



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-08-20 Nr. 429-188  
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. balandžio 16 ir 23 d. pareiškėja atliko du kredito pervedimus, kurių bendra vertė 220,28 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjai Y. Y. (toliau – lėšų gavėja).

2025 m. balandžio 25 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad atliko mokėjimą į jai žinomą banko sąskaitą, tačiau lėšų gavėja lėšų negavo. Bankas šio pranešimo pagrindu inicijavo lėšų lokalizavimo procedūrą.

2025 m. gegužės 6–8 d. pareiškėja kelis kartus kreipėsi to paties turinio pranešimais į banką, informuodama, kad ginčijamais mokėjimais klaidingai pervestos lėšos. Bankas informavo pareiškėją, kad pagal jos pranešimą buvo pradėta lėšų lokalizacijos procedūra, tačiau atsakymas kol kas negautas. Bankas taip pat inicijavo lėšų grąžinimo (angl. *recall*) procedūrą ir paaiškino pareiškėjai, kad šios procedūros rezultatas priklauso nuo lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėjo bendradarbiavimo su banku, nėra garantijų, kad lėšos bus grąžintos.

2025 m. gegužės 15 d. pareiškėja dar kartą kreipėsi į banką, nes lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėjas atsisakė grąžinti lėšas, o pareiškėja laikėsi pozicijos, kad šiai lėšų gavėjai skirti ginčijami mokėjimai nebuvo tinkamai įskaityti dėl techninės klaidos banko mobiliojoje programėlėje. Pareiškėja paaiškino, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne tam lėšų gavėjui, nes pareiškėjos kontaktų sąrašė atsirado du kontaktai tuo pačiu vardu „Sandra Silva“. Pareiškėja tikino niekada neprisidėjusi jokio kito „Sandra Silva“ kontakto, nes visada siųsdavo lėšas tik savo mamai. Taigi, pareiškėjos nuomone, banko sistemoje yra neatitikimų, kurie leido pareiškėjai atlikti ginčijamus mokėjimus asmeniui, kurio nepažįsta ir kurio neturi savo kontaktų sąrašė. Pareiškėja reikalavo, kad bankas atlygintų dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius.

2025 m. gegužės 27 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai, kuriuo atsisakė tenkinti jos reikalavimą. Bankas paaiškino, kad jei klientas, atlikdamas mokėjimą, įveda mokėjimo duomenis, kuriais remdamasis bankas vykdo mokėjimo nurodymą, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu gavėjo, nurodyto pateiktuose mokėjimo duomenyse, atžvilgiu. Papildomai bankas informavo apie savo pastangas grąžinti lėšas pagal lėšų grąžinimo procedūrą bei šios procedūros rezultata, t. y. kad lėšų atgauti nepavyko.

Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė tapačias aplinkybes kaip ir kreipimėsi į banką. 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 ir dėjęs papildomas pastangas atgauti ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių. Bankas teigia, kad negali būti atsakingas už pačios pareiškėjos klaidingai atliktus ginčijamus mokėjimus ir įpareigotas atlyginti dėl to pareiškėjos patirtą žalą, todėl prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą.

**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. 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.

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 autorizuotais.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas: 1) tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus; 2) turi pareigą gražinti pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą.*

### 1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas turi jai gražinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas, nes, pasak pareiškėjos, ginčijami mokėjimai atlikti ne tai lėšų gavėjai. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pati pareiškėja patvirtino davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjos reikalavimas bankui yra sugrąžinti jos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas, kurių negrąžino bankas.

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.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 13 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 – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.*“ Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojai 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, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo 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 gavėjos sąskaitą.

Pareiškėjos pateikti mokėjimų nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėja atliko ginčijamus mokėjimus ne tam asmeniui, kuriam norėjo, 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. Objektyvių duomenų, kad ginčijamus mokėjimus būtų paveikę techniniai trikdžiai ar kiti banko paslaugų teikimo trūkumai, nenustatyta.

Pareiškėja teigia, kad banko programėlė įdingai sugrupavo kontaktus, todėl ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai lėšų gavėjai, o ne pareiškėjos mamai, kuriai ji ne kartą buvo siuntusi lėšas.

Bankas atsiliepime teigė, kad pareiškėja reguliariai atlieka įvairaus dydžio mokėjimo operacijas Sandrai Silvai. Tačiau ginčijami mokėjimai buvo vieninteliai mokėjimai, kuriuos pareiškėja lėšų gavėjai Sandrai Silvai atliko kaip mokėjimus bankiniu pervedimu, visus kitus mokėjimus pareiškėja atliko kaip pervedimus į mokėjimo kortelę (angl. *Push to card*). Atsižvelgdamas į pareiškėjos teiginius, bankas pateikė pareiškėjos veiksmų programėlėje išrašą ir paaiškino, kad pateikti duomenys rodo, jog pirmasis ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas suvedus lėšų gavėjos duomenis, o antrasis – ją pasirenkant jau iš kontaktų sąrašo, nes atlikus pirmąjį ginčijamą mokėjimą lėšų gavėja buvo įtraukta į pareiškėjos kontaktų sąrašą. Bankas paaiškino, kad banko programėlėje nėra ir negali būti rodomi kitų mokėjimo paslaugų teikėjų klientų duomenys, jeigu konkrečiam lėšų gavėjui nebuvo anksčiau atliktas mokėjimas.

