LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-07-28 Nr. 429-166
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. rugpjūčio 15 d. pareiškėja iš savo sąskaitos banke inicijavo 3 776,98 Eur mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Sahid Mondal* (toliau – gavėjas). Bankas pareiškėjos gavėjui inicijuotą mokėjimo operaciją įvykdė.

2024 m. rugsėjo 1 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir teigė, kad gavėjas negavo mokėjimo operacijos lėšų. Bankas, gavęs pareiškėjos kreipimąsi, pradėjo tyrimą dėl tinkamo mokėjimo operacijos įvykdymo - kreipėsi į savo bankus tarpininkus ir gavo informaciją, kad mokėjimo operacija buvo sėkmingai įvykdyta – lėšos pasiekė gavėją. Tačiau pareiškėjai pakartotinai teigiant, kad mokėjimo operacijos lėšos nepasiekė gavėjo, bankas paprašė pareiškėjos pateikti gavėjo banko sąskaitos išrašą aktualiu laikotarpiu. Tačiau pareiškėja net ir kelis kartus bankui paprašius pateikti minėtą banko sąskaitos išrašą, bankui jo nepateikė. Atsižvelgdamas į tyrimo metu surinktą informaciją, bankas pareiškėjai paaiškino, kad pagal banko turimus duomenis, mokėjimo operacija buvo sėkmingai įvykdyta, o pareiškėjai nepateikus gavėjo banko sąskaitos išrašo, kuris patvirtintų pareiškėjos teiginį, kad gavėjas negavo lėšų, bankas neturi galimybės toliau tęsti tyrimo.

Nesutikdama su banko atsakymu, pareiškėja 2025 m. balandžio 29 d. kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja paaiškino, kad ji gavėjui inicijavo mokėjimo operaciją, tačiau mokėjimo operacijos lėšos nepasiekė gavėjo. Pareiškėja prašė, kad bankas jai grąžintų mokėjimo operacijos sumą - 3 776,98 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad, gavęs pareiškėjos pretenziją dėl netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos, jis atliko tyrimą, kreipėsi į bankus tarpininkus ir gavo informaciją, kad mokėjimo operacija buvo sėkmingai įvykdyta ir lėšos pasiekė gavėją. Bankas teigė, kad šią informaciją pateikė pareiškėjai ir, pareiškėjai pakartotinai teigiant, kad gavėjas negavo mokėjimo operacijos lėšų, paprašė pareiškėjos pateikti gavėjo banko sąskaitos išrašą aktualiu laikotarpiu. Tačiau pareiškėja net ir keletą kartų prašoma pateikti minėtą informaciją, jos bankui nepateikė. Bankas nurodė, kad jo tyrimo metu surinktais duomenimis, mokėjimo operacija buvo įvykdyta sėkmingai ir lėšos pasiekė gavėją, o pareiškėjai nepateikus gavėjo banko sąskaitos išrašo, bankas neturi pagrindo toliau tęsti tyrimo. Atsižvelgdamas į pirmiau minėtą, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą 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 (toliau – Taisyklės) 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai pareiškėjos

inicijuotos ir banko įvykdytos mokėjimo operacijos lėšas - 3 776,98 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas tinkamai įvykdė mokėjimo operaciją. Pareiškėja teigia, kad mokėjimo operacijos lėšos nepasiekė gavėjo. Bankas nurodo priešingai, kad jo atlikto tyrimo metu surinktais duomenimis, mokėjimo operacija buvo įvykdyta sėkmingai ir mokėjimo operacijos lėšos pasiekė gavėją, todėl bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti tinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumos.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas tinkamai įvykdė mokėjimo operaciją.

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.

Kaip įtvirtinta Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje, 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 sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 dalyje reglamentuojama, kad bankas mokėjimo nurodymą vykdo pagal bankui mokėtojo pateiktus duomenis[1].

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalis nurodo, kad „kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą".

Ginčo byloje banko pateikti duomenys patvirtina, kad bankas 2024 m. rugpjūčio 15 d. gavo tinkamai pačios pareiškėjos suformuotą mokėjimo nurodymą ir jį įvykdė pagal pareiškėjos bankui pateiktus unikalius identifikatorius, t. y. bankas lėšas pervedė gavėjui. Ginčo byloje, be pačios pareiškėjos teiginių, kad gavėjas negavo mokėjimo operacijos lėšų, nebuvo pateikta jokių objektyvių įrodymų, kurie pagrįstų pareiškėjos teiginius.

Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, kurie patvirtina, kad bankas net keletą kartų tiek pareiškėjos pretenzijos bankui nagrinėjimo metu, tiek po to, kai gavo Lietuvos banko prašymą pateikti atsiliepimą dėl pareiškėjos pateiktų reikalavimų pagrįstumo, kreipėsi į pareiškėją ir prašė jos pateikti gavėjo banko sąskaitos išrašą, kuris patvirtintų, kad mokėjimo operacijos lėšos nepasiekė gavėjo (kaip minėta banko surinkti duomenys patvirtino, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta sėkmingai). Tačiau pareiškėja bankui jo prašomos informacijos nepateikė ir apskritai bankui į jo kreipimąsi neatsakė.

Svarbu pažymėti, kad Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Pareiškėjai tik neigiant, kad mokėjimo operacijos lėšos pasiekė gavėją, nors banko turimi duomenys rodo priešingai, t. y. kad lėšos pasiekė gavėją ir pareiškėjai nepateikiant banko prašomų duomenų, galima teigti, kad pareiškėja nevykdo savo pareigos bendradarbiauti, dėl ko, ginčo byloje iš esmės nėra galimybės nuneigti banko surinktų duomenų teisingumo ir įvertinti pareiškėjos teiginių pagrįstumo.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra 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

[1] Sąlygų 14 punktas: "*nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą yra tikrai paprasta. <...> Tiesiog „Revolut" programėlėje įveskite banko filialo kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – IBAN) ir vykdykite nurodymus*".

nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą[2].

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė, pavaduojanti departamento direktorių — Agnė Kazlauskienė

[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.