



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-07 Nr. 429-4
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. liepos 5 - 15 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo atliktos mokėjimo operacijos lėšų gavėjams „Mercuryo“, „Revolut Ramp *Limassol“¹, „Mrcr Mobile Pay“ (toliau – ginčijami mokėjimai)².

2025 m. liepos 15 d. pareiškėjai kreipusis į banką dėl galimo sukčiavimo, bankas kelis kartus tikslino aktualias aplinkybes. Pareiškėja nurodė, kad per „Telegram“ socialinį tinklą gavo trečiųjų asmenų pateiktą pasiūlymą užsidirbti papildomų pinigų, atliekant paprastas užduotis. Pagal pasiūlymo sąlygas pareiškėja turėjo įnešti pinigus, kaip „laikiną indėlį“, kurį turėjo atgauti kartu su premija, kai darbo užduotys bus atliktos³. Iš pradžių pareiškėjai įnešus nedidelę sumą, su ja susisiekę asmenys prašė pareiškėjos pervesti didesnes sumas⁴ ir pateikti ekrano nuotraukas, kad matytų, ką pareiškėja daro. Pareiškėja vykdė trečiųjų asmenų nurodymus. Pareiškėja nurodė, kad suprato apie sukčiavimą tik tuomet, kai ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti: ryšys su sukčiais staiga nutrūko, pareiškėjai taip ir negavus jai žadėtų pinigų bei neatgavus pervestų lėšų⁵.

Pareiškėja prašė banko atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Surinkęs ir įvertinęs aktualius duomenis, bankas informavo, kad priimtas sprendimas negražinti ginčijamų mokėjimų sumų, pareiškėjai tinkamai autorizavus ginčijamus mokėjimus.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus, kurie visi, išskyrus vieną mokėjimą kortele⁶, buvo atlikti *Rev_Payment* („Revolut Pay“) metodu.

¹ Bankas nurodė, kad su šiuo asmeniui nėra jokių būdu susijęs.

² 2025 m. liepos 17 d. pranešime bankui pareiškėja, nurodžiusi aktualų laikotarpį bei lėšų gavėjus, teigė, kad iš jos sąskaitos sukčiams pervesta apie 80 000 NOK suma. 2025 m. liepos 31 d. skunde bankui pareiškėjos minima nuostolių suma – 111 000 NOK. Banko teigimu, pagal pareiškėjos nurodytas aplinkybes aktualių mokėjimų suma – 97 292,65 NOK. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad jos dėl sukčiavimo patirti nuostoliai – apie 115 000 NOK. Įvertinus nurodytas aplinkybes bei pateiktus duomenis, manytina, kad pareiškėja siekia atgauti tų pačių, t. y. banko jau vertintų ginčijamų mokėjimų sumas.

³ Pareiškėja 2025 m. liepos 17 d. paaiškinimuose bankui, atsakydama į klausimą, koku tikslu buvo atliekami ginčijami mokėjimai, nurodė (versta iš norvegų k.): „Mane apgaule įtikino, kad moku už užduočių atlikimą darbo programoje ir tik laikinai įnešu pinigus kaip savotišką indėlį. Jie sakė, kad visos sumokėtos sumos bus gražintos, kai atliksiu „užduotis“, ir kad man taip pat bus sumokėta. Maniau, kad tereikia „įnešti lėšų“, kad aktyvučiau sąskaitą ir gaučiau premijas bei atlyginimus.“

⁴ Pareiškėja 2025 m. liepos 17 d. paaiškinimuose bankui nurodė (versta iš norvegų k.): „Kai pervėdžiau nedidelę sumą, jie paprašė pervesti daugiau pinigų – sakė, kad tai „sąskaitos aktyvavimui“ ir didesnio skaičiaus užduočių atlikimui, kad galėčiau gauti dar didesnę išmoką.“

⁵ Pareiškėja 2025 m. liepos 17 d. paaiškinimuose bankui, atsakydama į klausimą, kada suprato susidūrusi su sukčiavimu, nurodė (versta iš norvegų k.): „Supratau, kai kontaktas su sukčiais staiga nutrūko ir negavau jokių pinigų, kaip jie žadėjo. Taip pat paaiškėjo, kad viskas, ką jie sakė apie įmokas ir premijas, buvo tik melas. Tuo metu jau buvo per vėlu ir visos mano lėšos buvo išsekusios.“

⁶ Gavėjas – „Mrcr Mobile Pay“.

