



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-04 Nr. 429-340
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 pareiškėjo reikalavimo priteisti iš banko 2 130 USD nuostolių, atsiradusių dėl vėluojančių ir atmestų tarptautinių mokėjimo operacijų, skirtų atsiskaityti už JAV aukcione laimėtą automobilį atlyginimą. Nustatyta, kad pradiniai mokėjimai buvo sulaikyti tarptautinio mokėjimų tinklo Visa (toliau – Visa) saugumo patikrinimui, o bankas operatyviai kreipėsi į pareiškėją dėl papildomos informacijos pateikimo. Pareiškėjui prašomus duomenis pateikus pavėluotai (po dviejų dienų), o Visa atmetus mokėjimus dėl nurodytų neteisingų duomenų, nauji pareiškėjo inicijuoti mokėjimai buvo įvykdyti greičiau nei per 24 valandas, pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. kovo 5 d. pareiškėjas inicijavo du mokėjimo nurodymus (angl. *External transfers*), kurių bendra suma 23 818 USD (toliau – Ginčijami mokėjimai), iš savo banko sąskaitos per Visa tinklą lėšų gavėjui „CargoLoop LLC“ (toliau – gavėjas), kad būtų sumokėta už JAV aukcione „Copart“ įsigytą automobilį.

2026 m. kovo 5 d. Visa informavo banką apie sulaikytus Ginčijamus mokėjimus dėl pradėto saugumo patikrinimo ir nurodė pateikti papildomą informaciją. 2026 m. kovo 6 d. bankas per banko programėlę kreipėsi į pareiškėją, informuodamas apie lėšų sulaikymą, ir paprašė pateikti duomenis, reikalingus lėšas apdorojančio subjekto (Visa) atliekamam patikrinimui, kartu įspėdamas, kad dėl duomenų nepateikimo mokėjimai gali būti neįvykdyti. Bankas, siekdamas operatyvumo, dalį turimos informacijos pateikė Visa savo iniciatyva.

2026 m. kovo 7 d. bankas, negavęs atsakymo, išsiuntė pareiškėjui priminimą. Kadangi pareiškėjas atsakymo nepateikė, 2026 m. kovo 8 d. bankas nurodė Visa tęsti mokėjimų apdorojimą pagal pirminius duomenis. Netrukus pareiškėjas pateikė prašomą informaciją. Bankas, surinkęs gautus duomenis, 2026 m. kovo 9 d. juos perdavė Visa.

2026 m. kovo 10 d. Visa informavo banką, jog Ginčijami mokėjimai nebus įvykdyti dėl pačiuose mokėjimo nurodymuose neteisingai pateiktos informacijos, ir grąžino lėšas į banką. Grąžintas lėšas bankas nedelsdamas įskaitė į pareiškėjo sąskaitą. Pareiškėjas iš naujo inicijavo identiškus mokėjimo nurodymus, jie buvo sėkmingai įvykdyti 2026 m. kovo 11 d.

Dėl pavėluotai gavėjui pristatytų lėšų aukciono platforma anuliavo pareiškėjo laimėtą pirkimą ir pritaikė jam 2 130 USD baudą. Pareiškėjas 2026 m. kovo 21 d. pateikė bankui pretenziją dėl nuostolių atlyginimo, ją bankas 2026 m. kovo 26 d. atsisakė tenkinti. Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo sprendimo.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką sumokėti 2 130 USD kompensaciją už patirtus

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.

finansinius nuostolius (baudos sumą aukciono platformai).

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad banko neatsakingas elgesys bei netinkama komunikacija atliekant saugumo patikras tiesiogiai lėmė finansinę žalą ir aukcione laimėto automobilio praradimą. Pareiškėjo teigimu, bankas jo neinformavo laiku ir skaidriai apie pradinį mokėjimų atmetimą ir nesuteikė sąžiningos galimybės laiku pateikti reikalingus dokumentus, nors mokėjimai buvo skubūs ir priklausomi nuo griežtų aukciono terminų. Pareiškėjas nesutinka su banko argumentu, kad dėl vėlavimo atsakingi tik tretieji asmenys (partneriai).

