



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-05-14 Nr. 429-162
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. gruodžio 27 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota *Mastercard* mokėjimo kortele buvo inicijuotos dvi mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 2067,47 CHF (toliau – ginčijami mokėjimai) lėšų gavėjai „Zp*raphael F63449“ (toliau – lėšų gavėja).

2025 m. gruodžio 27 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl tą dieną pateikto ir atmesto lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymo dėl ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas teigė, kad neatpažįsta šių mokėjimų ir jų neatliko, tačiau daugiau detalių dėl galimo sukčiavimo aplinkybių nepateikė. Bankas atsisakė tenkinti šiuos prašymus, nurodydamas, kad ginčijami mokėjimai negali būti laikomi neautorizuotais ir neatitiko lėšų gražinimo pagal *Mastercard* organizacijos lėšų gražinimo gidą (angl. *Chargeback Guide*)¹ (toliau – *Mastercard* taisyklės) procedūros reikalavimų.

2025 m. gruodžio 28 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, bankas pateikė atsakymą 2025 m. gruodžio 30 d., kuriame informavo, kad atsisako tenkinti pareiškėjo reikalavimą gražinti ginčijamų mokėjimų 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 įvykdyti neautorizuoti ginčijami mokėjimai, ir prašė įpareigoti banką gražinti jų sumą. Pareiškėjas nurodė, jog savo mokėjimo kortelės nebuvo praradęs, todėl mano, kad mokėjimai buvo atlikti klonavus jo kortelę.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos gražinti pareiškėjui šių mokėjimų sumą bankas neturi. Bankas pateikė duomenis, kad ginčijami mokėjimai atlikti pareiškėjo mokėjimo kortelę fiziškai pateikus mokėjimo kortelių skaitytuvui ir nors ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti bekontakčiu būdu, dėl jų didelės vertės mokėjimo kortelių skaitytuvas pareikalavo papildomo autentiškumo patvirtinimo suvedant PIN kodą ir tai buvo atlikta sėkmingai. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti paties pareiškėjo didelis neatsargumas, dėl to su ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui. Paaiškindamas, kodėl ginčijamų mokėjimų atžvilgiu nebuvo pradėta lėšų gražinimo procedūra, bankas nurodė, kad ginčijamas mokėjimas netenkina *Mastercard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a:

¹ Ginčiui aktuali *Mastercard* taisyklių redakcija
<https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

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 ginčijamų mokėjimų lėšas.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia pats mokėjimo operacijų 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 įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą; 2) pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui 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.

Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos)², su kuriomis pareiškėjas sutiko, 13 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: <...> paliesdami savo „Revolut“ kortelę terminale („bekontaktė“ operacija) ir atlikdami kitus veiksmus naudodami elektroninį kortelių skaitytuvą. Atliekant bekontaktį mokėjimą iki tam tikros sumos PIN kodo nereikia; <...>“.

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. Draudimo pareiškėjui arba kitiems asmenims atlikti lėšų gavėjai mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Byloje turimais duomenimis, ginčijamų mokėjimų įvedimo būdas buvo identifikuojamas kodu 073, kuris indikuoja bekontaktį atsiskaitymo būdą. Nors ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti bekontaktiu būdu, dėl jų didelės vertės (1 476,76 CHF ir 590,71 CHF) mokėjimo kortelių skaitytuvas pareikalavo papildomo autentiškumo patvirtinimo suvedant PIN kodą. Abiejų ginčijamų mokėjimų išrašai patvirtina, kad teisingas mokėjimo kortelės PIN kodas buvo suvestas mokėjimo kortelių skaitytuve ir sėkmingai verifikuotas Mastercard serveriuose abiejų ginčijamų mokėjimų atžvilgiu.

Pažymėtina, kad nors pareiškėjas teigia, kad mokėjimo kortelė galėjo būti klonuota, tačiau ginčo byloje nėra pateikta jokių objektyvių duomenų, kurie patvirtintų, jog tokia galimybė buvo. Anaiptol, iš banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad saugumo požiūriu sėkmingas PIN kodo panaudojimas bekontaktio mokėjimo metu yra vertinamas kaip itin stiprus kortelės turėtojo dalyvavimo mokėjimo operacijoje patvirtinimas. Kadangi byloje nėra pateikta kitokių duomenų, todėl nėra pagrindo konstatuoti, jog mokėjimo kortelė ginčijamų mokėjimų metu galėjo būti klonuota.

² <https://www.revolut.com/en-NO/legal/terms/>.

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 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.

Nepaisydamas to, pareiškėjas neigia, kad pats galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas, tačiau iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti jo mokėjimo kortelės duomenis bei patvirtinti ginčijamus mokėjimus suvedant PIN kodą.

Taigi, iš ginčo byloje turimų duomenų negalima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Ginčijami mokėjimai buvo atlikti fiziškai pateikiant pareiškėjo mokėjimo kortelę mokėjimo kortelių skaitytuvui, o pareiškėjas patvirtino, jog jo mokėjimo kortelė visą laiką buvo jo žinioje, objektyvūs duomenys rodo, jog ginčijami mokėjimai galėjo būti atlikti tik su paties pareiškėjo įsitraukimu arba jam nesilaikius pareigos saugoti personalizuotus saugumo duomenis (PIN 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. 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, 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, 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 operacijų lėšas yra nepagrįstas.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodė, kad bankas turėjo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtoji susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, 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 *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo

kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (ginčui aktualios redakcijos 33–35, 95 ir 96 psl.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bankas pažymi, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti suvedant PIN kodą, o pareiškėjas griežtai teigė, kad jis mokėjimo kortelės nepametė, ji nebuvo pavogta ar prarasta kitu būdu. Dėl šių priežasčių, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjo žinios, bankas neturi galimybės.

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą, o pareiškėjo argumentai yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

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 argumentą³.

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 kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

³ 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.