



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-08-08 Nr. 429-179
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. kovo 30–31 d. pareiškėja atliko 9 kredito pervedimus skirtingiems lėšų gavėjams¹, bendra pervedimų suma – 765,33 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. balandžio 1 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčiavimo auka. Pareiškėja paaiškino, kad tretieji asmenys per mobiliąją susirašinėjimo programėlę *WhatsApp* susisieki su ja, jai susidomėjus nuotolinio darbo galimybėmis. Minėti asmenys pareiškėjai paaiškino, kad siūlomo darbo funkcijos yra internetinės drabužių parduotuvės pasiekiamumo ir matomumo internetinėje paieškoje didinimas paliekant komentarus ir atsiliepimus. Tokio darbo atlikimas gali užtrukti apie 20–40 minučių, gali būti atliekamas bet kuriuo metu ir generuoti nuo 50 iki 300 USDT darbo užmokesčio, kuris mokamas kriptovaliuta. Pareiškėja sutiko su siūlomomis darbo funkcijomis ir savo noru vykdė minėtų trečiųjų asmenų nurodymus bei atliko ginčijamus mokėjimus tretiesiems asmenims. Vis dėlto, pareiškėjos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėja tiesiogiai bendravo ne su lėšų gavėjais, bet kitais trečiaisiais asmenimis. Pareiškėja prašė banko grąžinti jai ginčijamų mokėjimų lėšas – 802 Eur.

2025 m. balandžio 18 d. bankas informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimas, bankui kreipusis į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus dėl ginčijamų mokėjimų, buvo nesėkmingas.

2025 m. balandžio 18 d. pareiškėja kreipėsi į banką, siekdama gauti paaiškinimą, kodėl jai neatlyginami patirti nuostoliai. Pareiškėja reiškė nepasitenkinimą bankui, šiam negrąžinus tretiesiems asmenims pervestų lėšų, teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti sukčiams, naudojantis banko mokėjimo kortele, todėl bankas privalo sugrąžinti šias lėšas jai. Bankas paaiškino pareiškėjai, kad ginčijami mokėjimai nebuvo atlikti pareiškėjos mokėjimo kortele, o būtent į trečiųjų asmenų mokėjimo kortelę, t. y. tai buvo kredito pervedimai iš pareiškėjos banko sąskaitos į trečiųjų asmenų mokėjimo kortelę. Be to, bankas paaiškino, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamus mokėjimus, tačiau grąžinimas buvo nesėkmingas.

2025 m. balandžio 27 d. pareiškėja kreipėsi į banką su reikalavimu atlyginti jos patirtus nuostolius dėl ginčijamų mokėjimų – 802 Eur. 2025 m. gegužės 5 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriuo atsisakė tenkinti jos reikalavimą, tačiau kartu paaiškino, kad jei lėšas pavyktų atgauti iš ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų, su ja bankas susisieks.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad bankas neapsaugojo jos lėšų nuo trečiųjų asmenų ir nesiėmė visų galimų veiksmų siekdamas sugrąžinti jos prarastas lėšas, todėl pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti jai ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atgauti ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių.

K o n s t a t u o j a m a:

¹ Y.Y., Z. Z., A.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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą. Iš viso atliktų ginčijamų mokėjimų suma siekia 765,33 Eur, pareiškėja iš banko reikalavo atlyginti 802,00 Eur, tačiau nepateikė būtent šią sumą pagrindžiančių įrodymų. Bankas, pateikdamas atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi, pateikė ginčijamų mokėjimų išrašus, iš kurių matyti, kad ginčijamų mokėjimų suma – 765,33 Eur. Be to, bankas pateikė duomenis, kad dalį ginčijamų mokėjimų sumos pavyko atgauti iš lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų, t. y. 2025 m. birželio 26 d. į pareiškėjos sąskaitą pervesta 363,14 Eur suma. Vadinasi, ginčo byloje turimi įrodymai pavirtina, kad galima dėl ginčijamų mokėjimų pareiškėjos patirtų nuostolių suma yra 402,19 Eur, todėl toliau bus nagrinėjama būtent tokia ginčo apimtis.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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 autorizavimo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuoti.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimų nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pati pareiškėja. Šiais mokėjimų nurodymais pareiškėja pavedė bankui nurašyti iš jos banko sąskaitos ginčijamų mokėjimų sumą ir pervesti ją į lėšų gavėjų 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.