Bankas atsiliepime prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti. Bankas paaiškino, kad Ginčijamus mokėjimus savo iniciatyva sulaukė ne bankas, o *Visa*. Bankas stengėsi operatyviai gauti informaciją iš kliento, tačiau pats pareiškėjas į paklausimą atsakė tik po dviejų dienų. Be to, pareiškėjas iš anksto neinformavo banko apie ypatingą Ginčijamų mokėjimų skubumą ar konkrečius aukciono terminus. Bankas atkreipė dėmesį, kad pradinius mokėjimus *Visa* atmetė dėl neteisingų duomenų pačiame pavedime, o antrieji (pakartotiniai) mokėjimai buvo įvykdyti sklandžiai ir greitai. Bankas rėmėsi savo Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos) 19 punktu, numatančiu atsakomybės ribojimą dėl trečiųjų šalių vykdomų privalomų saugumo patikrų, ir nurodė, kad civilinės atsakomybės sąlygų (neteisetų veiksmų) jo elgesyje nėra.

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

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar: 1) bankas tinkamai vykdė Ginčijamus mokėjimus; ir 2) egzistuoja teisiniai pagrindai banko civilinei atsakomybei kilti.

1) Dėl banko pareigų vykdant ginčijamus mokėjimus

Finansų rinkos dalyviai, vykdydami mokėjimo operacijas, privalo užtikrinti griežtą pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos bei kitų teisės aktų, reguliuojančių saugias finansines operacijas, reikalavimų vykdymą. Šios pareigos apima tiek paties banko, tiek jo pasitelkiamų tarpininkų – šiuo atveju *Visa* – atliekamas operacijų saugumo ir atitikties patikras.

Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 52 straipsnyje yra reglamentuojami mokėjimo operacijų įvykdymo terminai. Pagal šio straipsnio 1 dalį, kai mokėjimo operacija vykdoma eurais Europos Sąjungoje, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos po to, kai gautas mokėjimo nurodymas.

Vis dėlto nagrinėjamu atveju pareiškėjas inicijavo mokėjimo operacijas JAV doleriais (USD) gavėjui, esančiam už Europos ekonominės erdvės (EEE) ribų (JAV). Vadovaujantis Mokėjimo įstatymo 52 straipsnio 3 dalimi, kai mokėjimo operacija vykdoma kita nei ES valstybės narės valiuta arba gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra už EEE ribų, įvykdymo terminams taikomos šalių bendrojoje sutartyje (šiuo atveju Sąlygose) nustatytos taisyklės, o paslaugų teikėjas (nagrinėjamoje byloje – bankas) privalo dėti pastangas operaciją atlikti per protingą ir įprastą tokioms tarptautinėms operacijoms terminą (paprastai iki 4 darbo dienų).

Ypatingą reikšmę šio ginčo kontekste turi mokėjimo operacijų stabdymas saugumo patikrinimams atlikti. Finansų rinkos dalyviams yra nustatyta imperatyvi pareiga užtikrinti pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją bei tarptautinių sankcijų įgyvendinimo kontrolę. Šių pareigų vykdymui bankas bei jo pasitelkiami tarpininkai (šiuo atveju – *Visa*) turi teisę ir pareigą

sulaikyti įtartinas operacijas papildomam patikrinimui. Sąlygų 19 punkte aiškiai numatyta, kad bankas turi teisę atsisakyti vykdyti arba atidėti mokėjimo nurodymus, jei įstatymai ar suderintos procedūros reikalauja atlikti papildomus saugumo ar atitikties patikrinimus. Ši sutartinė nuostata tiesiogiai apima ir atvejus, kuomet patikrinimus inicijuoja mokėjimus apdorojantys tretieji asmenys (*angl. payment processors*). Tokie patikrinimai yra teisėti, objektyvūs ir atitinka bendruosius finansų sektoriaus saugumo standartus.

Paaiškinama, kad teisiškai standartinių įvykdymo terminų (tiek numatytų Mokėjimo įstatymo 52 straipsnyje, tiek Sąlygose) tėkmė yra stabdoma arba netaikoma visam laikotarpiui, kurį užtrunka teisėtas ir pagrįstas saugumo patikrinimas. Finansų įstaiga negali prisiimti atsakomybės už operacijos vėlavimą, jei vėlavimas atsirado vykdant imperatyvias įstatymų priežiūros funkcijas, kol nėra gauti visi būtini duomenys operacijos teisėtumui patvirtinti.

