



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-17 Nr. 429-246
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. birželio 13 d. pareiškėjas inicijavo tarptautinę 175 471,73 TRY¹ mokėjimo operaciją (toliau – Operacija) lėšų gavėjui Y. Y. (toliau – lėšų gavėjas).

Pareiškėjas 2025 m. birželio 16 d. informavo banką, kad lėšų gavėjo Operacijos lėšos nepasiekė. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad lėšų gavėjas keletą kartų kreipėsi į lėšų gavėjo banką *Turkiye Garanti Bank ASI A.S.* (toliau – gavėjo bankas) dėl neišskaitytų lėšų ir gavo patvirtinimą, kad gavėjo bankas negali aptikti Operacijos lėšų savo sistemose.

2025 m. birželio 20 d. pareiškėjas banką informavo, kad Operacijos lėšos vis dar nepasiekė gavėjo. Bankas informavo pareiškėją, kad informacija yra perduota specializuotai mokėjimų komandai, ši inicijuos lėšų paieškos procesą.

Pareiškėjui dar kartą kreipusis dėl neišskaitytų lėšų, bankas 2025 m. birželio 23 d. pateikė Operacijos sekimo (angl. *GPI tracker*)² informaciją ir paprašė ją pateikti gavėjo bankui, kad šis aptiktų mokėjimą ir nustatytų, dėl ko yra delsiama įskaityti Operacijos lėšas. Bankas taip pat informavo pareiškėją apie galimybę inicijuoti lėšų lokalizavimo procesą (angl. *Trace request*) arba inicijuoti mokėjimo nurodymo grąžinimą (angl. *Recall*), jeigu lėšos nebus įskaitytos į lėšų gavėjo mokėjimo sąskaitą. Pareiškėjas prašė lokalizuoti Operacijos lėšas.

2025 m. birželio 24 d. bankas inicijavo komunikaciją per SWIFT sistemą su savo partneriu – banku korespondentu *J.P. Morgan Chase* (toliau – banko partneris), prašydamas atsekti Operaciją (toliau – Užklausa). Banko partneris pirmuosius atsakymus pateikė 2025 m. birželio 28 d. ir liepos 4 d. Pranešimuose nurodyta, kad, pagal turimą informaciją, lėšos yra įskaitytos į gavėjo banko sąskaitą, tačiau laukiama patvirtinimo iš gavėjo banko dėl lėšų įskaitymo į lėšų gavėjo sąskaitą. Bankas pateikė šią informaciją ir pareiškėjui, paaiškindamas, kad bankas vis dar laukia patvirtinimo iš gavėjo banko dėl lėšų statuso, ir patikino, jog, turimais duomenimis, lėšos yra pasiekusios gavėjo banką, būtent jis ir yra atsakingas už galutinį lėšų įskaitymą.

2025 m. liepos 4 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui dėl per ilgai besitęsiančio lėšų įskaitymo ir jų lokalizavimo proceso. Pareiškėjas reikalavo nedelsiant tinkamai įvykdyti Operaciją arba grąžinti jos lėšas pareiškėjui bei skirti jam kompensaciją, atsižvelgiant į pareiškėjo patirtus nepatogumus, nes lėšos buvo skirtos pareiškėjo naujagimio baldams ir kitiems daiktams įsigyti.

2025 m. liepos 9 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimus ir nurodė, jog, remiantis turimais duomenimis, Operacijos lėšos yra gavėjo banko sąskaitoje, todėl pareiškėjo pretenzija nepagrįsta.

2025 m. liepos 21 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos

¹ Ginčijamas mokėjimas preliminarai sudarė apie 3 703,33 Eur.

² Pasaulinės tarpbankinių finansinių telekomunikacijų organizacijos (angl. *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications* arba *SWIFT*) visuotinė mokėjimų iniciatyva, naudojama dalyvaujančių įstaigų tarptautiniams mokėjimams sekti.

banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl Operacijos patirtus nuostolius bei neturtinę žalą. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas su pareiškėjo reikalavimais nesutiko ir atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad Operacija buvo sėkmingai įvykdyta, nes lėšos pasiekė gavėjo banko sąskaitą tą pačią dieną. Bankas nurodė, kad, gavęs pareiškėjo prašymą, inicijavo lėšų lokalizavimą ir nustatė lėšų buvimo vietą bei statusą. Bankas informavo, kad, tęsdamas lokalizavimo procesą, 2025 m. liepos 22 d. išsiuntė SWIFT pranešimą gavėjo bankui su prašymu patikslinti Operacijos statusą ir galutinę lėšų įskaitymo datą. 2025 m. liepos 23 d. gavėjo bankas pateikė atsakymą ir informavo, kad 2025 m. liepos 16 d. Operacijos suma buvo įskaityta į lėšų gavėjo banko sąskaitą. 2025 m. liepos 25 d. bankas šia informacija pasidalino ir su pareiškėju.

Bankas paaiškino, kad gavėjo bankas sulaikė Operacijos sumą dėl bankui nežinomų priežasčių ir nuo banko nepriklausančių aplinkybių. Operacijos sumos įskaitymas praėjus 30 dienų buvo gavėjo banko vidaus politikos ir sprendimų rezultatas, už kurį bankas nėra ir negali būti atsakingas. Bankas prašė atmesti pareiškėjo 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad šalių nesutarimas kilo dėl banko sprendimo negrąžinti pareiškėjui Operacijos sumos ir neatlyginti jo prašomos neturtinės žalos.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko nuomone, būtina įvertinti, ar bankas: 1) pagrįstai atsisakė grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Operacijos sumą, 2) pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą bankui atlyginti neturtinę žalą.

