



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-27 Nr. 429-259

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:

2025 m. balandžio 8 d. – 2025 m. birželio 17 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atliktos septynios mokėjimo operacijos penkiems fiziniams asmenims, kurių bendra suma - 1 745 Eur (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2025 m. birželio 26 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčiavimo auka. Pareiškėjo teigimu, su pareiškėju, kuris internete siekė parduoti savo automobilį, susisiekė asmuo, norintis įsigyti minėtą automobilį ir transportuoti jį į Vokietiją. Pareiškėjui minėtas asmuo pateikė savo asmens dokumento kopiją, kuri buvo galimai suklastota, bei į nurodytą sąskaitą paprašė sumokėti 325 Eur „dėl saugumo priežasčių“¹. Vėliau minėtas asmuo įtikino pareiškėją atlikti likusias ginčijamas mokėjimo operacijas. Pareiškėjo teigimu, po kurio laiko pareiškėjui susisiekus su pervežimo įmone, jis sužinojo, jog su pareiškėju susisiekę asmenys minėtai įmonei nėra žinomi, suprato apgaulę ir kreipėsi į policiją. Pareiškėjas prašė banko grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, kadangi pareiškėjas ir taip jau yra įsiskolinęs.

Bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, sprendė, kad būtent pats pareiškėjas savo valia atliko ginčijamas mokėjimo operacijas, kurias bankas tinkamai įvykdė, todėl bankui nekyla pareiga kompensuoti pareiškėjo patirtų nuostolių. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko sprendimu, nurodydamas, kad jis nebuvo įspėtas, jog perveda pinigus sukčiams. Bankui netenkinus pareiškėjo pretenzijas, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėjo teigimu, bankas neveikė tinkamai, kad apsaugotų pareiškėją nuo sukčiavusių asmenų ir neįspėjo apie sukčiavimo grėsmę. Pareiškėjas nurodė, kad kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo, tačiau lėšos jam nebuvo grąžintos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas pažymėjo, kad pagal pateiktus duomenis bendravimas tarp pareiškėjo ir tariamo automobilio pirkėjo vyko ilgiau nei du mėnesius. Per tą laiką pareiškėjas skirtingiems penkiems lėšų gavėjams pervedė 1 745 Eur.

Bankas nurodė, kad dėl dalies ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas buvo susisiekęs su banku, teiraudamasis, dėl kokių priežasčių mokėjimo operacijos yra neva neįvykdytos, kadangi lėšų gavėjai tvirtino esą negavę pervestų lėšų. Įvertinęs visą atsiliepimo pateikimo metu turimą informaciją, bankas išreiškė nuomonę, kad sukčiai galėjo teigti negavę pervestų lėšų, siekdami jų iš pareiškėjo gauti dar daugiau.

Bankas pabrėžė, kad pareiškėjas neneigia autorizavęs ginčijamų mokėjimo operacijų, kurias bankas tinkamai įvykdė. Apie galimą sukčiavimo atvejį pareiškėjas banką informavo tik 2025 m. birželio 26 d. Iki to laiko bankas neturėjo jokio pagrindo manyti, kad pareiškėjas tapo sukčių auka.

Bankas pažymėjo, kad, siekdamas atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas, pareiškėjas

¹ Angl. *for safety reasons*.

turėjo prisijungti prie banko programėlės, suveddamas saugos kodą arba panaudodamas biometrinius duomenis. Tuomet pareiškėjas turėjo suvesti naudos gavėjų duomenis bei inicijuoti ginčijamas mokėjimo operacijas. Banko teigimu, kiekvieną kartą mokėtojai inicijuojant pirmąjį mokėjimą naujam lėšų gavėjui, aktyvuojama APP saugumo sistema (*angl. Authorised push payment*) (toliau – APP sistema), atkreipianti mokėtojo dėmesį į galimo sukčiavimo grėsmę². Vis dėlto, pareiškėjas ignoravo jam siūstus pranešimus ir patvirtino ginčijamas mokėjimo operacijas.

Bankas pažymėjo, kad pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo pateiktus duomenis. Bankas nurodė, kad, vykdydamas pateiktą mokėjimo operaciją, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako.

Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjas dėl galimo sukčiavimo kreipėsi tik 2025 m. birželio 26 d. Tuo metu ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimas buvo negalimas, kadangi mokėjimai jau buvo įvykdyti ir lėšos buvo pervestos nurodytiems lėšų gavėjams.

Bankas pažymėjo, kad nors ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo terminai buvo praleisti, bankas veikė aktyviai, geranoriškai siekdamas pareiškėjui padėti susigrąžinti prarastas lėšas. Bankas nurodė, kad du iš penkių ginčijamų mokėjimo operacijų lėšų gavėjų yra banko, kiti – kitų finansų įstaigų klientai. Gavęs pareiškėjo kreipimąsi dėl galimo sukčiavimo ir patikrinęs lėšų gavėjų (savo klientų) sąskaitas, bankas nustatė, kad lėšų jose nebeliko, bei inicijavo vidinius savo klientų patikrinimo veiksmus. Bankas taip pat bandė susisiekti su kitomis lėšų gavėjų įstaigomis dėl galimo lėšų grąžinimo. Banko teigimu, su dviem lėšų gavėjų įstaigomis susisiekti nepavyko, vieno lėšų gavėjo įstaiga nurodė, kad lėšų kliento sąskaitose nebėra.

Bankas nurodė, kad už pareiškėjo aktyviais veiksmais atliktas, tinkamai autorizuotas bei tinkamai įvykdytas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas neatsako, todėl neturi pagrindo pareiškėjui grąžinti minėtų lėšų.

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. Ginčo nagrinėjimo metu 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 ginčijamų mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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.

Šiuo atveju pareiškėjas nurodė, kad ketindamas parduoti automobilį, siekė atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas ir davė sutikimą jas vykdyti, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimo operacijų 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 ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

² Rodomas pranešimas anglų k.: „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus“.

Kaip minėta, šalių nesutarimas kilo dėl to, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti, ar bankas: 1) pagrįstai ir tinkamai įvykdė ginčijamas mokėjimo operacijas; 2) pagrįstai neatšaukė ginčijamų mokėjimo operacijų.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Banko Privatiems 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 inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus lėšų gavėjų duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė, vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad pareiškėjas, atlikdamas ginčijamas mokėjimo operacijas, patvirtino, jog supranta, kam siunčia lėšas ir kad pasitiki nurodytais asmenimis.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pakankamai pastangų tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytas ginčijamas mokėjimo operacijas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos netinkamai, darytina išvada, kad dėl šios priežasties bankui nekilo pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų.

2. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų atšaukimo

Kaip minėta, pareiškėjas nurodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nepagrįstai nebuvo atšauktos, jam bankui pranešus apie sukčiavimą.

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.

Banko privatiems klientams taikomų sąlygų 18 punkte nustatyta, kad mokėtojas gali atšaukti mokėjimą bet kuriuo metu iki darbo dienos, einančios prieš mokėjimo įvykdymo dieną,

pabaigos. Taigi, šalys nebuvo susitarusios dėl ilgesnio operacijų atšaukimo termino, negu nustatyta Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas banką apie galimą sukčiavimą informavo tik 2025 m. birželio 26 d., t. y. praleidęs nustatytus terminus, per kuriuos jis, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti bankui pateiktus mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamas mokėjimo operacijas. Duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjo kreipimosi į jį metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę atšaukti ginčijamas mokėjimo operacijas, byloje nenustatyta.

Kartu pastebėtina, kad bankas, gavęs pareiškėjo pranešimą apie galimą sukčiavimą, veikė aktyviai, siekdamas padėti pareiškėjui susigrąžinti prarastas lėšas. Bankas patikrino lėšų gavėjų, kurie buvo banko klientai, sąskaitas, tačiau nustatė, kad lėšų jose nebeliko. Taip pat bankas bandė susisiekti su kitomis lėšų gavėjų įstaigomis dėl galimo lėšų grąžinimo. Banko teigimu, su dviem lėšų gavėjų įstaigomis susisiekti nepavyko, vieno lėšų gavėjo įstaiga nurodė, kad lėšų kliento sąskaitose nebėra. Tai bankas veikė geranoriškai, siekdamas padėti pareiškėjui atgauti ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, tačiau tai nebebuvo įmanoma.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas veikė tinkamai tiek vykdydamas ginčijamas mokėjimo operacijas, tiek po jų įvykdymo, gavęs pareiškėjo pranešimą apie dėl sukčiavimo prarastas lėšas.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti ar atlyginti pareiškėjui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Dėl esminių šalių nurodytų argumentų ir aplinkybių pasisakyta, kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ar teiginį³.

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 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.