



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-04 Nr. 429-339
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 23–24 d. pareiškėjas iš savo sąskaitos banke inicijavo ir atliko dvi mokėjimo operacijas, kurių bendra vertė 4 670,70 Eur, (toliau kartu – Ginčijami mokėjimai) į „Openpayd Financial Services Malta“ esančią sąskaitą, o lėšų gavėju nurodytas pats pareiškėjas.

Inicijuojant Ginčijamus mokėjimus, banko automatizuota sukčiavimo prevencijos (angl. Authorized Push Payment – APP) saugumo sistema atpažino įtartina bei rizikos kriterijus atitinkantį operacijų pobūdį, todėl laikinai sustabdė abu mokėjimus. Pareiškėjui prieš patvirtinant mokėjimus buvo išsiųsti banko el. laišakai bei mobiliojoje programėlėje pateikti iššokantys pranešimai, kuriais pareiškėjas buvo įspėtas apie didelę sukčiavimo riziką ir paragintas įsitikinti, ar pažįsta lėšų gavėją bei supranta atliekamo pervedimo esmę. Nepaisydamas pateiktų įspėjimų pareiškėjas, Ginčijamus mokėjimus patvirtino.

2026 m. kovo 16 d., pareiškėjas kreipėsi į banką su pretenzija, nurodydamas, kad tapo investicinio sukčiavimo, kurį vykdė „Wisdom Gear Crypto Trading Center Inc“, auka. Pareiškėjas paaiškino, kad sukčiai jį instruktavo naudoti tranzitines sąskaitas (tokias kaip „Wise“ ir „Revolut“) ir tyčia įtikino ignoruoti banko programėlėje rodomus saugumo įspėjimus, teigdami, kad tai tėra įprastos konkurencijos tarp rinkos dalyvių pasekmė.

2026 m. kovo 31 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kad atsisako kompensuoti patirtus nuostolius. Bankas nurodė, kad visos procedūros buvo atliktos tinkamai, o pareiškėjas buvo išsamiai įspėtas apie riziką, tačiau pasirinko įspėjimus ignoruoti. Bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką dėl pervestų lėšų grąžinimo, tačiau gavo patvirtinimą, kad lėšų gavėjo sąskaitoje nėra.

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

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą – 4 670,70 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad jį apgavo itin pažangias psichologinio manipuliavimo ir spaudimo priemones taikantys investiciniai sukčiai. Pareiškėjo teigimu, sukčiai iš anksto numatė banko

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.

taikomus saugumo įspėjimus ir aktyviai jį instruktavo, kaip juos apeiti, todėl automatinis saugumo įspėjimas negali atleisti banko nuo atsakomybės. Pareiškėjas argumentuoja, kad pagal Antrąją mokėjimo paslaugų direktyvą (PSD2) sukčiavimo būdu išgautas sutikimas yra niekinis ir nepanaikina banko atsakomybės, o jo veiksmai negali būti laikomi dideliu neatsargumu, atsižvelgiant į ypatingą sukčių taikytą manipuliacijos lygį.

Bankas atsiliepime prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą. Bankas pabrėžė, kad pareiškėjas autorizavimo fakto neginčija ir pats patvirtino sąmoningai atlikęs ginčijamus mokėjimus. Bankas nurodė, kad jo APP saugumo sistema suveikė nepriekaištingai: abu mokėjimai buvo laikinai sustabdyti, o pareiškėjui išsiųsti aiškūs įspėjimai el. laiškais ir pranešimais. Tačiau pareiškėjas pasirinko šiuos įspėjimus ignoruoti ir atkakliai siekė atlikti pervedimus, o tai rodo didelį jo paties neatsargumą bei aplaidumą. Kadangi bankas ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal pareiškėjo pateiktus nurodymus ir unikalius identifikatorius bei dėjo pastangas susigrąžinti lėšas po to, kai gavo pavėluotą pareiškėjo pranešimą (praėjus pusmečiui), jokių neteisėtų banko veiksmų nebuvo atlikta.

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).

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.*“

Byloje esantys duomenys bei paties pareiškėjo paaiškinimai patvirtina, kad abu Ginčijamus mokėjimus pareiškėjas atliko pats, naudodamasis asmeniniu mobiliuoju įrenginiu ir patvirtindamas juos saugumo bei biometriniais duomenimis. 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.

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.

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.

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. Pareiškėjui buvo pateikti aiškūs, aktyvūs bei konkretūs įspėjimai apie galimą sukčiavimą el. laiškais ir pranešimais programėlėje, taip pat parodytas specialus klausimynas-įspėjimas. Pareiškėjas pripažino, kad matė šiuos įspėjimus, tačiau pasirinko juos ignoruoti, pasitikėdamas nepažįstamų asmenų teiginiais, jog banko įspėjimai tėra konkurencijos rezultatas.

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, Ginčijamus mokėjimus 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 ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti Ginčijamų mokėjimų metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką bankas kreipėsi į lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėją su prašymu grąžinti lėšas, tačiau buvo gautas atsakymas, jog sąskaitoje lėšų nebėra.

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 detalai 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

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.

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