



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-07-01 Nr. 429-231
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai 2025 m. rugsėjo 26 d. atliktų 8 mokėjimų, (pervestų tretiesiems asmenims siekiant investuoti, toliau – ginčijami mokėjimai) sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankui nekilo pareigos grąžinti (atlyginti) ginčijamų mokėjimų sumos, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugsėjo 26 d. pareiškėja atliko aštuonis kredito pervedimus lėšų gavėjai Y. Y., kurių bendra suma 6 700 USD, (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. spalio 7 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo sukčiavimo auka, todėl prašė grąžinti dėl atliktų ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Bankas įvertino visus turimus duomenis ir nusprendė neatlyginti pareiškėjos patirtų nuostolių, nes pareiškėja apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį buvo tinkamai informuota banko automatizuotų saugumo sistemų. 2025 m. spalio 9 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėją ir paprašė grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau nesėkmingai.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos prašymą, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumą ir pritaikytus mokesčius, iš viso – 6 767 USD.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo grąžinti jai ginčijamų mokėjimų sumą, nes banko sistemos tinkamai jos neapsaugojo. Pareiškėjos teigimu, bankas tinkamai nebendradarbiavo ir nedėjo visų galimų pastangų padėti atgauti jos prarastas lėšas: nors bankas teigė, kad lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas jam nepateikė atsakymo dėl lėšų grąžinimo, tačiau jai į elektroninį laišką tas pats mokėjimo paslaugų teikėjas atsakė.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjai. Bankas nurodė, jog pareiškėja neginčia fakto, kad pati inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Be to, apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį pareiškėja buvo įspėta banko saugumo sistemų, su ja buvo inicijuotas susirašinėjimas ir banko darbuotojai uždavė pareiškėjai specifinių klausimų. Bankas nurodė, kad negali būti atsakingas už pareiškėjos sąmoningus veiksmus ar būti įpareigotas atlyginti dėl to galimai patirtą žalą, todėl prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą.

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

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. 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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pareiškėjai.***

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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.

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 – BIC ir 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.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjos reikalavimą bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pripažinti pagrįstu.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir perspėjo apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, jog bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėja būtų informuota apie galimą sukčiavimo riziką. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad, atliekant pirmąjį ginčijamą mokėjimą, suveikė Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*) sistema. Pareiškėjai patvirtinus, kad pasitiki nurodytu naudos gavėju, ir sėkmingai atlikus pirmąjį ginčijamą mokėjimą, gavėja buvo įtraukta į patikimų naudos gavėjų sąrašą. Be to, nuo pat pirmųjų ginčijamų mokėjimų suveikė atnaujinta banko automatizuota saugumo sistema, t. y. ginčijami mokėjimai buvo laikinai sustabdyti, bankui siekiant išsiaiškinti šių operacijų paskirtį bei edukuoti pareiškėją, kad ši, atlikdama mokėjimus, gali tapti sukčių auka, pareiškėjai buvo siunčiami banko įspėjimai apie įtartina ginčijamų mokėjimų pobūdį bei inicijuotas pokalbis per banko programėlę, tačiau pareiškėja ignoravo banko atsiųstus pranešimus ir patvirtino ginčijamus mokėjimus.

Pažymėtina, kad finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato

mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėjus. Taigi, bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kurio nesieja jokie dalykiniai santykiai su mokėtojo nurodytu lėšų gavėju, žinoti, įtarti ar kitaip suprasti, jog lėšų gavėja sukčiauja ir (arba) atlieka kitokius neteisėtus veiksmus, praktiškai neįmanoma, nebent bankas apie tokias aplinkybes būtų atskirai informuotas iš anksto. Svarbu ir tai, kad bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimą, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo duomenų teisingumą atsako pats mokėtojas (šiuo atveju pareiškėja), bet ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas). Šiuo konkrečiu atveju, lėšų gavėja buvo nurodyta pati pareiškėja, o ginčijamų mokėjimų pobūdis – mokėjimai sau, nors vėliau ir paaiškėjo, kad pareiškėja realiai nevaldė sąskaitos, kuri buvo nurodyta kaip jos.

Nors bankui, kaip mokėjimo paslaugas teikiančiam rinkos profesionalui, taikomi aukštesni profesionalumo, atidumo ir rūpestingumo standartai, Lietuvos banko nuomone, vartotojai, įskaitant pareiškėją, besinaudodami mokėjimo paslaugomis, taip pat turi elgtis rūpestingai, atsargiai ir kritiškai vertinti neįprastais būdais ir (arba) kanalais iš trečiųjų asmenų gautus reikalavimus, pasiūlymus bei kitą informaciją, ypač tais atvejais, kai jų prašoma atlikti kokias nors mokėjimo operacijas.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjos kreipimosi į banką ir informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kreipėsi į lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu savanoriškai grąžinti šias lėšas. Deja, lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas nepateikė teigiamo atsakymo bankui.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjos lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą taip pat nebuvo nenustatyta.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, jog bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėja įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja pati inicijavo ir autorizavo ginčijamus mokėjimus. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjai grąžinti ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjos prarastų lėšų.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamų mokėjimų sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas 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) teiginį².

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 Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos

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.

teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis