



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-01 Nr. 429-182
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra: X. X. X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai 2025 m. gruodžio 23 d. atlikto mokėjimo (toliau – ginčijamas mokėjimas), kurį pareiškėja laikė neautorizuotu, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankui nekilo pareigos grąžinti (atlyginti) ginčijamo mokėjimo sumos, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pateiktais duomenimis, ginčijamas mokėjimas buvo atliktas banko išduota kortele (toliau – Kortelė) gavėjui Y. Y., fiziškai įstačius Kortelę į kortelių skaitytuvą ir suvedant Kortelės PIN kodą.

Pareiškėjos teigimu, ginčijamą mokėjimą ji pastebėjo 2026 m. sausio 2 d., peržiūrinėdama savo atostogų išlaidas, ir tuomet nedelsdama kreipėsi į banką dėl lėšų grąžinimo. Bankas atmetė pareiškėjos prašymą, nurodydamas, jog ginčijamas mokėjimas buvo atliktas, Kortelę fiziškai pateikus į kortelių skaitytuvą ir suvedus jos PIN kodą, kartu pareiškėjai neinformavus banko apie Kortelės ar jos duomenų praradimą.

Bankui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įvertinti banko sprendimo negrąžinti (neatlyginti) pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumos pagrįstumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, jog bankas jai nepateikė visų reikšmingų duomenų apie žinomas ginčijamo mokėjimo aplinkybes (koku konkrečiai adresu buvo atliktas ginčijamas mokėjimas ir pan.), tačiau kadangi šio mokėjimo suma pareiškėjai yra didelė, ji negalėjo jo patvirtinti ir nepastebėti ar pamiršti. Pareiškėjos teigimu, ginčijamo mokėjimo įvykdymo metu (2025 m. gruodžio 23 d.) ji buvo kitame mieste, t. y., ne Paryžiuje, o Grenoblyje. Pareiškėjos teigimu, Kortelė buvo jos žinioje ir valdyme.

Bankas nurodė, kad 2025 m. gruodžio 23 d. įvykdė pareiškėjos 2025 m. gruodžio 21 d. autorizuotą ginčijamą mokėjimą, kuris buvo atliktas, įvedant Kortelės PIN kodą, „neprisijungus prie tinklo“ (angl. *offline payment*). Dėl minėtos priežasties ginčijamas mokėjimas „buvo įvykdytas su atidėjimu“.

Banko turimais duomenimis, ginčijamo mokėjimo autorizavimo metu (2025 m. gruodžio 21 d.) pareiškėja buvo Paryžiuje ir atlikdama kitą mokėjimą, taip pat suvedė Kortelės PIN kodą.

Banko teigimu, nuo ginčijamo mokėjimo įvykdymo iki kreipimosi į banką (2026 m. sausio 2 d.) pareiškėja naudojos Kortele, tačiau teigia sąskaitos pokyčio iki tol pastebėjusi, taip pat apie jokių saugumo incidentus banko nebuvo informavusi.

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Bankas nurodė neturintis objektyvaus pagrindo vertinti ginčijamo mokėjimo kaip neautorizuoto ir grąžinti pareiškėjai jo sumą.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą grąžinti (atlyginti) pareiškėjai įvykdyto 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.

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Banko teigimu, pareiškėjos sutikimas įvykdyti ginčijamą mokėjimą Kortele buvo duotas vienu iš banko privatiems klientams taikomų sąlygose (toliau – Sąlygos) nurodytu būdu – įdedant Kortelę į kortelių skaitytuvą ir suvedant PIN kodą.

Šiuo atveju nebuvo pateikta jokių objektyvių duomenų, kad ginčiui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių pareiškėjos Kortelės PIN kodas galėjo tapti žinomas tretiesiems asmenims.

Vien Kortelės PIN kodo turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės Kortele atlikti ginčijamo mokėjimo – šiuo atveju ginčijamas mokėjimas buvo atliktas į kortelių skaitytuvą pateikus fizinę Kortelę.

Pareiškėja teigė, jog nebuvo praradusi Kortelės, – ji visą laiką buvo jos žinioje. Pareiškėja neigia, kad pati galėjo inicijuoti ginčijamą mokėjimą, tačiau iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti jos Kortelės PIN kodą bei pačią Kortelę ir be pareiškėjos žinios inicijuoti ginčijamą mokėjimą.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad pareiškėja būtų susidūrusi su situacija, kai tretieji asmenys apgaulės arba kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jos Kortelės duomenis (PIN kodą) ir užvaldę pačią Kortelę, pareiškėja nenurodė. Pažymėtina, kad banko turimais duomenimis, pareiškėja Kortele naudojosi po ginčijamo mokėjimo atlikimo, o apie pastebėtą ginčijamą mokėjimą banką informavo daugiau negu po savaitės (nors nurodė, jog jo suma pareiškėjai yra didelė, todėl ji negalėjo jo patvirtinti ir nepastebėti ar pamiršti).

Atsižvelgiant į visą pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar ginčijamą mokėjimą 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 ginčijamą mokėjimą inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. 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 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, pareiškėjai 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 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 ginčijamą mokėjimą, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti (atlyginti) ginčijamo mokėjimo sumą yra nepagrįstas.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 argumentą ir (ar) teiginį².

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. 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.