



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-13 Nr. 429-423
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 to, kad pareiškėjo pervesti pinigai (6 370,25 USD) nepasiekė gavėjo Brazilijoje, o gavėjo bankui mokėjimą atmetus, lėšos nebuvo grąžintos į pareiškėjo sąskaitą. Nustatyta, kad bankas tinkamai ir pilna apimtimi įvykdė mokėjimo nurodymą, kadangi pervedimo suma pasiekė gavėjo banko sistemas, o lėšos nebuvo grąžintos iš lėšų gavėjo banko. Atsižvelgiant į tai, kad bankas ėmėsi visų būtinų veiksmų surasti lėšas bei susisiekti su lėšų gavėjo banku, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir įpareigoti banką atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius. Todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. lapkričio 4 d. pareiškėjas inicijavo tarptautinę 6370,25 USD mokėjimo operaciją (toliau – Operacija) lėšų gavėjui *Rancho Novo Acordeones Rancho* (toliau – lėšų gavėjas).

Bankas šią Operaciją įvykdė, o lėšos pasiekė gavėjo banko *Banco do Brasil S.A.* Už šią operaciją bankas pritaikė 34,40 USD komisinį mokestį, o likusią sumą pervedė lėšų gavėjo bankui.

2025 m. lapkričio 7 d. lėšų gavėjo bankas Operaciją atmetė. Pareiškėjui buvo pateikta informacija, kad atmesta suma turėtų grįžti į jo banko sąskaitą per 20 darbo dienų.

2025 m. gruodžio 5 d. Operacijos metu pervestai sumai negrįžus į pareiškėjo sąskaitą, pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu įskaityti atšauktos Operacijos lėšas.

2026 m. sausio 20 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad Operacija sėkmingai buvo įvykdyta, o grąžinimas iš lėšų gavėjo banko pusės dar nėra gautas. Pareiškėjo prašymu bankas taip pat pradėjo Operacijos atšaukimo procedūrą bei tiek per savo partnerį *JPMorgan Chase Bank* (toliau – partneris), tiek per SWIFT sistemą siuntė pranešimus lėšų gavėjo bankui dėl lėšų sugrąžinimo, tačiau arba atsakymai nebuvo gauti, arba buvo pateikiama netiksli informacija, todėl lėšos bankui nebuvo grąžintos.

Bankas priėmė sprendimą, kad lėšų atgauti nepavyko, todėl apie tai informavo pareiškėją. Pareiškėjui buvo rekomenduota tiesiogiai kreiptis į lėšų gavėją ir jo banką.

Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti pervestus pinigus (6 370,25 USD), kurie turėjo būti sugrąžinti gavėjo bankui atmetus mokėjimą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad atlikus tarptautinį pervedimą gavėjas nurodė pinigų negavęs. Patikrinus būseną paaiškėjo, kad pervedimas atmestas gavėjo banko ir turėjo būti grąžintas per 20 darbo dienų. Kadangi praėjo visi numatyti terminai, o bankas negrąžina lėšų motyvuodama tuo, kad Brazilijos bankas neduoda atsakymo, pareiškėjas mano, kad bankas privalo grąžinti jam

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.

priklausančius pinigus.

Bankas atsiliepime ir papildomuose paaiškinimuose nurodė, kad savo įsipareigojimus įvykdė tinkamai ir pilna apimtimi, nes lėšos sėkmingai pasiekė lėšų gavėjo banko sistemas. Kadangi lėšų grąžinimą po atmetimo privalo fiziškai atlikti lėšų gavėjo bankas ta pačia korespondentų grandine, bankas negali atsakyti už gavėjo banko pasyvumą ar atsisakymą bendradarbiauti. Bankas pažymėjo dėjęs maksimalias pastangas lėšoms lokalizuoti (siuntė SWIFT užklausas nuo 2026 m. sausio iki pat 2026 m. liepos mėnesio), tačiau negavo grąžinamų lėšų, todėl neturi teisinio pagrindo į pareiškėjo sąskaitą įskaityti atšauktos Operacijos metu pervestų lėšų arba atlyginti pareiškėjo patirtų nuostolių.

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.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar **bankas pagrįstai atsisakė grąžinti (atlyginti) pareiškėjui Operacijos sumą.***

Kaip matyti, šiuo atveju pareiškėjas teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes lėšos nepasiekė lėšų gavėjo. Be to, pareiškėjo teigimu, Operacija buvo atšaukta, todėl lėšos turėjo grįžti bankui ir jos turėjo būti įskaitytos į pareiškėjo sąskaitą.

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtojui ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Banko privatiems klientams taikomų sąlygų 13 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigus į savo ar kito asmens sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba periodinį mokėjimą „Revolut“ programėlėje, įvesdamas banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiamos lėšos, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – IBAN), toliau vykdant banko nurodymus, bankas gali paprašyti papildomos informacijos.

Kaip matyti, šiuo atveju pareiškėjas neginčija inicijavęs Operaciją ir davęs sutikimą ją vykdyti, tačiau teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes lėšos nepasiekė lėšų gavėjo, o vėliau ją atšaukus lėšos nebuvo grąžintos į pareiškėjo sąskaitą. Ginčo dėl Operacijos vykdymo pagal pareiškėjo nurodytus unikalius identifikatorius nėra.

Bankas teigia, kad tinkamai įvykdė Operaciją ir jos lėšos pasiekė gavėjo banką. Bankas pateikė Operacijos sekimo informaciją, kurioje nurodoma, kad po Operacijos iniciavimo lėšos pasiekė lėšų gavėjo banko sąskaitą, tačiau Operaciją buvo atmesta, o lėšos nebuvo grąžintos nei bankui, nei jo partneriui.

Lietuvos banko vertinimu, iš ginčo byloje abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo inicijuota Operacija 2025 m. lapkričio 4 d. buvo sėkmingai apdorota banke ir per tarpininkus pasiekė lėšų gavėjo banką. Iš pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad lėšos buvo įskaitytos lėšų gavėjo banko sąskaitoje. 2025 m. lapkričio 7 d. Operacija buvo atmesta, tačiau lėšos nebuvo gražintos nei bankui, nei jo partneriui. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas tinkamai įvykdė savo įsipareigojimus, t. y. įvykdė Operaciją, o lėšos sėkmingai buvo įskaitytos lėšų gavėjo banko sąskaitoje.

Vertinant banko veiksmus po to, kai Operacija buvo atmesta, pažymėtina, kad byloje esantys duomenys patvirtina, kad bankas po pareiškėjo kreipimosi operatyviai inicijavo SWIFT Operacijos atšaukimo procedūrą (nuo 2026 m. sausio iki 2026 m. liepos mėn.). Tiek bankas, tiek ir jo partneris ne kartą kreipėsi į lėšų gavėjo banką su reikalavimu gražinti lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad nei lėšų gavėjo bankas, nei jo korespondentas į siunčiamas užklausas bei raginimus neatsakė iš lėšų negrąžino.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad tiek Operacijos sekimo duomenys, tiek susirašinėjimas su Operacijos vykdymo procese dalyvavusiais mokėjimo paslaugų teikėjais patvirtina, jog bankas, vykdydamas pareiškėjo autorizuotą Operaciją pagal bankui pateiktus unikalios identifikacijos per savo partnerį išsiuntę Operacijos lėšas į lėšų gavėjo banką, gavėjo bankas jas gavo, o atšaukus Operaciją bankas dėjo pastangas tam, kad lėšos būtų sugrąžintos pareiškėjui. Svarbu pažymėti, kad byloje nėra pateikta jokių objektyvių duomenų, kad Operacija būtų gražinta bankui, ar jo partneriui. Taigi, visi šie veiksmai ir turimi duomenys patvirtina, kad bankas visus veiksmus atliko tinkamai, tačiau lėšų atgauti nepavyko.

Pažymėtina, kad teisės aktai nenustato pareigos mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atlyginti tinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumos. Nenustačius neteisėtų banko veiksmų, taip pat nesant objektyvių duomenų dėl pareiškėjos patirtos žalos, vykdamas Operaciją, nėra pagrindo spręsti dėl civilinės atsakomybės bankui taikymo, nesant būtinų civilinės atsakomybės sąlygų sudėties.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl Operacijos sumos gražinimo (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 detaliam 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 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

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.