



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-04-24 Nr. 429-135

Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. spalio 19 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 14 mokėjimo operacijų (toliau – ginčijami mokėjimai), kurių bendra suma – apie 3 760,30 Eur, lėšų gavėjai: *Racz - Tabak Bt.* – *Rak, Metro Trafik Bt., Trafikon Tobacco 01, Tfone, Z. Z. Z., Racz Tabak Bt Ors Veze, Sakura Ramen Etterem, Nemzeti Dohanybolt - Kira*. Ginčijami mokėjimai įvykdyti naudojantis *Google Pay* sistema.

2024 m. spalio 20 d. pareiškėjas informavo banką apie pastebėtą lėšų sąskaitoje sumažėjimą, nulemtą jo neautorizuotų ginčijamų mokėjimų, dėl kurių pareiškėjas bankui pateikė ir prašymus taikyti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*). Pareiškėjas nurodė, kad jo naudojamas mobilusis įrenginys nebuvo prarastas, kortelės ar kiti reikšmingi duomenys tretiesiems asmenims taip pat nebuvo atskleisti.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo, taip pat atsisakius pačiam grąžinti ginčijamų mokėjimų sumas, tarp šalių kilo ginčas dėl banko pareigos atlyginti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjo atstovas nurodė, kad pareiškėjas pastebėjo sąskaitoje lėšų sumažėjimą, kuris buvo nulemtas kitoje šalyje (Vengrijoje) atliktų ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjo atstovas akcentavo, kad tuo metu, kai buvo atliekami ginčijami mokėjimai, pareiškėjas buvo Lenkijoje, pats šių mokėjimų neatliko, kitiems asmenims naudotis kortele taip pat neleido. Pareiškėjo atstovas nurodė, kad dėl ginčijamų mokėjimų kreipėsi į policiją, tačiau tyrimas buvo nutrauktas.

Lietuvos bankui paprašius pareiškėjo atstovo pateikti papildomus paaiškinimus apie žinomas aplinkybes, šis nurodė, kad pareiškėjui nėra žinoma, koku būdu buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai. Pareiškėjo atstovas teigė, kad pareiškėjui turi būti atlyginta neautorizuotų ginčijamų mokėjimų suma ir išmokėtos įstatymo nustatytos palūkanos, skaičiuojamos nuo 2024 m. spalio 22 d.¹

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais ir prašė juos atmesti.

Bankas pažymėjo, kad visi ginčijami mokėjimai buvo atlikti, naudojant *Google Pay* sistemą. Norėdamas atlikti mokėjimus, vartotojas pirmiausia turi pridėti (tokenizuoti) savo turimą mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos. Banko turimi duomenys patvirtina, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* sistemą palaikančio įrenginio (tokenizuota) 2024 m. spalio 8 d.

Banko teigimu, vartotojai, siekiantys pridėti mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos, pasirinktame įrenginyje turi įvesti mokėjimo kortelės duomenis, sutikti su *Google Pay* paslaugos teikėjo sąlygomis ir įvesti vienkartinį saugos kodą. Tam kortelės turėtojas privalo apsilankyti banko mobiliosios programėlės aplinkoje, nukopijuoti ten pateiktą vienkartinį saugos kodą ir

¹ Pareiškėjo atstovas kreipimesi į Lietuvos banką neginčijo banko sprendimo dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

panaudoti jį įrenginyje, prie kurio yra pridedama mokėjimo kortelė.

Bankas pažymėjo, jog nėra duomenų, kad į banko vidaus sistemas galėjo būti įsilaužta ir (ar) jos buvo paveiktos techninių trikdžių, dėl kurių pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys ir (ar) vienkartinis saugos kodas galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims. Pagal pateiktus duomenis nėra galimybės tiksliai nustatyti asmenį, valdantį įrenginį, kuriame buvo panaudotas vienkartinis saugos kodas, reikalingas kortelei prie *Google Pay* pridėti. Vis dėlto, banko nuomone, pareiškėjo teiginiai, jog jo mobilusis įrenginys ir visa saugumo informacija yra ir buvo tik pareiškėjo dispozicijoje, bei duomenys apie atliktą kortelės tokenizaciją, teikia pagrindą konstatuoti, kad pareiškėjas aktyviai dalyvavo, pridedant kortelę apie *Google Pay* palaikančio įrenginio. Tai reiškia, kad arba pareiškėjas kortelę pridėjo pats, arba tretiesiems asmenims atskleidė ne tik mokėjimo kortelės duomenis, bet ir vienkartinį saugos kodą.

Bankas nurodė pagrindais ir tinkamai įvykdęs ginčijamus mokėjimus, kaip tai yra numatyta Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme bei banko privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatose, ir neturintis pagrindo atlyginti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumų.

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 – Ginčų nagrinėjimo 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 atlyginti pareiškėjui jo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų, kurių bendra suma – apie 3 760,30 Eur, lėšas, kartu sumokant teisės aktuose nustatyto dydžio palūkanas.

