



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-11-24 Nr. 429-280
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2025 m. liepos 15 d. pareiškėjos mokėjimo kortele *MasterCard* atlikta mokėjimo operacija lėšų gavėjai „Keyv“, kurios vertė – 895 Eur (toliau – ginčijama mokėjimo operacija).

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką ir pateikė lėšų grąžinimo (*angl. chargeback*) prašymą dėl ginčijamos mokėjimo operacijos. Pareiškėja nurodė, jog norėjo įsigyti Austrijos kelių skaitmeninę vinjetę, kurios kaina turėjo būti 11,50 Eur, tačiau atliko ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėja nurodė tikinti, kad tapo sukčiavimo auka.

2025 m. liepos 15 d. bankas informavo pareiškėją, kad bankas ginčijamo mokėjimo operacijos sumos negrąžins, 2025 m. liepos 28 d. bankas informavo pareiškėją, kad ginčijamo mokėjimo operacijos suma nebus grąžinta ir prekybininko. Tyrimo metu nustatyta, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo rankiniu būdu autorizuota naudojant *3D Secure* modelį, o kadangi pareiškėja nepranešė apie mobiliojo įrenginio vagystę, todėl tinkamai patvirtinta ginčijamo mokėjimo operacija laikoma tinkamai autorizuota. Pareiškėja buvo informuota, kad bankas negali toliau padėti lėšų grąžinimo klausimu.

2025 m. liepos 16 d. pareiškėja pateikė bankui pretenziją, reikalaudama grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas. Pareiškėja nurodė, kad per *Google* paiešką susirado tinklalapį¹, jame suvedė savo *MasterCard* mokėjimo kortelės duomenis ir siekė atlikti mokėjimo operaciją. Pareiškėja nurodė dariusi prielaidą, kad mokėjimo pranešimai yra dėl skaitmeninės vinjetės pirkimo, o 895 Eur ginčijamą mokėjimo operaciją palaikiusi 8,95 Eur mokėjimu², todėl patvirtino ginčijamą mokėjimą. 2025 m. liepos 21 d. bankas atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir paaiškino lėšų grąžinimo procedūros tvarką bei tai, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota pačios pareiškėjos.

Pareiškėja nesutiko su tokiu banko atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos, kurią ji laiko neautorizuota, lėšas. Pareiškėja Lietuvos bankui nurodė analogiškas aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėja papildomai pateikė duomenis, kad kreipėsi į teisėsaugos institucijas, bei dokumentus, patvirtinančius, kad lėšų gavėja nėra finansų rinkos dalyvė. Pareiškėja taip pat akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, nes tinkamai nesuteikė pareiškėjai informacijos apie ginčijamos mokėjimo operacijos autorizaciją, nepateikė techninių duomenų, jai kreipusis dėl ginčijamos mokėjimo operacijos stabdymo – to nepadarė, todėl ji prarado ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtino, jog ginčijama mokėjimo

¹ <https://ostafag.cfd/en/toll-products/digitale-vignette/01-10-tages-vignette-pkw-2024/index.html>

² Ištrauka iš pareiškėjos kreipimosi į banką: „Assuming that this was the payment for the vignette, I glanced at the amount and mistakenly perceived it as €8.95. I was on the road, and in the instant perception, I even thought the amount was lower than expected — possibly due to some discount. I confirmed the payment without realizing that it was for €895.“

operacija buvo atlikta jos pačios, todėl mano, kad pareiškėja davė sutikimą ją atlikti (mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota). Bankas nurodo, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta 3D Secure metodu, nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitų trikdžių, kurie galėjo turėti įtakos atliekamai ginčijamai mokėjimo operacijai, be to, jai atlikti buvo naudojamas mobilusis įrenginys, kuris yra susietas su pareiškėjos banko sąskaita nuo pat pareiškėjos naudojimosi banko paslaugomis pradžios.

Bankas teigia pagrįstai atmetęs lėšų grąžinimo prašymą, vadovaudamasis *MasterCard* organizacijos Lėšų grąžinimo gido³ taisyklėmis (toliau – *MasterCard* taisyklės), nes nustatė, kad pati pareiškėja patvirtino ir autorizavo ginčijamą mokėjimo operaciją.

Apibendrinamas bankas nurodė, kad visus veiksmus atliko pagal teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, todėl pareiškėjos reikalavimas turi būti atmestas kaip nepagrįstas.

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 (toliau – Taisyklės) 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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. 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 inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir pareiškėjai grąžinti iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytas lėšas pagrįstumo.

