



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-16 Nr. 429-120
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. spalio 14 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota *Visa* mokėjimo kortele buvo inicijuota 550 EUR mokėjimo operacija (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjai *Topsk393* (toliau – lėšų gavėja).

2025 m. spalio 16 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl ginčijamo mokėjimo ir nurodė, kad jo neautorizavo. Pareiškėjas paaiškino, kad tą dieną, kai buvo įvykdytas ginčijamas mokėjimas, lankėsi įvairiuose įtartinuose interneto puslapiuose, neva parduodančiuose skirtingų valstybių kelių vinjetes¹, tačiau lėšų gavėjos ten nebuvo ir jai savo duomenų nepateikė. Pareiškėjas pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymą dėl ginčijamo mokėjimo pagal ginčo kategoriją, tačiau prašymas buvo atmestas. 2025 m. spalio 22 d. pareiškėjas pakartotinai pateikė kitą lėšų grąžinimo prašymą pagal kitą – sukčiavimo – kategoriją. Bankas atsisakė tenkinti šį prašymą, nurodydamas, kad ginčijamas mokėjimas negali būti laikomas neautorizuotu ir neatitiko lėšų grąžinimo pagal *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių ir *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – *Visa* taisyklės) reikalavimų.

2025 m. lapkričio 13 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, į kurią bankas pateikė atsakymą 2025 m. lapkričio 24 d. Minėtame atsakyme bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Nesutikdamas su minėtu sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš jo sąskaitos buvo įvykdytas neautorizuotas ginčijamas mokėjimas, ir prašė įpareigoti banką grąžinti jo sumą.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, autorizuotas ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumą bankas neturi. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamo mokėjimo įvykdymą galėjo lemti paties pareiškėjo didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamo mokėjimo įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui. Paaiškindamas, kodėl ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų grąžinimo procedūra, bankas nurodė, kad ginčijamas mokėjimas netenkino *Visa* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti ginčijamo mokėjimo įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas

¹ Ištrauka iš 2025 m. lapkričio 11 d. pareiškėjo elektroninio susirašinėjimo su banku: Angl. „*There is absolutely NO record of visiting any website named "Top Sklep", nor any shopping platform related to this merchant. This confirms I could not have entered or authorized any payment for this store. <...> My browsing history clearly shows several visits to FAKE and fraudulent websites pretending to sell Austrian/Czech vignettes. <...> These domains are known scam websites that steal card details from unsuspecting users. <...> Therefore, the only logical conclusion is: My card details were stolen on one of these fraudulent vignette websites and later used for an UNAUTHORISED transaction to "Top Sklep".*“

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*, ginčui aktuali taisyklių redakcija: (<https://www.visa.com.tr/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>).

kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos, tačiau pareiškėjas papildomos informacijos nepateikė.

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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšas.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdyto ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia pats mokėjimo operacijos neinicijavęs. Be to, pareiškėjas teigia, kad nebuvo praradęs savo mokėjimo kortelės.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdyto ginčijamo mokėjimo sumą; 2) pagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą

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.

Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos)³, su kuriomis pareiškėjas sutiko, 14 punkte taip pat numatyta, 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. Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją ir sutikdami inicijuoti mokėjimo nurodymus dėl jūsų sąskaitos nurašymo sudarant sutartį su prekybininku ar paslaugų teikėju;“.

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjui arba kitiems asmenims atlikti lėšų gavėjai mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Byloje turimais duomenimis, ginčijamo mokėjimo įvedimo būdas (angl. *Entry method*) buvo identifikuojamas kodu 012, kuris indikuoja, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota elektroninėje prekyboje (angl. *eCommerce*). Be to, nustatyta, kad ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas 3D Secure autentifikavimo metodu.

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 pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti pareiškėjo mokėjimo kortele ir (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjo sąskaitos būtų jungtasi iš kitų įrenginių, negu pareiškėjas šalių sutartinių santykių

³ <https://www.revolut.com/en-NO/legal/terms/>.

metu įprastai naudojo, banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėjas, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu pirmiau aptarti, būdais.

Pareiškėjas nurodo⁴, kad norėdamas įsigyti užsienio valstybių kelių vinječių, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis įtartinuose interneto puslapiuose ir beveik tuo pačiu metu iš jo kortelės buvo nuskaitytas ginčijamas mokėjimas, tačiau jo jis neautorizavo.

