



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-02-25 Nr. 429-42  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:**

Pareiškėjas 2023 m. spalio 31 d. – 2024 m. balandžio 9 d. atliko dvylika mokėjimo operacijų, kurių bendra suma – 567 255,76 NOK ir 7650,00 EUR (toliau – ginčijami mokėjimai), skirtingiems<sup>1</sup> lėšų gavėjams. Trys ginčijami mokėjimai<sup>2</sup> buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis, likusios mokėjimo operacijos atliktos kaip kredito pervedimai. Pareiškėjas nurodė, kad visų ginčijamų mokėjimų naudos gavėjas buvo įmonė „E-secure“.

2023 m. lapkričio 6 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl jo sąskaitai pritaikytų apribojimų. Vieno iš pareiškėjo atliekamų ginčijamų mokėjimų įvykdymas buvo sustabdytas, bankui įtariant, kad pareiškėjas galėjo tapti sukčiavimo auka. Bankas atkreipė pareiškėjo dėmesį į galimai įtartiną pobūdžio mokėjimo operacijas, uždavė jam tikslinius klausimus, o pareiškėjas savo ruožtu patvirtino, kad atsisiuntė ir savo įrenginyje įdiegė trečiųjų asmenų ekrano dalinimosi programėlę „AnyDesk“ ir kad jam buvo pasiūlyta susikurti „Revolut“ sąskaitą investavimo tikslais. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad perka kriptovaliutas. Bankas ėmėsi papildomų saugumo priemonių, paprašė pareiškėjo pašalinti „AnyDesk“ programėlę bei pasikeisti slaptažodžius. Bankui įsitikinęs, kad pareiškėjo sąskaita saugi, 2024 m. gruodžio 13 d. jai taikyti apribojimai buvo pašalinti, o pareiškėjas apie tai atitinkamai informuotas tą pačią dieną.

2024 m. gruodžio 14 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką dėl investicinio sukčiavimo. Pareiškėjas nurodė, kad lėšų gavėjams *Coinsdrom.com*, *Binance* ir *Bifinity* atliktais ginčijamais mokėjimais pervestos lėšos atiteko sukčiams. Kadangi minėti ginčijami mokėjimai buvo atlikti mokėjimo kortelėmis, pareiškėjas patvirtino pateikęs dėl jų lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus, tačiau dėl informacijos trūkumo jie buvo atmesti (angl. *anceled*), o pareiškėjas informuotas apie tai 2024 m. gegužės 29 d. ir birželio 6 d.

2024 m. kovo 27 d. banko vidinė saugos sistema identifikavo dar vieną ginčijamą mokėjimą<sup>3</sup> kaip įtartiną, jį sustabdė ir pateikė pareiškėjui papildomų klausimų bei inicijavo susirašinėjimą su juo per banko programėlę. Pareiškėjas patvirtino, kad šį ginčijamą mokėjimą atliko investavimo tikslais ir niekas jo nevertė taip elgtis, todėl minėtas mokėjimas buvo įvykdytas.

2024 m. gegužės 24 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad tapo investicinio sukčiavimo auka, todėl prašė padėti susigražinti prarastas lėšas iš sukčių, t.y. atlyginti jo patirtus nuostolius. Bankas pradėjo vidinį tyrimą ir, gavęs papildomos informacijos iš pareiškėjo apie ginčijamus mokėjimus, atliktus mokėjimo kortelėmis, pakartotinai pateikė ir lėšų gražinimo prašymus. Vis dėlto minėti prašymai buvo atmesti, nes visi ginčijami mokėjimai, kurie buvo

<sup>1</sup> *Coinsdrom.com*, *Binance*, *Revolut Ramp* ([www.revolut.com/\\*London](http://www.revolut.com/*London)), *Transak* (*transak.com*), *Trasak Limited*.

<sup>2</sup> 2023 m. spalio 31 d. 19 026,27 NOK ginčijamas mokėjimas *Visa* mokėjimo kortele Nr. \*2254 lėšų gavėjai *Coinsdrom.com*, 2023 m. lapkričio 3 d. 29 062,56 NOK ginčijamas mokėjimas *Visa* mokėjimo kortele Nr. \*2254 lėšų gavėjai *Binance*, 2024 m. kovo 13 d. 47 000,00 NOK ginčijamas mokėjimas *Visa* mokėjimo kortele Nr. \*1296 lėšų gavėjai *Transak* (*transak.com*).

<sup>3</sup> 2024 m. kovo 27 d. 84 315.69 NOK banko pervedimas lėšų gavėjui *Trasak Limited*.

atlikti mokėjimo kortelėmis, buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

2024 m. birželio 13 d. pareiškėjui buvo pateiktas banko atsakymas. Bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą, nes pats pareiškėjas tinkamai autorizavo ginčijamus mokėjimus, bei papildomai paaiškino lėšų grąžinimo proceso eigą ir pateikė argumentus dėl priimtų sprendimų.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Bankas nurodė, jog pareiškėjas neginčija fakto, kad pats inicijavo ir patvirtino ginčijamus mokėjimus. Be to, apie ginčijamų mokėjimų rizikingą pobūdį pareiškėjas buvo įspėtas banko saugumo sistemų. Bankas negali būti laikomas atsakingu už pareiškėjo sąmoningus veiksmus bei nerūpestingumą pervedant lėšas ir įpareigotas atlyginti dėl to pareiškėjo patirtą žalą. Atsižvelgdamas į tai, bankas teigė, kad jam nekyla pareiga grąžinti pareiškėjui dėl ginčijamų mokėjimų prarastų lėšų, todėl prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus.