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 į Lietuvos banką pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją tam, kad įsigytų Austrijos kelių vinjetę. Pareiškėja neneigia, kad davė sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjo sąskaitą, nors pareiškėja ir teigė, kad suklydo dėl sumos, nes manė, kad tvirtino 8,95 Eur mokėjimą. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybės, o ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas; 2) pagrįstai netaikė lėšų grąžinimo procedūros; 3) užtikrino banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos sumą

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad bankas turėjo jai grąžinti dėl ginčijamos mokėjimo operacijos prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjos nurodomomis

³ Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

aplinkybėmis, bankas teigia, kad pati pareiškėja patvirtinto davusi sutikimą ir atlikusi ginčijamą mokėjimo operaciją pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje vienas iš esminių pareiškėjos reikalavimų bankui yra sugrąžinti pareiškėjos iš banko sąskaitos inicijuotos ir banko įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos 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.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė pagal visus pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pervedė lėšų gavėjai. Kadangi pareiškėja davė sutikimą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją, ją pateikė bankui vykdyti ir bankas ją įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją.

Nustatius, kad pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimo operaciją bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjos reikalavimą bankui grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl banko priimto sprendimo netaikyti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodo, kad bankas nepagrįstai atsisakė taikyti lėšų grąžinimo procedūrą ir taip užkirto kelią pareiškėjai susigrąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas.

Nesutikdamas su pareiškėjos kreipimesi į Lietuvos banką pateiktais argumentais, bankas nurodė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta *MasterCard* mokėjimo kortele. Bankas teigė, kad nagrinėjamo ginčo atveju lėšų grąžinimo procedūra nebuvo inicijuota, nes bankas nenustatė jokių apgaulingos veiklos pėdsakų, buvo nustatyta, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta *3D Secure* metodu.

MasterCard taisyklėse nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūrą tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *MasterCard* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *MasterCard* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti *MasterCard* taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, savo reikalavimą grąžinti ginčijamo mokėjimo operacijos sumą pagal *MasterCard* taisykles pareiškėja grindė tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu (angl. *Fraud*).

Pažymėtina, kad *MasterCard* taisyklėse yra aiškiai nustatyta, jog pirmiau nurodytu pagrindu mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija gali būti užginčyta tik tuo atveju, jei mokėjimo kortelės turėtojas nedalyvavo šios mokėjimo operacijos vykdyme. Nagrinėjamu atveju pareiškėja patvirtino ginčijamo mokėjimo operaciją *3D Secure* būdu, tai *MasterCard* taisyklių kontekste reiškia dalyvavimą šio mokėjimo vykdyme. Taigi, ginčijamo mokėjimo operacija neatitiko *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ginčijamo mokėjimo operaciją būtų galima ginčyti tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu.

Byloje nustatytos faktinės aplinkybės ir šalių pateikti paaiškinimai bei objektyvūs įrodymai liudija, kad be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo ginčijama mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta ir įvykdyta. Banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, rodo, kad ginčijama mokėjimo operacija kortele buvo sėkmingai atlikta ir autentifikuota pačios pareiškėjos, naudojant *3D Secure* autentifikuojimo metodą. Be to, pareiškėja pati neneigia, kad patvirtino ginčijamo mokėjimo operaciją: iš pareiškėjos bankui pateiktos informacijos galima suprasti, kad pareiškėja jį autorizavo neatidžiai įvertinusi prašomo autorizuoti mokėjimo sumą. Taigi, šiuo pagrindu bankas pagrįstai turėjo atmesti tokį prašymą, nes ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai patvirtinta pačios pareiškėjos.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jose

apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas netenkinti lėšų grąžinimo prašymo, pateikto vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, yra pagrįstas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja akcentavo, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, todėl ji prarado ginčijamos mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas.

Kaip minėta pirmiau, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais ir jų pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdyta ginčijama mokėjimo operacija, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų lėšų, įskaitant banke laikomas pareiškėjos lėšas, saugumą, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas ginčijamai mokėjimo operacijai taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos atliekama ginčijama mokėjimo operacija būtų papildomai patvirtinta naudojant *3D Secure* metodą (papildomai patvirtinti prisijungiant prie banko programėlės).

Kadangi tarp pareiškėjos ir banko ginčo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai, taip pat įvertinus tai, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, netaikė lėšų grąžinimo procedūros, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 argumentą⁴.

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 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 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.