Bankas nurodė, kad 11 478,19 NOK mokėjimas kortele gavėjui „Mrcr Mobile Pay“ buvo atliktas elektroninėje svetainėje (angl. *ecommerce*), rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir pasinaudojus „Apple Pay“ metodu, tokenizavus mokėjimo kortelę. Bankas pažymėjo, kad „Apple Pay“ atsiskaitymo metodas yra laikomas saugesnio autentiškumo patvirtinimo būdu ir jo aktyvavimui visais atvejais būtinas kliento, šiuo atveju – pareiškėjos - dalyvavimas.

Pasisakydamas dėl „Revolut Pay“ būdu atliktų mokėjimų, bankas paaiškino, kad šis metodas leidžia prekybininkams (angl. *merchants*) priimti mokėjimus iš banko klientų. Pirmą kartą jungiantis vartotojas nuskenuoja QR kodą ir yra nukreipiamas į „Revolut“ programėlę, kur turi patvirtinti tapatybę (slaptažodžiu arba biometriniais duomenimis) ir patvirtinti mokėjimo operaciją. Kitoms mokėjimo operacijoms klientas jau tampa patikimu vartotoju - kai tas pats klientas apsiperka pas bet kurį naują prekybininką, jei prekybininko perduota informacija atitinka vartotojo profilį, QR kodas nerodomas ir prekybininkui tereikia patvirtinti mokėjimą. Banko teigimu, prieš atliekant pirmąjį „Revolut Pay“ mokėjimą naujam lėšų, pareiškėja tinkamai atliko visus aukščiau išvardintus veiksmus, patvirtino tiek savo tapatybę (jungiantis prie programėlės), tiek ir ginčijamus mokėjimus.

Bankas pažymėjo, kad dėl keturių mokėjimo operacijų pareiškėjai buvo parodyti banko automatizuotos saugumo sistemos įspėjimai dėl galimai įtartino mokėjimų pobūdžio. Dėl 7 753,71 NOK (652 Eur) operacijos lėšų gavėjui „Mercuryo“, taip pat 10 702,97 NOK (900 Eur) ir 15 316,65 NOK (1 510 Eur) operacijų lėšų gavėjui „Revolut Ramp*Limassol“ pareiškėja informuota iššokančiais pranešimais ir el. laiškais apie įtartina mokėjimų pobūdį bei paprašyta patvirtinti mokėjimo operacijas. Visos minėtos mokėjimo operacijos po pateiktų įspėjimų pareiškėjos buvo patvirtintos.

Mokėjimo operacija, kurios suma - 14 862,09 NOK (1 470 USD), mokėjimo kortele buvo sustabdyta banko automatizuotų saugumo sistemų ir pareiškėja informuota apie įtartina mokėjimo pobūdį. Tam, kad mokėjimo operacija būtų vykdoma, pareiškėjos buvo paprašyta pateikti papildomos informacijos, todėl pareiškėja šią mokėjimo operaciją atmetė ir ji nebuvo įvykdyta (angl. *declined*).

Bankas nurodė, kad jo turimais duomenimis, prie pareiškėjos paskyros buvo prisijungusi tik pati pareiškėja iš savo naudojamų įrenginių, taip pat nebuvo užfiksuota jokių sąskaitos perėmimo ženklų, jog pareiškėjos paskyra ir prisijungimai prie jos galėjo būti pasisavinti ar pavogti. Bankas nurodė, kad nebuvo fiksuoti ir jokie techniniai ar kitokie trukdžiai, galintys turėti įtakos ginčijamiems mokėjimams.

