



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-07 Nr. 429-6
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. rugpjūčio 15 d. pareiškėjas atliko tris kredito pervedimus, kurių bendra suma – 1 290 Eur, (toliau – Ginčijami mokėjimai) skirtingiems lėšų gavėjams – Y.Y., Z.Z. ir W.W. (toliau – lėšų gavėjai).

2025 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir informavo apie įvykdytą sukčiavimą. Pareiškėjas nurodė, kad platformoje „Telegram“ su juo susiekė asmuo ir įtikino pervesti Ginčijamų mokėjimų lėšas. Kai atlikęs Ginčijamus mokėjimus nebegalėjo pervesti trečiojo asmens prašomų dar 3 000 Eur, pareiškėjas suprato buvęs apgautas. Pareiškėjas nurodė, jog per „Revolut“ mobiliąją programėlę pateikė prašymus dėl Ginčijamų mokėjimų atšaukimo, tačiau šie prašymai nebuvo tenkinti. Pareiškėjas prašė banko grąžinti prarastas lėšas.

2025 m. rugsėjo 16 d. bankas, įvertinęs gautą informaciją, priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumos, nes jie buvo tinkamai autorizuoti. Bankas taip pat paaiškino pareiškėjui, jog kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimų paslaugų įstaigas su prašymais grąžinti Ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau atsakymo pateikimo dieną dar nebuvo gauti iš jų atsakymai.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas nurodė, kad bankas nesiėmė visų galimų veiksmų, siekdamas sugrąžinti jo prarastas lėšas, todėl prašė įpareigoti banką bendradarbiauti su teisėsaugos institucijomis ir grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus, iš anksto įspėjęs pareiškėją apie galimas sukčiavimo rizikas ir dėjęs papildomas pastangas atgauti Ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl nuo banko nepriklausančių aplinkybių. Bankas taip pat patikino, kad visuomet bendradarbiauja su teisėsaugos institucijomis, tačiau dėl šio atvejo nėra gavęs jokių teisėsaugos institucijų nurodymų.

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 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 autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

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

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus bankui tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas. Šiais mokėjimų nurodymais pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš jo 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.

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 mokėtojui 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 pateikti mokėjimų nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Kad pareiškėjas atliko Ginčijamus mokėjimus galimai nesažiningiems tretiesiems asmenims, bankui tapo žinoma tik po šių mokėjimų įvykdymo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjo 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 pareiškėjui galimybę jas įvertinti ir susilaikyti nuo Ginčijamų mokėjimų, jei nėra tikras dėl lėšų gavėjų patikimumo. Pareiškėjui pridėjus naują gavėją ir inicijuojant Ginčijamus mokėjimus naujam gavėjui, buvo rodomas įspėjimas, kuriuo siūloma įvertinti gavėjo patikimumą. Remiantis banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas, nors ir gavo įspėjimus, prieš atlikdamas Ginčijamus mokėjimus patvirtino lėšų gavėjus. Banko teikti įspėjimai pareiškėjui nebuvo tik informacinio pobūdžio: juos gavęs pareiškėjas turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti – atšaukti arba tęsti pradėtą veiksmą. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas, gavęs pirmiau nurodytus įspėjimus, 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 inicijuotus ir patvirtintus Ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė Ginčijamus mokėjimus, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui jų sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui 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 Mokėjimo 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 Ginčijami mokėjimai būtų įvykdyti netinkamai, pareiškėjas bankui nereiškę. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjo 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 lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką 2025 m. rugsėjo 14 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjus su prašymais grąžinti lėšas, tačiau arba atsakymų nesulaukė, arba gavo duomenis, kad lėšų sąskaitoje jau nebėra, todėl lėšų grąžinimo procesas buvo nesėkmingas.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo 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 pareiškėjui grąžinti Ginčijamų mokėjimų 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. Vartotojų 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.