



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-31 Nr. 429-98
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 2 d. pareiškėja banko išduota *Visa* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) atliko 303 Eur mokėjimą (toliau – ginčijama mokėjimo operacija) prekybininkei, naudojančiai prekės ženklą „Skrill“¹ (toliau – Gavėja).

2025 m. spalio 6 d. pareiškėja bankui pateikė prašymą inicijuoti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*) pagal *Visa* kortelių organizacijos taisykles² (toliau – *Visa* taisyklės). Pareiškėja nurodė, kad per Gavėją siekė sumokėti sporto agentui, kuris žadėjo pareiškėjos draugui surasti komandą. Dėl minėtų priežasčių pareiškėja papildė savo pas Gavėją turimą sąskaitą ginčijamos mokėjimo operacijos lėšomis, o vėliau iš savo elektroninės piniginės sumokėjo tariamam sporto agentui³. Nors minėtu agentu prisistatęs asmuo žadėjo grąžinti pervestą sumą, jeigu neras komandos per 120 dienų, šio pažado nesilaikė. Gavėja pareiškėjai atsisakė padėti atgauti prarastas lėšas, motyvuodama tuo, kad yra praleistas 120 dienų terminas, be to, vidiniai lėšų pervedimai tarp Gavėjos klientų gali būti atliekami tik asmeniniais, ne verslo tikslais, dėl tokių mokėjimų Gavėja tarp savo klientų netarpininkauja.

Iš pradžių pareiškėja bankui nurodė, kad siekia inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą dėl sukčiavimo, tačiau 2025 m. spalio 7 d. pateikė prašymą pagal ginčo kategoriją, kai nesuteiktos prekės ar paslaugos.

Bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą nesuteiktų paslaugų pagrindu, tačiau vėliau pranešė pareiškėjai, jog lėšų grąžinimo procedūra buvo nesėkminga ir nebus tęsiama, Gavėjai pagrindus, kad ji suteikė pareiškėjai paslaugas.

Pareiškėjai nesutinkant su banko sprendimu, tarp šalių kilo ginčas dėl banko sprendimo netęsti ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų grąžinimo procedūros, bankui nustačius, kad lėšų grąžinimui nėra pagrindo. Pareiškėja teigė, jog Gavėja negalėjo pateikti įrodymų, jog paslauga buvo suteikta, nes sporto agentas jos faktiškai nesuteikė.

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė, kad keisti sprendimo neturi pagrindo.

Banko teigimu, jis dėl Kortelės turėtojos negautų paslaugų pradėjo lėšų grąžinimo procedūrą su Gavėja, kuriai buvo pervestos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos ir kuri *Visa* taisyklių prasme pareiškėjos atžvilgiu laikytina prekybininke. Atsakydama į lėšų grąžinimo prašymą, Gavėja nurodė, kad yra finansų įstaiga, kuri teikia elektroninės piniginės ir kitas mokėjimo paslaugas. Bankas nurodė, kad pačiuose ginčijamos mokėjimo operacijos duomenyse matyti, jog Gavėjos prekybininko numeris (angl. *Merchant category code, MCC*) yra 6012, kuri naudoja finansų įstaigos.

Gavėjos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad 2025 m. liepos 2 d. ginčijama mokėjimo operacija buvo sėkmingai apdorota, elektroninės lėšos įskaitytos į pareiškėjos pas Gavėją turimą elektroninę piniginę, o vėliau šios lėšos buvo panaudotos. Banko teigimu, remiantis *Visa* taisyklėmis, Gavėjai įrodžius ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų įskaitymą į pareiškėjos

¹ Šis prekės ženklas priklauso Airijoje registruotai finansų įstaigai *Paysafe Payment Solutions Limited*.

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*.

³ Pareiškėja 2025 m. liepos 2 d. Gavėjos mokėjimo sistemoje pervedė 300 Eur sumą Y. Y.

sąskaitą, laikytina, kad paslauga suteikta tinkamai. Gavėja nėra atsakinga už tai, kaip vėliau pareiškėja panaudojo į jos sąskaitą pervestas lėšas.

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 tęsti lėšų grąžinimo procedūrą, bankui nustačius, kad lėšų grąžinimui pagal *Visa* taisykles nėra pagrindo.

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. 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.

Šiuo atveju pareiškėja aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, jog siekė atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėja neneigia davusi sutikimą atlikti ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. būtent ji inicijavo ginčijamą mokėjimo operaciją ir todėl jos lėšos buvo pervestos Gavėjai. Be to, pareiškėja nekvestionuoja fakto, jog ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai įvykdyta. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl ginčijamos mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo ir įvykdymo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, ir ginčijamos mokėjimo operacijos autorizavimo ir įvykdymo aplinkybės, o ginčijama mokėjimo operacija laikytina tinkamai autorizuota ir įvykdyta.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė tęsti lėšų grąžinimo procedūrą, nustatęs, kad lėšų grąžinimui pagal Visa taisykles nėra pagrindo.

Vertinant pareiškėjos, kaip Kortelės turėtojos, keliamo reikalavimo bankui, kaip Kortelės leidėjui, pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant *Visa* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Pažymėtina, kad bankas, kaip kortelės išdavėjas, pagal *Visa* taisykles vykdomame lėšų grąžinimo procese, veikia kaip tarpininkas taip kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Bankui, kaip kortelės leidėjui, suteikti įgaliojimai spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas, susijęs su lėšų grąžinimo procedūra, atitinka *Visa* taisyklėse nustatytas sąlygas ir ar yra pagrindas atlikti tam tikrus procedūrinius veiksmus. Pažymėtina, kad kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti teisėtai ir sąžiningai, griežtai laikantis *Visa* taisyklių nuostatų.

Kaip matyti, savo reikalavimą bankui pareiškėja grindė *Visa* taisyklėse įtvirtinta lėšų grąžinimo priežastimi „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (papunktis 11.10.2, ginčo priežastis 13.¹⁴). Kaip matyti iš minėtų nuostatų, lėšų grąžinimui šiuo pagrindu nustatytos dvi sąlygos – kortelės turėtojas dalyvavo sandoryje (atliko mokėjimą), tačiau prekybininkas prekių ar paslaugų kortelės turėtojui nesuteikė.

⁴ Angl. 11.10.2 *Dispute Condition 13.1: Merchandise/Services Not Received.*

Iš pateiktų duomenų nustatyta, kad Gavėja veikia kaip finansų įstaiga, kurioje pareiškėja turi elektroninę piniginę. Pareiškėjos pateiktais duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos tikslas buvo pervesti lėšas iš pareiškėjos turimos banko Kortelės sąskaitos į pas Gavėją pareiškėjos vardu atidarytą elektroninę piniginę. Pateiktais duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo įskaityta į pareiškėjos elektroninę piniginę, turimą pas Gavėją. Pervestomis lėšomis pareiškėja vėliau disponavo, atlikdama mokėjimą kitam fiziniam asmeniui. Įvertinus minėtas aplinkybes, sutiktina su banko vertinimu, kad Gavėja, kuri šiuo atveju laikytina prekybininke *Visa* taisyklių prasme, tinkamai suteikė pareiškėjai lėšų įskaitymo į elektroninę piniginę paslaugą.

Vertinant pareiškėjos argumentus, kad Gavėja bankui negalėjo pateikti objektyvių įrodymų dėl paslaugos suteikimo, manytina, kad šiuo atveju kilo nesusipratimas dėl to, kokių paslaugų suteikimą įrodė ir turėjo įrodyti Gavėja. Kaip minėta, finansų įstaiga esanti Gavėja pagrindė tai, kad suteikė pareiškėjai lėšų įskaitymo į jos elektroninę piniginę paslaugą. Tuo tarpu iš pateikto susirašinėjimo su pareiškėja spręstina, kad pareiškėja nesuteiktomis paslaugomis vadina negautas sporto agento paslaugas. Vis dėlto, kaip minėta, pareiškėja į banką, kaip Kortelės leidėją, kreipėsi dėl *Visa* taisyklėse nustatytos procedūros taikymo. Šiuo atveju ginčijama mokėjimo operacija banko Kortele buvo atlikta ne minėtam fiziniam asmeniui, o Gavėjai, kuri ir yra laikytina prekybininke *Visa* taisyklių prasme. Kaip galima spręsti iš pateiktų duomenų, mokėjimas galimam sukčiui (kitam fiziniam asmeniui) buvo atliktas ne naudojantis *Visa* Kortele, tačiau kaip vidinis mokėjimas per Gavėjos sistemas, su kuriuo bankas nėra susijęs.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčiui aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyviaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, priimdamas pareiškėjos ginčijamą sprendimą, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamos mokėjimo operacijos atžvilgiu tęsti lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūrą, nesant pagrindo lėšų grąžinimui, taip pat nėra.

Pagal nustatytas aplinkybes padarius išvadą, kad pareiškėjos reikalavimas nepagrįstas, jis atmestinas.

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 argumentą⁵.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 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

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.