Pareiškėjas teigia, kad bankas jį informavo netinkamai ir pavėluotai. Tačiau iš bylos medžiagos matyti, jog, gavęs signalą iš Visa apie sulaikytus mokėjimus (kovo 5 d.), bankas jau kitą dieną (kovo 6 d.) per banko programėlę kreipėsi į pareiškėją, nurodydamas sulaikymo faktą bei prašydamas pateikti tikslius duomenis patikrai atlikti. Bankas taip pat išsiuntė priminimą 2026 m. kovo 7 d., nes nesulaukė informacijos iš paties pareiškėjo. Pareiškėjas prašomą informaciją bankui pateikė tik 2026 m. kovo 8 d. – t. y. po dviejų dienų nuo pirmojo paklausimo. Bankas, gavęs pareiškėjo dokumentus, jau kitą dieną juos perdavė Visa sistemai. Tai patvirtina, kad bankas veikė operatyviai, profesionaliai ir dėjo protingas bei pakankamas pastangas siekdamas padėti klientui sėkmingai užbaigti ginčijamus mokėjimus. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vėlavimo faktą iš esmės lėmė paties pareiškėjo delsimas laiku reaguoti į banko užklausas.

Pastebėtina ir tai, jog galutinį ginčijamų mokėjimų atmetimą 2026 m. kovo 10 d. nulėmė ne banko veiksmai ar vėlavimas, o pačiuose pirminiuose mokėjimo nurodymuose neteisingai pateikta informacija (tai patvirtina Visa ataskaitos). Bankui grąžinus lėšas ir pareiškėjui 2026 m. kovo 10 d. suvedus teisingus duomenis naujuose pavedimuose, bankas juos sėkmingai įvykdė kovo 11 d. (t. y. greičiau nei per 24 valandas), tai visiškai atitinka Mokėjimų įstatymo nustatytus mokėjimo operacijų įvykdymo terminus.

2) Dėl banko civilinės atsakomybės sąlygų

Kaip matyti, pareiškėjo keliamas bankui reikalavimas sumokėti 2 130 USD dydžio kompensaciją yra susijęs su galimu sutartinės civilinės atsakomybės bankui už, kaip pareiškėjas teigė, už patirtus finansinius nuostolius (baudos sumą aukciono platformai), atsiradusius dėl netinkamai atliktų mokėjimo paslaugų ir pavėluoto lėšų pervedimo.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)². Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę³.

Kaip nustatyta, bankas nepažeidė nei teisės aktų reikalavimų, nei sutartinių įsipareigojimų – saugumo patikros buvo atliktos teisėtai, o komunikacija su pareiškėju vyko operatyviai ir rūpestingai. Kadangi banko veiksmuose nėra neteisėtumo elemento, civilinė atsakomybė jam negali kilti.

Lietuvos bankas papildomai pažymi, kad pareiškėjas prieš atlikdamas ginčijamus mokėjimus nebuvo informavęs banko nei apie griežtus aukciono terminus, nei apie galimus itin

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktą.

didelius nuostolius operacijos neįvykdymo laiku atveju. Bankas nebuvo prisiėmęs jokių specialių įsipareigojimų įvykdyti mokėjimus iki tam tikros valandos ar dienos, todėl pareiškėjo nurodomi nuostoliai (bauda aukcionui) negali būti laikomi protingai numatoma žala banko veiksmų kontekste. Atsakomybę už sandorio terminų valdymą bei teisingų mokėjimo duomenų suvedimą prisiimti turėtų pats pareiškėjas.

Atsižvelgiant į nurodytų aplinkybių visumą, konstatuotina, kad bankas tinkamai ir rūpestingai įvykdė savo pareigas, todėl pareiškėjo reikalavimas kompensuoti jo patirtus nuostolius yra nepagrįstas.

Išvada

Vadovaujantis Lietuvos bankui pateiktų duomenų visuma, nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai ir pareiškėjo reikalavimas priteisti iš banko 2 130,00 USD kompensaciją atmetinas kaip nepagrįstas.

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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁴.

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

⁴ 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.