



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-05-12 Nr. 429-149
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:

Pareiškėjas 2025 m. gruodžio 19 d. *Visa* mokėjimo kortele atliko vieną mokėjimą lėšų gavėjai *Docean* ir šešis mokėjimus lėšų gavėjai *Cramp*, bendra mokėjimų vertė - 7 000 EUR (toliau – ginčijami mokėjimai).

2025 m. gruodžio 19 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir išreiškė susirūpinimą, nes bankas užblokavo mokėjimus, kuriuos pareiškėjas siekė atlikti. Bankas po trijų ginčijamų mokėjimų sustabdė du 1 000 EUR mokėjimus, atliktus lėšų gavėjai *Cramp*, nes banko sistema identifikavo juos kaip turinčius sukčiavimo požymių. Pareiškėjas buvo informuotas, jog bankas identifikavo potencialų sukčiavimo atvejį, atšaukė 1 000 EUR mokėjimą lėšų gavėjui *Cramp* bei užblokavo visus mokėjimus, kurie toliau bus atliekami šiam lėšų gavėjui ir kitiems panašiams prekybininkams. Pareiškėjas tik įvertinęs mokėjimą programėlėje, patvirtinęs, jog prisiima visas rizikas, kylančias iš šio ir panašių mokėjimų, galėjo atblokuoti lėšų gavėją *Cramp* ir toliau tęsti ginčijamus mokėjimus, ką ir padarė.

Praėjus maždaug 15 minučių po pirmųjų žinučių bankui dėl mokėjimų atblokavimo, pareiškėjas informavo banką, jog tapo sukčiavimo auka. Bankas informavo pareiškėją, jog šiuo metu pareiškėjo patvirtinti 7 ginčijami mokėjimai dar nėra apdoroti (angl. *pending*), o tai iš esmės reiškia, kad ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti, bet vis dar laukia prekybininko patvirtinimo arba atšaukimo. Atitinkamai, bankas iš savo pusės negalėjo atšaukti ginčijamų mokėjimų, tačiau tai vis dar galėjo padaryti pats prekybininkas. Tą pačią dieną, pareiškėjas pateikė bankui prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo (angl. *chargeback*) pagal komercinių ginčų (angl. *disputes*) kategoriją. Šis pareiškėjo prašymas buvo pateiktas su nurodyta priežastimi „depozitas“, tačiau bankas prašymo netenkino dėl nepakankamos informacijos.

2025 m. gruodžio 23 d. pareiškėjas pateikė naują prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo. Šiame prašyme pareiškėjas nurodė, jog užsisakė „*Pocket Option*“ platformos reklamuojamą „*Halal Islamic Account*“ sąskaitą, tikėdamasis Šariato teisę atitinkančių paslaugų, tačiau faktiškai gavo standartinę binarinių opcijų sąskaitą, leidžiančią vykdyti itin rizikingus 3–5 sekundžių trukmės spekuliacinius sandorius.

2025 m. gruodžio 24 d. bankas nustatė, kad remiantis visais turimais duomenimis, nėra pagrindo lėšų grąžinimui, todėl pareiškėjo prašymas buvo atmestas (angl. *rejected*). Pareiškėjui buvo paaiškinta, kad ginčijami mokėjimai yra laikomi pinigų pervedimais (angl. *money orders/transfers*). Taigi, kai pinigų pervedimas įvykdomas, paslauga laikoma tinkamai suteikta, o bankas neturi teisės ginčyti tokių mokėjimo operacijų pagal tarptautinių mokėjimų kortelių organizacijų taisykles.

2025 m. gruodžio 25 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko priimtu sprendimu dėl lėšų grąžinimo, pateikė jam pretenziją, reikalaudamas ginčijamų mokėjimų lėšų grąžinimo. Bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo pretenziją. 2025 m. gruodžio 28 d. pareiškėjas pateikė dar vieną kreipimąsi bankui. 2026 m. sausio 8 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame pareiškėjui dar kartą

buvo detaliai paaiškinta lėšų grąžinimo procedūros tvarka bei tai, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo netenkintas, nes ginčijami mokėjimai laikomi pinigų pervedimais.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi ji nurodė tapačias aplinkybes, kaip ir kreipdamasis į banką. Pareiškėjas prašo įpareigoti banką tenkinti jo reikalavimą – įpareigoti banką atlyginti jo patirtus nuostolius, nes pasak pareiškėjo, bankas turėjo tenkinti jo lėšų grąžinimo prašymus, be to, atkreipė dėmesį į banko atsakymuose pasitaikiusius netikslumus.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus ir lėšas pervedė jo nurodytiems lėšų gavėjams. Bankas nurodė, kad lėšų grąžinimo prašymai buvo atmesti teisėtai ir pagrįstai vadovaujantis Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (toliau – Visa taisyklės)¹ nuostatomis. Bankas pripažino, kad jo pareiškėjui pateiktuose atsakymuose buvo keletas netikslumų, kurie atsirado dėl žmogiškosios klaidos, tačiau tai neturėjo esminės reikšmės tinkamam ir nuosekliam pareiškėjo kreipimosi išanalizavimui bei priimtam sprendimui neatlyginti jo patirtų nuostolių. Bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti.

