



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-02-13 Nr. 429-25  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (X. X.) (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2022 m. gegužės 18 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

Nuo 2023 m. gegužės 25 d. iki 2023 m. birželio 6 d. pareiškėjas ir (arba) jo žmona iš Sąskaitos į jiems nežinomų fizinių asmenų (toliau – lėšų gavėjai) asmenines sąskaitas atliko dvidešimt du mokėjimus, kurių bendra suma 177 564,95 NOK (toliau – ginčijami mokėjimai).

2023 m. rugsėjo 27 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčiavimo auka dėl pirktų kriptovaliutų kriptovaliutų keitykloje „OKX“. Pareiškėjas bankui nurodė, kad jo žmona socialiniame tinkle „Facebook“ rado skelbimą dėl darbo internetu, todėl kreipėsi į tariamą įmonės atstovą. Tariamas bendrovės „Navan“ atstovas susisiekė su ja, atsiuntė nuorodą į platformą, kurioje bus atliekama darbo funkcija, ir nurodė kitus veiksmus, kuriuos pareiškėjo žmona turėjo atlikti. Pareiškėjo teigimu, jo žmona visus trečiojo asmens nurodytus veiksmus atliko. Pareiškėjas paaiškino, kad leido savo žmonai naudotis Sąskaita, nes ji pati savo asmeninės sąskaitos neturėjo, ir palaikė jos norą užsidirbti. Pasak pareiškėjo, žmona už atliktą darbą turėjo gauti komisinį atlyginimą, tačiau po kurio laiko darbo platformos balansas neva tapo neigiamas. Pareiškėjo žmona, norėdama jį padengti, turėjo pirkti kriptovaliutas. Pareiškėjo teigimu, jo žmona pasinaudojo pareiškėjo Sąskaita (su pareiškėjo žinia ir (arba) pagalba) ir inicijavo ginčijamus mokėjimus lėšų gavėjams. Norėdama susigrąžinti lėšas, pareiškėjo žmona pateikė prašymą sugrąžinti investuotas lėšas, tačiau tariamas darbdavys pareikalavo sumokėti mokesčius. Įvykdžius šiuos nurodymus pareiškėjui bei jo žmonai nepavyko atgauti pervestų lėšų ir pareiškėjas suprato, jog tapo sukčiavimo auka. Pareiškėjas prašė banko grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas, nes bankas tinkamai neapsaugojo pareiškėjo ir neįspėjo apie galimas sukčiavimo rizikas.

2023 m. spalio 2 d. bankas per banko programėlę informavo pareiškėją, kad neatlygins jo patirtų nuostolių, o 2023 m. spalio 12 d. pateikė oficialų atsakymą pareiškėjui, kad pareiškėjo prašymas buvo atmestas.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti jam ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu, ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo ir (arba) pareiškėjo žmonos autorizuotus ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atšaukti įvykdytus ginčijamus mokėjimus, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, jog pareiškėjas, suteikdamas žmonai galimybę naudotis Sąskaita, pažeidė banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 9<sup>1</sup> punkto nuostatas, o bankas dėl pareiškėjo

<sup>1</sup> Sąlygų 9 punkte nustatyta: „Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų.“

neapdairaus elgesio, remiantis Sąlygų 22<sup>2</sup> punktu, negali būti įpareigotas atlyginti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumos.

#### 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 atskirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą.

Ginčo šalis sieja 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) pagrįstai įvykdė ginčijamus mokėjimus; 2) užtikrino banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.*

#### 1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas ir (arba) su pareiškėjo sutikimu jo žmona. Šiais mokėjimo nurodymais pareiškėjas ir (arba) jo žmona pavedė bankui nurašyti iš Sąskaitos ginčijamų mokėjimų sumas ir pervesti jas į pareiškėjo ir (arba) jo žmonos nurodytą lėšų gavėjų banko sąskaitas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Banko Sąlygų 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 mokėtoju 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 sugražinti 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.

Pareiškėjo ir (arba) jo žmonos pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėjas ir (arba) su pareiškėjo sutikimu jo žmona atliko ginčijamus mokėjimus sukčiams, bankui tapo žinoma tik po šių mokėjimų įvykdymo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti

<sup>2</sup> Sąlygų 22 punkte nustatyta: „Mes jums negražinsime pinigų, jei jūsų veiksmai buvo nesąžiningi arba sąmoningai nesaugojote savo saugumo informacijos ar „Revolut“ kortelės arba nerūpestingai su jais elgėtės (nebent apie tai mums pranešėte iki mokėjimo išskaitymo iš jūsų sąskaitos). Pavyzdžiui, pinigų negražinsime, jei kažkam atskleidėte „Revolut“ kortelės PIN ir tie žmonės atliko mokėjimą jūsų kortele be jūsų žinios.“

pareiškėjo ir (arba) jo žmonos pateiktus mokėjimo nurodymus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo juos įvykdyti.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo ir (arba) jo žmonos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo ir (arba) jo žmonos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, jie buvo pateikti bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo ir (arba) jo žmonos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

## 2. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatyti, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjo Sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimų įvykdymą.

