



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-13 Nr. 429-283
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl pareiškėjos reikalavimo bankui grąžinti lėšas, kurias pareiškėja pervedė tretiesiems asmenims (sukčiams) nuomos tikslais. Nustatyta, kad visi ginčijami mokėjimai buvo tinkamai pareiškėjos inicijuoti ir autorizuoti, o bankas prieš atliekant pirmąjį mokėjimą pateikė pareiškėjai aiškius įspėjimus apie galimą sukčiavimo riziką, kuriuos pareiškėja nusprendė ignoruoti ir tęsti mokėjimų vykdymą. Nenustačius banko neteisėtų veiksmų, pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Laikotarpiu nuo 2025 m. birželio 3 d. iki 2025 m. liepos 25 d. pareiškėja atliko tris bendros 2779,17 GBP mokėjimo operacijas (toliau – Ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjui A. A. (toliau – lėšų gavėjas).

2025 m. rugpjūčio 29 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė tapo sukčiavimo auka. Pareiškėja nurodė, kad platformoje „Facebook“ pasidalino įrašu apie ilgalaikę nuomą, į kurią sureagavo asmuo, prisistatęs nuomotoju. Šalims sutarus dėl esminių sąlygų bei pasirašius nuomos sutartį, pareiškėja atliko tris mokėjimus tariamam nuomotojui kaip pradinį įnašą (depozitą) ir einamojo mėnesio nuomos mokestį. Vėliau tariamas nuomotojas informavo pareiškėją, kad butas negalės būti išnuomotas ir pažadėjo grąžinti lėšas, tačiau lėšų negrąžino ir nutraukė bendravimą, o pareiškėja, viešojoje erdvėje pastebėjusi įrašus apie nuomotojo nesąžiningumą, suprato tapusi sukčiavimo auka (sukčius vėliau buvo nuteistas laisvės atėmimo bausme).

Gavęs pareiškėjos pranešimą, bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką dėl lėšų grąžinimo, tačiau lėšų susigrąžinti nepavyko, nes gavėjo sąskaitoje lėšų nebebuvo, apie ką bankas informavo pareiškėją 2025 m. rugsėjo 18 d.

Pareiškėja kreipėsi su pretenzija į banką, tačiau banko jos netenkino. Dėl šios priežasties tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti dėl sukčiavimo prarastas lėšas – 2 779,17 GBP.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad banko taikytos sukčiavimo prevencijos priemonės buvo nepakankamos, o banko klientų aptarnavimo specialistas pirmojo mokėjimo dieną netgi nurodė jai nepaisyti saugumo įspėjimo ir tęsti mokėjimą. Pareiškėja taip pat teigia, kad tarp šalių sudarytos sutarties sąlygos, kuriomis bankas remiasi siekdamas visiškai išvengti atsakomybės, neatitinka teisės aktų.

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

Bankas atsiliepime nurodo, kad visi trys Ginčijami mokėjimai buvo pačios pareiškėjos laisva valia inicijuoti ir tinkamai patvirtinti, todėl vadovaujantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo ir šalių sudarytos sutarties nuostatomis, bankas privalėjo juos įvykdyti. Prieš atliekant pirmąjį Ginčijamą mokėjimą, suveikė banko automatizuota saugumo sistema, kuri laikinai sustabdė mokėjimą, pateikė pareiškėjai klausimus apie mokėjimo paskirtį, informaciją apie sukčiavimo rizikas ir reikalavo įrašyti savo vardą ir pavardę patvirtinant, kad ji supranta riziką prarasti lėšas. Pareiškėja nurodė, kad atlieka mokėjimą žinomam asmeniui nuomos tikslais ir patvirtino tęsianti operaciją. Bankas pažymi, kad teisės aktai neįpareigoja banko tikrinti gavėjų duomenų, o bankas, gavęs tinkamą autorizaciją, privalėjo atlikti mokėjimus pagal pateiktus unikalius identifikatorius. Kadangi bankas nepadarė neteisėtų veiksmų, jis prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą savo lėšomis.***

Vertinant, ar bankui kilo pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų lėšas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šį mokėjimą ar jo neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Nagrinėjamu atveju mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankui pateikė pati pareiškėja. Šiuo nurodymu pareiškėja pavedė bankui nurašyti iš sąskaitos Ginčijamų mokėjimų sumą ir pervesti ją pareiškėjos nurodytam lėšų gavėjui.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymas, jo pateikimas bei pareiškėjo sutikimo vykdyti jame nurodytą Ginčijamus mokėjimus davimo forma ir tvarka atitiko šalių iš anksto sutartas mokėjimo operacijų vykdymo iš sąskaitos sąlygas. To, kad siekė Ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjui įvykdymo, pareiškėja neneigė.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamus mokėjimus ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Lietuvos bankas, vertindamas pareiškėjos argumentą dėl netinkamo banko elgesio ir nepakankamų saugumo priemonių, atkreipia dėmesį, kad šiuo metu galiojantys teisės aktai neįpareigoja mokėjimo paslaugų teikėjų įsidiegti sistemų, įgalinančių juos pagal tam tikrus kriterijus perspėti savo klientus apie galimas sukčiavimo rizikas. Vis dėlto, bankas tokią sistemą (APP įspėjimų sistemą) turi įsidiegęs ir ji buvo aktyvuota prieš atliekant pirmąjį mokėjimą lėšų gavėjui. Pareiškėja buvo paprašyta atsakyti į klausimus, patvirtinti, kad supranta riziką prarasti lėšas, ir netgi rankiniu būdu įvesti savo vardą ir pavardę kaip sutikimą prisiimti riziką. Nepaisydama šių įspėjimų, pareiškėja pasirinko tęsti mokėjimą.

Pareiškėjos teiginys, kad banko klientų aptarnavimo specialistas nurodė jai ignoruoti saugumo įspėjimą, nėra pagrįstas objektyviais įrodymais. Be to, net ir gavusi įspėjimus, pareiškėja vėliau savarankiškai (kadangi naudos gavėjas jau buvo įtrauktas į patikimų gavėjų sąrašą) atliko dar dvi mokėjimo operacijas. Lietuvos banko praktikoje laikomasi pozicijos, kad vartotojai, naudodamiesi mokėjimo paslaugomis, privalo patys elgtis apdairiai, rūpestingai ir kritiškai vertinti trečiųjų asmenų pasiūlymus bei reikalavimus, ypač kai atliekami mokėjimai nepažįstamiems asmenims socialiniuose tinkluose.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas tinkamai ir laiku įvykdė pareiškėjos autorizuotus mokėjimo nurodymus pagal jos pateiktus unikalius identifikatorius, o prieš atliekant pirmąją operaciją ėmėsi aktyvių veiksmų įspėti pareiškėją apie galimas rizikas, banko veiksmuose nėra nustatyta jokių teisės aktų ar sutartinių įsipareigojimų pažeidimų (neteisetų veiksmų), kurie galėtų būti pagrindas banko civilinei atsakomybei kilti. Todėl bankas neturi pareigos kompensuoti pareiškėjos patirtų nuostolių.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas turėtų gražinti Ginčijamų mokėjimų sumą savo lėšomis, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų 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 ir (ar) teiginį².

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 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė, pavaduojanti
departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

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.