



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-15 Nr. 429-115
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. gruodžio 1 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota *Visa* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) buvo inicijuotos 5 mokėjimo operacijos lėšų gavėjui „Cex.io Eu Vasp“. Bendra mokėjimo operacijų suma – 1 472,25 BGN (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjos mokėjimo kortelę 2025 m. gruodžio 1 d. pridėjus prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Android Pay* (toliau – *Android Pay* sistema).

2025 m. gruodžio 1 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad iš jos sąskaitos buvo atlikti 5 neautorizuoti ginčijami mokėjimai. Pareiškėja nurodė, kad ji jokių būdu šių operacijų neautorizavo, prašė grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas ir pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus pagal tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*) (toliau – *Visa* taisyklės)¹ reikalavimus. Tą pačią dieną bankas atsisakė tenkinti šiuos prašymus, nurodydamas, kad ginčijami mokėjimai negali būti laikomi neautorizuotais.

2025 m. gruodžio 2 d., nesutikdama su banko atsakymu, pareiškėja pateikė bankui pretenziją ir reikalavo grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą. 2025 m. gruodžio 5 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriame nurodė, kad tinkamai įvykdė ginčijamus mokėjimus, o grąžinti jų pareiškėjai pagal *Visa* taisykles nėra pagrindo, nes ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti per *Android Pay* sistemą.

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 ginčijamų mokėjimų atlikimo metu buvo viena namuose, kartu turėjo savo mobiliąjį įrenginį, jo kodų niekas kitas nežino, jo nebuvo praradusi, pati ginčijamų mokėjimų neautorizavo. 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 *Visa* taisykles procedūra, 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 pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

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

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 1 472,25 BGN.

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 ar mobiliojo įrenginio.

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 Visa taisykles 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 pareiškėjos 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 *Android Pay* sistemą, prie kurios 2025 m. gruodžio 1 d. buvo pridėta pareiškėjos Kortelė. Pareiškėja nekommentavo Kortelės pridėjimo prie *Android Pay* sistemos aplinkybių, tačiau tikino niekam nedavusi savo Kortelės ar mobiliojo įrenginio, niekam neperdavusi ar kitaip neatskleidusi Kortelės ar mobiliojo įrenginio ir kitų duomenų.

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 *Android Pay* sistemos. Tam, kad Kortelę būtų galima pridėti prie *Android Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Android Pay* sistemos banko atskirai per programėlę siųstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjos Kortelė, panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, galiojimo pabaigos datą), 2025 m. gruodžio 1 d. 13 val. 6 min. buvo pridėta prie *Android Pay* sistemos. Banko pateiktais duomenimis, 2025 m. gruodžio 1 d. 13 val. 6 min. pareiškėjos mobiliajame įrenginyje įdiegtoje programėlėje bankas pateikė pranešimą, jog pateikiamas kodas yra skirtas pridėti pareiškėjos Kortelę prie *Android Pay*. Techninių duomenų analizė atskleidė, kad, prieš įvykstant Kortelės tokenizacijai, pareiškėja, gavusi pranešimą į mobilųjį įrenginį dėl tokenizacijos proceso eigos, užėjo į skiltį, kurioje buvo vaizduojamas vienkartinis saugos, skirtas mokėjimo kortelės tokenizavimui, jį nukopijavo ir panaudojo. Kodo panaudojimą patvirtina užbaigtas Kortelės tokenizacijos procesas.

Atkreiptinas dėmesys, kad dėl gauto pranešimo su vienkartinio saugos kodu pareiškėja į banką nei tuo metu, nei vėliau nesikreipė, neatskleidė nei bankui, nei Lietuvos bankui, kas vyko tuo metu, kai bankas atsiuntė jai vienkartinį saugos kodą.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Android 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 *Android Pay* sistemos, arba kam priklausė *Android Pay* sistemoje sukurta paskyra, per kurią buvo atlikti ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki pridėdant pareiškėjos Kortelę prie *Android 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 *Android 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 *Android Pay* ir be pareiškėjos žinios inicijuoti mokėjimo operacijas.

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 *Android Pay* buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis, o pareiškėja nurodė, jog niekam nebuvo atskleidusi nei Kortelės, nei mobiliojo įrenginio saugos duomenų. Pareiškėja kortelės pridėjimo prie *Android Pay* aplinkybių nekommentuoja, tačiau neigia, kad pati įvykdė mokėjimo operacijas arba kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo Kortelės duomenis bei 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, 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, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo 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 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 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 Kortele, kuri buvo pridėta prie *Android Pay* sistemos. Taip pat iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio mokėjimo operacijų išrašo) matyti, kad ginčijami mokėjimai, atlikti per *Android Pay* sistemą, turėjo būti patvirtinti mobiliajame įrenginyje įdiegtu ir vartotojo pasirinktu saugumo nustatymo būdu. Dėl šių priežasčių, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjos žinios, bankas neturi galimybės.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, jog bankas pareiškėjos 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 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

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.