



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-08-07 Nr. 429-175
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 2024 m. spalio 30 d. – gruodžio 24 d. atliko tris kredito pervedimus lėšų gavėjai *Travelgo* (toliau – lėšų gavėja), kurių bendra suma – 2 035 572 HUF (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. sausio 31 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad socialiniame tinkle *Facebook* rado pasiūlymą įsigyti su turizmu susijusias paslaugas. Pareiškėjas nurodė bankui, jog manė nusipirksiąs kelionę, jos atšaukimo paslaugą ir keletą dovanų kuponų, tačiau 2025 m. sausio 27 d. lėšų gavėja *Facebook* puslapyje paskelbė, kad tapo nemoki. Pareiškėjas prašė, kad bankas atlygintų jo patirtus nuostolius ir taikytų lėšų grąžinimo procedūrą.

2025 m. vasario 1 d. bankas informavo pareiškėją, kad stengiasi atgauti jo prarastas lėšas.

2025 m. kovo 25 d. – balandžio 5 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir reikalavo, kad bankas pradėtų lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*), nors ginčijamiems mokėjimams (mokėjimams, atliktiems nesinaudojant mokėjimo kortelėmis) tokia procedūra nėra taikoma. Pareiškėjas manė, kad jo pareikšti pranešimai apie įtartinus ginčijamus mokėjimus yra prašymai inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą.

Bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, kad bankui nepavyko atgauti lėšų ir būtent todėl bankas nemato galimybės atlikti lėšų paieškos procesą dar kartą.

Nesutikdamas su banko paaiškinimais, pareiškėjas ir vėl kartojo, kad ginčijami mokėjimai turi būti ginčijami pagal mokėjimų kortelėmis atliktiems mokėjimams taikomas procedūras.

2025 m. kovo 31 d. pareiškėjas pateikė bankui pakartotinį prašymą taikyti lėšų grąžinimo procedūrą bei grąžinti prarastas lėšas.

2025 m. balandžio 8 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame buvo pakartota, kad, 2025 m. sausio 31 d. gavęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas pradėjo nagrinėti kilusią situaciją ir siekė atgauti ginčijamų mokėjimų lėšas, tačiau bandymai buvo nesėkmingi. Bankas priminė pareiškėjui, kad jam buvo siūsti perspėjimai dėl ginčijamų mokėjimų atlikimo, o pirmojo ginčijamo mokėjimo bankas nevykdė tol, kol pareiškėjas nedavė papildomo sutikimo.

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 gavėjai. 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 prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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 įsigytų kelionę ir papildomas paslaugas. Pareiškėjas neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamus mokėjimus, t. y. būtent jis inicijavo ginčijamus mokėjimus, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjos sąskaitą. 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: 1) bankas turi pareigą grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas pareiškėjui; 2) vadovaudamasis mokėjimo kortelių taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo prašymus.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

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

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 16 punkte nustatyta, kad „*Mokėjimo nuoroda leidžia jums sutikti sumokėti tam tikrą sumą, neįvedant sąskaitos ar kortelės duomenų, į kuriuos bus atliktas mokėjimas. Vietoj to, jūs pasirenkate sumą, pasidalinate nuoroda, o gavėjas pats įveda savo sąskaitos arba kortelės duomenis. Jei siunčiate pinigų naudodami mokėjimo nuorodą, jūsų draugas turės įvesti savo banko sąskaitos arba kortelės duomenis į nuorodą. Tuomet mokėjimas bus atliktas į jo banko sąskaitą arba kortelę, tarsi jūs patys būtumėte įvedę tuos duomenis į programėlę. Atminkite, kad kurdami mokėjimo nuorodą pinigams siųsti, jūs sutinkate atlikti mokėjimą neįvesdami sąskaitos ar kortelės duomenų patys. Mokėjimas bus atliktas pagal tuos duomenis, kurie bus įvesti į nuorodą. Būkite atidūs, kur dalinatės nuoroda ir su kuo ją dalinatės.*“

Taigi, bankas ir pareiškėjas susitarė, kad mokėjimo nuorodos paslaugos naudojimas yra

sutikimas siųsti lėšas neįvedant konkrečių sąskaitos duomenų, o įvedant konkrečią pervedamą sumą, sukuriant ir siunčiant unikalią nuorodą lėšų gavėjui, kad jis pats įvestų sąskaitos numerį, o vėliau papildomai pareiškėjas tokį mokėjimą patvirtina banko programėlėje. Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus įvykdė pagal visus pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjai pagal sukurtas nuorodas iš pareiškėjo banko sąskaitos būtent taip, kaip įtvirtinta Sąlygų 16 punkte. Visi ginčijami mokėjimai, inicijuoti pasinaudojant banko mokėjimo nuorodų sukūrimu, buvo patvirtinti pareiškėjo aktyviais veiksmais banko programėlėje. 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 ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimą bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų metu prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

Atkreiptinas dėmesys, kad nagrinėjamu atveju bankas ne tik tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, bet ir perspėjo pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje apie galimas rizikas. Pateikti duomenys patvirtina, jog bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Be to, banko pateikti įrodymai patvirtina ir tai, kad, atliekant pirmąjį ginčijamą mokėjimą, suveikė Autorizuoto mokėjimo įspėjimo (angl. *Authorised Push Payment Fraud Warning*) sistema. Bankas sustabdė pirmąjį pareiškėjo 2024 m. spalio 30 d. mokėjimą, pareiškėją informavo apie galimą sukčiavimą ir prašė pateikti daugiau informacijos, kad mokėjimas galėtų būti atliktas. Pareiškėjas jokių banko siųstų perspėjimų nepaisė ir patvirtino, jog gavėjas yra patikimas. Pareiškėjui patvirtinus, kad pasitiki nurodytu naudos gavėju, ir sėkmingai atlikus pirmąjį ginčijamą mokėjimą, gavėjas buvo įtrauktas į patikimų naudos gavėjų sąrašą. Dėl šios priežasties pakartotinai Autorizuoti mokėjimo įspėjimai dėl vėlesnių ginčijamų mokėjimų nebuvo siunčiami.

Pažymėtina, kad finansinių paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos tikrinti mokėtojo pateiktų duomenų apie lėšų gavėjus. Taigi, bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kurio nesieja jokie dalykiniai santykiai su mokėtojo nurodytu lėšų gavėju, žinoti, įtarti ar kitaip suprasti, jog lėšų gavėjas sukčiauja ir (arba) atlieka kitokius neteisėtus veiksmus, praktiškai neįmanoma, nebent bankas apie tokias aplinkybes būtų atskirai informuotas iš anksto. Svarbu ir tai, kad bankas, vykdydamas pateiktą mokėjimą, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo duomenų teisingumą atsako pats mokėtojas (šiuo atveju pareiškėjas), bet ne mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas).

Pastebėtina, kad, pareiškėjui informavus banką apie susidariusią situaciją, bankas ėmėsi veiksmų ir atliko tyrimą dėl galimybės susigrąžinti lėšas. Bankas nustatė, kad lėšų pareiškėjui sugrąžinti nepavyko ir bankas neturi galimybės to padaryti. Apie tai, kad bankui gali nepavykti sugrąžinti lėšų, pareiškėjas buvo ne kartą informuotas tiek pranešime apie įtartą mokėjimą, tiek susirašinėjime banko programėlėje, tiek Sąlygų 14 dalyje. Banko išvada dėl nepavykusių sugrąžinti lėšų buvo susijusi su tuo, kad lėšų gavėja paskelbė apie jai 2025 m. sausio 27 d. iškeltą bankroto bylą, t. y. dar prieš pareiškėjui kreipiantis į banką. Viešame interneto tinklalapyje¹ nurodoma, kad lėšų gavėjo klientai gali pateikti pretenziją draudimo bendrovei „Alfa Vienna Insurance Group“ dėl patirtos žalos atlyginimo. Dėl šios priežasties, kuri pareiškėjui taip pat buvo žinoma, lėšų sugrąžinti į pareiškėjo sąskaitą bankas neturėjo galimybės.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, jog bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats inicijavo ir autorizavo ginčijamus mokėjimus. Manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšų.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal mokėjimo kortelių taisykles

Pareiškėjas banko prašė taikyti lėšų grąžinimo procedūras dėl ginčijamų mokėjimų, o jei

¹ <https://www.alfa.hu/sajtokozlemenyek/a-travelgo-utazasi-kft-es-a-travelgo-limited-fizeteskeptelenseget-jelentett-be.html>

tai neišmanoma, 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 pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti kaip kredito pervedimai, nesinaudojant mokėjimo kortelėmis. Bankas teigė, kad negali tenkinti pareiškėjo pateiktų lėšų grąžinimo prašymų, nes ginčijami mokėjimai buvo atlikti kaip kredito pervedimai.

Pažymėtina, kad bankas pateikė ginčijamų mokėjimų išrašus, kuriuose matosi, jog ginčijami mokėjimai buvo atlikti kaip kredito pervedimai. Ginčijamiems mokėjimams kaip kredito pervedimams nei tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo taisyklės (toliau – *MasterCard* taisyklės), nei *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo taisyklės (toliau – *Visa* taisyklės) ir jose nustatytos lėšų grąžinimo procedūros negali būti taikomos, nes šie ginčijami mokėjimai nebuvo atlikti atitinkamos organizacijos mokėjimo kortele, todėl bankas pagrįstai ginčijamiems kredito pervedimams netaikė lėšų grąžinimo procedūrų.

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

Kadangi tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, rodančių, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą².

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 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavadojanti direktorių

Kristina Sačilkienė

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.