LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-18 Nr. 429-512
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui mokėjimo, kurį, pareiškėjo teigimu, sukčiavimo būdu atliko tretieji asmenys ir kurio jis neautorizavo, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nenustatyta objektyvaus pagrindo tenkinti pareiškėjo bankui reikšto reikalavimo grąžinti (atlyginti) šio mokėjimo sumą, todėl šis reikalavimas atmestas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. balandžio 20 d. 16 val. 22 min. (Lietuvos laiku) iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitos banke (toliau – Sąskaita) į bendrovės „Heuro" (toliau – Gavėja) mokėjimo sąskaitą kitoje finansų įstaigoje buvo atliktas 813 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. balandžio 21 d. pareiškėjas pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių ir kad Ginčijamą mokėjimą atliko ne jis.

Bankui atsisakius grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas reikalavo, kad bankas grąžintų (atlygintų) jam Ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas be jo žinios ir sutikimo. Pareiškėjas paaiškino, kad 2026 m. balandžio 20 d., lankydamasis odontologijos klinikoje, pametė mobilųjį telefoną, jį kitą dieną atgavo toje pačioje klinikoje. Pareiškėjo teigimu, tuo metu, kai jis laikinai neturėjo telefono, nenustatytas trečiasis asmuo įgijo prieigą prie šio telefono ir naudodamasis jame įdiegta mobiliąja programėle „Revolut" (toliau – Programėlė), apsimetęs pareiškėju, telefonu susisiekė su pareiškėjo motina, paprašė pervesti pinigų į pareiškėjo Sąskaitą, o vėliau per Programėlę iš Sąskaitos atliko Ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad Ginčijamo mokėjimo lėšos buvo pervestos į jo kriptoturto keitykloje „Binance" turimą kriptoturto piniginę, o iš jos – į kito asmens kriptoturto piniginę. Pareiškėjas pažymėjo, kad telefonas ir Programėlė buvo apsaugoti PIN kodu, šį, pareiškėjo nuomone, trečiasis asmuo „galėjo kažkaip apeiti".

Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutarta tvarka, todėl Bankas neturi pareigos grąžinti pareiškėjui jo sumos. Bankas nurodė nenustatęs jokių neautorizuoto trečiojo asmens prisijungimo prie pareiškėjo Sąskaitos požymių: Ginčijamas mokėjimas inicijuotas ir patvirtintas iš pareiškėjo įprastai naudojamo įrenginio, sėkmingai suvedus PIN kodą, kurio pareiškėjas teigė niekam neatskleidęs. Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėjas anksčiau tai pačiai Gavėjai atliko mokėjimo operacijas, kurių neginčijo. Banko vertinimu, atsižvelgiant į banko turimus, įskaitant paties pareiškėjo pateiktus, duomenis, galimi keli

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

nagrinėjamos situacijos paaiškinimai: Ginčijamą mokėjimą, nors pareiškėjas tai neigia, atliko jis pats arba pareiškėjas neatskleidžia visų su nagrinėjama situacija susijusių aplinkybių ir (ar) tinkamai neapsaugojo PIN kodo.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bankas turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (813 Eur).***

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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.

Remiantis bylos duomenimis, tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir jį įvykdė, šio mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius bei banko turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką.

Ginčijamo mokėjimo atlikimo metu nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudarytos mokėjimo paslaugų teikimo sutartys nenustatė imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjai.

Objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, turėjo pagrindą įtarti, jog Ginčijamą mokėjimą atlieka ne pats pareiškėjas, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma tik po Ginčijamo mokėjimo atlikimo, t. y. po to, kai pats pareiškėjas apie tai pranešė bankui.

Tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas per Programėlę iš pareiškėjui priklausančio įrenginio. Nagrinėjamu atveju šalys nesutaria, ar iš šio įrenginio prie Programėlės prisijungė ir Ginčijamą mokėjimą atliko pareiškėjas, ar tretieji asmenys. Bankas, remdamasis vidaus sistemų duomenimis ir pareiškėjo pateiktais paaiškinimais, teigia nenustatęs objektyvių duomenų, leidžiančių manyti, kad Ginčijamas mokėjimas galėjo būti atliktas ne paties pareiškėjo ir (ar) be kitokio jo dalyvavimo. Pareiškėjas teigia, kad Ginčijamą mokėjimą atliko jo įrenginiu ir Programėle neteisėtai pasinaudoję tretieji asmenys.

Pareiškėjas nurodė, kad dėl laikinai prarasto įrenginio buvo fiziškai nuvykęs į policijos įstaigą, tačiau jo pareiškimas nebuvo priimtas ir jokie tyrimo veiksmai nebuvo pradėti ir (ar) atlikti.

Kaip nurodyta pirmiau, pareiškėjo įrenginys ir Programėlė buvo apsaugoti PIN kodu, kuris, remiantis byloje turimais pareiškėjo paaiškinimais, turėjo būti žinomas tik jam. Kada ir (ar) kaip PIN kodas galėjo tapti žinomas trečiajam asmeniui, kuris, kaip teigia pareiškėjas, neteisėtai pasinaudojo pareiškėjo įrenginiu, pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė nežinantis, bet spėjantis, jog trečiasis asmuo galėjo „apeiti šį PIN kodą“. Iš byloje turimų pareiškėjo paaiškinimų bankui

matyti, kad bankui pareiškėjas buvo nurodęs, kad PIN kodą buvo užsirašęs įrenginyje įdiegtoje programėlėje „Notes".

