



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-10 Nr. 429-110
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. vasario 25 d. pareiškėjas ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita).

2025 m. rugsėjo 30 d. Sąskaitoje buvo konvertuoti 500 BGN į 254,69 EUR (toliau – ginčijama konvertavimo operacija).

2025 m. spalio 27 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką su skundu dėl banko sprendimo nutraukti dalykinius santykius. Lietuvos bankui persiuntus prašymą nagrinėti ginčą bankui¹, 2025 m. lapkričio 25 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui. Taip pat bankas dėl pareiškėjo aptarnavimo patirties šio proceso metu pareiškėjui kaip geros valios ženklą išmokėjo 80 EUR (160 BGN) kompensaciją (toliau – Kompensacija), ji buvo pervesta į išorinę pareiškėjo sąskaitą.

2025 m. gruodžio 1 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodydamas, kad neatpažįsta ginčijamos konvertavimo operacijos, ir reikalavo grąžinti jos sumą. 2025 m. gruodžio 10 d. bankas pateikė atsakymą, kad atsisako grąžinti ginčijamos konvertavimo operacijos lėšas pareiškėjui.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamos konvertavimo operacijos lėšas ir nurodė, jog banko jam išmokėta Kompensacija įrodo, jog bankas pripažino savo klaidą, tačiau grąžino ne visą ginčijamos konvertavimo operacijos sumą. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, kad tai, jog bankas uždarė Sąskaitą, neatleidžia jo nuo atsakomybės atlyginti visos neautorizuotos ginčijamos operacijos sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo ginčijamą konvertavimo operaciją, bei nurodė, kad valiutos keitimo operacija savaime nesukėlė pareiškėjui jokios žalos, buvo nemokama. Bankas paaiškino, kad tinkamai įvykdė pareiškėjo nurodymą, o vėliau – inicijuotą ir autorizuotą lėšų pervedimą², kurio pareiškėjas neginčijo nei pagal Privatiems klientams taikomas sąlygas (toliau – Sąlygos)³, nei pagal teisės aktus. Bankas taip pat nurodė, kad išmokėta Kompensacija visiškai nesusijusi su nagrinėjama ginčo byla ir, priešingai, nei nurodo pareiškėjas, dėl šios Kompensacijos išmokėjimo gera valia bankas nepripažino kaltės jokia apimtimi ir forma. Bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

K o n s t a t u o j a m a:

¹ Atsižvelgiant į tai, kad prieš kreipdamasis į Lietuvos banką pareiškėjas nebuvo tinkamai kreipęsis su skundu į banką dėl tų pačių reikalavimų.

² Bankas pateikė duomenis apie pareiškėjo veiksmus Sąskaitoje iki ginčijamo konvertavimo operacijos ir apie tai, kas vyko po to – buvo atliekamos jo profiliui visiškai įprastos operacijos: lėšų keitimo operaciją sekė pareiškėjo Sąskaitos papildymas iš žinomos, anksčiau naudotos kortelės (ta pati suma), o vėliau buvo atliktas mokėjimas gerai žinomam gavėjui, glaudžiai susijusiam finansiniais ryšiais su pareiškėju.

³ <https://www.revolut.com/en-BG/legal/terms/>.

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 ginčijamos operacijos sumą.

Ginčo šalis siejo 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamos konvertavimo operacijos sumą.

Pareiškėjas, nors ir neneigė, kad ginčui aktualiu laikotarpiu iš Sąskaitos atliko mokėjimo operacijas, tačiau teigė, kad ginčijama konvertavimo operacija buvo atlikta be jo žinios ar valios.

Tačiau, remiantis bylos duomenimis, ginčijama konvertavimo operacija atlikta pareiškėjo naudojamu įrenginiu, prie banko programėlės prisijungus su PIN kodu. Duomenų, kad pareiškėjas būtų praradęs ar perleidęs savo išmanųjį įrenginį kitiems asmenims valdyti, nėra. Prieš atliekant ginčijamą konvertavimo operaciją, pareiškėjo Sąskaita buvo papildyta iš išorinės pareiškėjo naudojamos sąskaitos, o atlikus ginčijamą konvertavimo operaciją lėšos tinkamai įskaitytos į Sąskaitą ir pareiškėjas galėjo disponuoti šiomis lėšomis pagal savo poreikius, tai pareiškėjas ir atliko, t. y. dalį konvertuotų lėšų pervedė kitam asmeniui..

Pastebėtina, kad bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, privalėjo teikti pareiškėjui paslaugas pagal pareiškėjo pateiktus nurodymus, pateikiamus per programėlę. Sąlygų 3 dalyje numatyta, kad pareiškėjas banko programėlėje gali atlikti valiutų keitimo operacijas. Sąlygų 17 dalyje nurodyta, kad valiutos keitimo operacijos neatšaukiamos, kai nurodoma bankui jas įvykdyti. Šios operacijos yra įvykdomos iškart po nurodymo gavimo (Sąlygų 18 dalis).

Atsižvelgiant į tai, kaip matyti iš bylos duomenų, būtent toks nurodymas ir buvo pateiktas. Ginčijamai konvertavimo operacijai nebuvo pritaikyti jokie mokesčiai. Atlikus ginčijamą konvertavimo operaciją ir konvertavus 500 BGN, į pareiškėjo Sąskaitą buvo įskaityti 254,69 EUR. Ginčo dėl konvertavimo kurso nėra.

Objektyvių duomenų, paneigiančių banko pateiktus duomenis, kad ginčijama konvertavimo operacija buvo atlikta su pareiškėjo sutikimu, žinia ir (ar) valia, pareiškėjo įrenginyje įdiegta programėlė, prie jos prisijungiant suvedus tik pareiškėjui žinomą PIN, pareiškėjas nepateikė. Kaip ir nurodyta pirmiau, pareiškėjas neneigė atlikęs Sąskaitos papildymą ar vėliau atlikęs mokėjimo operacijas, tačiau teigė, jog neatpažįsta ginčijamos konvertavimo operacijos.

Duomenų, kad bankas būtų nepagrįstai priėmęs vykdyti, netinkamai vykdęs ir (ar) neįvykęs ginčijamos konvertavimo operacijos, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pats pareiškėjas. Priešingai, iš pareiškėjo pateiktų bankui ir Lietuvos bankui pateiktų duomenų akivaizdžiai matyti, jog ginčijamos konvertavimo operacijos suma buvo įskaityta į Sąskaitą ir pareiškėjo nuožiūra panaudota jo paskesniems poreikiams tenkinti.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjui ginčijamos konvertavimo operacijos sumą, 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 (ar) teiginį⁴.

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

⁴ 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.