



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-31 Nr. 429-320
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 pareiškėjas atliko vadovaudamasi trečiųjų asmenų nurodymais ir siekdamas investuoti. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti ir įvykdyti, bankas pareiškėją įspėjo apie galimas sukčiavimo rizikas, todėl bankui nekilo pareiga grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. rugpjūčio 14 d. pareiškėjas iš savo sąskaitos savo valia atliko 4 200 PLN mokėjimo pavedimą, o 2025 m. rugsėjo 22 d. – 9 000,00 PLN mokėjimo pavedimą (toliau – ginčijami mokėjimai) į gavėjo „Revolut Ramp*Limassol“ (toliau – gavėjas) sąskaitą.

2026 m. sausio 25 d. pareiškėjas kreipėsi į banką pranešdamas apie sukčiavimą. 2026 m. sausio 26 d. banke užregistruotas pareiškėjo pranešimas apie sukčiavimą. Pareiškėjas paaiškino, kad, veikiamas sukčių, apsimetusių investavimo bendrovės „BRIGGS TRADING LTD“ atstovais, buvo įtrauktas į apgaulingą investavimo schemą. Siekdamas investuoti, pareiškėjas iš savo sąskaitos banke atliko ginčijamus mokėjimus prekybininkui „Revolut Ramp*Limassol“. Kai norėjo dalį lėšų atgauti ir jo buvo paprašyta papildomų mokėjimų, kad galėtų „atrakinti“ lėšas, pareiškėjas suprato patekęs į sukčiavimo schemą.

2026 m. vasario 5 d. pareiškėjas pateikė skundą bankui. 2026 m. vasario 10 d. bankas atsakymą pateikė, tačiau 2026 m. vasario 24 d. paaiškėjęs, kad dėl registruoto el. pašto adreso klaidos pareiškėjas negavo atsakymo, pareiškėjas atnaujino kontaktinius duomenis ir bankas jam pakartotinai pateikė atsakymą, kuriuo atsisakyta kompensuoti pareiškėjo nuostolius.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti patirtus nuostolius – 13 000 PLN.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad tapo sukčiavimo auka dėl trečiųjų asmenų manipuliacijų ir apgaulės. Jo teigimu, ginčijami mokėjimai pasižymėjo aiškiais didelės rizikos požymiais (didelėmis sumomis, tarptautiniu pobūdžiu bei pasikartojančiu elgsenos modeliu), tačiau bankas įvykdė operacijas be jokio efektyvaus įsikišimo ar apsaugos užtikrinimo. Pareiškėjas prašo visiškai kompensuoti jo prarastą 13 000,00 PLN sumą.

Bankas atsiliepime prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą. Bankas nurodo, kad pareiškėjas abu ginčijamus mokėjimus atliko pats „Revolut Pay“ metodu, tam reikalingas

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi 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.

sąmoningas tapatybės patvirtinimas biometriniais duomenimis arba slaptažodžiu. Bankas pabrėžia, kad prekybininkas „Revolut Ramp*Limassol“ yra patikimas subjektas, kuris ginčijamų mokėjimų kontekste teikia tik techninę kriptovaliutos pirkimo paslaugą, o vėliau lėšas nukreipia į išorinę kliento nurodytą piniginę, iš kurios lėšų susigrąžinimas techniškai yra neįmanomas. Be to, bankas nurodo pritaikęs visas būtinas prevencines priemones – abi operacijos buvo laikinai blokuojamos suveikus saugumo sistemoms, tačiau pareiškėjas nepaisė įspėjimų apie neįprastą veiklą, sėkmingai atliko tapatybės patikrą ir pats pasirinko operacijas užbaigti, taip prisiimdamas kylančią riziką. Banko nuomone, kadangi visi veiksmai buvo atlikti teisėtai ir pagal sutartį, civilinė atsakomybė jam nekyla.

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 autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

*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. 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 atliko pervedimus naudodamasis „Revolut Pay“ mokėjimo metodu, kuris yra tiesioginis vidinis pervedimas tarp kliento ir prekybininko sąskaitų banko ekosistemoje. Atlikus mokėjimus, prekybininkas „Revolut Ramp*Limassol“ konvertavo gautas lėšas į kriptovaliutą ir ją pervedė į pareiškėjo nurodytą išorinę kriptovaliutų piniginę. Kadangi sandoriai buvo sėkmingai įvykdyti pagal pareiškėjo nurodymus, o lėšos pasiekė išorinę aplinką (kriptovaliutų ekosistemą), jos tapo neatšaukiamos ir negrąžinamos. Bankas neturi teisinių ar techninių priemonių priverstinai susigrąžinti lėšų iš teisėtai veikusio tarpininko ar išorinio kriptovaliutų tinklo, todėl pareiškėjo reikalavimas įpareigoti banką grąžinti lėšas šiuo pagrindu yra nepagrįstas.

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, byloje esantys duomenys patvirtina, kad bankas taikė pakankamas prevencines priemones: atliekant abu ginčijamus mokėjimus suveikė automatizuota APP saugumo sistema, kadangi buvo nustatyta didesnė rizika, sistema laikinai sustabdė mokėjimus ir pritaikė pareiškėjo sąskaitai laikinus ribojimus. Pareiškėjui mobiliojoje programėlėje buvo pateikti pranešimai apie neįprastą veiklą ir suteikta galimybė pasirinkti – pranešti apie sukčiavimą arba tęsti operaciją. Pareiškėjas, siekdamas užbaigti operacijas, savo noru sėkmingai atliko papildomą tapatybės patvirtinimą ir sąmoningai pasirinko tęsti operacijas. Pareiškėjas buvo iš anksto informuotas banko Sąlygų 15 punkte apie būtinybę įsitikinti gavėjo patikimumu bei apie tai, jog lėšų pervedimas nepažįstamiems asmenims gali reikšti sukčiavimą.

Taigi, iš bylos duomenų taip pat matyti, kad prieš ginčijamų mokėjimų 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.

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. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo

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.

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