#### 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui grąžinti vykdant ginčijamus mokėjimus iš jo banko sąskaitos nurašytas lėšas.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad kreipimesi tiek į banką, tiek ir į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamus mokėjimus tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitas. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamų mokėjimų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai autorizuotais.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) vadovaudamasis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės)<sup>4</sup> nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo pateiktus lėšų grąžinimo prašymus.*

#### 1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi jam grąžinti dėl

<sup>4</sup> <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti jo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas, kurių negrąžino bankas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamo atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir ne kartą perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pažymėtina, kad vieni pirmųjų pareiškėjo inicijuotų ginčijamų mokėjimų kortele buvo atlikti lėšų gavėjui *Binance*. Prieš įvykdant šį ginčijamą mokėjimą<sup>5</sup>, pirmi trys kartai buvo nesėkmingi, t. y. mokėjimo operacijos buvo atmestos (angl. *Declined*) dėl įtartino mokėjimo operacijos pobūdžio. Tas pats buvo ir su paskutiniu pareiškėjo inicijuotu ginčijamu mokėjimu lėšų gavėjui *Binance* – šis buvo atmestas dėl įtartino mokėjimo operacijos pobūdžio, o pareiškėjo sąskaitai pritaikyti apribojimai, įtariant, kad pareiškėjas galėjo tapti sukčiavimo auka.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad bankas ėmėsi papildomų saugumo priemonių, apribojo pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą, pateikė tikslinius klausimus pareiškėjui, o paaiškėjus, kad pareiškėjas įsidiegė „AnyDesk“ programėlę, paprašė pareiškėjo ją pašalinti bei pasikeisti slaptažodžius. Bankui įsitikinus, kad pareiškėjo sąskaita saugi, 2024 m. gruodžio 13 d. jai taikyti apribojimai buvo pašalinti, o pareiškėjas apie tai atitinkamai informuotas tą pačią dieną. Nepaisydamas visų perspėjimų apie galimas sukčiavimo rizikas, pareiškėjas ir toliau vykdė ginčijamus mokėjimus.

Be to, 2024 m. kovo 27 d. banko vidinė saugos sistema vieną iš kredito pavedimu atliktų ginčijamų mokėjimų<sup>6</sup> identifikavo kaip įtartina, jį sustabdė ir pateikė pareiškėjui papildomų klausimų, o vėliau ir inicijavo susirašinėjimą su pareiškėju. Pareiškėjas patvirtino, jog šį ginčijamą mokėjimą atlieka investavimo tikslais, niekas jo neverčia, todėl minėtas ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas.

Pateikti duomenys patvirtina, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats patvirtino naudos gavėjus ir pateikė ginčijamus mokėjimus vykdyti.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui paaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, jog dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir patikslintos informacijos pateikimo bei informavimo apie įvykdytą sukčiavimo ataką bankas kreipėsi į ginčijamų mokėjimų naudos gavėjų institucijas dėl galimybės atgauti šias lėšas. Deja, 2024 m. birželio 30 d. bankas buvo informuotas, kad visos lėšos buvo pervestos kitur, todėl lėšų gražinimas yra neįmanomas. Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

## 2. Dėl lėšų gražinimo procedūrų taikymo pagal Visa taisykles

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašė daliai ginčijamų mokėjimų, kurie buvo atlikti mokėjimų kortelėmis, taikyti lėšų gražinimo procedūras. Taigi, pareiškėjas kelia klausimą, ar bankas pagrįstai netenkina pareiškėjo pateiktų lėšų gražinimo prašymų ir tuo pagrindu nesugrąžino jam ginčijamų mokėjimų lėšų.

Nesutikdamas su pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas

<sup>5</sup> 2023 m. lapkričio 3 d. 29 062,56 NOK ginčijamas mokėjimas lėšų gavėjui *Binance*.

<sup>6</sup> 2024 m. kovo 27 d. 84 315,69 NOK ginčijamas mokėjimas lėšų gavėjui *Trasak Limited*.

nurodė, kad dalis ginčijamų mokėjimų buvo atlikti *Visa* mokėjimo kortelėmis. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymų, nes mokėjimo kortelėmis atlikti ginčijami mokėjimai kortelėmis 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 gražinimo 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 gražinimo procedūrų taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriaus nuostatomis, vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai kortelėmis<sup>7</sup> buvo sėkmingai atlikti ir autorizuoti paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Be to, pareiškėjas pats neneigia ginčijamų mokėjimų kortelėmis autorizavimo fakto. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokius prašymus, nes ginčijami mokėjimai kortelėmis buvo tinkamai autorizuoti paties pareiškėjo.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jose apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų gražinimo prašymų, pateiktų vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, ir nebuvo nustatyta aplinkybių, jog bankas nepagrįstai netaikė *Visa* taisyklių, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą<sup>8</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. reikalavimus.

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 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

<sup>7</sup> 2023 m. spalio 31 d. 19 026,27 NOK ginčijamas mokėjimas *Visa* mokėjimo kortele Nr. \*2254 lėšų gavėjai *Coinsdrom.com*, 2023 m. lapkričio 3 d. 29 062,56 NOK ginčijamas mokėjimas *Visa* mokėjimo kortele Nr. \*2254 lėšų gavėjai *Binance*, 2024 m. kovo 13 d. 47 000,00 NOK ginčijamas mokėjimas *Visa* mokėjimo kortele Nr. \*1296 lėšų gavėjai *Transak (transak.com)*.

<sup>8</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.