Bankas nurodė, kad, atlikdama pirmąjį ginčijamą mokėjimą, pareiškėja turėjo pasirinkti naujo mokėjimo atlikimą į banko sąskaitą, suvedė jai žinomą lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį, vardą bei pavardę, peržiūrėjo atliekamo mokėjimo duomenis ir, atlikdama ginčijamą mokėjimą, šią lėšų gavėją įtraukė į savo kontaktų sąrašą. Tai reiškia, kad, pareiškėjai atliekant pirmąjį ginčijamą mokėjimą, lėšų gavėja dar nebuvo pareiškėjos kontaktų sąrašė, o pareiškėja pati suvedė lėšų gavėjos duomenis ir atliko ginčijamą mokėjimą. Atlikdama antrąjį ginčijamą mokėjimą, pareiškėja jau matė dvi lėšų gavėjas vardu Sandra Silva savo kontaktų sąrašė pagal anksčiau šioms gavėjoms atliktus mokėjimus, t. y. vieną pagal pervedimą į mokėjimo kortelę duomenis, o kitą – pagal pervedimo į banko sąskaitą duomenis. Pareiškėjos veiksmų programėlėje išrašas rodo, kad antrojo ginčijamo mokėjimo metu pareiškėja nevedė lėšų gavėjos duomenų rankiniu būdu, o pasirinko lėšų gavėją iš sąrašo, pasirinkdama pervedimą į banko sąskaitą, ir, nurodžiusi pervedamos sumos dydį bei peržiūrėjusi mokėjimo informaciją, atliko antrąjį ginčijamą mokėjimą.

Pastebėtina ir tai, kad pareiškėjos nurodytas galimai neteisingai suvestas banko sąskaitos numeris<sup>1</sup>, pagal kurį buvo atlikti ginčijami mokėjimai, skiriasi nuo pareiškėjos nurodyto banko sąskaitos numerio<sup>2</sup>, į kurį iš tiesų pareiškėja norėjo atlikti mokėjimus, tai rodo ne tik neatsargų vieno ar kelių banko sąskaitos numerį sudarančių skaičių įrašymą, bet iš esmės visai kito banko sąskaitos numerio pateikimą. Kadangi pirmojo ginčijamo mokėjimo unikalūs identifikatoriai buvo suvesti pačios pareiškėjos rankiniu būdu, tai reiškia, kad pareiškėja turėjo iš anksto žinoti nurodytą banko sąskaitos numerį (ir kam priklauso ši banko sąskaita), kad į šią sąskaitą atliktų ginčijamus mokėjimus.

Apibendrinant pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad pareiškėja ne kartą tiek bankui, tiek Lietuvos bankui nurodė, kad pati inicijavo ir atliko ginčijamus mokėjimus ir tik juos atlikusi suprato, kad padarė klaidą. Be to, iš pateiktų duomenų akivaizdu, kad pareiškėja pati suvedė lėšų gavėjos sąskaitos numerį ir pridėjo lėšų gavėją prie patikimų gavėjų sąrašo, todėl bankas pagrįstai įvykdė tiek pirmąjį ginčijamą mokėjimą, o vėliau pareiškėjai pateikus duomenis vykdyti antrąjį ginčijamą mokėjimą – įvykdė pateiktą mokėjimo nurodymą. Taigi, bankas laikytinas tinkamai įvykdžiusiu pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

## *2. Dėl banko pareigos atšaukti ginčijamus mokėjimus ir grąžinti jų sumą pareiškėjai*

Kaip minėta, pareiškėja teigia, kad bankas ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė ne tai lėšų gavėjai, todėl prašė atšaukti ginčijamus mokėjimus ir grąžinti jų sumą į pareiškėjos sąskaitą.

Autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų grąžinimo atvejus, kurie šio ginčo atveju nėra aktualūs, nes ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti tiesiogiai iš pareiškėjos banko sąskaitos.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių ginčijamo mokėjimo neįvykdė, jį įvykdė netinkamai ir (arba) nepagrįstai neatšaukė jo vykdymo.

Kaip nurodyta pirmiau, bankui pateikti mokėjimų nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių sutartas sąlygas. Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad

<sup>1</sup> Lėšų gavėjos banko sąskaitos numeris, pagal kurį buvo atlikti ginčijami mokėjimai – PT50004399992600327497471.

<sup>2</sup> Banko sąskaitos numeris į kurį pareiškėja norėjo atlikti mokėjimus - PT50019300001050692391079.

mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, pasibaigus minėtam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas.

Sąlygų 18 punkte nustatyta, kad: „*mokėtojas gali atšaukti mokėjimą bet kuriuo metu iki darbo dienos, einančios prieš mokėjimo įvykdymo dieną, pabaigos. Negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos.*”<sup>3</sup> Taigi, šalys nebuvo susitarusios dėl ilgesnio ginčijamo mokėjimo atšaukimo termino, negu nustatyta Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja dėl ginčijamų mokėjimų galimo atšaukimo ir lėšų grąžinimo į banką kreipėsi po jo gavimo banke ir įvykdymo, t. y. praleidusi nustatytus terminus. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjos kreipimosi į banką metu pareigos atšaukti ginčijamus mokėjimus bankas neturėjo. Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas veikė tinkamai tiek vykdydamas ginčijamus mokėjimus, tiek po jų įvykdymo.

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 pareiškėjos per klaidą atliktus ginčijamus mokėjimus bankas kreipėsi į lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu grąžinti lėšas, tačiau lėšų grąžinimo procesas buvo nutrauktas, nes lėšų gavėjas nesutiko grąžinti lėšų.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, o pareiškėjos reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą<sup>4</sup>.

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 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 kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

<sup>3</sup> Angl. *You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account. You can't cancel a payment order on the same day it's due to be paid from your account.*

<sup>4</sup> 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.