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 grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumą ir taikyti lėšų grąžinimo procedūrą pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizuotumo, todėl šių mokėjimų autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamus mokėjimus tinkamai autorizuotais.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų lėšas; 2) pagrįstai neinicijavo lėšų grąžinimo procedūros Visa taisyklių pagrindu.

1. Dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad bankas turi pareiškėjui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas pažymi, kad pats pareiškėjas patvirtino davęs sutikimą ir atlikęs ginčijamus mokėjimus pagal šalių sudarytoje sutartyje nustatytą tvarką.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimų lėšas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, 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 turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

įvykdė pagal visus pareiškėjo pateiktus duomenis, t. y. tinkamai ir laiku ginčijamų mokėjimų lėšas pervedė lėšų gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti ginčijamus mokėjimus, juos pateikė bankui vykdyti ir bankas juos įvykdė tinkamai, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotus ginčijamus mokėjimus bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas, nėra pagrindo dėl šios priežasties pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti dėl ginčijamų mokėjimų prarastas lėšas pripažinti pagrįstu.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo pagal Visa taisykles

Kaip pirmiau minėta, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas, be kita ko, ginčija banko priimtą sprendimą neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūros dėl ginčijamų mokėjimų.

Pasak banko, ginčijami mokėjimai buvo atlikti Visa mokėjimo kortele, tačiau įvertinus pareiškėjo pateiktus prašymus dėl lėšų grąžinimo nustatyta, kad prašymas negali būti tenkinamas, nes ginčijami mokėjimai traktuojami kaip pinigų pervedimai, o bankas neturi teisių ginčyti tokio pobūdžio mokėjimų.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojai susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios atliktos mokėjimo kortele ir tinkamai autorizuotos, nustatytos Visa taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglementuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose 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.

Pareiškėjas savo lėšų grąžinimo prašyme nurodė, jog jam suteiktos investavimo paslaugos neatitiko jų aprašymo, kurį pateikė prekybininkas, todėl prašė vertinti jo lėšų grąžinimo prašymus pagal priežasties kodą „Klaidingas pateikimas“ (angl. „Misrepresentation“).

Pažymėtina, kad remiantis Visa taisyklių nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra negalima, kai mokėjimai traktuojami kaip pinigų pervedimai. Nagrinėjamu atveju, kaip rodo banko pateikti įrodymai – sistemų duomenys, ginčijami mokėjimai yra traktuojami kaip pinigų pervedimai. Šią aplinkybę patvirtina išplėstiniame ginčijamų mokėjimų išraše matomas MCC kodas 6051, kuris reiškia, kad atitinkamas lėšų gavėjas yra finansų įstaiga, teikianti pinigų pervedimo, „grynųjų pinigų perdavimo“ (angl. „quasi-cash“), valiutų, kelionių čekių ir panašias finansines paslaugas. Pastebėtina, kad tokiu atveju yra laikoma, kad paslaugos jau yra suteiktos ir atitinka jų aprašymą, kai lėšos pervedamos į lėšų gavėjų sąskaitas, t. y. mokėjimo operacijos įvykdymo metu. Šiuo atveju ginčo dėl to, kad lėšos pervedtos lėšų gavėjams nėra. Taigi, bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymus, nes šiuo atveju neturėjo teisės inicijuoti lėšų grąžinimo proceso pagal Visa taisykles.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino Visa taisykles, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas Visa taisyklių pagrindu netaikyti lėšų grąžinimo procedūrą yra pagrįstas ir teisėtas.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamų mokėjimų autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kurie rodytų, jog ginčijami mokėjimai įvykdyti netinkamai, taip pat į tai, kad banko priimtas sprendimas Visa taisyklių pagrindu netaikyti lėšų grąžinimo procedūrą yra pagrįstas ir teisėtas, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

Į pagrindinius 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą.²

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

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.

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 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