Bankas pažymėjo, kad veikdamas geranoriškai, siekia padėti savo klientams atgauti sukčiams pervestas lėšas. Šiuo atveju pareiškėjai nurodžius galimo sukčiavimo aplinkybes, bankas operatyviai susisiekė su ginčijamų mokėjimų naudos gavėjų institucijomis dėl galimybės atgauti šias lėšas. Deja, net ir bankui išsiuntus papildomus el. laiškus, atsakymai nebuvo gauti.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai grąžinti (atlyginti) ginčijamų mokėjimų sumas.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko nutarimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo

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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Pirminiuose bankui pateiktuose paaiškinimuose pareiškėja aiškiai nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo vykdomi, jai manant, jog jie susiję su gautu darbo pasiūlymu, t. y. pareiškėja neneigė, kad inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus, siekdama gauti papildomas pajamas. Nors pareiškėja nurodė, kad sukčiai kontroliavo jos veiksmus, tai pasireiškė ne trečiųjų asmenų perimta pareiškėjos naudoto įrenginio kontrole, tačiau sukčių nurodymais atlikti tam tikrus veiksmus ir siųsti savo ekrano nuotraukas, kuriuos pareiškėja vykdė.

Minėtos aplinkybės suponuoja, kad pareiškėja pati faktiškai atliko ginčijamiems mokėjimams patvirtinti reikalingus veiksmus. Remiantis bylos duomenimis, ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką, dėl to ginčo nėra. Dėl minėtų priežasčių ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

Pastebėtina, kad kreipiesi į Lietuvos banką pareiškėja pateikė versiją, jog sukčiai, pilnai kontroliuodami pareiškėjos paskyrą, atsakė į banko pateiktus saugumo klausimus, apsimesdami pareiškėja ir autorizavo mokėjimus be pareiškėjos žinios⁷. Tokie vėlesni pareiškėjos paaiškinimai prieštarauja pirminiems, yra pateikti po pareiškėjai nepalankaus banko sprendimo ir jo motyvų bei vertintini kritiškai, kaip pateikti siekiant palankios bylos baigties. Kaip minėta, pareiškėja nuo pat pradžių teigė, kad manė vykdanči užduotis, atlikdama mokėjimus, taigi ginčijami mokėjimai atlikti pareiškėjos valia, tikintis trečiųjų asmenų žadėto pelno. Perimtos pareiškėjos įrenginio kontrolės nepatvirtina ir banko pateikti duomenys ar kiti objektyvūs duomenys. Todėl manytina, kad visi veiksmai ginčijamiems mokėjimams atlikti buvo vykdomi pačios pareiškėjos ir jos valia.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog pareiškėja pasiklioė iš trečiųjų asmenų gauta informacija bei nurodymais ir, atlikusi ginčijamus mokėjimus, vėliau suprato buvusi trečiųjų asmenų apgauta, savaime nereiškia, kad bankas privalo grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas. Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad mokėtojo autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumos. Nagrinėjamu atveju banko pareiga grąžinti pareiškėjai autorizuotų ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis. Ginčo dėl to, kad ginčijami mokėjimai įvykdyti netinkamai ir neįvykdyti nėra.

⁷ Pareiškėjos paaiškinimai (anglų k.): „Fraudsters gained full remote access to my Revolut account without my consent, answered Revolut's security questions as if they were me, and authorised multiple transactions without my knowledge“.

Pažymėtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, siuntė pareiškėjai įspėjimus dėl galimai įtartinų ginčijamų mokėjimų. Vis dėlto, pagal pateiktus duomenis, pareiškėja įspėjimus ignoravo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus.

Taip pat bankas veikė aktyviai ir geranoriškai, siekdamas padėti pareiškėjai atgauti lėšas, pareiškėjai pasikreipus po ginčijamų mokėjimų įvykdymo, vis dėlto iš lėšų gavėjų įstaigų nesulaukė atsakymų į paklausimus.

Atsižvelgiant į tai, kad ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, duomenų, kad jie neįvykdyti ar neįvykdyti tinkamai nėra, darytina išvada, kad bankas, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjas, šiuo pagrindu neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl 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 argumentą⁸.

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 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

⁸ 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.