



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-11-13 Nr. 429-227
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:

2024 m. birželio 11 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota *VISA* mokėjimo kortele buvo inicijuotos 4 mokėjimo operacijos – viena lėšų gavėjai *Apple* ir trys lėšų gavėjai *Logi Prog*. Mokėjimo operacija lėšų gavėjai *Apple* buvo sugražinta lėšų gavėjos, o viena mokėjimo operacija lėšų gavėjai *Logi Prog* buvo atmesta, banko saugos sistemai užblokavus pareiškėjo kortelę. Taigi, buvo įvykdytos dvi mokėjimo operacijos lėšų gavėjai *Logi Prog*, kurių bendra suma – 196,00 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti naudojantis *Apple Pay* sistema.

2024 m. birželio 11 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu gražinti ginčijamų mokėjimų sumą arba tenkinti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymus. Bankas atsisakė tenkinti šiuos prašymus, nurodydamas, kad ginčijami mokėjimai negali būti laikomi neautorizuotais. Ginčijami mokėjimai buvo atlikti naudojantis *Apple Pay* sistema, o pareiškėjas nepranešė praradęs savo mobilųjį įrenginį bei neigė pasidalinęs savo banko sąskaitos informacija su trečiaisiais asmenimis, todėl tokie mokėjimai negali būti ginčijami.

2024 m. rugpjūčio 19 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš jo sąskaitos buvo įvykdyti 2 identiški ir įtartini ginčijami mokėjimai valstybėje, kurioje jis nėra buvęs. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką atnaujinti šio sukčiavimo tyrimą, pakeisti sprendimą dėl lėšų gražinimo prašymų ir gražinti ginčijamų mokėjimų sumą – 196,00 Eur.

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 sumas bankas neturi. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti paties pareiškėjo didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiam pareiškėjui. Paaiškindamas, kodėl lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti pagal *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *Visa* taisyklės)¹ nustatytas taisykles, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai netenkina šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Nagrinėdamas ginčą ir siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas elektroniniu paštu 2024 m. lapkričio 5 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos, tačiau pareiškėjas papildomų duomenų nepateikė.

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 – Taisyklės) 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

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 jo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas, iš viso 196,00 Eur.

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 ginčijamų mokėjimų 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 tenkinti lėšų grąžinimo prašymus pagal Visa taisykles.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui ginčijamų mokėjimų sumas

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 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 *Logi Prog* mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Ginčijami mokėjimai atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjo mokėjimo kortelė. Pareiškėjas teigė, kad niekam nebuvo atskleidęs nei mokėjimo kortelės duomenų, nei personalizuoto saugos kodo, kurį gavo, kad mokėjimo kortelę galėtų pridėti prie *Apple Pay*.

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.

Svarbu pažymėti, kad vien mokėjimo kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* palaikančiojo įrenginio. Tam, kad kortelę būtų galima pridėti prie *Apple Pay* palaikančiojo įrenginio ir taip atlikti ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* palaikančiojo įrenginio banko atskirai SMS žinute siūstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjo vardą ir pavardę) 2024 m. birželio 6 d. 14 val. 8 min. ir 14 val. 16 min.² buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Banko pateiktais duomenimis, 2024 m. birželio 6 d. 14 val. 8 min. pareiškėjo mobiliojo telefono numeriu bankas išsiuntė SMS žinutę su tokiu pranešimo testu: „*This code will be used to add your card to another Apple Pay device. Don't share this code with anyone, even if they claim to be from Revolut. Don't enter it anywhere unless you want to add your card to a new device. Revolut verification code for Apple*

² Švedijos laiku buvo 13 val. 8 min. ir 13 val. 16 min., o Lietuvos laiku 14 val. 8 min. ir 14 val. 16 min.

Pay: *****."

Pareiškėjas neginčija ginčo byloje nustatytų mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos aplinkybių, tik teigia, kad jis neautorizavo mokėjimo operacijų, niekam neperdavė nei mokėjimo kortelės duomenų, nei vienkartinio saugos kodo, o mokėjimo operacijas inicijavo tretieji asmenys įsilaužę į pareiškėjo banko sąskaitą. Pareiškėjas taip pat teigė, kad nebuvo praradęs nei savo mobiliojo telefono įrenginio, nei mokėjimo kortelės – jie visą laiką buvo jo žinioje.

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 vienkartinį saugos kodą, skirtą mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay* ir be pareiškėjo žinios inicijuoti mokėjimo operacijas.

Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam priklausė ir kieno žinioje buvo įrenginys, iš kurio pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, arba kam priklausė *Apple Pay* sistemoje sukurta paskyra, per kurią buvo atlikti ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Atkreiptinas dėmesys, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus savaitei nuo to momento, kai pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas neatskleidė, kas vyko tuo metu, kai bankas atsiuntė jam vienkartinį saugos kodą.

Aplinkybių, kurios leistų teigti, kad iki pridėdant pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos pareiškėjas būtų susidūręs su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės arba kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jo mokėjimo kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėjas nenurodė. Kitų objektyvių įrodymų, kurie galėtų patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjo žinios ir dalyvavimo galėjo pridėti jo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos, o vėliau per šią sistemą galėjo atlikti ginčijamus mokėjimus, pareiškėjas taip pat nepateikė.

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. Kaip minėta, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėjas mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių nekommentuoja, tačiau neigia, kad pats įvykdė ginčijamus mokėjimus arba kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos 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, 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, 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 ginčijamų mokėjimų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal Visa taisykles

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodė, kad bankas turėjo tenkinti lėšų gražinimo procedūras 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 *Visa* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriaus nuostatomis, vienas iš mokėjimo gražinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Bankas pažymi, kad ginčijami mokėjimai buvo autentifikuoti mokėjimo kortele, kuri buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Taip pat iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio mokėjimo operacijų išrašo) matyti, kad ginčijami mokėjimai, atlikti per *Apple Pay* sistemą, turėjo būti patvirtinti mobiliajame įrenginyje įdiegtu ir vartotojo pasirinktu saugumo nustatymo būdu³. Dėl šių priežasčių, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjo žinios, bankas neturi galimybės.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu netenkinti lėšų gražinimo prašymų yra pagrįstas ir teisėtas.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą⁴.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavarduojanti departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

³ Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad šiuos būdus nustato įmonė *Apple*, kuri ir teikia *Apple Pay* paslaugą, o ji numato, kad *Apple Pay* veikia su „Face ID“ arba „Touch-ID“, kad būtų užtikrinta dviejų lygių autentifikacija. Ši autentifikacija yra būtina tam, kad būtų patvirtintos mokėjimo operacijos.

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.