



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-18 Nr. 429-76
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 6-11 d. pareiškėjas atliko dvylika kredito pervedimų lėšų gavėjui „X. X.“ (toliau – Gavėjas), kurių bendra vertė 19 594,5 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai).

2025 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pranešimu apie įvykdytą jo atžvilgiu sukčiavimą. Pareiškėjas nurodė, kad „darbo sukčiavimo“ (angl. *Job scam*) schemos pagrindu sukčiai išviliojo apie 13 000 Eur.

Banko specialistai paprašė pareiškėjo pateikti pranešimą dėl įvykusio sukčiavimo. 2025 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas pateikė pranešimą dėl įvykusio sukčiavimo, jame nurodė, kad per internetinę platformą *Flexjobs.com* gavo laišką iš nepažįstamo asmens, šis pateikė nuotolinio darbo pasiūlymą. Pareiškėjui išreiškus susidomėjimą, pokalbis toliau vyko susirašinėjimo programėlėje *WhatsApp*. Trečiasis asmuo pristatė darbo modelį, kurio esmė buvo padidinti atitinkamų kelionių bei turizmo srityje veikiančių įstaigų matomumą internetinėse svetainėse, atliekant tam tikras užduotis, už kurių tinkamą įvykdymą yra mokamas komisinis mokestis. Pareiškėjo teigimu, užduotys sugeneruodavo neigiamą balansą, trūkumą pareiškėjas turėjo padengti iš savo asmeninių lėšų. Manydamas, jog darbo modelis yra teisėtas, pareiškėjas atliko Ginčijamus mokėjimus, siekdamas darbo metu įvykdyti tariamas užduotis ir gauti komisinį atlygį. Pasikeitus aplinkybėms ir tariamo darbdavio elgesiui, pareiškėjas prarado galimybę disponuoti savo lėšomis ir suprato tapęs sukčiavimo auka.

2025 m. rugpjūčio 13 d. bankas kreipėsi į Gavėjo banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumos gražinimo. 2025 m. rugsėjo 2 d. bankas, negavęs atsakymo, priėmė sprendimą nutraukti lėšų gražinimo procesą ir pripažinti jį nesėkmingu. Bankas informavo pareiškėją, kad negrąžins jam Ginčijamų mokėjimų sumos.

2025 m. rugsėjo 14 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui, į ją bankas atsakė 2025 m. rugsėjo 18 d. Bankas, įvertinęs gautą informaciją, priėmė sprendimą neatlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumos, nes jie buvo tinkamai autorizuoti.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas kreipimesi nurodė tapačias aplinkybes ir prašė įpareigoti banką gražinti 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.

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 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 autorizavimo, 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 gavėjos 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.

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.

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.*“

Pareiškėjo pateikti mokėjimų nurodymai vykdyti Ginčijamus mokėjimus atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Kad pareiškėjas atliko Ginčijamus mokėjimus galimai nesąžiningiems 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.

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, o remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta.

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 gavėją. 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.

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. rugpjūčio 13 d. bankas kreipėsi į Gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymais grąžinti lėšas, tačiau atsakymo nesulaukė, 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 argumentą¹.

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. 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 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 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.