



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-27 Nr. 429-311
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 pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą. Ginčijamus mokėjimus pareiškėja atliko vadovaudamasi trečiųjų asmenų, per susirašinėjimo platformą „Telegram“ siūlysių už atlygį atlikti užduotis, nurodymais. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas ir įvykdytas, bankas pareiškėją įspėjo apie galimas sukčiavimo rizikas ir ėmėsi veiksmų susigrąžinti lėšas, todėl bankui nekilo pareiga grąžinti ginčijamų mokėjimų sumos ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gruodžio mėnesį pareiškėjas per susirašinėjimo programėlę „WhatsApp“ buvo įtrauktas į sukčiavimo schemą ir įtikintas investuoti.

2025 m. gruodžio 17–22 d. pareiškėjas, vykdydamas gautus nurodymus, iš savo sąskaitos savo valia atliko tris mokėjimo pavedimus į gavėjo „VOYA INTERNATIONAL LTD“ (toliau – gavėjas) sąskaitą, esančią AB „Mistertango“, kurių bendra suma – 11 500,00 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai).

2026 m. sausio 2 d. pareiškėjui pavyko išsiimti (išsigryninti) 10 000,00 PLN (apie 2 372,00 Eur) iš sukčiavimo platformos, todėl jo galutinis patirtas nuostolis sumažėjo iki maždaug 9 128,00 Eur. 2026 m. sausio 15 d. pareiškėjas, supratęs, jog tapo sukčiavimo auka, kreipėsi į banką.

2026 m. sausio 16 d. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo įstaigą AB „Mistertango“ su lėšų grąžinimo (angl. *recall*) prašymu. 2026 m. sausio 17 d. AB „Mistertango“ informavo banką, jog lėšų gavėjas atsisakė jas grąžinti, todėl procedūra buvo užbaigta nesėkmingai.

2026 m. vasario 6 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, į ją bankas 2026 m. vasario 11 d. atsakė, informuodamas, kad atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius. Pareiškėjas, nesutikdamas su tokiu sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti patirtus nuostolius – apie 9 128,00 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad tapo investicinio sukčiavimo ir manipuliacijos auka. Jo teigimu, bankas neįvykdė savo pareigų pagal PSD2 direktyvą, įskaitant tinkamą operacijų stebėjimą, sukčiavimo aptikimą ir vartotojų apsaugą. Pareiškėjas ginčija banko teiginį, kad ginčijami mokėjimai atitiko jo įprastą sąskaitos elgseną, ir pabrėžia, kad pavedimai buvo netipiški, didelės rizikos bei nukreipti naujam gavėjui. Taip pat pareiškėjas teigia, kad bankas nepateikė įrodymų, kad buvo rodomas įspėjimas, bei neatskleidė išsamios informacijos apie bendravimą su lėšų gavėjo banku AB „Mistertango“.

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Bankas atsiliepime prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą. Bankas nurodo, kad visi trys ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir autorizuoti paties pareiškėjo, todėl bankas privalėjo juos įvykdyti pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) reikalavimus. Bankas pažymi, kad prieš atliekant pirmąjį pavedimą pareiškėjui buvo pateiktas aiškus APP įspėjimas apie galimą sukčiavimo riziką, jo pareiškėjas nepaisė ir savo veiksmais patvirtino gavėją kaip patikimą, todėl vėlesni pavedimai buvo atlikti be papildomų pranešimų. Bankas taip pat pabrėžia, jog operatyviai, kitą dieną po pranešimo gavimo (2026 m. sausio 16 d.), kreipėsi į gavėjo banką AB „Mistertango“, tačiau lėšų susigrąžinti nepavyko, nes gavėjas atsisakė duoti sutikimą grąžinti lėšas.

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.

Teisinis vertinimas

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 Mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotiems.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, **ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą.***

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje įtvirtinta, kad jeigu mokėjimo nurodymas įvykdomas pagal unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas įvykdytu tinkamai. Bankas, gavęs pareiškėjo autorizuotus ginčijamų mokėjimų nurodymus, juos įvykdė ir pervedė lėšas nurodytam lėšų gavėjui – prekybininkui į AB „Mistertango“. Taigi, vykdydamas ginčijamus mokėjimus bankas veikė teisėtai ir nepažeidė Mokėjimų įstatymo nuostatų.

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 filialo kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mes galime paprašyti ir kitos informacijos.“. Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „<...> Visada įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam mokate. Jei kas nors kreipiasi į jus ir prašo atlikti mokėjimą, bet nesate

tikri, kas jie yra ir už ką mokama, galite tapti sukčių auka."

