



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-16 Nr. 429-245
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjos *Mastercard* mokėjimo kortele buvo atlikti aštuoni mokėjimai lėšų gavėjoms *Karajoy Ortiz (Pp*karajoy Ortiz)* ir *Full Sun Cafeteria (Jiaming Ma)*, bendra mokėjimų suma 685,02 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės pinigines panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

2024 m. rugsėjo 9 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad ginčijamus mokėjimus atliko ne ji. Tą pačią dieną buvo pateikti lėšų gražinimo prašymai dėl ginčijamų mokėjimų.

Įvertinęs gautus prašymus ir turimus duomenis, 2024 m. rugsėjo 10 d. bankas informavo pareiškėją apie sprendimą atmesti minėtus prašymus, nes nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos pėdsakų pareiškėjos mokėjimo sąskaitoje.

Pareiškėja, nesutikdama su šiuo banko sprendimu, kreipėsi į banką su pretenzija, prašydama atlyginti jos patirtus nuostolius. 2024 m. rugsėjo 20 d. bankas informavo pareiškėją, kad savo sprendimo nekeis, ir netenkino pareiškėjos reikalavimo.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir prašė įpareigoti banką atlyginti dėl ginčijamų mokėjimų patirtus nuostolius. Kreipimesi pareiškėja nurodė tapačias aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir kiekvieną konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko sistemų duomenimis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta dar 2024 m. rugpjūčio 21 d. suvedus mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) ir mokėjimo kortelės pridėjimą patvirtinus įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą į banko mobiliąją programėlę. Banko teigimu, kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjai buvo nurodyta ir šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims. Bankas teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autentifikuoti ir įvykdyti šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas bankas neturi. Bankas taip pat pažymėjo, kad ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, dėl kurio su ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tenka pačiai pareiškėjai.

Paaiškindamas, kodėl lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų gražinimo vadovo (toliau – *MasterCard taisyklės*)¹ nustatytas taisykles, bankas nurodė, kad ginčijami mokėjimai netenkino šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

Nagrindamas ginčą ir siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas elektroniniu paštu 2024 m. gruodžio 9 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. Pareiškėja dar kartą patvirtino, kad su niekuo nepasidalino savo ar savo kortelės duomenimis, bei nurodė, jog mano, kad sukčiams reikalinga informacija buvo perimta įsilaužus į interneto svetainę ir neteisėtai išsaugojus mokėjimo duomenis, kad vėliau juos būtų galima panaudoti.

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 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.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas, iš viso 685,02 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėja neigia tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavusi savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia pati mokėjimo operacijų neinicijavusi. Be to, pareiškėja teigia, kad nebuvo praradusi savo mokėjimo kortelės.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą; 2) pagrįstai atsisakė ginčijamų mokėjimų atžvilgiu pradėti lėšų grąžinimo pagal Mastercard taisyklės procedūrą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai 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 pareiškėjos sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką. Draudimo pareiškėjai arba kitiems asmenims atlikti lėšų gavėjams mokėjimo operacijas teisės aktai nenustato.

Ginčijami mokėjimai atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjos mokėjimo kortelė. Pareiškėja neigė pati pridėjusi mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos bei per ją atlikusi ginčijamus mokėjimus, taip pat tikino niekam nedavusi savo kortelės, niekam neperdavusi ar kitaip neatskleidusi kortelės ir kitų duomenų.

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 pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti pareiškėjos mokėjimo kortele ir (arba) jos duomenimis.

Duomenų, kad prie pareiškėjos programėlėje „Revolūt“ (toliau – programėlė) turimos asmeninės paskyros būtų jungtasi iš kitų, negu ji šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių, banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei, pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenimis, kaip teigia pareiškėja, pasinaudojo ne ji pati, o tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti,

būdais.

Svarbu pažymėti, kad vien mokėjimo kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos. Tam, kad kortelę būtų galima pridėti prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos banko atskirai SMS žinute siųstu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjos vardą ir pavardę) 2024 m. rugpjūčio 21 d. 13.07 val. buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto įprastai pareiškėjos nenaudojamame įrenginyje. Banko pateiktais duomenimis, 2024 m. rugpjūčio 21 d. 13.05 val. bankas pareiškėjai išsiuntė SMS žinutę su tokiu pranešimo tekstu: „*Please open the Revolut app to verify and finish adding your card to Apple Pay. If this wasn't you please contact us immediately.*“ Papildomai bankas pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje įspėjo apie sukčiavimo riziką pateikdamas pranešimą, įspėjantį, kad sukčiai gali mėginti iš pareiškėjos išvilioni saugos kodą, todėl ji turėtų jo niekam neperduoti.

Pareiškėja nurodo, kad nesinaudojo *Apple Pay*, tačiau ginčo byloje nėra duomenų, kad kas nors kitas, be pačios pareiškėjos, galėjo naudotis jos mokėjimo kortele ir mobiliuoju telefonu kaip savais.

Taigi, pareiškėja iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo pasinaudoti jos mobiliajame telefone įdiegta mobiliąja programėle ir pareiškėjos vardu patvirtinti *Apple Pay* atsiskaitymo metodo įdiegimą kitame įrenginyje.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš ginčo byloje turimų duomenų galima įtarti, jog galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos *Apple Pay* mokėjimo metodu, kuris buvo įdiegtas kitame išmaniajame įrenginyje. Be to, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* kitame įrenginyje buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėja neigė pati pridėjusi mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* bei per ją atlikusi ginčijamus mokėjimus ar kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mokėjimo kortelės duomenis, SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą ir savo mobiliojo telefono įrenginį. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pati pareiškėja, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, be kitų duomenų, būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu ginčijamus mokėjimus 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, jog tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta pirmiau, Taisyklių 44 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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 kas galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Svarbu pažymėti, kad šią informaciją būtina turėti 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 pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjos prašymus pradėti lėšų grąžinimo

procedūras pagrįstumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja taip pat nurodė, kad bankas turėjo inicijuoti lėšų gražinimo procedūras ir padėti pareiškėjai susigrąžinti lėšas.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* 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 *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis (33–35, 95 ir 96 psl.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją.

Bankas pažymi, kad ginčijami mokėjimai buvo autentifikuoti, prie *Apple Pay* sistemos pridėjus mokėjimo kortelę. Taip pat iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio ginčijamų mokėjimų išrašo) matyti, kad ginčijami mokėjimai, atlikti per *Apple Pay* sistemą, turėjo būti patvirtinti mobiliajame įrenginyje įdiegtu ir vartotojo pasirinktu saugumo nustatymo būdu². Dėl šių priežasčių, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjos žinios, bankas neturi galimybės.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjos atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *MasterCard* 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą³.

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. reikalavimus.

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

² Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad šiuos būdus nustato įmonė *Apple*, kuri ir teikia *Apple Pay* paslaugą, o įnumato, kad *Apple Pay* veikia su „Face ID“ arba „Touch-ID“, kad būtų užtikrinta dviejų lygių autentifikacija. Šia autentifikacija yra būtina tam, kad būtų patvirtintos mokėjimo operacijos.

³ 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.