Taigi, ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui atlyginti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ar kitus saugumo duomenis ir nurodo pats ginčijamų mokėjimų neinicijavęs. Be to, pareiškėjas teigia, kad nebuvo praradęs savo mokėjimo kortelės ir naudojamo mobiliojo įrenginio.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimų 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.

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. Ginčijami mokėjimai atlikti per *Google Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjo mokėjimo kortelė. Pareiškėjas teigė, kad niekam nebuvo atskleidęs jokių saugumo duomenų, įskaitant mokėjimo kortelės duomenis ir personalizuotą saugos kodą, kuris reikalingas, kad mokėjimo kortelė būtų pridėta prie *Google Pay* sistemos.

Banko duomenimis, nebuvo nustatyta, kad ginčui aktualių 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. Vadinasi, jei pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenimis, kaip teigė pareiškėjas, pasinaudojo tretieji asmenys, tokie

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

Svarbu pažymėti, kad vien mokėjimo kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti pareiškėjo mokėjimo kortelės prie *Google Pay* palaikančio įrenginio. Tam, kad kortelę būtų galima pridėti prie *Google Pay* palaikančio įrenginio ir taip atlikti ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti kortelės pridėjimą prie *Google Pay* palaikančio įrenginio specialiu vienkartinio saugos kodu.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė, panaudojant jos duomenis, prie *Google Pay* sistemos buvo pridėta 2024 m. spalio 8 d. Banko pateiktais duomenimis, 2024 m. spalio 8 d. 10 val. 00 min. pareiškėjo mobiliajame įrenginyje buvo pateiktas iššokantis pranešimas, informuojantis apie kortelės pridėjimo prie *Google Pay* proceso pradžią ir kad, norint pridėti mokėjimo kortelę, reikia paspausti šį pranešimą. Tuo pačiu metu pareiškėjo mobiliojo telefono numeriu, susietu su pareiškėjo banko sąskaita, bankas išsiuntė ir SMS žinutę su pranešimu apie kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos pradžią.

Banko pateiktais duomenimis 2024 m. spalio 8 d. 10 val. 09 min. pareiškėjui į mobiliąjį įrenginį buvo išsiųstas pranešimas apie sėkmingai pridėtą mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemą palaikančio įrenginio. Kartu nurodoma, kad jeigu minėtą veiksmą atliko kitas asmuo, siūloma nedelsiant informuoti banką ir blokuoti kortelę. Pagal pateiktus duomenis nuo 2024 m. spalio 8 d. iki spalio 19 d. su kortele susieta pareiškėjo sąskaita buvo naudojama, atliekami mokėjimai. Duomenų, kad pareiškėjas būtų kreipęsis į banką dėl be jo žinios prie *Google Pay* sistemos pridėtos kortelės, nėra pateikta.

Pažymėtina, kad pareiškėjas teigė, jog nebuvo praradęs nei savo mobiliojo telefono įrenginio, nei mokėjimo kortelės, – jie visą laiką buvo jo žinioje. Nepaisydamas to, pareiškėjas neigia, kad pats galėjo inicijuoti ginčijamus mokėjimus, tačiau iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti jo mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, skirtą mokėjimo kortelei pridėti prie *Google Pay*, ir be pareiškėjo žinios inicijuoti mokėjimo operacijas. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kieno žinioje buvo įrenginys, kuriame pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos, byloje neturima.

Atkreiptinas dėmesys, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti, praėjus aštuonioms dienoms nuo to momento, kai pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos (2024 m. spalio 19 d.). Nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas neatskleidė, kas vyko tuo metu, kai bankas atsiuntė jam vienkartinį saugos kodą, ir vėliau, iki 2024 m. spalio 20 d., kai pareiškėjas kreipėsi į banką.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki pridėdant pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos pareiškėjas būtų susidūręs su situacija, kai tretieji asmenys apgaulės arba kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jo mokėjimo kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėjas nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir dalyvavimo galėjo pridėti jo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos, o vėliau per šią sistemą atlikti ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas taip pat nepateikė.

Kaip minėta, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Google Pay* buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėjas mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* aplinkybių nepaaiškino, taip pat neigė, kad pats įvykdė ginčijamus mokėjimus arba kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mokėjimo kortelės duomenis bei vienkartinį saugos kodą. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar ginčijamus mokėjimus 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. 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 pirmiau minėta, Ginčų nagrinėjimo 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 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 įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus minėtus motyvus bei pirmiau nurodytą turimą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamus mokėjimus, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas. Nenustačius teisinio pagrindo tenkinti pagrindinio pareiškėjo reikalavimo bankui dėl ginčijamų mokėjimo operacijų sumų atlyginimo, taip pat išvestinio reikalavimo dėl palūkanų mokėjimo, šie reikalavimai atmestini.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimus.

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.