



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-02-19 Nr. 429-46
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos 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. rugpjūčio 9 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota *Mastercard* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) buvo inicijuotos 4 mokėjimo operacijos skirtingiems lėšų gavėjams¹ bei atliktos 8 lėšų išgryninimo operacijos, įvedant Kortelės PIN kodą. Bendra mokėjimo ir lėšų išgryninimo operacijų suma – 2 396,78 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjos mokėjimo kortelę 2025 m. liepos 12 d. pridėjus prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Google Pay* (toliau – *Google Pay* sistema).

2025 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad iš jos sąskaitos buvo atlikta 12 neautorizuotų ginčijamų mokėjimų. Pareiškėja nurodė, kad ji jokių būdu šių operacijų atlikti negalėjo, nes jos įvyko Italijoje, o ji tuo metu buvo visai kitoje valstybėje. Be to, ji turėjo su savimi Kortelę, kuria buvo pasinaudota įvykdant šias neautorizuotus ginčijamus mokėjimus. Pareiškėja prašė grąžinti ginčijamais mokėjimais prarastas lėšas bei pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus pagal *Mastercard* organizacijos lėšų grąžinimo gidą (angl. *Chargeback Guide*)² (toliau – *Mastercard* taisyklės).

2025 m. rugpjūčio 10 d. bankas nurodė, kad atsižvelgiant į tai, jog pareiškėja Kortelės neprarado, o visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti naudojantis Kortele per mobiliąjį įrenginį, prie kurio Kortelė buvo pridėta, bankas pareiškėjai lėšų negrąžins. Be to, bankas atmetė ir pareiškėjos pateiktus lėšų grąžinimo prašymus.

Nesutikdama su banko atsakymu, pareiškėja tą pačią dieną pateikė bankui pretenziją. 2025 m. rugpjūčio 20 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriame nurodė, kad jis tinkamai įvykdė ginčijamų mokėjimus, o grąžinti jų pareiškėjai pagal *MasterCard* taisykles nėra pagrindo, nes ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti įvedant Kortelės PIN kodą ir (arba) patvirtinti per *Google Pay* sistemą.

2025 m. spalio 21 d. pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė tapačias aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėja paaiškino, kad kreipėsi į banką dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo, tačiau bankas jos prašymų netenkino. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas bankas neturi. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimų įvykdymą lėmė pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai. Paaiškindamas, kodėl ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo pagal *Mastercard* taisykles, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas

¹ Lėšų gavėja *Taverna Trilussa* ir lėšų gavėja *Sum Titu Buihan*.

² <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. Pareiškėja paaiškino, kad kiek jai žinoma, ji tyčia nepasidalino su jokia trečiaja šalimi savo Kortelės PIN kodu, slaptažodžiais ar autentifikavimo kodais. Ginčijamų mokėjimų įvykdymo metu Kortelė buvo fiziškai kartu su pareiškėja Vokietijoje, o apie ginčijamus mokėjimus pareiškėja sužinojo tik po to, kai jie jau buvo įvykdyti.

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

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai Kortele atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas, iš viso 2 396,78 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja neigia tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavusi savo Kortelės duomenis ir teigia pati mokėjimo operacijų neinicijavusi. Be to, pareiškėja teigia, kad nebuvo praradusi savo Kortelės.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą; 2) pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas

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 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 pareiškėjai arba kitiems asmenims atlikti lėšų gavėjams mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Ginčijami mokėjimai atlikti per *Google Pay* sistemą, prie kurios 2025 m. liepos 12 d. buvo pridėta pareiškėjos Kortelė. Pareiškėja nekommentavo Kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos, tačiau tikino niekam nedavusi savo Kortelės, niekam neperdavusi ar kitaip neatskleidusi kortelės ir kitų duomenų. Be to, dalis ginčijamų mokėjimų (lėšų išgryninimo operacijos) buvo atlikti suvedant Kortelės PIN kodą.

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 pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti pareiškėjos Kortele ir (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjos sąskaitos būtų jungtasi iš kitų įrenginių, negu pareiškėja šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei pareiškėjos Kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėja, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems

asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu pirmiau aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad vien Kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos. Tam, kad Kortelę būtų galima pridėti prie *Google Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Google Pay* sistemos banko atskirai SMS žinute siųstu specialiu vienkartinio saugos kodu, be to, ginčijamos lėšų išgryninimo operacijos buvo atliktos suvedus Kortelės PIN kodą.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjos Kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, galiojimo pabaigos datą) 2024 m. liepos 12 d. 9 val. 0 min. buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja savo Kortelę anksčiau buvo pridėjusi prie *Apple Pay*. 2024 m. liepos 12 d. 9 val. 0 min pareiškėjos mobiliojo telefono numeriu bankas išsiuntė SMS žinutę su pranešimu, jog pateikiamas kodas yra skirtas pridėti pareiškėjos Kortelę prie *Google Pay*.

