



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. lapkričio 3 d. Nr. 429-553
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Revolut Bank UAB* (buvusi *Revolut Payments UAB*¹) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 6 d. pareiškėja kreipėsi į banką per „Revolut“ mobiliąją programėlę ir nurodė, kad jos mobilusis telefonas („iPhone 11“) buvo pavogtas, dėl to, panaudojant banko pareiškėjai išduotas virtualios *VISA* mokėjimo kortelės duomenis, gavėjo „High Morale Developments“ naudai laikotarpiu nuo 2022 m. liepos 6 d., 15:46:25 val. iki 2022 m. liepos 6 d. 16:11:06 val.² buvo įvykdyta 13 pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų, kurių bendra suma – 1 755 Eur (toliau – Ginčijami mokėjimai)³.

Susirašinėdama su banko specialistais, pareiškėja nurodė, kad einančią gatvę ją partrenkė dviratininkas ir tada buvo pavogtas jos mobilusis telefonas – jis tiesiog buvo išplėštas iš jos rankų. Pareiškėja paaiškino, kad jos mobilusis įrenginys buvo apsaugotas slaptažodžiu ir biometriniais duomenimis (veido atpažinimo technologija), tačiau buvo pavogtas tada, kai ji juo naudojosi, todėl, pareiškėjos teigimu, mobilusis įrenginys nebuvo užrakintas. Pareiškėja taip pat nurodė, kad jos fizinė mokėjimo kortelė nebuvo pavogta ir ji ją turi su savimi.

2022 m. liepos 6 d. banko specialistai, atsižvelgdami į pareiškėjos prašymą inicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą, pareiškėjos vardu užregistravo lėšų gražinimo prašymą dėl Ginčijamų mokėjimų.

2022 m. liepos 7 d. bankas informavo pareiškėją apie priimtą sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros dėl Ginčijamų mokėjimų, atsižvelgiant į tai, kad, atlikus tyrimą, pareiškėjos sąskaitoje banke nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos pėdsakų, taigi, kad pareiškėjos paskyra galėjo būti pasisavinta ar pavogta, ir bankui įvertinus, kad pareiškėja yra atsakinga už Ginčijamų mokėjimų atlikimą.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jos nuostolių dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad, tretiesiems asmenims pavogus jos mobilųjį telefoną ir nulaužus prisijungimo prie banko mobiliosios programėlės slaptažodį, be pareiškėjos valios ir sutikimo buvo įvykdyti Ginčijamo mokėjimai. Pareiškėjos teigimu, kadangi mobilusis telefonas buvo pavogtas, ji, naudodamasi savo išmaniuoju laikrodžiu *Apple Watch*, informavo pareiškėjos mobiliojo telefono gamintoją *Apple* apie jo vagystę, kad būtų užkirsta bet kokia galimybė atlikti mokėjimus naudojantis prie *Apple Pay* sistemos pridėta pareiškėjos banko kortele, ir apie įvykį taip pat pranešė policijai. Pareiškėja teigia vėliau tą dieną pastebėjusi, kad jos virtualia „Revolut“ kortele buvo pasinaudota ir ji vėl atgavo prieigą prie šios kortelės ir jos sąskaitos. Pareiškėja nurodo kreipusis į banką ir paprašiusi atšaukti visus

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

² GMT laiko juosta.

³ 2022 m. liepos 6 d. 15:46:25 val. – 110 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 15:49:24 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 15:52:33 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 15:55:42 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 15:57:31 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 15:59:08 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 16:00:50 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 16:02:38 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 16:03:49 val. – 220 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 16:06:29 val. – 55 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 16:08:08 val. – 28 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 16:09:41 val. – 11 Eur; 2022 m. liepos 6 d. 16:11:06 val. – 11 Eur.

mokėjimo nurodymus, pateiktus vykdyti bankui po 2022 m. liepos 6 d. 15 val. Pareiškėja teigia, kad, pagal Ispanijos, kur pareiškėja gyvena, teisės aktus, daiktas, pranešus apie jo vagystę policijai, laikomas pavogtu ir nuo to momento nukentėjęs asmuo dėl šios vagystės neturi patirti jokių nuostolių. Pareiškėja mano, kad, pagal Europos Sąjungos teisės aktus, vartotojas, praradęs mokėjimo priemonę, nuo to momento, kai yra pranešta policijai apie mokėjimo priemonės vagystę (praradimą), turėtų prisiimti ne daugiau nei 150 Eur nuostolių, susijusių su šiuo praradimu – dėl to įvykusiomis neautorizuotomis mokėjimo operacijomis. Pareiškėjos vertinimu, dėl šios priežasties banko sprendimas nekompensuoti jos nuostolių dėl įvykdytų Ginčijamų mokėjimų, kurių sumas neteisėtai pasisavino sukčiai, yra nepagrįstas, todėl ji kreipimesi prašo rekomenduoti bankui gražinti visų Ginčijamų mokėjimų sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, kad nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Bankas paaiškino, kad, išanalizavę vidinės sistemos duomenis, banko darbuotojai neužfiksavo jokių nepavykusių prisijungimų prie pareiškėjos sąskaitos, šių duomenų po mobiliojo įrenginio vagystės taip pat nebandyta keisti. Banko specialistai, įvertinę nustatytas aplinkybes, priėmė sprendimą, kad be pareiškėjos žinios ir veiksmų šie veiksmai ir Ginčijamų mokėjimų atlikimas būtų buvęs neįmanomi.

