



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai 167 Eur, kuriuos pareiškėja, dėl trečiųjų asmenų apgaulės manydama, kad atlieka su turima viešbučio rezervacija susijusį mokėjimą, naudodamasi banko išduota mokėjimo kortele pervedė lėšų gavėjui. Nustatyta, kad pareiškėja pati pateikė mokėjimui inicijuoti reikalingus duomenis ir mokėjimą patvirtino taikydama „3D Secure“ (toliau – 3DS) tapatybės patvirtinimo metodą. Nors pareiškėja dėl trečiųjų asmenų apgaulės klydo dėl tikrojo lėšų gavėjo, ji siekė atlikti mokėjimo operaciją, todėl ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu. Duomenų, kad bankas ginčijamą mokėjimą būtų įvykdęs netinkamai, nenustatyta, todėl bankui nekilo pareiga grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. kovo 13 d. pareiškėja, naudodamasi savo banko išduota *Visa* mokėjimo kortele atliko 167 Eur mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) gavėjui „Mercuryo“ (toliau – gavėjas arba prekybininkas).

Mokėjimas buvo atliktas pareiškėjai sureagavus į apgaulingą pranešimą, kuriuo buvo prašoma atlikti mokėjimą tariamai viešbučio registracijai užbaigti. Tretiesiems asmenims pasinaudojus jautria viešbučio, kuriame pareiškėja turėjo tikrą rezervaciją, duomenų sistema ir klientų informacija, pareiškėja tikėjo, kad pranešimas yra tikras, todėl atskleidė kortelės duomenis bei rankiniu būdu patvirtino banko programėlėje gautą pranešimą dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo.

2026 m. kovo 13 d. pareiškėja kreipėsi į banką, suvokusi, kad tapo sukčiavimo auka. Bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą pagal tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos *Visa* nustatytas taisykles² (toliau – *Visa* taisyklės), tačiau nesėkmingai, nes prekybininkas „Mercuryo“ pateikė atsakymą ir įrodymus, patvirtinančius, kad už ginčijamo mokėjimo lėšas buvo sėkmingai įsigytos ir suteiktos paslaugos (lėšos buvo nukreiptos į kriptovaliutos platformą, kurioje tretieji asmenys jas realizavo).

2026 m. balandžio 8 d., nesutikdama su banko atsisakymu kompensuoti patirtus nuostolius, pareiškėja pateikė bankui pretenziją, bankas 2026 m. balandžio 9 d. pateikė neigiamą atsakymą. Pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti ginčijamų mokėjimų sumą – 167 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio 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 <https://www.visa.com.tr/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

Pareiškėja nurodė, kad atliko ginčijamą mokėjimą būdama įsitikinusi, kad moka už viešbučio rezervaciją, kadangi pranešimas atrodė tikras. Ji pripažįsta, kad pati autorizavo mokėjimą, tačiau pabrėžia, kad tapo nusikaltimo auka, o viešbučio sistemai patyrus duomenų saugumo pažeidimą, sukčiai disponavo jos jautria informacija. Pareiškėja mano, kad lėšas prarado dėl sukčiavimo, todėl bankas privalo jai kompensuoti patirtus nuostolius.

Bankas atsiliepime nurodė, kad su pareiškėjos reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Bankas pabrėžė, kad nekyla ginčo dėl to, jog ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas pačios pareiškėjos, o teisės aktai bei paslaugų teikimo sutartis nenumato banko pareigos atlyginti nuostolius, jei klientas pats autorizuoja operaciją. Bankas nurodė tinkamai įvykdęs pareiškėjos pateiktą autorizuotą nurodymą, o gavęs pranešimą apie sukčiavimą – išnaudojęs visas *Visa* taisyklėse numatytas galimybes susigrąžinti lėšas vykdant lėšų grąžinimo procedūrą.

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 pagrindų, 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 pagrindų 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).

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 13 punkte nustatyta, 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. <...> pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant 3D Secure metodą <...>.“

Remiantis pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktais paaiškinimais, pareiškėja iš trečiųjų asmenų gavo žinutę, kurioje buvo pateikti su jos turima viešbučio rezervacija susiję duomenys. Pareiškėja, manydama, jog vykdo viešbučio prašymą, suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir, „Revolut“ mobiliojoje programėlėje gavusi pranešimą, kuriuo buvo prašoma patvirtinti ginčijamą mokėjimą, patvirtino ginčijamą mokėjimą.

Kaip minėta, pareiškėja neneigia pati atlikusi minėtus veiksmus bei to, kad ji siekė įvykdyti ginčijamą mokėjimą, tačiau teigia, kad lėšas ji norėjo pervesti kitam gavėjui. Atsižvelgiant į tai, kad ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas banko ir pareiškėjos sutartyje sutarta tvarka bei pačios pareiškėjos valia ir sutikimu, vertintina, kad ginčijamas mokėjimas nagrinėjimo ginčo faktinių aplinkybių kontekste laikytinas pareiškėjos autorizuotu.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas: 1) turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumą; 2) laikytinas atsakingu už tai, kad ginčijamo mokėjimo suma nebuvo grąžinta pareiškėjai pagal Visa taisykles.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo sumą

Iš bylos duomenų matyti, kad ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas esant pačios

pareiškėjos valiai ir sutikimui: pareiškėja pati suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis bei ginčijamą mokėjimą patvirtino naudodama 3DS tapatybės patvirtinimo metodą.