Atkreiptinas dėmesys, kad dėl gautos SMS žinutės su vienkartinio saugos kodu pareiškėja į banką nei tuo metu, nei vėliau nesikreipė.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Google Pay* sistemos buvo pridėta ne iš tų įrenginių, kuriuos pareiškėja iki tol įprastai naudojo sutartinių santykių su banku metu. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam priklausė ir kieno žinioje buvo įrenginys, iš kurio pareiškėjos Kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos, arba kam priklausė *Google Pay* sistemoje sukurta paskyra, per kurią buvo atlikti ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Atkreiptinas dėmesys, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus beveik mėnesiui nuo to momento, kai pareiškėjos Kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos. Nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėja neatskleidė, kas vyko tuo metu, kai bankas atsiuntė jai vienkartinį saugos kodą.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki pridedant pareiškėjos Kortelę prie *Google Pay* sistemos pareiškėja būtų susidūrusi su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės arba kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jos Kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėja nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir dalyvavimo galėjo pridėti jos Kortelę prie *Google Pay* sistemos, o vėliau per šią sistemą galėjo atlikti ginčijamus mokėjimus, pareiškėja taip pat nepateikė.

Nepaisydama to, pareiškėja neigia, kad pati galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas, tačiau iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti jos Kortelės duomenis bei vienkartinį saugos kodą, skirtą Kortelei pridėti prie *Google Pay* ir be pareiškėjos žinios inicijuoti mokėjimo operacijas. Be to, atliktus keletą ginčijamų mokėjimų Kortele per *Google Pay*, buvo nuspręsta toliau tęsti veiksmus su Kortele lėšas išgryninat, t.y. asmenys atlikę ginčijamas lėšų išgryninimo operacijas tiksliai žinojo ir suvedė Kortelės PIN kodą.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš ginčo byloje turimų duomenų matyti, kad pareiškėja savo Kortelę anksčiau buvo pridėjusi prie *Apple Pay*, o vėliau iš jos pašalinusi. Ši informacija leidžia daryti išvadą, kad pareiškėja turėjo gerai žinoti tiek Kortelės pridėjimo procedūrą, tiek ir to padarinius.

Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų negalima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, pareiškėjos Kortelė prie *Google Pay* buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis, lėšų išgryninimo operacijos atliktos suvedus tinkamą Kortelės PIN kodą. Pareiškėja kortelės pridėjimo prie *Google Pay* aplinkybių nekommentuoja, tačiau neigia, kad pati įvykdė mokėjimo operacijas arba kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo Kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar ginčijamus mokėjimus galėjo inicijuoti pati pareiškėja, ar tretieji asmenys, kurie (teisėtai ar neteisėtai) įgijo galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, be kitų duomenų, yra būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, be to, ginčo byloje apskritai nėra duomenų, kad tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo 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 įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, 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 pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjos prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat nurodė, kad bankas turėjo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūras ir padėti pareiškėjai susigrąžinti lėšas.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojų susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, 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 *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (lėšų grąžinimo gido priežasties kodas 4837/37) (angl. *No Cardholder Authorisation*, žr. gido p. 410-411), kuriose įtvirtinta, kad dėl mokėjimo operacijų, atliktų įvedus PIN ar naudojant vartotojo prietaiso kortelės turėtojo patvirtinimo metodą (angl. *CDCVM – Consumer Device Cardholder Verification Method*) lėšų grąžinimo procedūra yra negalima. Bankas pažymi, kad ginčijami mokėjimai buvo autentifikuoti, prie *Google Pay* sistemos pridėjus mokėjimo kortelę. Taip pat iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio ginčijamų mokėjimų išrašo) matyti, kad ginčijami mokėjimai, atlikti per *Google Pay* sistemą, turėjo būti patvirtinti mobiliajame įrenginyje įdiegtu ir vartotojo pasirinktu saugumo nustatymo būdu ir (arba) suvedus Kortelės PIN kodą³. Dėl šių priežasčių, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti ginčijamų mokėjimų bankas neturėjo teisės.

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūras, o pareiškėjos argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų grąžinimo procedūros būtų pradėtos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

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 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.

³ Ginčijamų lėšų išgryninimo operacijų atvejais buvo suvestas Kortelės PIN kodas.

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.

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