



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-01-18 Nr. 429-33  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjo 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. kovo 15 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – *Revolut* sąskaita).

2022 m. gegužės 27 d. 14 val. 19 min.<sup>2</sup> ir 14 val. 42 min. pareiškėjas iš *Revolut* sąskaitos atliko 3 500 EUR ir 2 750 EUR mokėjimo operacijas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos) dviem skirtingiems fiziniams asmenims (toliau – gavėjai). Gavėjų mokėjimo sąskaitos buvo banke, todėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumos buvo iš karto į jas įskaitytos.

Tą pačią dieną, t. y. 2022 m. gegužės 27 d., 15 val. 15 min. pareiškėjas informavo banką, kad atliko ginčijamas mokėjimo operacijas sukčiams, todėl nori jas atšaukti ir susigrąžinti jų sumas.

2022 m. gegužės 28 d. pareiškėjas pateikė bankui pareiškimo policijos įstaigai kopiją ir pakartotinai paprašė imtis veiksmų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos būtų atšauktos.

Pareiškėjo prašymu bankas inicijavo ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo procedūrą. 2 008,92 EUR buvo grąžinti į pareiškėjo *Revolut* sąskaitą. Grąžinti likusią ginčijamų mokėjimo operacijų sumą nebebuvo galimybės, nes gavėjai tuo metu jau buvo pervedę šias lėšas į kitas finansų įstaigas.

2022 m. birželio 1 d. bankas informavo pareiškėją, kad nepavykusios atgauti iš gavėjų ginčijamų mokėjimo operacijų sumos (iš viso 4 241,08 EUR) nekompensuos.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti šalių ginčą ir rekomenduoti bankui kompensuoti jam gavėjų negrąžintą ginčijamų mokėjimo operacijų sumą (toliau – reikalavimas).

Pareiškėjas paaiškino, kad 2022 m. gegužės 27 d. sulaukė Europolo<sup>3</sup> atstovu prisistačiusio asmens skambučio ir buvo informuotas, kad jo banko sąskaita *Comdirect* banke buvo panaudota pinigų plovimo tikslais, todėl pareiškėjas turi šioje banko sąskaitoje laikomas lėšas pervesti į savo *Revolut* sąskaitą, o iš jos – į Europolo atstovo nurodytų trečiųjų asmenų mokėjimo sąskaitas. Pareiškėjas teigė tik vėliau, kai atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, supratęs, kad buvo apgautas telefoninių sukčių.

Pareiškėjo įsitikinimu, bankas turėjo pastebėti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo jam nebūdingos, įskaitant tai, kad buvo viršytas jo individualiai nustatytas 250 EUR išlaidų per savaitę limitas (toliau – Limitas), ir atitinkamai imtis priemonių, kad įspėtų pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas, o to nepadaręs – turi tenkinti jo reikalavimą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti.

Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir šiuo tikslu netgi atmetęs pareiškėjo

<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*.

<sup>2</sup> Sprendime ginčo nagrinėjimui aktualių aplinkybių laikas nurodytas Lietuvos Respublikos laiku.

<sup>3</sup> Europos Sąjungos kriminalinės žvalgybos agentūra.

inicijuotus pradinus mokėjimus šiems gavėjams.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo paminėto Limito, bankas paaiškino, kad šis Limitas nustatytas tik mokėjimo kortele atliekamiems mokėjimams, taigi, galimybės nustatyti individualaus pobūdžio limitus į mokėjimo sąskaitą ir iš jos atliekamiems lėšų pervedimams banko klientai, įskaitant pareiškėją, neturi.

#### 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalį (iš viso 4 241,08 EUR) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja 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.

Pareiškėjas pripažįsta atlikęs ginčijamas mokėjimo operacijas pats, todėl tarp šalių nėra ginčo dėl šių mokėjimo operacijų autorizavimo. Atsižvelgiant į tai, ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamas mokėjimo operacijas tinkamai autorizavotomis.

Esminis pareiškėjo reikalavimas yra tai, kad bankas kompensuotų jam ginčijamų mokėjimo operacijų sumos dalį, kurios nepavyko susigrąžinti iš gavėjų. Tokį savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė tuo, kad nebuvo įspėtas apie galimas sukčiavimo rizikas ir ginčijamų mokėjimo operacijų galimai būtų buvę išvengta, jei jis būtų gavęs tokius įspėjimus.

