



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2026-03-30 Nr. 429-92  
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:**

Pareiškėja su banku yra sudariusi mokėjimo paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo atidaryta mokėjimo sąskaita ir išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* prekės ženklo mokėjimo kortelė ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

Laikotarpiu nuo 2025 m. liepos 16 d. iki 2025 m. rugsėjo 26 d., naudojantis pareiškėjai išduota „Visa“ mokėjimo kortele, buvo atlikta 10 mokėjimų lėšų gavėjams *Ifh Capital Trader Ltd* (5 mokėjimai) ir *www.mytrading.com* (5 mokėjimai), kurių metu iš pareiškėjos sąskaitos gavėjams buvo pervesta bendra 16 751 Eur suma (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. spalio 15 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė tapusi investicinio sukčiavimo auka, kai su ja susisiekusių asmenų buvo spaudžiama įnešti į investavimo platformą vis daugiau lėšų, o galiausiai patyrė didžiulius nuostolius. Pareiškėja per banko programėlę taip pat pateikė pranešimą apie sukčiavimą bei nurodė bankui kitą su ginčijamais mokėjimais susijusią informaciją.

Remdamasis pareiškėjos pateiktu pranešimu apie sukčiavimą ir pateiktais duomenimis, bankas įvertino galimybę inicijuoti lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) pagal *Visa* pagrindines taisykles ir *Visa* produktų ir paslaugų taisykles<sup>1</sup> (toliau – *Visa* taisyklės) procedūrą, kaip priešastį nurodant – *fraud* (sukčiavimas). Atlikęs tyrimą ir nustatęs, kad visi ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti pačios pareiškėjos, bankas nusprendė lėšų grąžinimo procedūrą nepradėti. Kitų pagrindų atlyginti pareiškėjai dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas bankas taip pat nenustatė.

Pareiškėja su banko sprendimu nesutiko ir 2025 m. spalio 16 d. pateikė pretenziją, kurioje pakartotinai nurodė, kad mokėjimus atliko suklaidinta investavimo konsultantais apsimetusiu asmenų. Pareiškėja teigė mananti, kad situacija turėtų būti vertinama kaip autorizuotų mokėjimų sukčiavimas (angl. *authorised push payment (APP) fraud*)<sup>2</sup>, ir prašė banko atlikti išsamų tyrimą pagal vidines banko sukčiavimo prevencijos ir vartotojų apsaugos taisykles bei informuoti apie tyrimo eigą ar reikalingus pateikti duomenis.

2025 m. spalio 24 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą į pretenziją ir nurodė, kad pareiškėjos reikalavimų netenkins. Bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti naudojantis pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenimis ir patvirtinti iš pareiškėjos įrenginio naudojant *3D Secure* sistemą, todėl jie laikytini autorizuotais ir negali būti grąžinti.

2025 m. spalio 27 d. pareiškėja dar kartą kreipėsi į banką, pakartojo mananti, kad jos atvejis yra susijęs su autorizuotų mokėjimų sukčiavimu, ir teigė, kad šis atvejis turėtų būti vertinamas vadovaujantis vidinėmis banko sukčiavimo prevencijos taisyklėmis, o ne lėšų grąžinimo procedūros tvarka.

2025 m. spalio 28 d. atsakyme bankas pakartojo, kad ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo prašymai buvo vertinami remiantis specialiu reguliavimu ir pagrįstai atmesti, nes nėra pagrindo juos laikyti neautorizuotais. Bankas taip pat nurodė, kad mokėjimai kortele nepatenka į autorizuotų mokėjimų sukčiavimo kategoriją ir juos ginčyti galima tik taikant lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procesą. Bankas paaiškino, kad apie jokia kita reglamentuojamą mokėjimų ginčijimo schema, kurios

<sup>1</sup> Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules* (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

<sup>2</sup> Sukčiavimo rūšis, kai pats banko ar kitos finansų įstaigos klientas, apgautas (manipuliuojant ar kitais būdais) sukčių, inicijuoja lėšų pervedimą į sukčių ar kitų asmenų kontroliuojamą sąskaitą. Tokie sukčiavimo atvejai paprastai siejami su kredito pervedimais, o ne mokėjimais, atliktais kortele.

pagrindu bankas turėtų grąžinti pareiškėjai lėšas, jam nėra žinoma.

