



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-12 Nr. 429-305
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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:

2024 m. kovo 17–18 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke pareiškėjas inicijavo 3 mokėjimo operacijas (dvi mokėjimo operacijos – 30 000 SEK (2 762,94 Eur) ir viena mokėjimo operacija 12 800 Eur) gavėjui X.X. (į sąskaitą, atidarytą ZEN.COM) (toliau – Gavėjas)) turint tikslą investuoti ir iš to uždirbti pelno. Bendra Gavėjui inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 15 562,94 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai).

Pareiškėjas per savo atstovą kreipėsi į banką, pranešė, kad tapo sukčiavimo auka, ir paprašė atlyginti jo patirtą žalą. Pareiškėjo atstovas bankui paaiškino, kad pareiškėjas, inicijuodamas Ginčijamus mokėjimus, nesuprato, kad gali tapti sukčiavimo auka ir prarasti pinigines lėšas. Pareiškėjo atstovas teigė, kad bankas turėjo dėti didesnes pastangas ir įspėti pareiškėją apie sukčiavimo riziką, nes pareiškėjas, būdamas paprastas vartotojas, galėjo nesuprasti, kad inicijuodamas Ginčijamus mokėjimus gali prarasti lėšas.

Bankui atsisakius pareiškėjui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas Lietuvos bankui pakartojo bankui pretenzijoje nurodytas Ginčijamų mokėjimų inicijavimo aplinkybes ir teigė, kad pareiškėjas tapo sukčiavimo auka. Pareiškėjas prašė grąžinti jam visą Ginčijamų mokėjimų sumą – 15 562, 94 Eur.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs paties pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus. Bankas paaiškino, kad prieš patvirtinant kiekvieną ginčijamą mokėjimą pareiškėją buvo įspėjamas apie galimą riziką prarasti lėšas, tačiau visus kartus pareiškėjas bankui patvirtino, kad supranta riziką ir nori, kad Ginčijami mokėjimai būtų įvykdyti. Bankas taip pat pažymėjo, kad vieną iš Ginčijamų mokėjimų buvo sustabdęs ir kreipėsis į pareiškėją, ar šis tikrai nori, kad mokėjimo operacija būtų įvykdyta, tačiau pareiškėjas bankui patvirtino norįs, kad Ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas.

Bankas teigia nesantis atsakingas už nuostolius, kuriuos pareiškėjas patyrė siekdamas investuoti ir iš to uždirbti pelno.

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 kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą (iš viso 15 562,94 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis siejo sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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 autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjui) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą¹.

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė ir (arba) įvykdė juos netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, 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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo pareiškėjo pateiktų Ginčijamų mokėjimų nurodymų nevykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Ginčo byloje turimi pareiškėjo paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, t. y. pagal paties pareiškėjo bankui pateiktus mokėjimo nurodymus.

Be to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas prieš kiekvieno Ginčijamo mokėjimo inicijavimą pareiškėją įspėjo apie įtartinę mokėjimo operacijos pobūdį, pateikdamas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimą, kuriame pareiškėjui buvo pateikta informacija apie tai, kad atlikus mokėjimo operaciją yra reali galimybė, kad pareiškėjas gali tapti sukčiavimo auka bei prarasti lėšas. Tačiau pareiškėjas nepaisė banko įspėjimų ir toliau tęsė savo veiksmus.

Taip pat, banko pateiktais duomenimis, bankas buvo sustabdęs vieną iš pareiškėjo inicijuotų Ginčijamų mokėjimų ir kreipėsis į pareiškėją, prašydamas paaiškinti, ar pareiškėjas tikrai nori, kad bankas įvykdytų mokėjimo operaciją, taip pat įspėjo pareiškėją apie galimą sukčiavimo riziką, tačiau pareiškėjas bankui patvirtino, kad pats, niekieno neverčiamas inicijavo mokėjimo operaciją ir patvirtino bankui norintis, kad mokėjimo operacija būtų įvykdyta².

¹ Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

² Ištrauka iš pareiškėjo susirašinėjimo su banku:

„-Our security system has paused your transfer of EUR 12,800.00 to Jerry Lars Mikael Steen to protect you from a potential scam. I see that you have already answered some questions before coming to chat, in the meantime we will check some additional details. Can you provide us with further information about why you are making this transaction?

-Hello! I am not exposed to any potential scam, but I understand that you want to be sure. I have one of my accounts at Zen Bank and want to keep my assets there because I use that tool. Therefore, I want to transfer my transaction.

-Thank you for letting us know. Scammers may pretend to be Revolut, another bank, or the police and pressure you to make an urgent payment, telling you to ignore our warnings. Never ignore these warnings, even if someone tells you to

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų Ginčijamų mokėjimų, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo nurodytus Ginčijamus mokėjimus.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad banko atsisakymas grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas teisėtu ir pagrįstu. Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

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 detaliam atsakymui 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. 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 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

do so. Please stop and notify us if you are concerned about the security of your account. It appears that this is not a case of someone instructing you what to do, which can be a red flag for fraud. Can you confirm that you are not being guided to make this transaction in any way?

-I understand completely, and I appreciate you asking. In my case, I am not being instructed by anyone else, and I would immediately report it if that were the case. I can absolutely confirm that. One confirmation that clearly shows this is that I first made a transaction of SEK 1,000 to make sure that the money would arrive in my account. It arrived. Now I want to transfer the remainder to this, which is my existing account. I am attaching a confirmation in the image so that you can really see that it is me, Jerry Lars Mikael Steen, and that it is my account at Zen”.

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.