Duomenų, jog nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jos būtų buvusios paveiktos techninių trikdžių, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų galėję be pareiškėjo žinios ir (ar) dalyvavimo pareiškėjo vardu prisijungti prie Programėlės ir (ar) apeiti Programėlėje taikytas prisijungimo ir (ar) mokėjimo operacijų tvirtinimo procedūras, byloje nenustatyta.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2026 m. balandžio 20 d., t. y. dieną, kurią pareiškėjas nurodė pametęs savo įrenginį ir kurią buvo atliktas Ginčijamas mokėjimas, prie Programėlės buvo jungtasi naudojant PIN kodą.

Pareiškėjas pateikė skambučių išklotinės ekrano nuotrauką, kurioje užfiksuoti 2026 m. balandžio 20 d. skambučių tarp jo mamos ir, kaip teigė pareiškėjas, jo įrenginį neteisėtai pasisavinusio ir juo apsimetusio trečiojo asmens. Ekrano nuotraukoje matyti 8 šaukiamieji ir atsakomieji skambučiai, kurių pradžios laikas (pareiškėjo vietos laiku) fiksuotas 13 val. 21 min., 13 val. 25 min., 13 val. 39 min., 13 val. 53 min., 14 val. 31 min., 19 val. 43 min., 19 val. 53 min. ir 20 val. 41 min. Kaip matyti, skambučių buvo ne tik iki atliekant Ginčijamą mokėjimą, bet ir gerokai po jo. Svarbu pažymėti ir tai, kad šie duomenys nesudaro galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar, kaip teigia pareiškėjas, trečiasis asmuo) ir (arba) kuriuo iš nurodytų laikų, naudodamasis pareiškėjo įrenginiu, bendravo su pareiškėjo mama.

Pareiškėjas taip pat pateikė susirašinėjimo su kriptoturto keitykla „Binance" kopijas. Iš pateiktų kopijų matyti, kad pareiškėjas kreipėsi į minėtą keityklą dėl įsilaužimo į jo asmeninę kriptoturto piniginę šioje keitykloje ir kriptoturto iš jos pervedimo į kitą kriptoturto piniginę. Atkreiptinas dėmesys, kad kriptoturto keityklai „Binance" pareiškėjas buvo nurodęs, kad iš Sąskaitos į kriptoturto piniginę šioje keitykloje pervestos lėšos buvo skirtos pareiškėjo brolio medicininėms išlaidoms apmokėti.

Kitų objektyvių duomenų, kurie galėtų patvirtinti pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad jo telefonu ir jame įdiegta Programėle neteisėtai pasinaudojo ir Ginčijamą mokėjimą atliko tretieji asmenys, pareiškėjas nepateikė.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad, remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas iki Ginčijamo mokėjimo buvo atlikęs tai pačiai Gavėjai mokėjimo operacijas, kurių neginčijo (pvz., 2026 m. vasario 23 d. ir 2026 m. kovo 5 d.).

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi objektyvūs duomenys leidžia daryti išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas iš pareiškėjo įrenginio ir per jame įdiegtą Programėlę, panaudojant tik pareiškėjui žinomą PIN kodą, o pareiškėjas nepateikė objektyvių įrodymų, patvirtinančių jo teiginius, kad buvo laikinai praradęs savo įrenginį ir kad būtent tuo metu tretieji asmenys prisijungė prie Programėlės ir atliko Ginčijamą mokėjimą, nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kokiomis aplinkybėmis (teisėtai ar neteisėtai, su pareiškėjo ar be jo žinios) prisijungė prie Programėlės ir joje atliko Ginčijamą mokėjimą, nėra galimybės.

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčų nagrinėjimo taisyklių 44 punktas numato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami vadovaujantis rungimosi, operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principais. Bendradarbiavimo pareiga yra ypač svarbi ginčuose, kai mokėtojas neigia atlikęs ar autorizavęs mokėjimo operaciją ir teigia, kad jo mokėjimo priemonė buvo panaudota neteisėtai, nes būtent mokėtojas paprastai gali žinoti, kokius veiksmus jis atliko su mokėjimo priemone (ar jos duomenimis) ir kokiomis aplinkybėmis ji galėjo būti prarasta ar panaudota neteisėtai. Mokėtojui nebendradarbiaujant ar nepateikus objektyviais įrodymais pagrįstos informacijos apie jo atliktus veiksmus, jų priežastis ir tikslus ir (ar) kitas kilusiam ginčui nagrinėti aktualias aplinkybes, nei mokėjimo paslaugų teikėjas, nei Lietuvos bankas negali tinkamai įvertinti mokėtojo elgesio. Tokia informacija yra būtina sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operaciją klausimą ir siekiant išvengti piktnaudžiavimo ir (ar) nepagrįsto atsakomybės perkėlimo vienai iš ginčo šalių.

Įvertinęs pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus duomenis, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti (atlyginti) pareiškėjui šio mokėjimo sumą, Lietuvos bankas nenustatė.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl Ginčijamo mokėjimo sumos

grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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 ir (ar) teiginį[2].

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

[2] 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.