LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X.X. IR *REVOLUT SECURITIES EUROPE UAB* GINČO NAGRINĖJIMO

2026-11-11 Nr. 429-488
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėjas) *ir Revolut Securities Europe UAB* (toliau – bendrovė).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl bendrovės pareigos atlyginti pareiškėjui nuostolius, kuriuos jis teigia patyręs negalėdamas prisijungti prie savo investicinės sąskaitos ir naudotis investicinėmis paslaugomis. Nustatyta, kad pareiškėjas negalėjo prisijungti prie sąskaitos dėl jo naudojamame mobiliajame įrenginyje kilusių techninių kliūčių, neleidusių užbaigti privalomos tapatybės patvirtinimo procedūros. Bendrovė pareiškėjo sąskaitai prieigos apribojimų nebuvo taikiusi, o pavedimai dėl CFD pozicijų pagal šalių sutartį galėjo būti teikiami tik per bendrovės prekybos platformą. Nenustačius neteisėtų bendrovės veiksmų ir neįrodžius visų būtinųjų civilinės atsakomybės sąlygų, konstatuota, kad nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą atlyginti 5 000 Eur nuostolius.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. vasario 3 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovės pagalbos tarnybą, nurodydamas, kad, pamiršęs prisijungimo slaptažodį, negali prisijungti prie savo „Revolut" sąskaitos, įskaitant investicinę sąskaitą, ir naudotis investicinėmis paslaugomis, susijusiomis su finansiniais susitarimais dėl skirtumų (toliau – CFD). Bendrovės darbuotojui paprašius, pareiškėjas pateikė savo tapatybės dokumento nuotraukas ir asmenukę tapatybei patvirtinti, taip pat informavo apie pasikeitusį telefono numerį ir tapatybės dokumentą. Vis dėlto pareiškėjas nurodė, kad dėl techninių kliūčių, susijusių su „iOS" operacinės sistemos mikrofono leidimais, jam nepavyko užbaigti tapatybės patvirtinimo procedūros ir atkurti prieigos prie sąskaitos.

Tą pačią dieną pareiškėjas pateikė bendrovei skundus dėl negalėjimo prisijungti prie investicinės sąskaitos ir pateikti pavedimų dėl finansinių priemonių. 2026 m. vasario 6 d. bendrovė pareiškėjui paaiškino, kad pavedimai dėl finansinių priemonių gali būti teikiami, keičiami ir vykdomi, o investicinės pozicijos uždaromos tik per bendrovės prekybos platformą, todėl kitais komunikacijos kanalais pateiktų pavedimų bendrovė negali priimti.

Pareiškėjas, nesutikdamas su bendrovės paaiškinimais, kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Atlyginti 5 000 Eur nuostolius, patirtus dėl to, kad pareiškėjas negalėjo prisijungti prie savo „Revolut" sąskaitos ir naudotis investicinėmis paslaugomis[2].

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad dėl prarastos galimybės prisijungti prie savo „Revolut" sąskaitos

---

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

[2] Pareiškėjo prašyme nurodomas ginčo reikalavimas: „Full financial compensation in the amount of €5,000.00 (Five Thousand Euros) covering all direct financial losses,consequential damages, professional reputational harm, and the severe inconvenience described above."

ir naudotis bendrovės teikiamomis paslaugomis patyrė turtinių ir neturtinių nuostolių. Pareiškėjo teigimu, prieigos prie sąskaitos apribojimo laikotarpiu jis negalėjo valdyti, apsidrausti nuo rizikos ar uždaryti turėtos finansinių susitarimų dėl skirtumų (CFD) pozicijos, todėl galėjo patirti nuostolių dėl rinkos svyravimų, priverstinio pozicijų uždarymo ir taikytų finansavimo mokesčių. Pareiškėjas nurodo, kad maždaug du mėnesius negalėjo disponuoti savo lėšomis ir priimti investicinių sprendimų, todėl patyrė finansinių sunkumų ir prarado galimybes gauti investicinę grąžą. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašo atlyginti dėl prarastos galimybės naudotis sąskaita ir investicinėmis paslaugomis patirtus nuostolius, kurių tikslų dydį, jo teigimu, bus galima nustatyti atkūrus prieigą prie sąskaitos.

Bendrovė atsiliepime nurodė, kad pareiškėjo negalėjimas prisijungti prie „Revolut" mobiliosios programėlės ir per ją pasiekiamos investicinės sąskaitos yra susijęs su techninėmis kliūtimis pareiškėjo naudojamame mobiliajame įrenginyje, o ne su bendrovės taikomais sąskaitų apribojimais. Bendrovė pažymi, kad pareiškėjo pagrindinei ir investicinei sąskaitoms nėra taikomi jokie papildomi prieigos ribojimai.

Bendrovės teigimu, pareiškėjui nepavyksta užbaigti tapatybės patvirtinimo procedūros, nes jo naudojamame telefone „iPhone 13 Pro" nesuteikiamas leidimas programėlei naudotis mikrofonu, būtinu biometriniam tapatybės patikrinimui atlikti. Bendrovė laikosi pozicijos, kad nėra atsakinga už pareiškėjo mobiliojo įrenginio techninius sutrikimus ir dėl jų prarastą galimybę naudotis programėle, todėl prašo pareiškėjo reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bendrovei kyla pareiga atlyginti pareiškėjo prašomus nuostolius.***

Pareiškėjas teigia, kad dėl bendrovės neteisėtų veiksmų negalėjo naudotis savo investicine sąskaita ir dėl to patyrė nuostolių. Pareiškėjas savo patirtus nuostolius įvardija kaip tiesioginius turtinius nuostolius ir netiesioginę žalą.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą, civilinė atsakomybė atsiranda tada, kai nustatytos visos jos sąlygos: neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos, žalą padariusio asmens kaltė[3] (Civilinio kodekso 6.246, 6.247, 6.248, 6.249 straipsniai).

Nagrinėjamo ginčo atveju nustatyta, kad bendrovė nebuvo pareiškėjui apribojusi galimybės naudotis savo investicine sąskaita, o pareiškėjo negalėjimas pasinaudoti bendrovės paslaugomis buvo susijęs su techninėmis kliūtimis pareiškėjo naudojamame mobiliajame įrenginyje, o ne su bendrovės veiksmais.

Lietuvos banko Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros departamentas išnagrinėjo pareiškėjo skundą dėl pareiškėjo negalėjimo naudotis bendrovės paslaugomis ir 2026 m. kovo 18 d. pareiškėjui pateikė atsakymą Nr. 2026/S12-1377, kuriame paaiškino, kad Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjo ir bendrovės pateiktus paaiškinimus, nustatė, kad pareiškėjas negalėjo prisijungti prie savo sąskaitos dėl neužbaigtos tapatybės patvirtinimo procedūros, nes pareiškėjo naudojamame mobiliajame įrenginyje buvo techninių kliūčių, dėl kurių nebuvo galima atlikti biometrinio tapatybės patikrinimo. Lietuvos bankas pažymėjo, kad, pagal Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo 9 straipsnį, finansų įstaigos privalo tinkamai nustatyti ir patikrinti kliento tapatybę, o negalėdamos įgyvendinti

[3] Verslininkui kyla atsakomybė be kaltės (CK 6.256 straipsnio 4 dalis).

kliento tapatybės nustatymo reikalavimų, vadovaujantis šio straipsnio 18 dalimi, negali vykdyti operacijų ar tęsti dalykinių santykių. Todėl bendrovė negalėjo suteikti pareiškėjui prieigos prie sąskaitos, kol nebuvo tinkamai užbaigta jo tapatybės patvirtinimo procedūra.

Dėl pareiškėjo reikalavimo uždaryti atvirą finansinių susitarimų dėl skirtumų (CFD) poziciją Lietuvos bankas pažymėjo, kad, pagal bendrovės CFD prekybos sąlygų 8 punktą, pavedimai gali būti teikiami tik per bendrovės prekybos platformą.

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, nėra pagrindo manyti, kad bendrovė, nesuteikdama pareiškėjui prieigos prie sąskaitos neužbaigus tapatybės patvirtinimo procedūros ir atsisakydama priimti pavedimą uždaryti CFD poziciją ne per prekybos platformą, būtų pažeidusi finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas negalėjo prie savo investicinės sąskaitos prisijungti ir naudotis bendrovės paslaugomis dėl bendrovės neteisėtų veiksmų. Neįrodžius civilinės atsakomybės sąlygų viseto buvimo, nėra pagrindo laikyti, kad bendrovei kyla pareiga mokėti pareiškėjui jo prašomą sumą kaip nuostolių atlyginimą.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bendrovei kyla pareiga pareiškėjui atlyginti žalą – 5 000 Eur.

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) teiginį.[4]

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.