasčių, kurios, Lietuvos banko vertinimu, gali būti prilygintos Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nurodytam būtino lėšų gavėjo sutikimo atšaukti įvykdytą mokėjimo operaciją negavimui. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad banko atsisakymas atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas buvo teisėtas ir pagrįstas.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju bankui kyla (galėtų kilti) pareiga kompensuoti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, nenustatyta, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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.

Teisės taikymo ir teisėkūros skyriaus vadovė,  
pavarduojanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė