



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-11 Nr. 429-40
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas laikotarpiu nuo 2024 m. rugpjūčio 19 d. iki 2025 m. lapkričio 3 d. iš savo banko sąskaitos inicijavo 591 mokėjimo operaciją (toliau – Ginčijami mokėjimai) įvairiems gavėjams: finansų įstaigoms¹, investicinėms platformoms², kriptoturto keitykloms³, įvairiems verslo subjektams, kurie užsiima mažmenine prekyba, paslaugomis (toliau – Gavėjai). Bendra pareiškėjo kreipimėsi į Lietuvos banką nurodyta Ginčijamų mokėjimų suma – 1 563 853 NOK. Ginčo nagrinėjimo metu, pareiškėjas Lietuvos bankui patikslino, kad Ginčijamų mokėjimų sumą sudaro – 645 304 NOK (56 262,61 Eur)).

Ginčijamų mokėjimų inicijavimo laikotarpiu, pareiškėjas ne vieną kartą kreipėsi į banką ir informavo, kad jis turi priklausomybę lošimams ir mokėjimo operacijas vykdo tikslu lošti⁴. Pareiškėjas prašė, kad bankas imtųsi priemonių ir apribotų pareiškėjo galimybę vykdyti su lošimu, susijusias mokėjimo operacijas. Bankas 2024 m. rugpjūčio 20 d. pritaikė ribojimus iš pareiškėjo banko sąskaitos vykdyti mokėjimo operacijas azartinių lošimų paslaugų teikėjams. Tačiau pareiškėjas tęsė mokėjimo operacijų vykdymą Gavėjams, kurių tiesioginė veikla nebuvo pažymėta, kaip susijusi su lošimų veikla, tačiau veikė kaip azartinių lošimų bendrovių tarpininkai.

Pareiškėjas, negalėdamas sustoti lošti, kreipėsi į banką prašydamas, kad bankas jam grąžintų Ginčijamų mokėjimų sumą, motyvuodamas tuo, kad jis banką informavo apie savo priklausomybę azartiniam lošimams, nurodė, kad Ginčijamų mokėjimai yra daromi tikslu lošti ir prašė banko imtis priemonių riboti galimybę vykdyti mokėjimo operacijas.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimėsi pareiškėjas teigė, kad jis banką ne kartą informavo apie savo priklausomybę lošimams ir prašė jo imtis veiksmų, kad jo, kaip pažeidžiamo banko kliento, lėšos būtų apsaugotos. Tačiau, pareiškėjo teigimu, bankas, turėdamas informaciją apie jo priklausomybę bei būdamas profesionalus rinkos dalyvis, nesiėmė jokių veiksmų, kad apsaugotų pareiškėją nuo Ginčijamų mokėjimų įvykdymo. Pareiškėjas paaiškino, kad banko mobiliosios programėlės funkcija, kurios pagalba galima blokuoti lošimų funkciją Norvegijos klientams nėra galima, todėl jis neturėjo galimybės pasinaudoti šia banko paslauga ir save apsaugoti. Pareiškėjas taip pat teigė, kad bankas nesiima jokių priemonių dėl prekybininkų, kurie nurodo neteisingus MCC kodus, t. y. pagal pateikiamą MCC kodą nurodo, kad vykdo kokią nors kitą veiklą, nesusijusią su lošimais, o tuo tarpu faktiškai vykdo veiklą susijusią su lošimais. Pareiškėjas teigė, kad jis banką ne vieną kartą informavo, kad nors Gavėjų veikla ir nėra tiesiogiai susijusi su azartiniais lošimais, tačiau jie veikia kaip azartinių lošimų bendrovių tarpininkai. Pareiškėjo teigimu, bankas nekreipė deramo dėmesio ir į šią jo bankui pateiktą informaciją ir nesiėmė veiksmų, kad pareiškėjui padėtų.

Pareiškėjas savo reikalavimą iš esmės grindžia Jungtinės Karalystės Finansinių paslaugų

¹ Pvz. billkill.no, Klarna.no, Tbank ir kt.

² Pvz. PXTB, Blockforia ir kt.

³ Pvz. Crypto.com, Coinumm ir kt.

⁴ Pirmą kartą pareiškėjas į banką kreipėsi 2024 m. rugpjūčio 14 d., antrą kartą – 2024 m. rugpjūčio 24 d., trečią kartą – 2024 m. gruodžio 3 d., ketvirtą kartą – 2025 m. rugsėjo 11 d.

ombudsmeno (toliau – JK Ombudsmenas) neteisminio ginčų sprendimo praktika ir vienu iš sprendimų, kuriame JK Ombudsmenas pasisakė, kad finansinių paslaugų teikėjas turi stebėti savo kliento vykdomas mokėjimo operacijas ir pastebėjęs neįprastas mokėjimo operacijas, t. y. kad vartotojas pradeda vykdyti mokėjimo operacijas su azartinių lošimų veikla susijusiems gavėjams, turi dėti aktyvias pastangas, kad padėtų nuo azartinių lošimų priklausomybės kenčiančiam klientui išvengti dėl tokių mokėjimo operacijų įvykdymo galimų patirti nuostolių.

Pareiškėjas, pasisakydamas dėl banko argumentų, kad Ginčijami mokėjimai nebuvo tiesiogiai vykdomi su azartinių lošimų veikla užsiimančioms bendrovėms, paaiškino, kad jis banką informavo, kad lošimų paslaugų teikėjai veikia per tarpininkus, taip pat nurodė konkrečias mokėjimo operacijas, kurias jis inicijavo minėtiems tarpininkams. Pareiškėjo teigimu, banko mokėjimo operacijų rizikos kontrolės priemonės turėjo suveikti ir bankas turėjo nevykdyti pareiškėjo pateiktų Ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjo teigimu, bankas galėjo imtis priemonių apriboti naudojimąsi pareiškėjo mokėjimo kortele, apriboti nuotolinius atsiskaitymus, įvesti mokėjimo operacijų limitus, tačiau bankas nesiėmė jokių priemonių, kad padėtų pareiškėjui išvengti nuostolių.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas bankas neturi.

Bankas atkreipė dėmesį, kad banko atlikta pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų analizė rodo, kad pareiškėjas Ginčijamus mokėjimus inicijuodavo įvairioms finansų įstaigoms, investicinėms platformoms, kriptoturto bendrovėms ir kt. bendrovėms, kurių veikla tiesiogiai nebuvo susijusi su azartinių lošimų veikla. Bankas paaiškino, kad lėšų siuntimas finansų įstaigoms, investicinėms platformoms, kriptoturto bendrovėms yra mokėjimo nurodymo apdorojimo paslauga, kurios tikslas – lėšų įskaitymas. Bankas pažymėjo, kad tokiais atvejais lėšų gavėju yra nurodoma finansų įstaiga, kuri teikia finansines paslaugas atitinkamai platformai, kurioje vartotojas siekia įsigyti atitinkamų prekių ar paslaugų. Banko teigimu, jis neturėjo jokio pagrindo nevykdyti paties pareiškėjo autorizuotų Ginčijamų mokėjimų.

Be to, bankas paaiškino, kad jis negalėjo visiškai apriboti pareiškėjo galimybės naudotis jo banko sąskaita ir vykdyti mokėjimo operacijas, nes būtų iškilusi rizika, kad pareiškėjas apskritai nebūtų galėjęs pasinaudoti lėšomis savo banko sąskaitoje. Banko nuomone, toks apribojimų pritaikymas be pakankamo faktinio ir teisinio pagrindo būtų perteklinis ir neteisėtas.

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 (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (645 304 NOK (56 262,61 Eur)) pareiškėjui negrąžinimo pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja 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. Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijami mokėjimai yra autorizuoti, todėl dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimo šiame sprendime nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėju Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, nebent būtų

nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų 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, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir priėmė juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti iš sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas neneigė.

Pareiškėjas iš esmės savo reikalavimą bankui grindžia tuo, kad jis banką ne kartą, dar Ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu, informavo apie tai, kad jis turi priklausomybę azartiniam lošimams ir prašė banką imtis veiksmų, kad apsaugotų lėšas jo banko sąskaitoje. Pareiškėjas remiasi JK Ombudsmeno vienu iš sprendimų, kuriame JK Ombudsmenas tenkino vartotojo reikalavimą, motyvuodamas tuo, kad finansinių paslaugų teikėjui tenka pareiga ir atsakomybė stebėti neįprastas vartotojo mokėjimo operacijas ir pastebėjus, kad klientas neįprastai daug mokėjimo operacijų inicijuoja su azartinių lošimų veikla susijusioms bendrovėms, imtis veiksmų, kad išsiaiškinti, ar kliento inicijuotos mokėjimo operacijos nėra sąlygotos priklausomybės azartiniam lošimams, o jeigu paaiškėtų, kad klientas yra priklausomas nuo azartinių lošimų, imtis veiksmų, kad padėti tokiam klientui išvengti nuostolių.

Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad vadovaujantis Taisyklių 60 punktu Lietuvos bankas sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdamas į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais. Jungtinės Karalystės teisės aktais nėra taikomi Lietuvos Respublikoje veikiančioms bankams, taip pat ir JK Ombudsmeno sprendimai Lietuvos bankui neturi privalomos teisinės galios, t. y. nei bankai, nei institucijos, kurios veikia kaip alternatyvūs ginčų nagrinėjimo subjektai, sprenddami kilusius ginčus, neturi pareigos vadovautis ar kitaip atsižvelgti JK Ombudsmeno neteisminio ginčų sprendimo praktiką ar į konkrečius šios institucijos priimtus sprendimus.

Nagrinėjamo ginčo atveju, sprendžiant dėl banko atsakomybės už Ginčijamų mokėjimų įvykdymą, svarbu yra tai, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai imperatyvios pareigos bankui nevykdyti mokėjimo operacijų gavėjams, kurių veikla susijusi su azartiniais lošimais nenumato. Taip pat, Lietuvos Respublikos teisės aktai bankams nenustato ir pareigos tikrinti ir (arba) užtikrinti, kad atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis iš banko klientų priimančios lėšų gavėjai, tarptautinių kortelių organizacijų sistemose ir (arba) kitur pateiktą teisingą informaciją apie savo veiklą, įskaitant prekybininko kategorijos kodus.

Bankas savo klientams siūlo *Revolut* programėlės lošimų blokavimo funkciją, tačiau ir ji yra papildoma ir savanoriško naudojimo principais pagrįsta banko savo klientams sudaroma galimybė valdyti mokėjimo kortelėmis atliekamas mokėjimo operacijas, t. y. mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams, įskaitant banką, imperatyvios pareigos interneto banke ir (arba) mobiliojoje programėlėje įdiegti tokios funkcijos. Be to, pažymėtina, kad Norvegijos klientams ši banko programėlės funkcija yra neaktyvi. Tačiau nepaisant to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas buvo apribojęs pareiškėjo galimybę vykdyti mokėjimo operacijas gavėjams, kurių veikla tiesiogiai buvo susijusi su azartiniais lošimais.

Todėl, įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamus mokėjimus, nėra. Remiantis bylos duomenimis, bankas vykdė Ginčijamus mokėjimus, laikydamasis ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos.

Nors nagrinėjamo ginčo situacijoje galima sutikti su pareiškėjo nurodomais argumentais, kad bankas paties pareiškėjo ne vieną kartą informuotas apie jo priklausomybę azartiniam lošimams, bei kad Gavėjai, kuriems pareiškėjas inicijuoja Ginčijamus mokėjimus veikia kaip azartinių lošimų bendrovių tarpininkai, kaip socialiai atsakingas finansų rinkos dalyvis, galėjo įdėti daugiau pastangų, kad pareiškėjui padėtų išvengti didesnių nuostolių. Tačiau, kaip minėta pirmiau, objektyvaus pagrindo nagrinėjamo ginčo atveju bankui taikyti atsakomybę už įvykdytus Ginčijamus mokėjimus remiantis Lietuvos Respublikos teisės aktais nėra.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas turėtų grąžinti

pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas nenustatė.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti arba atlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį⁵.

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, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.