Sprendžiant, ar bankui, įvykdžius ginčijamus mokėjimus, kilo arba galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui jų sumą, pažymėtina, kad tais atvejais, kai mokėjimo operaciją inicijuoja ir autorizuoja pats mokėtojas, Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti šios mokėjimo operacijos sumą, jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai. Remiantis bylos duomenimis, nėra pagrindo teigti, kad bankas ginčijamų mokėjimų neįvykdė ar juos įvykdė netinkamai.

Pareiškėjas teigia, kad bankas yra atsakingas už jo prarastas lėšas, kadangi sandoriai buvo netipiški ir didelės rizikos. Tačiau Lietuvos bankas pažymi, kad teisinė mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už prarastas lėšas pagal Mokėjimų įstatymo nuostatas kyla tik neautorizuotų operacijų atveju (Mokėjimų įstatymo 37 str. 1 d.). Kadangi nagrinėjamu atveju ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti paties pareiškėjo (tai pripažįsta ir pats pareiškėjas), operacijos teisiškai laikomos autorizuotomis. Aplinkybė, kad pareiškėjas buvo apgautas trečiųjų asmenų (sukčių) ir mokėjimus atliko suklydęs dėl investavimo tikrumo bei patyręs psichologinį spaudimą, nepaverčia šių operacijų neautorizuotomis. Mokėjimų įstatymas nenustato mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti paties kliento autorizuotos mokėjimo operacijos sumą, jeigu bankas ją įvykdė tinkamai pagal pateiktus unikalius identifikatorius. Kadangi bankas operacijas įvykdė tinkamai, jam nekyla pareiga grąžinti pavedimų lėšų iš savo lėšų.

Be to, iš bylos duomenų matyti, kad, prieš galutinai patvirtinant (autorizuojant) ginčijamą mokėjimą, pareiškėjui, be kita ko, buvo parodytas autorizuoto mokėjimo (angl. *Authorized Push Payment*) įspėjimas, kuriame buvo nurodoma: „Ar žinote ir pasitikite šiuo gavėju? Jei nesate tikri, nemokėkite jiems, nes gali būti, jog negalėsime jums padėti atgauti šių pinigų. Atminkite, kad sukčiai gali apsimesti kitais ir mes niekada nereikalausime jūsų atlikti mokėjimus.“ Nepaisydamas to, pareiškėjas patvirtino mokėjimą ir išsiuntė lėšas sukčiams.

Taigi, iš bylos duomenų taip pat matyti, kad prieš ginčijamo mokėjimo patvirtinimą bankas pareiškėjui pateikė įspėjimus apie galimas sukčiavimo rizikas ir jų pasekmes, taip sudarydamas jam galimybę įvertinti atliekamo mokėjimo riziką ir susilaikyti nuo jo atlikimo, jeigu jam kilo abejonių dėl lėšų gavėjo patikimumo. Banko pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas, nepaisydamas jam pateiktų įspėjimų, ginčijamą mokėjimą patvirtino. Byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas, gavęs minėtus įspėjimus, būtų kreipęsis į banką siekdamas išsiaiškinti jų priežastis ar pašalinti kilusias abejones dėl ginčijamo mokėjimo.

Svarbu pažymėti ir tai, kad bankas Lietuvos bankui pateikė paaiškinimus bei juos pagrindžiančius objektyvius duomenis, patvirtinančius, jog po ginčijamų mokėjimų įvykdymo ėmėsi veiksmų jų lėšoms sugrąžinti. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, gavęs pareiškėjo pranešimą apie galimą sukčiavimą, bankas nedelsdamas kreipėsi į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą. Gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui netenkinus banko prašymo grąžinti lėšas, ginčijamų mokėjimų sumos susigrąžinti nepavyko.

Pažymėtina, kad lėšų grąžinimo procedūra po to, kai mokėjimas yra įvykdytas ir lėšos pasiekė gavėjo banką, yra visiškai priklausoma nuo gavėjo banko bendradarbiavimo bei paties gavėjo sutikimo. Mokėjimo paslaugų teikėjas neturi teisinių ar techninių priemonių vienašališkai nurašyti lėšų iš sąskaitos, esančios kitoje finansų įstaigoje. Kadangi bankas ėmėsi aktyvių ir operatyvių veiksmų (prašymas išsiųstas kitą dieną po pranešimo gavimo), tačiau lėšų susigrąžinti nepavyko dėl nuo banko nepriklausančių aplinkybių, bankas savo pareigas atliko tinkamai.

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) 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.

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.

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