



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-10 Nr. 429-39
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. lapkričio 30 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita (toliau – Sąskaita), išduota su Sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – Mastercard organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. spalio 9 d. Kortele lėšų gavėjui „Mercuryo“ (toliau – Gavėjas) buvo atliktas 290 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Tą pačią dieną pareiškėja pranešė bankui, kad nukentėjo nuo sukčių.

Pareiškėja pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą, tačiau buvo informuota, kad pareiškėjos prašymas pradėti procedūrą pagal *Mastercard* organizacijos Lėšų grąžinimo gidą¹ (toliau – Mastercard taisyklės) buvo atmestas.

Pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką dėl Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėja teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu ir reikalavo jo sumos grąžinimo. Pareiškėja paaiškino, kad buvo apgauta banko atstovais apsimetusių sukčių. Pareiškėjos teigimu, skambinę asmenys žinojo pirmuosius ir paskutinius jos vienkartinės Kortelės numerio skaičius ir lėšų likutį Sąskaitoje, taigi šie duomenys jau buvo valdomi sukčių. Skambinės asmuo teigė, kad pareiškėja turi patvirtinti (atnaujinti) Sąskaitą (angl. *verify / update*), kitu atveju jos Sąskaita bus užblokuota. Pareiškėjos teigimu, gavusi *3D Secure* saugumo kodus, jų niekur nesuvedė ir niekam neatskleidė, tačiau netrukus pastebėjo vykdomą Ginčijamą mokėjimą Gavėjui². Pareiškėja nedelsdama pranešė bankui apie Ginčijamą mokėjimą ir nors tuo metu mokėjimas nebuvo įvykdytas (angl. *pending*), bankas jo nesustabdė ir neatšaukė. Pareiškėjos teigimu, nors bankas teigė, jog Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas *3D Secure* metodu, ignoravo pareiškėjos teiginius, kad Ginčijamas mokėjimas negali būti laikomas autorizuoju, nes buvo įvykdytas dėl sukčių taikyto psichologinio spaudimo ir pavogtų duomenų, kurių bankas neapsaugojo.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuoju ir tinkamai įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumos jis neturi. Paaiškindamas, kodėl Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūra, bankas nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima pareiškėjos nurodytu pagrindu.

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

¹ Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

² Pateiktame pareiškėjos telefonu užfiksuotame ekrano vaizde matyti mokėjimo operacijos banko programėlės aplinkoje, įskaitant Ginčijamą mokėjimą, kuris atliktas prieš 1 minutę.

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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamo mokėjimo sumos (290 Eur) pareiškėjai negražinimo pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo pareigą pareiškėjos prašymu atšaukti Ginčijamo mokėjimo vykdymą; 2) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą; 3) pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą.

1. Dėl banko pareigos pareiškėjos prašymu atšaukti Ginčijamo mokėjimo vykdymą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo operacija inicijuojama lėšų gavėjo arba per lėšų gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai lėšų gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Pasibaigus pirmiau nurodytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas ir yra gautas lėšų gavėjo sutikimas (Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalis).

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėja kreipėsi į banką po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo faktiškai atliktas ir bankas buvo ne tik gavęs mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą, bet ir pradėjęs jį vykdyti, t. y. pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytiems terminams, per kuriuos pareiškėja, kaip mokėtoja, turėjo teisę atšaukti šį nurodymą.

Duomenų, kad ginčo šalys buvo susitarusios dėl vėlesnių, negu Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatyti, mokėjimo nurodymo vykdyti Korteile inicijuotas mokėjimo operacijas atšaukimo terminų ir (arba) kad Gavėjas būtų sutikęs atšaukti ir (arba) atšaukė šį mokėjimą, byloje neturima.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad objektyvaus pagrindo teigti, jog, pareiškėjai kreipusis į banką dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo, bankas, vadovaudamasis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio dalimis, nepagrįstai neatšaukė šio mokėjimo vykdymo, nėra.

2. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad 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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo 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.

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.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymą vykdyti Ginčijamą mokėjimą ir pradėjo jį vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti Korteile inicijuotas mokėjimo operacijos davimo formą ir tvarką.

Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis tuo metu nedraudė

ir lyg šiol nedraudžia pareiškėjai naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas. Turimais duomenimis, imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjui nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu taip pat nebuvo ir iki šiol nėra.

Remiantis bylos duomenimis, apie tai, kad pareiškėja galimai nukentėjo nuo sukčių, bankui tapo žinoma tik po to, kai Ginčijamas mokėjimas buvo faktiškai atliktas, t. y. kai pareiškėja pati jam apie tai pranešė.

Bankas pateikė įrodymus, patvirtinančius, kad Ginčijamas mokėjimas, be kita ko, buvo patvirtintas per banko programėlę iš pareiškėjai priklausančio įrenginio, kurį šalių sutartinių santykių metu ji įprastai naudojo ir apie kurio praradimą informacijos nepateikta³. Ginčijamo mokėjimo tvirtinimo metu pareiškėjai buvo aiškiai įvardyta, kad jos prašoma patvirtinti konkrečią mokėjimą operaciją, t. y. Ginčijamą mokėjimą, nurodyti Gavėjo pavadinimas ir Ginčijamo mokėjimo suma bei sudaryta galimybė aktyviais veiksmais atšaukti arba patvirtinti šį mokėjimą. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja patvirtino Ginčijamą mokėjimą.

Vertinant pareiškėjos bankui ir Lietuvos bankui teiktus paaiškinimus apie Ginčijamo mokėjimo atlikimo aplinkybes, matyti, kad šie paaiškinimai yra nenuoseklūs ir prieštaringi.

Pateiktas pareiškėjos ir banko susirašinėjimas patvirtina, kad iš karto po Ginčijamo mokėjimo pareiškėja bankui teigė, kad ji pati atkleidė sukčiams vienkartinės Kortelės duomenis⁴, likutį Sąskaitoje⁵ ir pati patvirtino Ginčijamą mokėjimą⁶. Tuo tarpu kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė, kad skambinę sukčiai jau žinojo tiek Kortelės duomenis, tiek Sąskaitos likutį, o gautų 3D Secure kodų pareiškėja nenaudojo ir Ginčijamo mokėjimo nepatvirtino.

Įvertinus iš karto po Ginčijamo mokėjimo pateiktus pareiškėjos paaiškinimus, kurie iš esmės atitinka ir banko pateiktą informaciją, darytina išvada, kad jie laikytini labiau patikimais ir atitinkančiais tikrovę nei vėlesni, kurie gali būti formuojami, įvertinus nepalankų banko sprendimą, jo pateiktus motyvus ir siekiant pareiškėjai palankios šio ginčo baigties.

Kaip matyti, pirminiuose paaiškinimuose pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti Ginčijamą mokėjimą, t. y. būtent ji savo valia inicijavo šią mokėjimo operaciją, ir todėl lėšos buvo pervestos Gavėjui. Įvertinus visas nustatytas aplinkybes, darytina išvada, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas tinkamai autorizuotu.

Atsižvelgiant į pateiktus duomenis, darytina išvada, kad objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog, nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjai šio mokėjimo sumą, nėra.

3. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą

Vertinant, ar bankas pagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūra, taigi, banko veiksmus, ginčijant Mastercard organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Mastercard taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Kaip matyti, 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 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 nedavė sutikimo jos atlikti ir (arba) kitaip nedalyvavo jos vykdyme.

³ Įrenginys *iPhone 15 Pro*.

⁴ Pareiškėjos teigimu, sukčiai žinojo vienkartinės Kortelės numerio pradžią.

⁵ 2025 m. spalio 9 d. pareiškėjos susirašinėjimas su banku.

⁶ 2025 m. spalio 10 d. susirašinėjime su banku pareiškėja nurodė (angl.): „Soon after, a transaction appeared in my Revolut app. At first, I declined it, but he yelled again, saying this was not a real payment — just a “transfer” of my money to another Revolut account for security reasons. Under stress and confusion, I approved the transaction.”

Kaip ir nurodyta pirmiau, pateikti įrodymai liudija, kad be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų ir (arba) kitokio dalyvavimo Ginčijamas mokėjimas nebūtų būtų įvykdytas. Taigi, Ginčijamas mokėjimas neatitiko esminės Mastercard taisyklėse nustatytos sąlygos, kuriai esant, Ginčijamą mokėjimą būtų galima ginčyti pirmiau nurodytu pagrindu.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias Mastercard taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino, laikėsi ir (arba) taikė Mastercard taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis Mastercard taisyklių nuostatomis, pareiškėjos pateiktais ir savo turimais duomenimis, nepagrįstai atsisakė Ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisykles procedūrą pareiškėjos nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti arba atlyginti pareiškėjai Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 ir (arba) teiginį⁷.

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

⁷ 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.