



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-27 Nr. 429-313
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjo autorizuotų mokėjimo operacijų sumą. Mokėjimo operacijos banko pareiškėjui išduota mokėjimo kortele inicijavo pareiškėjas, turėdamas tikslą lošti. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, pagrįstai priėmė vykdyti ir įvykdė Ginčijamus mokėjimus, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėjas 2026 m. sausio 18–27 d. iš savo banko sąskaitos *Visa* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) inicijavo 21 mokėjimo operaciją (toliau – Ginčijami mokėjimai) gavėjams *Calpex*, *Cinxtech*, *Techswap* (toliau – Gavėjai). Bendra pareiškėjo kreipimesi į Lietuvos banką nurodyta Ginčijamų mokėjimų suma – 5 150 Eur.

2026 m. kovo 3–5 d. pareiškėjas kreipėsi į banką teigdamas, kad Ginčijamus mokėjimus jis inicijavo būdamas suklaidintas². Pareiškėja paaiškino, kad tapo sukčiavimo schemos auka ir nors Ginčijamus mokėjimus pats autorizavo būdamas įsitikinęs, kad naudojasi legalia platforma, tačiau vėliau iš savo banko sąskaitos išrašo nustatė, jog lėšos atiteko fiktyvioms bendrovėms. Pareiškėjas teigė, kad tikrasis lėšų gavėjas yra užsienio kazino, neturintis licencijos veikti Italijoje, o prekybininkai tyčia klastojo prekybininko kategorijų MCC kodus, nurodydami juos kaip pinigų pervedimus, kad išvengtų banko kontrolės. Pareiškėjas prašė, kad bankas inicijuotų lėšų grąžinimo prašymą (angl. *chargeback*) ir grąžintų jam Ginčijamų mokėjimų lėšas.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti Ginčijamų mokėjimų lėšas – 5 150 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad jis neautorizavo Ginčijamų mokėjimų, nesudarė jokių sandorių su lėšų Gavėjais ir iš jų nepirko jokių prekių ar paslaugų.

Pareiškėjas teigia, kad jis buvo aktyvavęs banko mobiliojoje programėlėje funkciją „Gambling Block“, skirtą lošimų ir lažybų operacijoms blokuoti, tačiau ši apsaugos priemonė Ginčijamų mokėjimų nesustabdė. Pareiškėjo vertinimu, tai lėmė tai, kad prekybininkai, jo manymu, naudojo neteisingai nurodytus prekybininko kategorijos kodus (MCC), dėl kurių lošimų

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

² Pareiškėjo bankui pateikti paaiškinimai: „Let me answer your question clearly to close the matter: yes, I technically authorized the transaction from my device, but I did so under the deception of fraud and for a service I never received. The central point you continue to ignore is this: I never obtained any service, good or benefit from these companies (Crypswap, Cinxtech, Calpex, Inxc2).“

operacijos buvo nurodomos kaip pinigų pervedimo operacijos.

Pareiškėjas prašė įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisakė pradėti Ginčijamų mokėjimų grąžinimo procedūrą tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos Visa produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – „Visa taisyklės“)³ nustatytais pagrindais.

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 grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumas bankas neturi.

Bankas paaiškino, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu, priešingai, nei teigia, pareiškėjas, nebuvo aktyvavęs lošimų blokavimo funkcijos, todėl banko sistemos nestabdė Ginčijamų mokėjimų ir jie buvo sėkmingai įvykdyti.

Pasisakydamas dėl Ginčijamų mokėjimų ginčijimo pagal „Visa taisykles“, bankas pažymėjo, kad tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija „Visa“ neleidžia ginčyti mokėjimo operacijų dėl paslaugų, kurios buvo suteiktos. Nagrinėjamo ginčo atveju nėra pagrindo teigti, kad paslauga pareiškėjui nebuvo suteikta, nes Ginčijami mokėjimai, t. y. pinigų perlaida, buvo įvykdyti.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

T e i s i n i s v e r t i n i m a s

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (5 150 Eur) pareiškėjui negrąžinimo pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai 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. Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas bankui aiškiai nurodė, kad jis autorizavo Ginčijamus mokėjimus, tačiau Lietuvos bankui teigė, kad Ginčijami mokėjimai turėtų būti laikomi neautorizuotais, nes pareiškėjas iš Gavėjų negavo paslaugų.

Mokėjimo operacijos autorizavimo vertinimas yra siejamas su mokėtojo sutikimu atlikti konkrečią mokėjimo operaciją ir jai patvirtinti naudota mokėjimo priemonė, o ne su tuo, ar vėliau mokėtojas gavo už mokėjimą tikėtą prekę ar paslaugą, ar sandoris buvo įvykdytas tinkamai. Todėl, atsižvelgiant į paties pareiškėjo bankui pateiktą informaciją apie jo atliktus ir patvirtintus Ginčijamus mokėjimus bei tai, kad jo nesutikimas iš esmės susijęs su Gavėjų elgesiu, Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuoti, todėl dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo vertinimo šiame sprendime plačiau nebus pasisakoma.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas.***

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizotų Ginčijamų mokėjimų atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šių mokėjimų sumų, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamo atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant

³ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir priėmė juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti iš sąskaitos inicijuotas mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas neneigė.

Pareiškėjas iš esmės savo reikalavimą bankui grindžia tuo, kad prekybininkai, kuriems jis inicijavo Ginčijamus mokėjimus, užsiėmė su azartiniais lošimais susijusia veikla, nors faktiškai MCC koduose savo veiklos pobūdį nurodė kaip nesusijusį su azartiniais lošimais. Nagrinėjamo ginčo atveju sprendžiant dėl banko atsakomybės už Ginčijamų mokėjimų įvykdymą, svarbu yra tai, kad Lietuvos Respublikos teisės aktai imperatyvios pareigos bankui nevykdyti mokėjimo operacijų gavėjams, kurių veikla susijusi su azartiniais lošimais, nenumato. Lietuvos Respublikos teisės aktai bankams nenustato ir pareigos tikrinti ir (arba) užtikrinti, kad atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis iš banko klientų priimančios lėšų gavėjai tarptautinių kortelių organizacijų sistemose ir (arba) kitur pateiktą teisingą informaciją apie savo veiklą, įskaitant prekybininko kategorijos kodus.

Nors pareiškėjas teigia, kad bankas Ginčijamus mokėjimus įvykdė nepaisydamas fakto, kad pareiškėjas buvo aktyvavęs lošimų blokavimo funkciją, tačiau banko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad Ginčijamų mokėjimų inicijavimo metu banko mobiliojoje programėlėje siūloma lošimų blokavimo funkcija pareiškėjo nebuvo aktyvuota – ją pareiškėjas aktyvavo tik 2026 m. kovo 11 d.

Vertinant pareiškėjo argumentą, kad bankas turėjo kreiptis į „Visa“ ir pradėti Ginčijamų mokėjimų ginčo procedūrą „Visa taisyklėse“ nustatytais pagrindais, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo procedūra pagal „Visa taisykles“, 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. Atkreiptinas dėmesys, kad minėtos „Visa taisyklės“ klaidingo MCC kodo nurodymo neįvardija kaip pagrindo pradėti lėšų grąžinimo (angl. *Chargeback*) procesą.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir vykdė Ginčijamus mokėjimus, nėra. Remiantis bylos duomenimis, bankas vykdė Ginčijamus mokėjimus, laikydamasis ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų ir tvarkos. Taip pat nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai atsisakė pradėti *chargeback* procesą „Visa taisyklių“ nustatytais pagrindais.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas turėtų grąžinti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, Lietuvos bankas nenustatė.

Išvada

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti arba atlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra 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 (arba) 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:

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.

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 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