Nors pareiškėjas teigė negavęs iš banko jokių įspėjimų, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas buvo įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjo pastangas, kad pareiškėjas įvertintų šias rizikas bei susilaikytų nuo ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo, jei nėra tikras, kam jas atlieka.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, tokio pobūdžio įspėjimai 2022 m. gegužės 27 d. pareiškėjui buvo pateikti per mobiliąją programėlę „Revolut“ (toliau – programėlė) net keturis kartus (14 val. 15 min., 18 min., 41 min. ir 42 min.).

2022 m. gegužės 27 d. 14 val. 15 min. ir 14 val. 41 min. įspėjimai (toliau – Pirminiai įspėjimai) pareiškėjui buvo pateikti, kai jis per programėlę inicijavo gavėjų įtraukimą į patikimų gavėjų sąrašą, kad galėtų atlikti jiems mokėjimus. Pirminiais įspėjimais bankas ne tik įspėjo pareiškėją, kad sukčiai gali apsimesti kitais asmenimis ir dėl to galima prarasti jiems atliktų mokėjimų lėšas, bet ir rekomendavo pareiškėjui neatlikti mokėjimų šiems gavėjams, jei jų nežino ir (arba) jais nepasitiki.

Pažymėtina, kad Pirminiai įspėjimai nebuvo tik informacinio pobūdžio, t. y. jais pareiškėjo buvo prašoma aktyviais veiksmais pasirinkti vieną iš dviejų norimų atlikti tolesnių veiksmų – atšaukti arba tęsti pradėtus veiksmus. Kaip matyti iš bylos duomenų, abiejų įspėjimų atveju pareiškėjas pasirinko tęsti, o ne atšaukti pradėtus veiksmus.

2022 m. gegužės 27 d. 14 val. 18 min. ir 41 min. įspėjimai (toliau – Atmetimo įspėjimai) pareiškėjui buvo pateikti po to, kai jis inicijavo pradinus mokėjimus gavėjams, kuriuos bankas, siekdamas apsaugoti pareiškėją, atmetė. Informuodamas pareiškėją apie pradinių mokėjimų atmetimo priežastis, bankas nurodė, kad jo vidaus sistemos identifikavo didesnes galimo sukčiavimo rizikas ir, siekiant apsaugoti pareiškėją, šie mokėjimai buvo atmesti. Atmetimo įspėjimuose buvo taip pat nurodyta, kad, pareiškėjui nusprendus atlikti paskesnius mokėjimus gavėjams, bankas jų neatmes ir įvykdytų, papildomai atkreipiant jo dėmesį, kad tokiu atveju išlieka rizika prarasti atliktų mokėjimų lėšas. Šiais įspėjimais pareiškėjo taip pat buvo prašoma aktyviais veiksmais patvirtinti jų gavimą, t. y. paspausti mygtuką „OK“.

Lietuvos banko nuomone, pirmiau nurodytos aplinkybės leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad, pareiškėjas, priešingai, nei jis teigė, buvo gavęs iš banko įspėjimus apie galimas sukčiavimo rizikas ir kaskart aktyviais veiksmais patvirtino jų gavimą, nes kitaip nebūtų galėjęs atlikti ginčijamų

mokėjimo operacijų.

Atmetimo įspėjimuose bankas, be kita ko, pateikė pareiškėjui nuorodą į interneto svetainę [www.takefive-stopfraud.org.uk](http://www.takefive-stopfraud.org.uk), kurioje skelbiama aktuali informacija apie įvairias sukčiavimo schemas ir rekomendacijos, kaip jas atpažinti ir nuo jų apsisaugoti. Lietuvos bankas neturi duomenų, ar pareiškėjas buvo atsidaręs banko jam siųstą nuorodą, tačiau atkreiptinas dėmesys, kad šios interneto svetainės tituliniam lape yra aiškiai ir matomai paminėti telefoniniai ir internetiniai sukčiavimai, kai sukčiai apsimeta patikimomis organizacijomis.

Vertinant pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą platesniame, negu pareiškėjas jį argumentavo, kontekste, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos gražinti mokėtojui jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai (Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalimis ir 51 straipsnio 1 dalimi, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda jos sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (arba) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjo ir tuo pačiu gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas, laikydamasis Mokėjimų įstatymo 46 ir 49 straipsnių bei Sutarties 19 punkto „Kiek laiko užtrunka atlikti mokėjimą“ nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamas mokėjimo operacijas.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui galėtų kilti pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis