



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-09-25 Nr. 429-379
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 banko sprendimo netęsti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros pagal bankomate negautų grynujų pinigų kategoriją. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių VISA pagrindinių taisyklių ir VISA produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – VISA taisyklės) sąlygų ir pagrįstai pripažino lėšų grąžinimo procedūrą pralaimėta, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. balandžio 27 d. pareiškėja, naudodamasi banko išduota *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) atliko grynujų pinigų (2 000 Eur) išėmimo iš *Euronet* bankomato operaciją (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

2025 m. balandžio 28 d. banke buvo užregistruotas pareiškėjos prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros (dėl ginčijamos mokėjimo operacijos) inicijavimo. Prašymo pagrindu bankas inicijavo ginčą su bankomato operatoriumi, gavo iš jo dokumentus apie ginčijamą mokėjimo operaciją, juos įvertinęs, lėšų grąžinimo procedūros nebetęsė ir užfiksavo ją kaip pralaimėtą. Apie priimtą sprendimą 2025 m. gegužės 16 d. buvo informuota pareiškėja.

Pareiškėja su banko sprendimu nesutiko, apie tai ne kartą informavo banką per banko programėlės gyvo pokalbio funkciją, teikė skundus ir reikalavo grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, tačiau bankas pareiškėjos skundų netenkino.

Todėl pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti bankui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas ir bankomato pritaikytą grynujų pinigų išėmimo mokestį.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodė, kad, nors ginčijamos mokėjimo operacijos metu bankomatas grynujų pinigų neišdavė, lėšos iš jos sąskaitos buvo nurašytos. Pasak pareiškėjos, tai, kad gryniesiems pinigais nebuvo išduoti, jai patvirtino ir bankomato operatorius *Euronet*. Pareiškėjos vertinimu, bankas nepagrįstai nutraukė lėšų grąžinimo procedūrą, todėl prašė grąžinti nurašytas lėšas.

Bankas paaiškino, kad, gavęs pareiškėjos prašymą grąžinti lėšas, inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą ir kreipėsi į bankomato operatorių *Euronet*. Pasak banko, bankomato operatorius pateikė bankomato veiklos duomenis, rodančius, kad pinigai buvo sėkmingai išduoti, todėl nebuvo pagrindo tęsti ginčą pagal *Visa* taisykles. Banko vertinimu, ginčas buvo pagrįstai užbaigtas kaip pralaimėtas, todėl pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas.

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.

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*.

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

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai pripažino, kad lėšų grąžinimo procedūra baigėsi nesėkmingai.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant VISA organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja VISA taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal VISA taisyklės vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir kitos mokėjimo operacijoje dalyvaujančios šalies. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikydamasis VISA taisyklių nuostatų. VISA taisyklėse³ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir (arba) kitus su ja susijusius veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, VISA organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka VISA taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo pateiktas pagal bankomate negautų grynųjų pinigų kategoriją. Šios kategorijos mokėjimų ginčijimo sąlygos įtvirtintos VISA taisyklių 11.10.10 papunktyje. Pagal VISA taisyklių 11.10.10.1 ir 11.10.10.2 papunkčius, mokėjimo operacija gali būti ginčijama, kai kortelės turėtojas bankomate negavo grynųjų pinigų arba gavo tik dalį prašytos sumos. Tokiu atveju gali būti ginčijama visa neišduota suma arba jos dalis.

Gavęs pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymą, bankas Visa taisyklėse nustatyta tvarka inicijavo ginčą dėl ginčijamos mokėjimo operacijos. Bankomato operatorius su lėšų grąžinimu nesutiko ir pateikė bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašą, jo duomenimis, grynųjų pinigų išdavimo operacija buvo įvykdyta sėkmingai. Iš pateikto išrašo matyti, kad bankomatas paruošė grynuosius pinigus išduoti, pateikė 40 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, t. y. iš viso 2 000 Eur, ir po vienos sekundės užfiksavo jų paėmimą.

Nors pareiškėja teigė, kad bankomato operatorius jai telefonu patvirtino, jog ginčijamos mokėjimo operacijos metu gryniesi pinigai nebuvo išduoti, pareiškėjos pateikti duomenys šio teiginio nepatvirtina. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjos nurodyta iš Euronet gauta informacija apie nesėkmingą 2 000 Eur grynųjų pinigų išėmimo operaciją greičiau buvo susijusi su mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini), o ne ginčijamai mokėjimo operacijai naudota mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini). Be to, pati pareiškėja susirašinėjime su banku nurodė, kad nesėkmingą grynųjų pinigų išėmimo operaciją mėgino atlikti mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) bekontaktiniu būdu. Kita vertus, bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys rodo, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta kortele Nr. (duomenys

³ Citata iš Visa taisyklių: „An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules.“

neskelbtini), įdedant kortelę į bankomatą ir operaciją patvirtinant PIN kodu. Taigi turimi duomenys nesudaro pagrindo teigti, kad bankomato operatoriaus pateikta informacija apie neišduotus grynuosius yra susijusi su ginčijama mokėjimo operacija ir leidžia ją sieti su kita mokėjimo operacija, kurią bandyta atlikti kortelę pateikiant bekontakčiu būdu ir kuri nebuvo sėkminga dėl viršyto grynujų pinigų išėmimo limitu (dėl jos ginčo nėra).

Konstatuotina, kad bankas, gavęs ir įvertinęs bankomato operatoriaus pateiktus duomenis apie ginčijamą mokėjimo operaciją, pagrįstai nusprendė ginčo pagal *Visa* taisykles nebetęsti ir nepradėti *Visa* taisyklių 11.2.3 papunktyje apibrėžtos išankstinio arbitražo⁴ procedūros. Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys rodė, kad 2 000 Eur grynaisiais buvo pateikti ir paimti, o bankas neturėjo šių duomenis paneigiančių įrodymų, todėl ginčas pagrįstai buvo užbaigtas kaip pralaimėtas⁵, o bankas lėšų grąžinimo procedūros nebetęsė.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas, nutraukdamas lėšų grąžinimo procedūrą, veikė netinkamai, todėl 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) teiginį⁶.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

⁴ Angl. Pre-arbitration.

⁵ Angl. lost.

⁶ 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.