



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-01-15 Nr. 429-7  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2024 m. rugsėjo 30 d. – spalio 6 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke *Visa* mokėjimo kortele buvo atlikti 43 mokėjimai lėšų gavėjai „CryptoYeah“/„Kunava“ (toliau – gavėja), kurių bendra vertė 1 364 EUR (toliau – ginčijami mokėjimai).

2024 m. spalio 6 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą dėl ginčijamų mokėjimų.

Bankui atsisakius taikyti lėšų gražinimo procedūrą ir negražinus pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumos, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš jo sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurių atlikti jis nedavė sutikimo. Pareiškėjas nepaaiškino ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybių, tik teigė, kad bankas neprašė jo patvirtinti ginčijamų mokėjimų nei SMS žinutėmis, nei *3D Secure* pranešimais, todėl turėjo nevykdyti ginčijamų mokėjimų ir lėšų nepervesti gavėjai. Kadangi to nepadarė, turi tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų gražinimo prašymus ir (arba) pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų sumą – 1 364 EUR.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis Privatiems klientams taikomomis sąlygomis (toliau – Sąlygos), todėl pareigos gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas bankas neturi.

Bankas pažymėjo, kad, jo vidinių sistemų duomenimis, neužfiksuota jokių trečiųjų asmenų veiksmų, dėl kurių tretieji asmenys galėjo įgyti teisę pareiškėjo mokėjimo priemone naudotis kaip sava. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas bankui nebuvo pranešęs nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelės praradimą. Priešingai, bankas nustatė, kad prie pareiškėjo sąskaitos ir (arba) programėlės buvo jungiamasi tik paties pareiškėjo autorizuotu mobiliuoju įrenginiu, o mėginimas prisijungti iš kitų, pareiškėjui nepriklausančių įrenginių nebuvo fiksuotas.

Bankas taip pat pažymėjo neatmetantis tos galimybės, kad ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti paties pareiškėjo didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui. Paaiškindamas, kodėl ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo taikoma lėšų gražinimo procedūra pagal *Visa* organizacijos produktų ir paslaugų vadove (toliau – *Visa* taisyklės)<sup>1</sup> nustatytas taisykles, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai netenkina šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima.

Siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. 2025 m. sausio 7 d. pareiškėjas nurodė, kad tiesiogiai netapo sukčių auka, nes negavo jokių apgaulingų pranešimų ir (ar) nesusidūrė su jokiais bandymais sukčiauti. Pareiškėjas teigia niekada nesidalinęs savo asmeniniais duomenimis, kortelės duomenimis ar PIN kodu su jokia trečiaja šalimi, jo „saugumo praktika“ apima nereaguoti į nepageidaujamus pranešimus ir savo duomenis laikyti konfidencialiai. Pareiškėjas dar kartą nurodė, kad ginčijami

<sup>1</sup> <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

mokėjimai buvo atlikti be jo autorizacijos, nes nebuvo patvirtinti SMS arba *3D Secure* protokolais. Pareiškėjo nuomone, banko Sąlygose ir *Visa* politikoje pabrėžiamas tokių priemonių naudojimas operacijų saugumui, tačiau į jo registruotą įrenginį jam nebuvo išsiųsta jokių patvirtinimo užklausų. Tai, pareiškėjo teigimu, rodo galimą banko taikomų saugumo priemonių ar mokėjimo proceso pažeidimą.

#### 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. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo tenkinti lėšų gražinimo prašymus arba gražinti pareiškėjui jo mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia pats mokėjimo operacijų neinicijavęs. Be to, pareiškėjas teigia, kad nebuvo praradęs savo mokėjimo kortelės.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą; 3) bankas pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu tenkinti lėšų gražinimo prašymus pagal Visa taisykles.*

#### 1. Dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Nors pareiškėjas neigė pats atlikęs ginčijamus mokėjimus, byloje turimų duomenų visuma nesudaro objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir autorizuoti be jo žinios, valios, sutikimo arba kitokio dalyvavimo.

Pirma, pareiškėjas nepateikė jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad iki atliekant ginčijamus mokėjimus jis būtų susidūręs su kokiomis nors situacijomis, kurių metu iš jo būtų perimta prieiga prie jo banko sąskaitos, išvilioti prisijungimo prie šios sąskaitos ir (arba) kiti duomenys.

Antra, prie pareiškėjo sąskaitos banke nebuvo bandyta jungtis ir (arba) prisijungta iš kitų, negu pareiškėjas įprastai naudojo, įrenginių, t. y. visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti pareiškėjo išmaniuoju telefonu. Duomenų, kad į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę techniniai trikdžiai, dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausančių aplinkybių būtų įgiję galimybę kitaip prisijungti prie pareiškėjo sąskaitos, byloje neturima.

Trečia, ginčijami mokėjimai buvo atlikti per programėlę „Revolut“ (toliau – Programėlė) iš pareiškėjui priklausančio išmaniojo telefono. Prie Programėlės jungtasi naudojant tik pareiškėjui žinomą slaptažodį. Duomenų, kad ginčijamų mokėjimų atlikimo dieną pareiškėjas būtų praradęs savo išmanųjį telefoną ir (arba) perdavęs jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pats pareiškėjas.

Ketvirta, pareiškėjas neneigė, kad ginčijamų mokėjimų atlikimo laikotarpiu, t. y. nuo 2024 m. rugsėjo 30 d. iki spalio 6 d., jungėsi prie Programėlės, tačiau teigė, jog ginčijamų mokėjimų neatliko. Pastebėtina, kad iš banko pateiktų vidaus sistemų išrašų matyti, jog ginčijamų mokėjimų atlikimo laikotarpiu Programėle ir būtent iš pareiškėjo išmaniojo telefono buvo nuolat nepertraukiamai ir aktyviai naudotasi, atlikta ir daug kitų mokėjimo operacijų, kurių pareiškėjas nenurodė kaip ginčijamų.

Penkta, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas nurodė neatlikęs ginčijamų mokėjimų ir

nieko apie juos nežinąs, bankas atliko techninių duomenų analizę siekdamas nustatyti, ar aktualiu laikotarpiu pareiškėjas nesinaudojo asmenine mokėjimo sąskaita, ir duomenis pateikė Lietuvos bankui. Remiantis banko vidinių sistemų išplėstine informacija apie pareiškėjo asmeninėje mokėjimo sąskaitoje atliktus veiksmus (angl. *data logs*), buvo nustatyta, jog: 1) pareiškėjas prieš atlikdamas pirmąjį ginčijamą mokėjimą mobiliojoje programėlėje buvo atsidaręs skiltį „mokėjimo kortelės“, peržiūrėjo kortelių „priekį-galą“ bei kopijavo duomenis. Analogiški veiksmai buvo atliekami vykdant visus ginčijamus mokėjimus; 2) prieš atlikdamas tam tikrą kiekį ginčijamų mokėjimų, pareiškėjas kortele per mobiliąją programėlę papildydavo asmeninę mokėjimo sąskaitą (angl. *Top-ups*) beveik analogiška inicijuotiems ginčijamiems mokėjimams lėšų suma; 3) atlikdamas ginčijamus mokėjimus pareiškėjas patikrindavo atliktų mokėjimų operacijų istorijos skiltį. Taigi, nustatyti faktai patvirtino, jog pareiškėjas atlikdamas ginčijamus mokėjimus ne tik aktyviai naudojosi asmenine mokėjimo sąskaita, tačiau ir periodiškai papildydavo mokėjimo sąskaitą suma, atitinkančia ginčijamų mokėjimų sumą, bei tikrino mokėjimo operacijų istoriją.

Sprendžiant, ar ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, ar ne, remtis vien tik subjektyviais pareiškėjo teiginiais, kad ginčijamus mokėjimus atliko ne jis, o į jo sąskaitą neteisėtai įsilaužę tretieji asmenys, nors banko pateikti Lietuvos bankui duomenys akivaizdžiai tą paneigia, Lietuvos banko nuomone, būtų nepagrįsta, ypač atsižvelgiant į tai, kad pirmiau nurodytų savo teiginių pareiškėjas jokiais objektyviais įrodymais nepagrindė.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimą išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.<sup>2</sup>

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl toliau šiame sprendime šie mokėjimai bus laikytini autorizuotais.

## 2. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas

Autorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo atveju mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas neturi imperatyvios pareigos gražinti mokėtoju jų sumų, išskyrus Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatytus lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo atvejus, kurie šio ginčo aplinkybėmis nėra aktualūs, nes ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti tiesiogiai iš pareiškėjo banko sąskaitos.

Nagrinėjamu atveju kitais negu Mokėjimų įstatymo 41 straipsnyje nustatyti atvejais banko pareiga gražinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos banko nuomone, galėtų kilti tik tada, jeigu būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausančių aplinkybių ginčijamų mokėjimų neįvykdė, juos įvykdė netinkamai ir (arba) nepagrįstai neatšaukė jų vykdymo.

Kaip nurodyta pirmiau, bankui pateikti mokėjimo nurodymai vykdyti ginčijamus mokėjimus atitiko šalių sutartas sąlygas. Teisės aktai nedraudžia pareiškėjui ar kitiems banko klientams naudotis lėšų gavėjo paslaugomis ir tuo tikslu atlikti jam mokėjimus. Taigi, priimdamas mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti juos vykdyti bankas neturėjo, todėl, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, turėjo juos įvykdyti.

Pagrindo teigti, kad bankas neįvykdė ginčijamų mokėjimų ir (arba) juos įvykdė netinkamai, nenustatyta. Kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas tokio pobūdžio pretenzijų bankui taip pat nereiškė.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informacija, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamus mokėjimus, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas.

### 3. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal Visa taisykles

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl ginčijamų mokėjimų, o jei tai neįmanoma, atlyginti jo patirtą žalą. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkino pareiškėjo pateiktų lėšų grąžinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortele. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *Visa* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo.

Remiantis aktualiomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu (angl. *fraud*)<sup>3</sup>, mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme.

Kaip minėta pirmiau, nors pareiškėjas kategoriškai neigė atlikęs bet kokius veiksmus, galėjusius lemti ginčijamų mokėjimų atlikimą, tačiau byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir banko pateikti objektyvūs įrodymai liudija, kad be paties pareiškėjo aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo ginčijami mokėjimai nebūtų buvę atlikti, todėl laikoma, kad jie buvo tinkamai patvirtinti šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka, o tai yra pagrindas atsisakyti taikyti *Visa* taisyklėse numatytą lėšų grąžinimo procedūrą.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos taisykles procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės 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<sup>4</sup>.

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

<sup>3</sup> *Visa* organizacijos taisyklių 699–720 psl.

<sup>4</sup> 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.

turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis