



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-12 Nr. 429-70
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. spalio 17–19 d. iš savo asmeninės sąskaitos banke pareiškėja trimis banko išduotomis mokėjimo kortelėmis inicijavo 7 mokėjimo operacijas gavėjams *Caffe Bangla*, *Uber *eats*, *Uber trip*, *br* Pending.uber.com* (toliau – Gavėjai), manydama, kad jos lėšoms banko sąskaitoje yra iškilęs pavojus ir dėl to ji turi lėšas pervesti į saugią sąskaitą. Bendra Gavėjams inicijuotų mokėjimo operacijų suma – 28 337,74 GBP (32 732,64 Eur) (toliau – Ginčijami mokėjimai).

Pareiškėja pranešė bankui, kad tapo sukčiavimo auka, ir prašė grąžinti iš jos banko sąskaitos nurašytas lėšas. Pareiškėja teigė, kad jai telefonu paskambino apsimetę banko darbuotojais asmenys ir pasakė, kad jos lėšoms banko sąskaitoje yra iškilęs pavojus, dėl to pareiškėja turi lėšas, esančias savo banko sąskaitoje, pervesti į trečiųjų asmenų jai nurodytas Gavėjų sąskaitas¹.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjos reikalavimo, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Kreipimesi pareiškėja pakartojo bankui nurodytas Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes ir prašė grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumą – 32 732,64 Eur.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pačios pareiškėjo autorizuotus Ginčijamus mokėjimus. Bankas paaiškino, kad jo saugumo sistemos pareiškėjos inicijuotus Ginčijamus mokėjimus atpažino kaip įtartinus ir atmetė. Atmetęs pareiškėjos inicijuotus mokėjimus, bankas kreipėsi į pareiškėją ir įspėjo, kad jos inicijuoti Ginčijami mokėjimai gali būti susiję su sukčiavimu, tačiau pareiškėja bankui nurodė norinti, kad bankas Ginčijamus mokėjimus įvykdytų. Be to, bankas paaiškino, kad papildomai apie galimai pareiškėjos atžvilgiu vykdomą sukčiavimą pareiškėją įspėjo tiek siųsdamas automatininius pranešimus per banko programėlę, tiek ir elektroniniais laiškais. Bankas siųstais pranešimais prašė pareiškėjos pateikti atsakymus į banko klausimus apie Ginčijamus mokėjimus, tačiau pareiškėja į banko jai siunčiamus įspėjimus nekreipė dėmesio.

Taip pat bankas paaiškino, kad pareiškėjos vardu pateikė prašymus dėl lėšų grąžinimo, tačiau, įvertinus tai, kad pareiškėja Ginčijamus mokėjimus pati autorizavo, prašymai vadovaujantis tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų *Visa* ir *MasterCard* taisyklėmis buvo atmesti.

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 pagrindą, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų

¹ Pareiškėjos pateikti paaiškinimai: „I was told to transfer all [of] my funds <...>. These transfers were processed over several hours. <...> I acted under coercion and deception, believing I was following legitimate instructions to protect my accounts“.

vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą (iš viso 32 732,64 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis siejo 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant Ginčijamus mokėjimus autorizuotais.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai įvykdė Ginčijamus mokėjimus.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui (nagrinėjamu atveju – pareiškėjai) jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus atvejus, kurie nagrinėjamu atveju nėra aktualūs, nes Ginčijami mokėjimai netenkina Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytų sąlygų, kurioms esant mokėtojas įgytų teisę atgauti tokiu būdu atliktos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą².

Kitais, negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti, atvejais banko pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių Ginčijamų mokėjimų neįvykdė ir (arba) įvykdė juos netinkamai.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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, 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.

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. Tai reiškia, kad šiuo atveju bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo pareiškėjos pateiktų Ginčijamų mokėjimų nurodymų nevykdyti.

Remiantis bylos duomenimis, pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė Ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Ginčo byloje turimi pareiškėjos paaiškinimai leidžia daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti tinkamai, t. y. pagal pačios pareiškėjos bankui pateiktus mokėjimo nurodymus.

Be to, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bankas prieš Ginčijamų mokėjimų inicijavimą pareiškėją įspėjo apie įtartą mokėjimo operacijos pobūdį, pateikdamas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimą, kuriame pareiškėjai buvo pateikta informacija apie tai, kad atlikus mokėjimo operaciją yra reali galimybė, kad pareiškėja gali tapti sukčiavimo auka bei prarasti lėšas. Taip pat bankas dalies pareiškėjos pateiktų mokėjimo nurodymų neįvykdė, juos atmetė, kreipėsi į pareiškėją elektronine žinute ir įspėjo, kad yra didelė rizika, jog ji susiduria su sukčiavimo atveju.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų Ginčijamų mokėjimų, tačiau pareiškėja nekreipė dėmesio į banko jai pateiktą informaciją ir inicijavo Ginčijamus mokėjimus.

Be to, bankas dėjo pastangas, kad Ginčijamų mokėjimų lėšos pareiškėjai būtų sugrąžintos, ir pareiškėjos vardu pateikė prašymus dėl lėšų grąžinimo vadovaujantis tarptautinių mokėjimo

² Mokėjimų įstatymo 41 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad turi būti tenkinamos abi šios sąlygos: 1) autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma; 2) mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis mokėtojas.

kortelių organizacijų Visa ir MasterCard taisyklėmis, tačiau lėšų grąžinimo prašymai buvo atmesti.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas laikytinas teisėtu ir pagrįstu. Nenustačius aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

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 detaliam atsakymui 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 pareiškėjos 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

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.