Svarbu pažymėti, kad vien mokėjimo kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės atlikti ginčijamo mokėjimo. Tam, kad būtų atliktas ginčijamas mokėjimas, be mokėjimo inicijavimo informacijos suvedimo, buvo būtina inicijuotą ginčijamą mokėjimą papildomai patvirtinti *3D Secure* autentifikavimo metodu, iš bylos duomenų matyti, kad tai ir buvo atlikta. Banko pateiktais duomenimis, prieš patvirtinant ginčijamą mokėjimą, į pareiškėjo mobilųjį įrenginį buvo pateiktas *3D Secure* pranešimas, kuriame nurodoma, kokia suma ir kokiam gavėjui bus pervesta, jei bus patvirtinta mokėjimo operacija. Taigi, asmuo turėjo prisijungti prie pareiškėjo mobiliajame įrenginyje įdiegtos banko programėlės ir patvirtinti mokėjimo operaciją, kad būtų įvykdytas ginčijamas mokėjimas.

Nepaisydamas to, pareiškėjas neigia, kad pats galėjo inicijuoti mokėjimo operaciją, tačiau iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo patvirtinti ginčijamą mokėjimą *3D Secure* metodu jo mobiliajame įrenginyje įdiegtoje banko programėlėje.

Taigi, nors pareiškėjas neatskleidė bankui ar Lietuvos bankui visos su sukčiavimu susijusios informacijos, tačiau iš ginčo byloje turimų duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys buvo suvesti elektroninėje erdvėje, o ginčijamas mokėjimas patvirtintas *3D Secure* metodu. Pareiškėjas teigia lėšų gavėjos ar kitame prekybos internetiniame puslapyje nepateikė savo kortelės duomenų, tačiau pripažįsta, kad juos pateikė įtartinuose skirtingų valstybių kelių vinječių puslapiuose. Tačiau pareiškėjas neigia, kad pats patvirtino ginčijamą mokėjimą, nors pateikti duomenys rodo, kad ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas iš pareiškėjo mobiliojo įrenginio per banko programėlę, kuri buvo pasiekta tik naudojant pareiškėjui žinomus prisijungimo duomenis. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar ginčijamą mokėjimą galėjo inicijuoti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys, kurie (teisėtai ar neteisėtai) įgijo galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjas 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 pareiškėjo 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 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 pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjo prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą pagrįstumo

⁴ 2025 m. spalio 22 d. pateiktame lėšų grąžinimo prašymo situacijos aprašyme.

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

Kaip matyti, *Visa* taisyklėse⁵ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų gražinimo procedūros veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atliktas 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 gražinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Savo reikalavimą gražinti jam ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjas argumentavo tuo, kad šis mokėjimas buvo atliktas sukčiavimo būdu.

Remiantis aktualiomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nustatančiomis atvejus, kada mokėjimo operacija gali būti užginčyta tuo pagrindu, kad ji atliktas sukčiavimo būdu (angl. *fraud*), matyti, kad mokėjimo operacija negali būti užginčyta šiuo pagrindu, jei mokėjimo kortelės turėtojas ją autorizavo ir (arba) kitaip dalyvavo jos vykdyme⁶.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas neigia atlikęs ginčijamam mokėjimui patvirtinti reikalingus veiksmus ir dalyvavęs jo vykdyme. Tačiau ginčo byloje pateikti banko sistemų duomenys rodo, kad ginčijamas mokėjimas vis dėlto buvo sėkmingai atliktas ir patvirtintas (autentifikuotas) paties pareiškėjo, naudojant *3D Secure* autentifikavimo metodą. Remiantis tuo, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas ir patvirtintas paties pareiškėjo ir, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, pareiškėjo prašymas dėl lėšų gražinimo buvo atmestas, nes lėšų gražinimo procedūra dėl sukčiavimo negali būti inicijuota atsižvelgiant į tai, jog lėšų gražinimo prašymas nepatenka į *Visa* taisyklėse apibrėžtas ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui nagrinėti aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyvaus pagrindo teigti, kad santykiuose su pareiškėju bankas netinkamai aiškino ir taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu pradėti lėšų gražinimo pagal *Visa* taisyklės procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

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 argumentą⁷.

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 pareiškėjo 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

⁵ *Visa* organizacijos taisyklių 11.1.2 papunktyje nustatyta (anglų k.): „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“; 11.2.2 papunktyje nustatyta, kad: „<...> an Issuer may initiate a Dispute only if all applicable conditions for the applicable Dispute condition are met“, ir kt.

⁶ *Visa* taisyklių (ginčui aktualios redakcijos) 11.7 papunktis.

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.

kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis