



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-12-03 Nr. 429-292
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvos skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. rugpjūčio 25 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota *Visa* mokėjimo kortele lėšų gavėjai „IN1“ buvo inicijuotos 2 mokėjimo operacijos, kurių bendra suma sudaro 110,71 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai įvykdyti naudojantis *Apple Pay* sistema.

2025 m. rugpjūčio 25 d. pareiškėjas kreipėsi telefonu į banką, pranešė apie įvykdytus ginčijamus mokėjimus ir informavo, kad jų neatliko. Pokalbio metu pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota, jam buvo pasiūlyta užpildyti „prašymą išnagrinėti ginčytiną operaciją, atliktą mokėjimo kortele“.

2025 m. rugpjūčio 26 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą, kuriuo paaiškino atsiskaitymo naudojantis *Apple Pay* procesus. Bankas nurodė, kad mokėjimo kortelės pridėjimas prie įrenginio reikalauja papildomo patvirtinimo, todėl tokiu būdu atlikti mokėjimai negali būti ginčijami ir bankas neatlygins pareiškėjo patirtos žalos. Bankas rekomendavo pareiškėjui kreiptis į teisėsaugos institucijas.

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. Papildomai pareiškėjas prašė įvertinti, ar bankas pagrįstai netenkino lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymo.

Atsiliepime bankas teigė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų lėšų jis neturi. Be to, ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti paties pareiškėjo didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų vykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui. Paaiškindamas, kodėl lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas pagal *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nustatytas taisyklės, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Nagrinėdamas ginčą ir siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas elektroniniu paštu kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos dėl ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių, tačiau pareiškėjas nepateikė jokių papildomų duomenų ar paaiškinimų.

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

¹ <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

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

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas, iš viso 110,71 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ir nurodo pats ginčijamų mokėjimų 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 bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą; 2) pagrįstai atsisakė tenkinti lėšų grąžinimo prašymus pagal Visa taisykles.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

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.

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjui arba kitiems asmenims atlikti lėšų gavėjai „IN1“ mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Ginčijami mokėjimai atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjo mokėjimo kortelė. Pareiškėjas teigė, kad niekam nebuvo atskleidęs nei mokėjimo kortelės duomenų, nei personalizuoto saugos kodo, kurį gavo, kad mokėjimo kortelę galėtų pridėti prie *Apple Pay*.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti pareiškėjo mokėjimo kortele ir (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjo sąskaitos būtų jungtasi iš kitų įrenginių, negu pareiškėjas šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėjas, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu pirmiau aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad vien mokėjimo kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* palaikančiojo įrenginio. Tam, kad kortelę būtų galima pridėti prie *Apple Pay* palaikančiojo įrenginio ir taip atlikti ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* palaikančiojo įrenginio banko atskirai SMS žinute siųstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjo mokėjimo kortelę panaudojant jos duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjo vardą ir pavardę) 2025 m. liepos 25 d. 18 val. 2 min. buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Banko pateiktais duomenimis, 2025 m. liepos 25 d. 18 val. 2 min. pareiškėjo mobiliojo telefono numeriu bankas išsiuntė SMS žinutę su tokiu pranešimo tekstu: „**Luminor**: Įveskite kodą XXXXXX norėdami pridėti kortelę į skaitmeninę piniginę. Šis kodas galioja 30 minučių. Kodu nesidalinkite su kitais asmenimis!“.

Pažymėtina, kad, banko pateiktais duomenimis, pareiškėjas *Apple Pay* sistema

naudojasi reguliariai prekių arba paslaugų teikimo vietose, pvz. „Wolt“, „Bolt EU“, „Roblox“. Ši aplinkybė rodo, kad pareiškėjas pats naudoja *Apple Pay* funkciją, todėl manytina, jog pareiškėjui turi būti gerai žinoma mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* procedūra.

Pareiškėjas neinformavo, kad būtų praradęs savo mobiliojo telefono įrenginį ar mokėjimo kortelę, taigi, pagrįstai manytina, kad jie visą laiką buvo jo žinioje.

Nepaisydamas to, pareiškėjas neigia, kad pats galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas, tačiau iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti jo mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, skirtą mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay*, ir be pareiškėjo žinios inicijuoti mokėjimo operacijas.

Atkreiptinas dėmesys, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus beveik 1 mėnesiui nuo to momento, kai pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas neatskleidė, kas vyko tuo metu, kai bankas atsiuntė jam vienkartinį saugos kodą.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki pridėdant pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos pareiškėjas būtų susidūręs su situacija, kai tretieji asmenys apgaulės arba kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jo mokėjimo kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėjas nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir dalyvavimo galėjo pridėti jo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos, o vėliau per šią sistemą atlikti ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas taip pat nepateikė.

Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų negalima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėjas mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių nekommentuoja, tačiau neigia, kad pats įvykdė ginčijamus mokėjimus. Byloje nėra duomenų, ar pareiškėjas tretiesiems asmenims perdavė savo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinutę gautą vienkartinį saugos kodą, o to paklausus pareiškėjo elektroniniu paštu atsakymas nebuvo gautas. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar ginčijamus mokėjimus galėjo inicijuoti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys, kurie (teisėtai ar neteisėtai) įgijo galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Kaip minėta, ginčo byloje nėra duomenų, kad tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava, pareiškėjas taip pat šių aplinkybių nekommentavo.

Kaip pirmiau minėta, Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operacijas ir teigia, kad jo mokėjimo priemone buvo pasinaudota neteisėtai, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko ir kaip tai galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal *Visa* taisykles

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodė, kad bankas turėjo taikyti lėšų grąžinimo procedūras ir padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse.

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 tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse. Jose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

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

Bankas pažymi, kad ginčijami mokėjimai autentifikuoti mokėjimo kortele, kuri buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Taip pat iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio mokėjimo operacijų išrašo) matyti, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti iš pareiškėjui priklausančio įrenginio, naudojant individualius autentifikavimo metodus. Dėl šių priežasčių, vadovaudamasis *Visa* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjo žinios, bankas neturi galimybės.

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

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.

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

Direktorius

Arūnas Raišutis

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.