Atkreiptinas dėmesys, kad, sudarydamas Sutartį su banku, pareiškėjas įsipreigojo savo saugumo informacijos nepateikti niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją arba trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų (Salygų 9 punktą), tačiau nesilaikė šios Sutarties sąlygos ir suteikė minėtą informaciją savo žmonai, leisdamas jai naudotis Sąskaita. Taigi, pareiškėjas ne tik pažeidė sutartinius įsipareigojimus bankui, bet ir galimai elgėsi neapdairiai ir neatsargiai. Atkreiptinas dėmesys ir į Salygų 22 punktą, kuriame numatyta, kad bankas negrąžina klientų lėšų, jei klientų veiksmai buvo nesąžiningi arba jie sąmoningai nesaugojo savo saugumo informacijos ar banko kortelės, arba nerūpestingai su šiais duomenimis elgėsi. Salygose nurodomas ir konkretus pavyzdys: „pinigų negrąžinsime, jei kažkam atskleidėte „Revolut“ kortelės PIN ir tie žmonės atliko mokėjimą jūsų kortele be jūsų žinios.“

Kita vertus, duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ar sutartinių reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

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 ir (arba) jo žmona būtų informuoti apie galimą sukčiavimo riziką. Pareiškėjas ir (arba) jo žmona net kelis kartus buvo tinkamai informuoti banko automatizuotų saugumo sistemų apie abejotiną bei įtartą numatomo mokėjimo pobūdį ir kad atlikus tokį mokėjimą egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas taps sukčių auka bei praras pervestas lėšas (atliekant pirmuosius mokėjimus naujiems naudos gavėjams). Pareiškėjui ir (arba) jo žmonai, kiekvieną kartą prisijungiant prie banko programėlės, reikėjo suvesti saugos kodą (arba naudotis biometriniais duomenimis). Pareiškėjas ir (arba) jo žmona, norėdami atlikti mokėjimą, turėjo suvesti naudos gavėjo duomenis bei inicijuoti mokėjimo operaciją. Pareiškėjui ir (arba) jo žmonai kaskart pridėjus naują naudos gavėją ir inicijuojant pirmuosius mokėjimus naujiems naudos gavėjams, buvo parodomas autorizuoto mokėjimo (angl. *authorized Push Payment*) įspėjimas.

Banko teikti įspėjimai pareiškėjui ir (arba) jo žmonai nebuvo tik informacinio pobūdžio – kaskart juos gavę, pareiškėjas ir (arba) jo žmona turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti atšaukti arba tęsti pradėtus veiksmus. Kaip matyti iš bylos duomenų, visų įspėjimų atveju pareiškėjas ir (arba) jo žmona pasirinko tęsti ginčijamus mokėjimus. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas ir (arba) jo žmona, gavę pirmiau nurodytus įspėjimus, būtų kreipęsi į banką ir siekę išsiaiškinti šių įspėjimų priežastis.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas ir (arba) jo žmona, prieš atlikdami ginčijamus mokėjimus, patys patvirtino naudos gavėjus. Pareiškėjas ir (arba) jo žmona buvo tinkamai informuoti apie abejotiną bei įtartą numatomų pervedimų pobūdį ir kad atlikus minėtus ginčijamus mokėjimus egzistuoja reali tikimybė, jog pareiškėjas ir (arba) jo žmona taps sukčių aukomis bei praras pervestas lėšas, tačiau, ignoruodami įspėjimus, atliko ginčijamus mokėjimus.

Kaip matyti, bankas dėjo pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau pačio pareiškėjo ir (arba) jo žmonos elgesys, t. y. jo ir (arba) jos sprendimai ir veiksmai, kuriuos jis ir (arba) ji pasirinko atlikti bankui ėmusis sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė,

kad bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik įvykdyti pareiškėjo ir (arba) jo žmonos inicijuotus ginčijamus mokėjimus.

Svarbu paminėti ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas susisiekė su kelių ginčijamų mokėjimų naudos gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjais dėl galimybės atgauti pareiškėjo lėšas, tačiau gavo ir ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankui pateikė objektyvius duomenis, kad visais atvejais lėšų gražinimas yra neįmanomas.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos Sutarties nuostatų, todėl pareiškėjo pateikti argumentai vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

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, bei į tai, kad Lietuvos bankas nenustatė aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėjo nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo lėmė banko taikytų klientų lėšų apsaugos priemonių nepakankamumas ir (ar) neatitiktis teisės aktų reikalavimams, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 argumentą<sup>3</sup>.

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. 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 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

<sup>3</sup> 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.