



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-11-11 Nr. 429-272
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. gegužės 16 d. pareiškėjas atliko 20 000 Eur kredito pervedimą (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui Y.Y. (toliau – lėšų gavėjas).

2025 m. gegužės 23 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir informavo apie įvykdytą sukčiavimą. Pareiškėjas nurodė, kad platformoje „Mobile.de“ pamatė parduodamo automobilio reklamą ir kreipėsi į pardavėją nurodytais kontaktais. Pokalbio metu pareiškėjas ir automobilio pardavėjas (lėšų gavėjas) susitarė dėl konkretaus automobilio, aptarė automobilio pirkimo ir pardavimo sutarties sąlygas. Šalims suderinus sandorio sąlygas, pareiškėjas atliko ginčijamą mokėjimą į lėšų gavėjo sąskaitą. Lėšų gavėjas gavęs lėšas informavo pareiškėją, kad toliau bus rengiami dokumentai, susiję su automobilio pristatymu. Praėjus kelioms dienoms, lėšų gavėjas neatsakė į pareiškėjo pranešimus ir telefoninius skambučius. Lėšų gavėjui nutraukus komunikaciją, pareiškėjas suprato tapęs sukčiavimo auka.

2025 m. gegužės 23 d. bankas, įvertinęs gautą informaciją, pateikė prašymą lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui dėl ginčijamo mokėjimo lėšų sugrąžinimo į pareiškėjo sąskaitą.

2025 m. birželio 12 d. bankas priėmė sprendimą nutraukti vidinį tyrimą ir neatlyginti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumos dėl tinkamai autorizuoto ginčijamo mokėjimo ir lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo pasyvumo. neatsakant į banko kreipimąsi dėl lėšų grąžinimo.

Pareiškėjas, nesutikdamas su tokiu banko atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Lietuvos bankas, nustatęs, kad pareiškėjas prieš tai nesikreipė į banką su pretenzija, persiuntė pareiškėjo kreipimąsi ir paprašė banko pateikti atsakymą pareiškėjui per teisės aktuose nustatytą 15 darbo dienų terminą.

2025 m. liepos 10 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui – atmetė jo pretenziją kaip nepagrįstą. Bankas tokį sprendimą argumentavo tuo, kad prieš atliekant ginčijamą mokėjimą pareiškėjas buvo įspėtas apie galimą sukčiavimo riziką, o bankas negali būti atsakingas dėl tinkamai autorizuoto ginčijamo mokėjimo įvykdymo, be to, bankas inicijavo lėšų grąžinimą, tačiau šis buvo nesėkmingas ne dėl banko kaltės.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas nurodė, kad bankas nesiėmė visų galimų veiksmų, siekdamas iš lėšų gavo įstaigos sugrąžinti jo prarastas lėšas, todėl pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti jam ginčijamo mokėjimo sumą, taip pat pateikti įrodymus, kad buvo kreiptasi dėl lėšų grąžinimo.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimą, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl nuo banko nepriklausančių aplinkybių.

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 grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo 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 ginčijamo mokėjimo autorizuotumo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą bankui tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas. Šiuo mokėjimo nurodymu pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš jo banko sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją į lėšų gavėjo sąskaitą.

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) 14 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 – IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“* Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtoju 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, asmens vardas ir pavardė, adresas ar kt.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Pareiškėjo pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti ginčijamą mokėjimą atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėjas atliko ginčijamą mokėjimą galimai nesažiningam pardavėjui, bankui tapo žinoma tik po šio mokėjimo įvykdymo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymą, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti jį vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo jį įvykdyti.

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas iš anksto įspėjo pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir jų pasekmes, sudarydamas pareiškėjui galimybę jas įvertinti ir susilaikyti nuo ginčijamo mokėjimo, jei nėra tikras dėl lėšų gavėjo patikimumo. Pareiškėjui pridėjus naują gavėją ir inicijuojant ginčijamą mokėjimą naujam gavėjui, buvo rodomas autorizuoto mokėjimo įspėjimas, kuriuo siūloma įvertinti gavėjo patikimumą. Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas, nors ir gavo įspėjimą, patvirtino lėšų gavėją, prieš atlikdamas ginčijamą mokėjimą. Banko teiktas įspėjimas pareiškėjui nebuvo tik informacinio pobūdžio: jį gavęs pareiškėjas turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti – atšaukti arba tęsti pradėtą veiksmą. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas, gavęs pirmiau nurodytą įspėjimą, būtų kreipęsis į banką ir siekęs išsiaiškinti įspėjimo priežastis ar kilusias abejones.

Nors bankui, kaip rinkos profesionalui, teikiančiam 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 paties pareiškėjo elgesys, t. y. jo sprendimas ir veiksmai, kuriuos jis pasirinko atlikti bankui ėmusis sukčiavimo prevencijos priemonių, lėmė, kad bankas neturėjo kitos išeities, o tik įvykdyti pareiškėjo inicijuotą ginčijamą mokėjimą.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė ginčijamą mokėjimą, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui jo 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 dalyse¹ ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse² 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 ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas netinkamai, pareiškėjas bankui nereikšė. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamą mokėjimą, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamą mokėjimą.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamo mokėjimo metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką 2025 m. gegužės 23 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu grąžinti lėšas, tačiau šis nepateikė bankui jokio atsakymo.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo 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 pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų, o pareiškėjo 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 argumentą³.

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 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

¹ Nagrinėjamu 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.

² 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.

³ 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.