



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-27 Nr. 429-308
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui 500,00 EUR sumą pagal lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrą už mokėjimą, pareiškėjo atlikto prekybininkui „FPM Trading“, kurį pareiškėjas laiko nelegaliai veikusiu, o su juo sudarytą sutartį – niekine. Nustatyta, kad pareiškėjas į banką kreipėsi praėjus 170 dienų nuo tada, kai buvo atlikta mokėjimo operacija, t. y. praleidęs tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ taisyklėse nustatytą maksimalų 120 dienų terminą, todėl bankas objektyviai neturėjo galimybių inicijuoti šios procedūros. Kadangi mokėjimo operacija buvo autorizuota paties pareiškėjo, o bankas nėra prekybininko ir pareiškėjo sutarties šalis ir tinkamai įvykdė savo pareigas, nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. lapkričio 13 d. pareiškėjas savo banko išduota *Visa* mokėjimo kortele inicijavo 500 EUR mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „FPM Trading“ (toliau – prekybininkas). Iki atliekant ginčijamą mokėjimą, t. y. 2025 m. lapkričio 5 d., Italijos finansų rinkos priežiūros institucija (it. *Commissione Nazionale per le Società e la Borsa*, toliau – CONSOB) buvo priėmusi rezoliuciją Nr. 23745 ir įtraukusi prekybininką į nelegaliai veikiančių subjektų sąrašą.

2026 m. gegužės 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą dėl patirto sukčiavimo prekybininko investicijų platformoje, ir nurodė, kad prekybininkas veikia nelegaliai, o sutartį su juo laiko niekine. Bankas informavo pareiškėją, kad operacija atlikta prieš daugiau nei 120 dienų, todėl pagal *Visa* organizacijos pagrindinių taisyklių ir *Visa* produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – *Visa* taisyklės) nuostatas lėšų grąžinimo procedūros pradėti nebeįmanoma.

2026 m. gegužės 2 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui. 2026 m. gegužės 5 d. bankas pateikė oficialų atsakymą, kuriame paaiškino lėšų grąžinimo taisykles bei nurodė, jog negali inicijuoti procedūros, kadangi pasibaigė *Visa* taisyklėse nustatytas 120 dienų terminas. Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti patirtus nuostolius – 500 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad tapo sukčiavimo auka, o prekybininkas „FPM Trading“ dar iki atliekant ginčijamą mokėjimą buvo oficialiai įtrauktas į CONSOB nelegalių subjektų sąrašą.

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.

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>).

Pareiškėjo teigimu, bankas pripažino prekybininko neteisėtą statusą ir pateiktus įrodymus, tačiau nepagrįstai atsisakė grąžinti lėšas remdamasis tik „privačios kortelių schemos“ Visa techniniu 120 dienų terminu. Pareiškėjas teigia, kad bankas pažeidė savo rūpestingumo pareigą (angl. *duty of care*), leisdamas atlikti mokėjimą nelegaliam prekybininkui, o privačių kortelių schemų techninės taisyklės negali būti viršesnės už vartotojų teisių apsaugos įstatymus, be to, sutartis su nelegaliu subjektu laikytina niekine.

Bankas atsiliepime prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą. Bankas nurodo, kad pareiškėjas savo noru autorizavo ginčijamą mokėjimo operaciją, todėl bankas tinkamai įvykdė savo pareigas pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo reikalavimus ir neturi pareigos grąžinti autorizuoto ginčijamo mokėjimo sumos iš savo lėšų. Lėšų grąžinimo procedūra reglamentuota Visa taisyklėse, jose nustatytas griežtas 120 dienų terminas pretenzijoms pateikti. Kadangi pareiškėjas į banką kreipėsi praėjus 170 dienų nuo operacijos atlikimo, lėšų grąžinimo procedūros inicijavimas buvo techniškai nebeįmanomas. Bankas pabrėžia, kad jis nėra pareiškėjo ir prekybininko sudarytos sutarties šalis, o informacija apie prekybininko nelegalų statusą buvo vieša ir prieinama pačiam pareiškėjui dar iki atliekant mokėjimą.

