



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-07-15 Nr. 429-242
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 pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjui 6 mokėjimo operacijų, 2025 m. spalio 27–28 d. atliktų į trečiųjų asmenų sąskaitas, 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 pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėjas ginčijamus mokėjimus atliko lėšų gavėjams Y.Y. ir *Revolut Ramp*Limassol*, bendra ginčijamų mokėjimų suma – 2 745,58 Eur.

2025 m. spalio 29 d. pareiškėjas 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 pareiškėjo patirtų nuostolių, nes pareiškėjas apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį buvo tinkamai informuotas banko automatizuotų saugumo sistemų. 2025 m. spalio 30 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjos Y.Y. mokėjimo paslaugų teikėją ir paprašė grąžinti ginčijamo mokėjimo, kurio vertė 44 Eur, lėšas, tačiau nesėkmingai².

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo pretenziją dėl lėšų grąžinimo, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą – 2 745,58 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas teigia, kad bankas turėjo grąžinti jam ginčijamų mokėjimų sumą, nes banko sistemos tinkamai jo neapsaugojo. Pareiškėjo teigimu, bankas nedėjo visų galimų pastangų, siekiant atgauti jo prarastas lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčia fakto, kad pats inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Be to, apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį pareiškėjas buvo įspėtas banko saugumo sistemų. Bankas nurodė, kad negali būti atsakingas už pareiškėjo sąmoningus veiksmus ar būti įpareigotas atlyginti dėl to galimai patirtą žalą, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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

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.

² Šis mokėjimas buvo atliktas kaip kredito pervedimas į kitą finansų įstaigą. Kiti Ginčijami mokėjimai atlikti *Pay with Revolut* būdu (kai mokėjimai apdorojami atsiskaitant su verslo subjektu, besinaudojančiu minėta paslauga, ir vartotojai nurodo bankui atlikti momentinį pervedimą tiesiogiai iš savo banko sąskaitos per banko programėlę).

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.

Teisinis vertinimas

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

Lietuvos Respublikos 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) 13 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.“

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

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo 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. Banko pateikti įrodymai patvirtina, kad, atliekant pirmuosius ginčijamus mokėjimus skirtingiems lėšų gavėjams, suveikė Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*) sistema. Pareiškėjui patvirtinus, kad pasitiki nurodytu naudos gavėju, ir sėkmingai atlikus pirmąjį ginčijamą mokėjimą, gavėjai buvo įtraukti į patikimų naudos gavėjų sąrašą. Be to, nuo pat pirmųjų ginčijamų mokėjimų suveikė banko automatizuota saugumo sistema, t. y. ginčijami mokėjimai buvo laikinai sustabdyti, bankui siekiant išsiaiškinti šių operacijų paskirtį bei edukuoti pareiškėją, kad šis, atlikdamas mokėjimus, gali tapti sukčių auka, pareiškėjui buvo siunčiami banko įspėjimai apie įtartinais ginčijamų mokėjimų pobūdį tiek iššokančiais pranešimais, tiek el. laiškais, prašant užpildyti klausimyną, ir netgi po jo užpildymo patariant ginčijamų mokėjimų neatlikti, tačiau pareiškėjas 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. 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 pareiškėjas), bet ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas).

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 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 ginčijamo mokėjimo lėšas, kreipėsi į lėšų gavėjo įstaigą, tačiau ji teigiamo atsakymo bankui nepateikė.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo 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 pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo ginčijamus mokėjimus. Dėl šios priežasties manytina, kad bankui nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų sumos.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl ginčijamų mokėjimų sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjo 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) teiginį³.

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 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.