Nesutikdama su banko sprendimu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjos įsitikinimu, bankas netinkamai vertino aplinkybes, susijusias su ginčijamų mokėjimų įvykdymu, ir nepagrįstai konstatavo, kad ginčijami mokėjimai buvo pareiškėjos autorizuoti. Pasak pareiškėjos, manipuliavimo būdu gautas sutikimas įvykdyti ginčijamus mokėjimus nelaikytinas tinkamu autorizavimu. Pareiškėja prašė, kad bankas grąžintų ginčijamų mokėjimų lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjos autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė lėšų gavėjams. Pasak banko, jo naudojama automatizuota saugumo sistema nefiksavo mokėjimų kaip įtartinų, nes pareiškėja dažnai atlieka įvairaus dydžio mokėjimus kortele ir ja aktyviai naudojasi, o lėšų gavėjai yra identifikuojami prekybininko kategorijos kodu ir savaime nėra įtartinai ar pasižymintys didesne rizika. Be to, pati pareiškėja neginčija, kad patvirtino ginčijamus mokėjimus ir tik po kurio laiko suprato, kad buvo apgauta. Kadangi mokėjimai buvo patvirtinti pačios pareiškėjos, bankas teigė neturėjęs pagrindo pradėti ir lėšų grąžinimo procedūrų pagal „Visa“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

Banko nuomone, jis negali būti laikomas atsakingu už pareiškėjos sąmoningus veiksmus pervedant lėšas ir įpareigotas atlyginti dėl to pareiškėjos patirtą žalą.

#### 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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl to, ar bankui kilo pareiga pareiškėjai grąžinti (atlyginti) ginčijamų mokėjimų sumą.

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. Mokėjimo įstatymu, be kita ko, įgyvendinama ir PSD2 direktyva.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais; 2) bankas pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisykles procedūrą; 3) bankas turi pareigą atlyginti ar grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas.*

#### 1. Dėl ginčijamų mokėjimų autorizuotumo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją vykdyti. Sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktas ir 29 straipsnio 1 dalis). Jei mokėtojo sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Banko Privatiems klientams taikomų sąlygų, kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, 14 punkte nustatyta, kad: „<...> Mokėjimus atlikti ir išgryninti pinigų taip pat galite naudodamiesi „Revolut“ kortele. Tai galite padaryti įvesdami savo „Revolut“ kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir CVC numerį) arba PIN kodą. Šiuos veiksmus laikysime jūsų sutikimu atlikti mokėjimus ar išgryninti pinigų iš savo „Revolut“ sąskaitos. Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: paliesdami savo „Revolut“ kortelę terminale („bekontaktė“ operacija) ir atlikdami kitus veiksmus naudodami elektroninį kortelių skaitytuvą <...>; pasirašydami elektroninio kortelių skaitytuvo išduotame pirkimo kvite; įdėdami savo „Revolut“ kortelę į elektroninių kortelių skaitytuvą ir atlikdami kitus veiksmus, kurių reikalauja elektroninis kortelių skaitytuvas <...>; pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją ir sutikdami inicijuoti mokėjimo nurodymus dėl jūsų sąskaitos nurašymo sudarant sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju; arba pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“ metodą <...>.“

Remiantis bylos duomenimis, visi ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjai išduota mokėjimo kortele (jos duomenų pagrindu) ir patvirtinti per banko mobiliąją programėlę, naudojant *3D Secure* metodą, bei naudojantis pareiškėjos įrenginiu. Pažymėtina, kad pati pareiškėja neginčijo, kad ginčijamus mokėjimus atliko pati, tikėdamasi investuoti ir gauti investicinės grąžos, tik vėliau ji suprato, kad buvo apgauta ir didžiosios dalies investuotų lėšų neatgaus. Nors po pranešimo bankui apie tai, kad tapo sukčiavimo auka, pareiškėja ginčijamus mokėjimus prašė laikyti neautorizuotais, tenkinti tokio pareiškėjos reikalavimo, remiantis bylos duomenų visuma ir Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo.

Iš pareiškėjos pateiktų paaiškinimų taip pat matyti, kad ginčijamų mokėjimų autorizuotumo vertinimą pareiškėja sieja su viena iš finansinio sukčiavimo rūšių – autorizuotų mokėjimų sukčiavimu (angl. *APP fraud*).<sup>3</sup> Vis dėlto vien tai, kad mokėtojas veikė suklaidintas, savaime nepaneigia jo atliktų ginčijamų mokėjimų autorizavimo, kaip jis apibrėžiamas Mokėjimų įstatyme, fakto.

Kitų byloje turimų duomenų visuma objektyvaus ir pakankamo pagrindo manyti, kad ginčijami mokėjimai galėjo būti inicijuoti ir (arba) patvirtinti be pareiškėjos žinios, valios ir (arba) kitokio jos dalyvavimo, taip pat nesudaro.

Įvertinęs pirmiau nustatytas faktines aplinkybes ir ginčo šalių pateiktus paaiškinimus bei įrodymus, Lietuvos bankas daro išvadą, kad nagrinėjamu atveju objektyvaus ir pakankamo pagrindo pripažinti ginčijamus mokėjimus neautorizuotais nėra, todėl toliau šiame sprendime šie mokėjimai bus laikytini autorizuotais.

## 2. Dėl banko atsisakymo pradėti lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūras

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

Kaip matyti, *Visa* organizacijos taisyklėse<sup>4</sup> yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (ar) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *Visa* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėjo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Kaip minėta pirmiau, reikalavimą grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą pareiškėja, be kita ko, grindė tuo, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti dėl sukčių, kurių manipuliacijomis patikėjusi pareiškėja atliko mokėjimus, įtakos. Remiantis aktualiomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atlikta sukčiavimo būdu, matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme.<sup>5</sup> Nagrinėjamu atveju pareiškėja neneigė pati atlikusi (patvirtinusi) ginčijamus mokėjimus, be to, nustatyta, kad mokėjimai laikytini autorizuotais, todėl ginčijami mokėjimai neatitinka *Visa* taisyklėse nustatytų mokėjimų, atliktų sukčiavimo būdu, ginčijimo sąlygų. Kartu pažymėtina, kad jokio išimtinio mokėjimo ginčijimo procedūros pagrindo, kai ginčijami mokėjimai gali būti susiję su autorizuotų mokėjimų sukčiavimu, *Visa* taisyklės nenumato.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, nenustatyta, kad bankas santykiuose su pareiškėja būtų netinkamai aiškinęs ir (ar) taikęs *Visa* taisyklių nuostatas. Atitinkamai konstatuotina, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūras pagal *Visa* taisykles.

## 3. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjos (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų, nebent būtų

<sup>3</sup> Kaip minėta, šis sukčiavimo būdas paprastai siejamas su kredito pervedimais, o ne su mokėjimo kortele atliktais mokėjimais. Nagrinėjamu atveju ginčijami mokėjimai buvo atlikti naudojant mokėjimo kortelės duomenis.

<sup>4</sup> Pavyzdžiui, *Visa* taisyklių 11.1.2 papunktyje nustatyta, kad: „An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met“, ir kt.

<sup>5</sup> *Visa* taisyklių 11.7 papunktis.

nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

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 (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti ginčijamus mokėjimus ir priėmė juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino ginčijamus mokėjimus, pareiškėja neneigė.

Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta mokėjimo paslaugų teikimo sutartis ginčijamų mokėjimų atlikimo metu nedraudė ir iki šiol nedraudžia pareiškėjai atlikti kortele mokėjimo operacijų.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir įvykdė ginčijamus mokėjimus, nėra. Kitų pagrindų pareiškėjai iš banko reikalauti ginčijamų mokėjimų sumos grąžinimo taip pat nenustatyta.

Taigi, pagrindų, kuriais remiantis bankui kiltų prievolė grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimų lėšas, atlikus bylos duomenų visumos vertinimą, nenustatyta.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti ar atlyginti ginčijamų mokėjimų 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį.<sup>6</sup>

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

<sup>6</sup> 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.