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. 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

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.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui 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

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimų įstatymo 50 straipsnyje įtvirtinta, kad jeigu mokėjimo nurodymas įvykdomas pagal unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas įvykdytu tinkamai. Bankas, gavęs pareiškėjo autorizuotą ginčijamo mokėjimo nurodymą, jį įvykdė ir pervedė lėšas nurodytam lėšų gavėjui – prekybininkui.

Taigi, vykdydamas ginčijamą mokėjimą bankas veikė teisėtai ir nepažeidė Mokėjimų įstatymo nuostatų.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „*Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko filialo kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mes galime paprašyti ir kitos informacijos.*“. Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtojui nurodoma: „*<...> Visada įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam mokate. Jei kas nors kreipiasi į jus ir prašo atlikti mokėjimą, bet nesate tikri, kas jie yra ir už ką mokama, galite tapti sukčių auka.*“

Pareiškėjas teigia, kad prekybininkas dar iki atliekant ginčijamą mokėjimą buvęs CONSOB įtrauktas į nelegalių subjektų sąrašą, todėl bankas, leisdamas atlikti šį mokėjimą, pažeidė rūpestingumo pareigą (angl. *duty of care*), o sutartis su nelegaliu subjektu yra niekinė. Lietuvos bankas pažymi, kad bankas, teikdamas mokėjimo paslaugas, veikia kaip mokėjimo tarpininkas, vykdamas mokėjimo operacijas pagal kliento pateiktus nurodymus. Mokėjimo paslaugų teikėjas nėra sutartinių santykių tarp mokėtojo (šiuo atveju pareiškėjo) ir jo pasirinkto lėšų gavėjo (šiuo atveju prekybininko) šalis. Teisės aktai neįpareigoja ir nesuteikia įrankių mokėjimo paslaugų teikėjui vertinti kliento pasirinktų prekybininkų veiklos teisėtumo, licencijų turėjimo ar tikrinti jų patikimumo prieš vykdamas kliento autorizuotą mokėjimo nurodymą. Taip pat pabrėžtina, kad informacija apie prekybininko nelegalų statusą buvo viešai paskelbta CONSOB dar 2025 m. lapkričio 5 d., t. y. prieš atliekant mokėjimą 2025 m. lapkričio 13 d. Tai reiškia, kad ši informacija buvo viešai prieinama ir pačiam pareiškėjui, jis turėjo pareigą elgtis apdairiai ir atsakingai prieš priimdamas sprendimą investuoti lėšas ir atlikti ginčijamą mokėjimą.

Sprendžiant, ar bankui, įvykdžius ginčijamą mokėjimą, kilo arba galėjo kilti pareiga grąžinti pareiškėjui mokėjimo lėšas, pažymėtina, kad tais atvejais, kai mokėjimo operaciją inicijuoja ir autorizuoja pats mokėtojas, Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti šios mokėjimo operacijos sumą, jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai. Remiantis bylos duomenimis, nėra pagrindo teigti, kad bankas ginčijamo mokėjimo neįvykdė ar jį įvykdė netinkamai.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė ginčijamą mokėjimą, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti jo lėšas yra nepagrįstas.

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

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

Kaip matyti, *Visa* taisyklėse³ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas (šiuo atveju – bankas) gali pradėti lėšų grąžinimo 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 turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka šios organizacijos taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių prašymų.

Pagal *Visa* taisyklės (ginčų kategorijų 13.1, 13.3, 13.5 papunkčius), pretenzija dėl lėšų grąžinimo turi būti pateikta ne vėliau kaip per 120 kalendorinių dienų nuo operacijos apdorojimo dienos arba dienos, kada kortelės turėtojas turėjo gauti paslaugas.

Byloje nustatyta, kad ginčijamas mokėjimas prekybininkui buvo atliktas 2025 m. lapkričio 13 d., o pareiškėjas su prašymu inicijuoti procedūrą į banką kreipėsi tik 2026 m. gegužės 2 d.,

³ *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.

t. y. praėjus 170 dienų. Kadangi pareiškėjas praleido *Visa* taisyklėse nustatytą imperatyvų 120 dienų terminą, bankas objektyviai ir techniškai neturėjo pagrindo pradėti lėšų grąžinimo procedūros.

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 grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūrą pareiškėjo nurodytu pagrindu, taip pat nėra.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui dėl ginčijamo mokėjimo sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjo 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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁴.

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. 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

⁴ 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.