



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-12 Nr. 429-195
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui 31 mokėjimo, kurių pareiškėjas teigė neautorizavęs, sumas. Ginčo nagrinėjimo metu bankas grąžino pareiškėjui 12 mokėjimų sumas. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nenustatyta objektyvaus pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo grąžinti likusių 19 mokėjimų sumas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gruodžio 22 ir 23 d. banko pareiškėjui išduota mokėjimo kortele Nr. [*duomenys neskelbiami*] (toliau – Kortelė) Bulgarijoje registruotam lošimų veiklą vykdančiam prekybininkui *Slotino EOOD* (toliau – Gavėjas) buvo atliktas 31 mokėjimas, kurių bendra suma 3 600 BGN (toliau – Mokėjimai).

2025 m. gruodžio 23 d., praėjus tam tikram laikui po paskutiniojo Mokėjimo atlikimo, pareiškėjas kreipėsi į banką, teigdamas, kad nukentėjo nuo sukčių ir kad Mokėjimų neatliko.

Bankui atsisakius grąžinti pareiškėjui Mokėjimų sumas, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas reikalavo, kad bankas grąžintų jam visas Mokėjimų sumas ar bent jų dalį (konkrečiai dalis nebuvo įvardyta).

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu bankui grąžinus pareiškėjui 12 Mokėjimų sumas, pareiškėjas patikslino Lietuvos bankui, kad prašyme nagrinėti šalių ginčą dalinį Mokėjimų sumų grąžinimą siejo su iki kreipimosi į Lietuvos banką teiktu bankui prašymu laikinai, t. y. iki galutinio banko sprendimo dėl Mokėjimų sumų grąžinimo priėmimo, kompensuoti bent dalį Mokėjimų sumų (angl. *provisional refund*), tačiau ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu laikėsi ir tebesilaiko pozicijos, jog jam turi būti grąžintos visų Mokėjimų sumos.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigė, kad visus Mokėjimus be jo žinios ir sutikimo atliko jį apgavę ir iš jo Kortelės duomenis išvilioję sukčiai.

Pareiškėjo teigimu, sukčiai: 1) susisiekė su juo per programėlę „Telegram“ ir prisistatė paskolų teikėjais; 2) įtikino jį, kad paskolos paraiškos patvirtinimo ir (ar) aktyvavimo tikslais būtina į jo įrenginį įsidiegti nuotolinės prieigos programėlę; 3) pasinaudodami įgyta prieiga prie jo įrenginio ir elektroninio pašto paskyros, Gavėjo platformoje jo vardu sukūrė paskyrą, kuri dėl neužbaigtos kliento tapatybės nustatymo procedūros nebuvo galutinai patvirtinta (verifikuota); 4) žinojo, kad pareiškėjas yra registruotas nacionaliniame nuo lošimų atsiribojusių asmenų registre, todėl, Gavėjui gavus pareiškėjo asmens tapatybės dokumentus, jo vardu sukurta paskyra ir (ar) jo galimybė naudotis lošimų paslaugomis būtų buvusi užblokuota; 5) pasinaudodami per nuotolinės prieigos programėlę įgyta prieiga prie pareiškėjo įrenginio ir jame įdiegtos banko

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

mobiliuosios programėlės atliko ir patvirtino Mokėjimus tuo metu, kai pats pareiškėjas savo įrenginiu nesinaudojo.

Nors esminių prieštaravimų dėl to, kad pareiškėjas galėjo nukentėti nuo sukčių, galėjo neturėti valios atlikti Mokėjimų ir (arba) galėjo neduoti tiesioginio sutikimo atlikti Mokėjimus, bankas nereiškė, tačiau teigė, kad Mokėjimų inicijavimą ir įvykdymą lėmė paties pareiškėjo didelis neatsargumas, todėl su jų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui. Banko teigimu, pareiškėjo didelis neatsargumas pasireiškė personalizuotų saugumo duomenų atskleidimu, nuotolinės prieigos programėlės įdiegimu ir daugumos Mokėjimų patvirtinimu per banko mobiliąją programėlę.

Bankas taip pat nurodė, kad prie pareiškėjo banko sąskaitos nuotoliniu būdu buvo jungtasi tik iš jo įrenginio, o tarp Mokėjimų buvo atlikta ir banko sąskaitos, su kuria susieta Kortelė, papildymo operacijų naudojant kitą pareiškėjo mokėjimo kortelę, apie kurios praradimą bankui nebuvo ir nėra pranešta ir kurią pareiškėjas naudoja banko sąskaitai papildyti ir po Mokėjimų atlikimo.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu bankas persvarstė savo poziciją dėl 12 Mokėjimų, kurie nebuvo papildomai patvirtinti per banko mobiliąją programėlę, ir gražino pareiškėjui jų sumas (1 160 BGN). Dėl likusių 19 Mokėjimų bankas ir toliau laikėsi pozicijos, kad su jų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui, nes jie buvo atlikti dėl paties pareiškėjo didelio neatsargumo.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusio ginčo dalį, kuri liko neišspręsta, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą gražinti (atlyginti) pareiškėjui 19 Mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai) sumas (2 440 BGN).***

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje 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.

Remiantis bylos duomenimis, tuo metu, kai bankas gavo mokėjimus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir pradėjo juos vykdyti, jų inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius bei banko turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti Kortele inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką.

Ginčijamų mokėjimų atlikimo metu nei teisės aktai, nei ginčo šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis nenustatė imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjui.

Objektyvių duomenų, leidžiančių teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, turėjo pagrindą įtarti, jog pareiškėjo žinioje esančia Kortele Ginčijamus mokėjimus atlieka ne pats pareiškėjas, byloje nenustatyta. Remiantis bylos duomenimis, apie tai,

kad pareiškėjas galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma tik po Ginčijamų mokėjimų atlikimo, t. y. po to, kai pats pareiškėjas apie tai pranešė bankui.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijami mokėjimai, be kita ko, buvo patvirtinti per banko mobiliąją programėlę iš pareiškėjui priklausančio ir jo įprastai šalių sutartiniuose santykiuose naudoto įrenginio. Kiekvieno Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu programėlėje buvo rodoma mokėjimo suma, valiuta ir Gavėjo pavadinimas, taip pat sudaryta galimybė aktyviais veiksmais konkretų mokėjimą patvirtinti arba atmesti.

Nors pareiškėjas teigė, kad Ginčijamus mokėjimus per jo įrenginyje neva įdiegtą nuotolinės prieigos programėlę patvirtino tretieji asmenys, jis nepateikė objektyvių duomenų, patvirtinančių nei tokios programėlės įdiegimą, nei galimybę tretiesiems asmenims be jokio pareiškėjo dalyvavimo savarankiškai valdyti jo įrenginį, prisijungti prie banko mobiliosios programėlės ir joje atlikti Ginčijamų mokėjimų tvirtinimo veiksmus. Pareiškėjas taip pat nepateikė duomenų, kurie leistų išsamiai įvertinti jo bendravimo su asmenimis, apsimesusiais paskolų teikėjais, aplinkybes, įskaitant tai, kada, kaip ir kokius konkrečius veiksmus, be paminėtų Kortelės duomenų atskleidimo ir nuotolinės prieigos programėlės įdiegimo, jis atliko šių asmenų nurodymu.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad tarp Mokėjimų, įskaitant Ginčijamus mokėjimus, buvo įvykdytos 9 pareiškėjo sąskaitos banke papildymo lėšomis operacijos. Pirmoji iš šių operacijų buvo įvykdyta po pirmųjų 5 Mokėjimų atlikimo, o bendra tokių operacijų suma buvo panaši į bendrą likusių 26 Mokėjimų sumą.

Pirmiau nurodytų sąskaitos banke papildymo lėšomis operacijų pareiškėjas Lietuvos bankui atskirai nepakomentavo, tačiau pateikė 2025 m. gruodžio 23 d. kreipimosi į teisėsaugos institucijas kopiją, kurioje teigė, kad šias operacijas, kaip ir visus Mokėjimus, įskaitant Ginčijamus mokėjimus, atliko ne jis. Minėtame kreipimesi pareiškėjas taip pat nurodė, kad Mokėjimų atlikimo metu savo įrenginiu nesinaudojo ir kad jame buvo aktyvuota PIN kodo apsauga bei biometrinė autentifikacija. Aplinkybės, kad pareiškėjas savo įrenginyje buvo įdiegęs nuotolinės prieigos programėlę, minėtame kreipimesi nenurodytos. Pareiškėjas tik pažymėjo manantis, kad sukčiai neteisėtai gavo prieigą prie jo įrenginio ir (ar) finansinių programėlių. Taip pat pažymėtina, kad minėtame kreipimesi pareiškėjas nurodė, jog sukčiai neprisistatė pareigūnu ar kitu oficialiu asmeniu, tačiau nepaminėjo nei to, kad jie buvo prisistatę paskolų teikėjais ir jis perdavė jiems Kortelės duomenis, nei to, kad Gavėjo platformoje pareiškėjo vardu buvo sukurta paskyra, kaip vėliau teigė Lietuvos bankui. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad minėtame kreipimesi pareiškėjas nurodė patyręs 200 BGN mažesnę, nei bendra Mokėjimų suma, žalą.

Duomenų, jog nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jos būtų buvusios paveiktos techninių trikdžių, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų galėję be pareiškėjo žinios ir (ar) dalyvavimo sužinoti Kortelės duomenis, pareiškėjo vardu prisijungti prie banko mobiliosios programėlės ir (ar) kitaip ją disponuoti, byloje nenustatyta. Kaip pirmiau nurodyta, Mokėjimų atlikimo ir Ginčijamų mokėjimų tvirtinimo metu prie banko mobiliosios programėlės buvo jungtasi tik iš pareiškėjo įrenginio. Pareiškėjas taip pat neneigė, kad buvo atskleidęs tretiesiems asmenims Kortelės duomenis, tačiau nenurodė, kam ir kada konkrečiai juos atskleidė.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi objektyvūs duomenys leidžia daryti išvadą, kad be paties pareiškėjo veiksmų ir (ar) kitokio dalyvavimo Ginčijami mokėjimai nebūtų galėję būti inicijuoti ir patvirtinti per jo įrenginyje įdiegtą banko mobiliąją programėlę, tačiau pareiškėjas nepateikia objektyvių paaiškinimų ir įrodymų apie savo paties veiksmus bei kitas aplinkybes, galėjusias lemti neteisėtą pasinaudojimą Kortele, jo įrenginiu ir (ar) banko mobiliąja programėle, nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kokiomis aplinkybėmis (teisėtai ar neteisėtai, su pareiškėjo ar be jo žinios) inicijavo ir patvirtino Ginčijamus mokėjimus, nėra galimybės.

Kaip nurodyta pirmiau, Ginčų nagrinėjimo taisyklių 44 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareiga yra ypač svarbi ginčiuose, kai mokėtojas neigia atlikęs ar autorizavęs mokėjimo operaciją ir teigia, kad jo mokėjimo priemonė buvo panaudota neteisėtai, nes būtent mokėtojas paprastai gali žinoti, kokius veiksmus jis atliko su mokėjimo priemone (ar jos duomenimis) ir kokiomis aplinkybėmis ji galėjo būti prarasta ar panaudota neteisėtai. Mokėtojui nebendradarbiaujant ar nepateikus objektyviais įrodymais pagrįstos informacijos apie jo atliktus veiksmus, jų priežastis ir tikslus, nei mokėjimo paslaugų teikėjas, nei Lietuvos bankas negali tinkamai įvertinti mokėtojo elgesio. Tokia informacija yra būtina sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operaciją klausimą ir siekiant išvengti piktnaudžiavimo ir (ar) nepagrįsto atsakomybės perkėlimo vienai iš ginčo šalių.

Įvertinęs pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus duomenis, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas, Lietuvos bankas nenustatė.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo, pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) 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) teiginį².

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

² 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.