1. Dėl banko atsisakymo grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Operacijos sumą

Kaip matyti, šiuo atveju pareiškėjas teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes nepasiekė jos lėšų gavėjo.

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.

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, 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.

Banko privatiems klientams taikomų sąlygų 13 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigus į savo ar kito asmens sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba periodinį mokėjimą „Revolut“ programėlėje, įvesdamas banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiamos lėšos, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – IBAN), toliau vykdant banko nurodymus, bankas gali paprašyti papildomos informacijos.

Kaip matyti, šiuo atveju pareiškėjas neginčija inicijavęs Operaciją ir davęs sutikimą ją vykdyti, tačiau teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes nepasiekė jos lėšų gavėjo.

Ginčo dėl Operacijos vykdymo pagal pareiškėjo nurodytus unikalius identifikatorius nėra.

Bankas teigia, kad tinkamai įvykdė Operaciją ir jos lėšos pasiekė gavėjo banką. Bankas pateikė Operacijos sekimo informaciją, kurioje nurodoma, kad po Operacijos inicijavimo tą pačią dieną (2025 m. birželio 13 d.) jos lėšos per banko partnerį pasiekė gavėjo banko sąskaitą. Be to, bankas pateikė 2025 m. liepos 22 ir 23 d. SWIFT susirašinėjimą su gavėjo banku, patvirtinantį, kad 2025 m. liepos 16 d. Operacijos suma buvo įskaityta į lėšų gavėjo banko sąskaitą. Bankas paaiškino, kad neturi informacijos, kodėl gavėjo bankas sulaikė Operacijos sumą ir jos neįskaitytė į lėšų gavėjo sąskaitą anksčiau, tačiau iš pateiktų duomenų matyti, kad Operacijos suma buvo tinkamai perduota gavėjo bankui ir yra jo dispozicijoje nuo birželio 16 d.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad tiek Operacijos sekimo duomenys, tiek susirašinėjimas su Operacijos vykdymo procese dalyvavusiais mokėjimo paslaugų teikėjais patvirtina, jog bankas, vykdydamas pareiškėjo autorizuotą Operaciją pagal bankui pateiktus unikalius identifikatorius, per savo partnerį išsiuntė Operacijos lėšas į gavėjo banką, gavėjo bankas jas gavo. Tą patvirtino ir gavėjo bankas. Taigi, bankas laikytinas tinkamai įvykdžiusiu pareiškėjo autorizuotą Operaciją.

Pažymėtina, kad teisės aktai nenustato pareigos mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atlyginti tinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumos. Nenustačius neteisėtų banko veiksmų, taip pat nesant objektyvių duomenų dėl pareiškėjo patirtos žalos, vykdant Operaciją, nėra pagrindo spręsti dėl civilinės atsakomybės bankui taikymo, nesant būtinų civilinės atsakomybės sąlygų sudėties³.

2. Dėl pareiškėjo galimai patirtos neturtinės žalos

Kaip minėta, pareiškėjas nurodė, kad dėl tinkamai neįvykdytos Operacijos ir užsitęsusio nerezultatyvaus proceso patyrė neigiamų išgyvenimų jautriu jam gyvenimo periodu, t. y. laukiant sūnaus gimimo, tačiau jokių šią žalą patvirtinančių įrodymų nepateikė. Taigi, iš esmės pareiškėjas reiškia reikalavimą bankui dėl neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad dėl to, kad bankas žinojo apie pareiškėjo šeiminių padėčių ir neparodė jokio skubumo, skaidrumo ar empatijos, sprendžiant Operacijos lokalizavimo ir operatyvaus jos vykdymo klausimus, Lietuvos banko vertinimu, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo.

Kaip minėta pirmiau, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklių 44 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu.

Pagal Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais.

Ginčą nagrinėjantis subjektas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjo pareiga.

Vertinant, ar šiuo atveju nustatytos prielaidos konstatuoti civilinės atsakomybės taikymo sąlygas bankui, reikia vadovautis ginčo byloje esančiais duomenimis ir nustatytomis aplinkybėmis.

Kaip minėta, šioje byloje nustatyta, kad bankas tinkamai įvykdė Operaciją, taip pat bendradarbiavo su pareiškėju, jam teikdamas informaciją bei vykdydamas susirašinėjimą su Operacijoje dalyvavusiomis finansų įstaigomis. Neteisėtų banko veiksmų nei vykdant Operaciją, nei po jos įvykdymo nenustatyta.

Pažymėtina, kad pareiškėjas Lietuvos bankui nepateikė jokių įrodymų, kurie pagrįstų

³ Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.245–6.249 straipsniai.

konkrečią pareiškėjo patirtą neturtinę žalą ir jos dydį. Įvertinus nurodytas aplinkybes ir nenustačius banko civilinės atsakomybės sąlygų buvimo, darytina išvada, kad bankui nekyla civilinė atsakomybė dėl pareiškėjo nurodytos galimai patirtos neturtinės žalos atlyginimo.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁴.

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 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

⁴ 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.