



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-13 Nr. 429-422
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl pareiškėjos reikalavimo įpareigoti banką grąžinti 2 530,00 USD už atmestą mokėjimo operaciją, kurios lėšos nebuvo sugrąžintos į pareiškėjos sąskaitą. Nustatyta, kad bankas tinkamai įvykdė mokėjimo nurodymą ir lėšos pasiekė gavėjo banko sistemą, o vėliau, gavus pranešimą apie gavėjo banko atliktą mokėjimo atmetimą, dėjo maksimalias pastangas (inicijavo SWIFT atšaukimo procedūras bei pakartotines užklausas), tačiau lėšos nebuvo grąžintos dėl gavėjo ir jo korespondentinių bankų nebendradarbiavimo. Kadangi banko veiksmuose nebuvo nustatyta jokių neteisėtų veiksmų, pareiškėjos reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. gruodžio 6 d. pareiškėja inicijavo tarptautinę 2 530 USD mokėjimo operaciją (toliau – Operacija) lėšų gavėjui *Walts Tours Safaris* (toliau – lėšų gavėjas).

Bankas šią Operaciją įvykdė, o lėšos pasiekė gavėjo banko *Equity Bank (Kenya)* korespondentinę sąskaitą *Citibank N.A.* Lėšų gavėjo bankas atmetė Operaciją dėl duomenų nesutapimo su galutiniu klientu, tačiau lėšų atgal į pareiškėjos banko sąskaitą negrąžino.

Pareiškėja 2026 m. sausio 5 d. kreipėsi į banką, pranešdama, kad gavėjas lėšų negavo, o Operacija buvo atmesta. Pareiškėjos prašymu bankas 2026 m. sausio 20 d. pradėjo Operacijos atšaukimo procedūrą bei tiek per savo partnerį *JPMorgan Chase Bank* (toliau – partneris), tiek per SWIFT sistemą siuntė pranešimus lėšų gavėjo bankui bei jo korespondentui dėl lėšų sugrąžinimo, tačiau jokio atsakymo negavo. Tiek bankas, tiek jo partneris siuntė pakartotines užklausas dėl lėšų grąžinimo, tačiau atsakymo taip pat negavo.

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

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

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja prašo įpareigoti banką grąžinti jos atliktos ir atmestos Operacijos sumą arba atlyginti jos patirtus nuostolius.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad bankas netinkamai vykdė Operacijos atšaukimo procedūrą, nesugebėjo užtikrinti lėšų sugrąžinimo po to, kai Operacija buvo atmesta lėšų gavėjo banko, todėl privalo atlyginti jai patirtus nuostolius – Operacijos metu pervestą sumą.

Bankas atsiliepime prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti. Bankas nurodo, kad Operaciją įvykdė tinkamai ir laiku pagal pareiškėjos nurodytus unikalius identifikatorius, o lėšos pasiekė lėšų gavėjo banką. Bankas pabrėžia, kad po to, kai buvo informuotas apie Operacijos atmetimą, jis

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.

ėmėsi visų įmanomų priemonių ir dėjo maksimalias pastangas susigražinti lėšas (inicijavo SWIFT lėšų gražinimo procedūrą, siuntė pakartotinius pranešimus), tačiau lėšų susigražinti nepavyko, nes nei lėšų gavėjo bankas, nei jo korespondentas nebendradarbiavo. Dėl šios priežasties bankas nurodo, kad visus veiksmus atliko tinkamai, todėl neturi pareigos atlyginti pareiškėjos 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.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

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 gražinti (atlyginti) pareiškėjai Operacijos sumą.***

Kaip matyti, šiuo atveju pareiškėja teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes lėšos nepasiekė lėšų gavėjo. Be to, pareiškėjos teigimu, Operacija buvo atšaukta, todėl lėšos turėjo grįžti bankui ir jos turėjo būti įskaitytos į pareiškėjos 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 pareiškėja neginčija inicijavusi Operaciją ir davusi sutikimą ją vykdyti, tačiau teigia, kad Operacija nebuvo tinkamai įvykdyta, nes lėšos nepasiekė lėšų gavėjo, o vėliau ją atšaukus lėšos nebuvo gražintos į pareiškėjos sąskaitą. Ginčo dėl Operacijos vykdymo pagal pareiškėjos 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 inicijavimo lėšos pasiekė lėšų gavėjo korespondento banko sąskaitą, tačiau Operacija buvo atmesta, o lėšos nebuvo gražintos nei bankui, nei jo partneriui.

Lietuvos banko vertinimu, iš ginčo byloje abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad 2025 m. gruodžio 6 d. pareiškėjo inicijuota Operacija buvo sėkmingai apdorota banke ir per tarpininkus pasiekė lėšų gavėjo banką. Iš pateiktų objektyvių duomenų matyti, kad lėšos buvo įskaitytos lėšų gavėjo korespondento sąskaitoje 2025 m. gruodžio 9 d., o lėšų gavėjo bankas lėšas

sulaikė. 2025 m. gruodžio 16 d. Operacija buvo atmesta, tačiau lėšos nebuvo grąžintos 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 korespondento sąskaitoje.

Vertinant banko veiksmus po to, kai Operacija buvo atmesta, pažymėtina, kad byloje esantys duomenys patvirtina, kad bankas po pareiškėjos kreipimosi operatyviai inicijavo SWIFT Operacijos atšaukimo procedūrą. Tiek bankas, tiek ir jo partneris iki pareiškėjai kreipiantis į Lietuvos banką bei ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu ne kartą kreipėsi tiek į lėšų gavėjo banką, tiek į jo korespondentą su reikalavimais grąžinti lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad nei lėšų gavėjo bankas, nei jo korespondentas į siunčiamas užklausas bei raginimus neatsakė ir 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 pareiškėjos autorizuotą Operaciją, pagal bankui pateiktus unikalios identifikatorius per savo partnerį išsiuntė Operacijos lėšas į lėšų gavėjo banką, gavėjo bankas jas gavo, o atšaukus Operaciją bankas dėjo pastangas, kad lėšos būtų sugrąžintos pareiškėjai. Taigi, visi šie veiksmai 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, vykdam Operaciją, nėra pagrindo spręsti dėl civilinės atsakomybės bankui taikymo, nesant būtinų civilinės atsakomybės sąlygų.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl Operacijos sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos 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 pareiškėjos 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.