



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-24 Nr. 429-258
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos .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:

2025 m. vasario 14 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 3 675 MXN¹ mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Merpagu*guadalupe* (toliau – gavėja). Mokėjimo operacija buvo inicijuota panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

Bankui atsisakius pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijos sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad iš jos sąskaitos buvo įvykdyta mokėjimo operacija, kurios atlikti ji nedavė sutikimo. Pateiktame paaiškinime apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes pareiškėja teigė, kad 2025 m. vasario 13 d. jos atostogų Meksikoje metu iš jos banko sąskaitos buvo įvykdyta neautorizuota mokėjimo operacija. Pareiškėja teigė, kad prieš 36 min. iki šios mokėjimo operacijos įvykdymo pareiškėja, pasinaudodama savo mobiliajame telefone įdiegta *Apple Pay*, atsiskaitė už prekes vietinėje suvenyrų parduotuvėje. Pareiškėja teigia, kad tuo metu, kai buvo įvykdyta neautorizuota mokėjimo operacija, ji buvo visai kitoje vietoje². Pareiškėjos nuomone, jei atsiskaitant už prekes suvenyrų parduotuvėje, kažkas „klonavo“ jos mokėjimo priemonę ir ją panaudojo mokėjimo operacijai inicijuoti. Pareiškėja paaiškino, kad tam, kad mokėjimo operacija galėtų būti vertinama kaip jos autorizuota, ji turėtų būti patvirtinta arba per veido atpažinimo priemonę arba vienkartinį saugos kodą.

Pareiškėja prašė, kad bankas jai grąžintų mokėjimo operacijos sumą – 3 675 MXN.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko sistemų duomenimis, paskutinį kartą pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta dar 2025 m. sausio 17 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. Bankas pažymėjo, kad pareiškėja neginčija mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių bei neginčija, kad ji naudojosi *Apple Pay* atsiskaitymo metodu, tik teigia, kad mokėjimo operacijos ji neinicijavo, o tai padarė tretieji asmenys, kurie neva klonavo jos mokėjimo kortelę.

¹ Meksikos pesas.

² Pareiškėjos pateikti paaiškinimai: „The 13th of February of 2025 I was a victim of fraud during my vacation in Cancun, Mexico. An unauthorized transaction was made through my digital wallet on my iPhone after I had made legitimate transactions 36 min before and 7 min after this fraudulent transaction. I was purchasing souvenirs at a famous local market and I have records of the authorized transactions on my account which I checked upon arrival back to the hotel. However, I also discovered a fraudulent transaction with an unrecognized amount and weird location. I was very worried as this was my first time experiencing fraud. I have never shared any of my information with anyone before or during my trip or acted in any way that could result in this. I cannot comprehend how this fraudulent transaction was able to take place. I always check my phone when I make purchases with the digital wallet and I also make sure the terminal I pay from has the correct amount for my purchase. The transactions I authorized are shown to be in the location I was at but this fraudulent transaction was made on a whole other location that I haven't heard of which could be proved in the bank application since they include the location for each transaction.“

Bankas pažymėjo, kad, jo vidinių sistemų duomenimis, neužfiksuota jokių trečiųjų asmenų veiksmų, dėl kurių tretieji asmenys galėjo įgyti teisę pareiškėjos mokėjimo priemone naudotis kaip sava. Pareiškėjos teiginiai, kad kažkas galėjo klonuoti pareiškėjos mokėjimo priemonę, nėra pagrįsti jokiais faktiniais įrodymais. Banko teigimu, kai mokėjimai atliekami *Apple Pay* atsiskaitymo metodu, nėra galimybės klonuoti mokėjimo kortelės duomenų, nes mokėjimo operacija yra atliekama bekontakčiu būdu tiesiogiai nenaudojant mokėjimo kortelės duomenų, o nuskaitant vienkartinį žetoną, kuris yra sugeneruojamas *Apple pay* sistemos.

Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėja bankui nebuvo pranešusi nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelės praradimą, o mokėjimo operacija buvo patvirtinta *Apple Pay*, įdiegtu įprastai *pareiškėjos naudojamame įrenginyje*. Be to, pati pareiškėja patvirtina, kad ji tą pačią dieną *Apple Pay* mokėjimo metodu atsiskaitė už prekes.

Banko teigimu, visi ginčo byloje banko surinkti duomenys rodo, kad mokėjimo operacija buvo pareiškėjos autorizuota, todėl bankas ją pagrįstai įvykdė.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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 atliktos mokėjimo operacijos lėšas, iš viso 3 675,00 MXN.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja neigia pati inicijavusi ir patvirtinusi mokėjimo operaciją ar tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavusi savo mokėjimo priemonės duomenis. Tačiau ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų praradusi tiek savo mokėjimo kortelę, tiek ir savo mobiliojo telefono įrenginį.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą.

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.

Kaip įtvirtinta Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje, 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.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjos vardą ir pavardę) 2025 m. sausio 17 d. buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegtu įprastai pareiškėjos naudojamame įrenginyje. Pareiškėja neginčija fakto, kad ji savo mobiliojo telefono įrenginyje pati turėjo įsidiegusi *Apple Pay* mokėjimo metodą ir kad juo atsiskaitė dar tą pačią dieną. Pareiškėja tik teigia, kad kažkas, kol ji suvenyrų turguje pirkė prekes ir naudodamasi *Apple Pay* už jas sumokėjo, klonavo jos mokėjimo kortelės duomenis ir inicijavo mokėjimo operaciją. Kita vertus, pareiškėja teigia, kad jos mobilusis telefonas ir mokėjimo kortelė visą laiką buvo jos žinioje.

Ginčo byloje nėra duomenų, kad kas nors kitas, be pačios pareiškėjos, galėjo naudotis jos mokėjimo kortele ir mobiliuoju telefonu kaip savais. Ginčo byloje turimi duomenys

patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta *Apple Pay* mokėjimo metodu, įdiegtu pačios pareiškėjos naudojamame įrenginyje, kuriuo pati pareiškėja atsiskaitė vos prieš 36 minutes iki mokėjimo operacijos patvirtinimo.

Taigi, pareiškėja iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo pasinaudoti jos mobiliajame telefone įdiegta mobiliąja programėle ir pareiškėjos vardu patvirtinti mokėjimo operaciją.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš ginčo byloje turimų duomenų negalima 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 operacija buvo patvirtinta *Apple Pay* mokėjimo metodu, kuris buvo įdiegtas pareiškėjos įprastai naudojamame mobiliojo telefono įrenginyje. Pareiškėja mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių neginčija, tačiau neigia, kad ji pati įvykdė mokėjimo operaciją ar kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mobiliojo telefono įrenginį. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operaciją 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, kaip teigia pareiškėja, tretieji asmenys (jeigu mokėjimo operaciją 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.

Kaip minėta pirmiau, 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 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 įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, 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 operaciją, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas.

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 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. 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

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.

turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis