



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-30 Nr. 429-31
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. liepos 26 d. 16 val. 26 min. pareiškėjas iš savo vardu atidarytos sąskaitos banke atliko 3 300 Eur mokėjimą gavėjui Q. Q. (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2025 m. liepos 27 d. 23 val. 16 min. pareiškėjas per banko mobiliąją programėlę pateikė sukčiavimo pranešimą (angl. *fraud report*). Bankas ėmėsi tyrimo, tačiau 2025 m. liepos 28 d. 0 val. 44 min., negavus pakankamos informacijos, sukčiavimo pranešimas buvo atmestas.

2025 m. liepos 28 d. buvo renkama trūkstama informacija apie ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjas nurodė bankui, kad *booking.com* platformoje rado pasiūlymą, dėl kurio tiesiogiai susisiekė su trečiuoju asmeniu el. paštu. Pastarasis pateikė nuorodą į suklastotą interneto svetainę ir sąskaitą, šią pareiškėjas apmokėjo. Kitą dieną jis suprato, jog buvo apgautas. Gavusi išsamų pareiškėjo paaiškinimą apie ginčijamą mokėjimą ir kitus reikalingus dokumentus, banko tyrimų komanda tos pačios dienos 22 val. 52 min. priėmė sprendimą, kad lėšos negali būti grąžintos.

2025 m. liepos 29 d. 04 val. 27 min. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją dėl lėšų grąžinimo.

2025 m. liepos 31 d. pareiškėjas pateikė bankui skundą dėl ginčijamo mokėjimo grąžinimo, tačiau 2025 m. rugpjūčio 8 d. atsakymu bankas informavo nusprendęs pareiškėjo skundo netenkinti.

2025 m. rugpjūčio 17 d. bankas iš lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo gavo atsakymą, kad lėšų grąžinimas nėra įmanomas (lėšų gavėjo sąskaitoje trūksta lėšų).

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjo teigimu, paaiškėjus, kad ginčijamas mokėjimas yra atliktas sukčiams, jis nedelsdamas informavo banką, o vėliau pateikė ir dokumentus iš policijos bei kitą reikalingą informaciją. Nepaisydamas to, pasak pareiškėjo, bankas nepagrįstai ilgai (iki 2025 m. liepos 29 d.) delsė kreiptis į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas, atlyginti 3 398 PLN skrydžių išlaidas ir išmokėti 10 000 PLN kompensaciją dėl sugadintų atostogų.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais ir prašė juos atmesti. Bankas teigė, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, negalėjo būti atšauktas ir dėl to pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumą bankas neturi. Bankas taip pat nurodė dėjęs pastangas atgauti ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau to padaryti nepavyko.

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.

Šalių ginčas kilo dėl ginčijamo mokėjimo sumos (3 300 Eur) grąžinimo ir 3 398 PLN turtinės bei 10 000 PLN neturtinės žalos atlyginimo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėju

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.

Remiantis bylos duomenimis, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad, ginčijamą mokėjimą sąskaitoje inicijavo ir sutikimą vykdyti šį mokėjimą davė pats pareiškėjas¹, todėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimų bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą ir, jeigu taip, ar turi pareigą atlyginti pareiškėjui turtinę ir neturtinę žalą.

Vien aplinkybė, kad pareiškėjas dėl nuo jo paties priklausiusių aplinkybių pasiklioavė iš trečiųjų asmenų gauta informacija ir, atlikęs ginčijamą mokėjimą, vėliau suprato buvęs šių asmenų suklaidintas ir (arba) apgautas, savaime nereiškia, kad bankas privalo grąžinti (atlyginti) pareiškėjui šio mokėjimo sumą.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, ginčijamo mokėjimo atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šį mokėjimą ar jo neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Nagrinėjamu atveju mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą bankui pateikė pats pareiškėjas. Šiuo nurodymu pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją į pareiškėjo nurodytą gavėjo mokėjimo sąskaitą.

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 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.*“

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymas, jo pateikimas bei pareiškėjo sutikimo vykdyti jame nurodytą ginčijamą mokėjimą davimo forma ir tvarka atitiko Sąlygas. Imperatyvaus draudimo pareiškėjui atlikti iš sąskaitos mokėjimo operacijas kitiems asmenims, įskaitant ir gavėją, nei teisės aktai, nei Sąlygos nenustatė ir nenustato.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymą, turėjo (galėjo) žinoti ir (arba) suprasti, jog pareiškėjas tuo metu bendravo su sukčiais, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėjas nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma jau po ginčijamo mokėjimo įvykdymo, t. y. tik pareiškėjui apie tai jam pranešus. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymą, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti jį vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo jį įvykdyti.

Iš bylos duomenų taip pat matyti, kad ginčijamo mokėjimo atlikimo metu bankas, nors tuo metu ir nežinojo apie pirmiau nurodytas aplinkybes, 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

¹ Pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad ginčijamą mokėjimą atliko pats. Banko pateikti duomenys liudija tą patį. Aplinkybė, kad pareiškėjas atliko šį mokėjimą, tikėdamasis, kad apmoka sąskaitą už atostogų būsto nuomą, tačiau po ginčijamo mokėjimo įvykdymo suprato buvęs apgautas ir (arba) susidūrė su kitomis nepageidaujamomis pasekmėmis, nekeičia byloje nustatyto fakto, kad ginčijamo mokėjimo atlikimo metu pareiškėjas suvokė atliekantis konkrečią mokėjimo operaciją, t. y. ginčijamą mokėjimą, kryptingai siekė šio mokėjimo įvykdymo ir tuo tikslu sąmoningai atliko veiksmus, kurie Mokėjimų įstatymo kontekste ir šalių sutartiniuose santykiuose reiškė ginčijamo mokėjimo autorizavimą.

gavėjo patikimumą.² Pateiktas įspėjimas nebuvo tik informacinio pobūdžio: jį gavęs pareiškėjas turėjo aktyviais veiksmais pasirinkti – atšaukti arba tęsti pradėtą veiksmą. Vis dėlto, remiantis bylos duomenimis, pareiškėjas, gavęs pirmiau nurodytą įspėjimą, į banką nesikreipė ir nesiekė išsiaiškinti įspėjimo priežasčių ar kilusių abejonių ir pats inicijavo ginčijamą mokėjimą.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, taikomi aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, tokių standartų taikymas savaime nereiškia, kad bankas, gaudamas su klientu iš anksto sutartas sąlygas atitinkantį mokėjimo nurodymą, imperatyviai privalo kaskart, t. y. prieš kiekvienos mokėjimo operacijos įvykdymą, papildomai klausti kliento, kam ir koku tikslu jis atlieka konkrečią operaciją, išsiaiškinti, su kokiais asmenimis klientas bendravo ar bendrauja, atlikdamas konkrečią mokėjimo operaciją, įspėti klientą apie visus galimus sukčiavimo būdus ir schemas bei kitokias rizikas ir (arba) kitaip, nesant tam objektyvaus, pakankamo ir teisėto pagrindo, riboti kliento teisę atlikti norimą mokėjimo operaciją iki tol, kol bankas išsiaiškina pirmiau nurodytas aplinkybes ir įsitikins, kad klientas supranta egzistuojančias rizikas, žino asmenis, kuriems atlieka mokėjimo operacijas, suvokia galimas atliekamų mokėjimo operacijų bei savo realiuoju laiku atliekamų ar paskesnių veiksmų pasekmes. Lietuvos banko nuomone, vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai, atsargiai ir kritiškai vertinti neįprastais būdais ir (arba) kanalais iš trečiųjų asmenų gautus reikalavimus, pasiūlymus bei kitą informaciją, ypač tais atvejais, kai jų prašoma atlikti kokias nors mokėjimo operacijas.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamo mokėjimo ir (arba) jį įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Dėl ginčijamo mokėjimo pareiškėjas kreipėsi į banką kitą dieną po jo faktinio įvykdymo, t. y. praleidęs Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatytą terminą, per kurį pareiškėjas, kaip mokėtojas, turėjo teisę atšaukti mokėjimo nurodymą vykdyti šį mokėjimą. Taigi, duomenų, kurie leistų teigti, jog pareiškėjo kreipimosi į jį metu bankas turėjo pareigą ir (arba) galimybę savarankiškai atšaukti ginčijamą mokėjimą, byloje taip pat nenustatyta.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, pareiškėjui informavus apie įvykdytą sukčiavimo ataką ir bankui surinkus išsamią tyrimui reikalingą informaciją (2025 m. liepos 28 d. 21 val. 14 min.), bankas nedelsdamas atliko vidinį tyrimą ir, nenustatęs pagrindų grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas (sprendimas priimtas liepos 28 d. 22 val. 52 min.), praėjus kelioms valandoms (liepos 29 d. 04 val. 27 min.), kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu grąžinti lėšas (angl. *recall*). 2025 m. rugpjūčio 17 d. lėšų grąžinimo prašymą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas atmetė (atmetimo priežastis – lėšų sąskaitoje nebėra). Taigi, ginčijamo mokėjimo sumos tokiu būdu susigrąžinti nepavyko.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti (atlyginti) pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui dėl lėšų grąžinimo pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl šis pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Papildomai pažymėtina, kad reikalavimai, kurių nėra pagrindo tenkinti netenkinant pagrindinių reikalavimų, laikomi išvestiniais.³ Nagrinėjamu atveju reikalavimai dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo laikytini išvestiniais reikalavimais, kylančiais iš pareiškėjo reikalavo grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas, nes jie neatsiejamai susieti su pagrindiniu reikalavimu.⁴ Atsižvelgiant į tai, kad nebuvo nustatyta banko neteisėtų veiksmų ir pagrindo pripažinti, kad bankas mokėjimą įvykdė netinkamai ir dėl to (ar dėl kitų priežasčių) turi grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas, nėra teisinio pagrindo tenkinti ir išvestinių pareiškėjo reikalavimų dėl turtinės ir 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

² Pranešimo tekstas anglų kalba: „Do you know and trust this payee? If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back. Remember, fraudsters can impersonate others and we will never ask you to make a payment.“

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. kovo 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-35-823/2021.

⁴ Išvestiniu reikalavimu gali būti pripažintas tiek reikalavimas, kuris negali būti savarankiško ieškinio dalyku, tiek reikalavimas, pagal savo pobūdį galintis būti savarankiško ieškinio dalyku, tačiau, vertinant jį konkrečioje byloje pareikštų reikalavimų visumos kontekste, neatsiejamai susietas su pagrindiniu reikalavimu, t. y. pagrindas jį tenkinti, atsižvelgiant į konkrečioje byloje pareikšto ieškinio dalyką ir pagrindą, atsiranda tik tada, jei yra tenkinamas pagrindinis ieškinio reikalavimas. Pagrindas konkrečius ieškinio reikalavimus kvalifikuoti kaip „pagrindinį“ ir „išvestinį“ yra šių reikalavimų tarpusavio ryšys, pagal kurį „pagrindinio“ reikalavimo patenkinimas tampa „išvestinio“ reikalavimo tenkinimo faktiniu pagrindu.

reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą.⁵

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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.