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 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą.

Sprendžiant, ar bankui, įvykdžius ginčijamą mokėjimą, kilo pareiga grąžinti pareiškėjai jo sumą, pažymėtina, kad tais atvejais, kai mokėjimo operaciją inicijuoja ir autorizuoja pats mokėtojas, Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti šios operacijos sumą, jeigu ji buvo įvykdyta tinkamai. Iš bylos duomenų matyti, kad bankas pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimą įvykdė pagal pareiškėjos pateiktus duomenis, t. y. ginčijamo mokėjimo lėšas pervedė mokėjimo nurodyme nurodytam lėšų gavėjui. Duomenų, kad ginčijamas mokėjimas būtų įvykdytas netinkamai ar kad jį vykdant būtų kilę nuo banko priklausančių techninių ar kitų sutrikimų, byloje nėra.

Kaip nustatyta pirmiau, ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas pareiškėjos ir banko sutartyje sutarta tvarka bei su pareiškėjos sutikimu, todėl aplinkybė, kad pareiškėja šį mokėjimą atliko klysdama dėl tikrojo lėšų gavėjo, savaime nesudaro pagrindo bankui grąžinti tinkamai įvykdyto autorizuoto mokėjimo lėšas.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas pareiškėjos autorizuotą ginčijamą mokėjimą įvykdė tinkamai, nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą ir rekomenduoti bankui grąžinti ginčijamo mokėjimo sumą – 167 Eur.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagal Visa taisykles

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose Visa taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją Visa dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal Visa taisykles vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis Visa taisyklių nuostatų. Mokėjimo paslaugų teikėjui šioje procedūroje tenka ne rezultato pareiga (garantuoti lėšų sugrąžinimą), o profesionalaus rūpestingumo ir atidumo pareiga (tinkamai ir laiku inicijuoti procedūrą pagal kliento pateiktus duomenis).

Pagal Visa taisyklių (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*) 11.1.2 punktą, kortelės leidėjas (nagrinėjamu atveju – bankas) neturi teisės teikti nepagrįstų pretenzijų prekybininko bankui³.

Bankas inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą pagal kategoriją „prekės / paslaugos negautos“ (angl. *Dispute Condition 13.1: Merchandise/Services Not Received*). Pagal šios kategorijos taisykles pretenzija yra atmetama (t. y. laikoma nepagrįsta), jeigu mokėjimas buvo susijęs su kriptovaliutos įsigijimu, o paslaugų teikėjas įvykdė savo įsipareigojimą, pateikdamas skaitmeninį turtą (kriptovaliutą) vartotojui⁴.

Byloje esantys duomenys patvirtina, kad ginčijamo mokėjimo lėšos buvo nukreiptos į prekybininko platformą kriptovaliutai įsigyti. Prekybininkas pateikė tinkamus ir nepriklausomai patvirtintus įrodymus, kad jo paslaugos buvo sėkmingai suteiktos (kriptovaliuta nupirktą ir perveda). Kadangi prekybininkas savo sutartinius įsipareigojimus įvykdė, o ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas 3DS saugumo procedūra, bankas neturėjo jokių teisinių ar procedūrinių galimybių tęsti ginčijimo procedūros pagal Visa taisykles.

³ Angl. „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.“

⁴ Angl. „For a Transaction involving the acquisition non-fiat currency (for example: cryptocurrency) <...> in which the Cardholder can no longer access the non-fiat currency <...> after it was successfully delivered...“

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir šalių ginčui aktualias *Visa* taisyklių nuostatas, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad nagrinėjamu atveju santykiuose su pareiškėja bankas netinkamai aiškino ir (arba) taikė *Visa* taisyklių nuostatas, Lietuvos bankas nenustatė. Atitinkamai pagrindo teigti, kad bankas, remdamasis pirmiau nurodytomis *Visa* taisyklių nuostatomis, nepagrįstai atsisakė ginčijamo mokėjimo atžvilgiu tenkinti lėšų grąžinimo pagal *Visa* taisykles procedūrą, taip pat nėra.

Lietuvos bankas pabrėžia, kad neturi įgaliojimų bei specialių techninių priemonių atlikti dokumentų klastojimo ar serverių duomenų autentiškumo tyrimo. Įtariamos nusikalstamos veikos (sukčiavimo) tyrimas yra išimtinė teisėsaugos institucijų kompetencija, todėl pareiškėja turi teisę ginti savo teises kreipdamasi į atitinkamas teisėsaugos institucijas ar tiesiogiai į prekybininką bei viešbutį, kurio sistemų saugumo pažeidimas sudarė sąlygas sukčiavimui.

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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁵.

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

⁵ 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.