Pareiškėjos pateikti mokėjimų nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėja atliko ginčijamus mokėjimus galimais sukčiams, bankui tapo žinoma tik po šių mokėjimų įvykdymo, kai pareiškėja pati apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjos pateiktus mokėjimų nurodymus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo juos įvykdyti.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas iš anksto įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir jų pasekmes, sudarydamas pareiškėjai galimybę jas įvertinti ir susilaikyti nuo ginčijamų mokėjimų, jei nėra tikra dėl lėšų gavėjų patikimumo. Pareiškėjai pridėjus naują lėšų gavėją ir kiekvieną kartą inicijuojant pirmuosius mokėjimus naujam lėšų gavėjui, buvo parodomas autorizavimo mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimas (toliau – APP įspėjimas). Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėja, nors ir gavo įspėjimus, patvirtino lėšų gavėjus, prieš atlikdama ginčijamus mokėjimus. Be to, po sėkmingų penkių nedidelės vertės ginčijamų mokėjimų lėšų gavėjui Joostui Crismai tolimesni penki mokėjimai tam pačiam gavėjui buvo laikinai sustabdyti, kaip ir pirmasis ginčijamas mokėjimas lėšų gavėjui Anarui Dzharfarovui. Šiuo konkrečiu atveju minėti ginčijami mokėjimai saugumo sistemos buvo laikinai sustabdyti, o pareiškėja prieš įvykdant mokėjimo operacijas turėjo atsakyti į jai užduotus klausimus bei peržiūrėti informacinius pranešimus, informuojančius apie galimus sukčiavimo atvejus, atsižvelgiant į tai, kokius atsakymus pareiškėja pasirinko dėl atliekamų mokėjimų paskirties.

Banko teikti įspėjimai pareiškėjai nebuvo tik informacinio pobūdžio: juos gavusi pareiškėja turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti – atšaukti arba tęsti pradėtą veiksmą. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėja, gavusi pirmiau nurodytus įspėjimus, būtų kreipusis į banką ir siekusi išsiaiškinti įspėjimų priežastis.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiamam mokėjimo paslaugas, yra keliami aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, patys

vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai ir atsargiai, ypač elektroninėje erdvėje, reikalaujančioje dar didesnio vartotojų pastabumo, atidumo ir kritiškumo, vertinant iš nepažįstamų asmenų gautus pasiūlymus, reikalavimus ir (ar) kitą informaciją.

Kaip matyti, bankas dėjo pastangas, kad apsaugotų pareiškėją nuo galimo sukčiavimo, tačiau pačios pareiškėjos elgesys, t. y. jos sprendimas ir veiksmai, kuriuos ji pasirinko atlikti bankui ėmusis sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad bankas neturėjo kitos išeities, kaip tik įvykdyti pareiškėjos inicijuotus ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė ginčijamus mokėjimus, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjai jų sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojai jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimų įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse² ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse³ nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Pretenzijų dėl to, kad ginčijami mokėjimai būtų įvykdyti netinkamai, pareiškėja bankui nereiškė. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamus mokėjimus, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamus mokėjimus.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjos prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką 2025 m. balandžio 1 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus *WISE EUROPE SA/NV* ir *CLOSE JOINT STOCK COMPANY SPI* su prašymais dėl lėšų atgavimo. *CLOSE JOINT STOCK COMPANY SPI* nepateikė bankui jokio atsakymo. *WISE EUROPE SA/NV* iš pradžių informavo banką, kad lėšos jau paliko lėšų gavėjo sąskaitą ir todėl lėšų grąžinimas negalimas (apie šį rezultatą pareiškėja banko buvo informuota 2025 m. balandžio 18 d. pranešimu). Vis dėlto 2025 m. birželio 26 d. bankas pakartotinai kreipėsi į mokėjimo paslaugų teikėją *WISE EUROPE SA/NV* dėl 363,14 Eur dydžio sumos sugrąžinimo, bankui buvo patikslinta, kad lėšų grąžinimo mokėjimas atliktas. Taigi, 363,14 Eur dydžio suma buvo įskaityta į pareiškėjos banko sąskaitą ir pareiškėja papildomai informuota apie šį grąžinimą.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti likusių ginčijamų mokėjimo lėšų, kurios dar pareiškėjai nebuvo grąžintos, o pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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. 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

² Nagrinėju atveju aktualios Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos, nustatančios mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pareigą užtikrinti, kad Lietuvos Respublikoje vykdomos elektroniniu būdu inicijuotos mokėjimo operacijos ne euro zonos valstybių narių valiuta suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jei mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas nesusitaria dėl kito, ne ilgesnio negu 4 darbo dienos, termino.

³ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti direktorių

Kristina Sačilkienė