Bankas atkreipia dėmesį, kad pareiškėja apie pavogtą mobilųjį įrenginį banką informavo praėjus beveik 8 valandoms po įvykio. Bankas teigia, kad yra aiškiai nurodęs kelis skirtingus būdus, kaip klientai gali susisiekti ir pranešti apie prarastą mokėjimo priemonę, tarp jų ir mobilųjį įrenginį, tačiau šiuo atveju pareiškėja užtruko beveik 8 valandas, kol susisiekė su banku ir informavo apie mobiliojo įrenginio vagystę.

Atsiliepime taip pat nurodoma, kad visi Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti ir atlikti naudojantis pareiškėjos virtualia kortele ir patvirtinti, naudojantis „3D Secure“ metodu. Norėdamas pasinaudoti virtualia kortele, asmuo turėjo prisijungti prie banko mobiliosios programėlės, įvesdamas slaptažodį arba naudodamas veido atpažinimo technologiją. Tai, banko teigimu, reiškia, kad juos atliko asmuo, turėjęs prieigą ne tik prie pareiškėjos įrenginio, bet ir prie banko mobiliosios programėlės, ir žinojo pareiškėjos prisijungimo prie įrenginio ir programėlės duomenis. Taigi, bankas atkreipia dėmesį, kad net jei asmuo, pavogęs pareiškėjos mobilųjį įrenginį, sugebėjo išlaikyti pareiškėjos mobilųjį įrenginį neužrakintą, tai nepaiškina, kaip asmuo galėjo prisijungti prie banko programėlės. Bankas, remdamasis vidinių sistemų registru duomenis, teigia, kad atliekant Ginčijamas operacijas ne vieną kartą buvo prisijungta prie banko mobiliosios programėlės, o atliekami veiksmai patvirtinti, naudojant slaptažodį ir pareiškėjos biometrinius duomenis, šiuo atveju – veido atpažinimo technologiją. Būtent tai, banko vertinimu, rodo, kad Ginčijami mokėjimai turėjo būti atlikti pačios pareiškėjos ir kad pareiškėja elgėsi nesąžiningai (sukčiavo) ir pati atliko bei patvirtino Ginčijamus mokėjimus. Dėl nurodytų priežasčių bankas mano, kad, veikęs teisėtai ir pagrįstai, negali būti įpareigotas gražinti pareiškėjos mokėjimo nurodymais inicijuotų Ginčijamų mokėjimų sumos, ir prašo pareiškėjos reikalavimą atmesti 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) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjai mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų (Ginčijamų mokėjimų), kurių bendra vertė – 1 755 Eur ir kurių atlikti pareiškėja teigia nedavusi sutikimo, sumą.

Pareiškėja neigia autorizavusi Ginčijamus mokėjimus ir tvirtina, kad lėšos iš jos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad tretieji asmenys pasisavino pareiškėjos mobilųjį įrenginį, kuris vagystės metu buvo neapsaugotas (neužrakintas), sugebėjo atskleisti prisijungimo prie banko mobiliosios programėlės slaptažodžius ir ja naudodamiesi įvykdyti visus Ginčijamus mokėjimus. Bankas, remdamasis vidaus sistemų duomenimis, pažymi, kad atliekant Ginčijamus mokėjimus ne vieną kartą buvo prisijungta prie pareiškėjos paskyros banko mobiliojoje programėlėje, o atliekami veiksmai patvirtinti, naudojant slaptažodį ir pareiškėjos biometrinius duomenis. Tai, banko vertinimu, rodo, kad Ginčijami mokėjimai turėjo būti atlikti pačios pareiškėjos ir kad pareiškėja elgėsi nesąžiningai, nes pati atliko bei patvirtino

Ginčijamus mokėjimus.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais ir ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

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).

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko ir pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių banko privatiems klientams taikomų sąlygų 14 punkte nurodyta, 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. Sutikimą atlikti mokėjimus savo „Revolut“ kortele taip pat duodate: pateikdami „Revolut“ kortelės numerį ir kitą informaciją prekybininkui ar paslaugų teikėjui ir patvirtindami šį mokėjimą naudojant „3D Secure“⁴. Šiuos veiksmus bankas laiko mokėtojo sutikimu atlikti mokėjimus iš banko sąskaitos⁴.

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis (ją sudarančios banko privatiems klientams taikomos sąlygos) nustato banko ir pareiškėjos tarpusavio santykius, bei įvertinus tai, kad mokėjimo kortelės duomenys ir PIN kodas yra personalizuoti saugumo duomenys, kurie pripažįstami neskelbtiniais mokėjimo duomenimis (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 dalis), darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai – suvedant mokėjimo kortelės duomenis ir (arba) PIN kodą, pareiškėjos ir banko santykiuose laikytini pareiškėjos sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pati pareiškėja pateikia mokėjimo kortelės duomenis ir (arba) suveda PIN kodo slaptažodį norėdama įvykdyti mokėjimo operaciją.

Banko kartu su atsiliepimu pateiktais jo vidinės sistemos duomenimis, visi pareiškėjos Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, naudojantis tuo pačiu mobiliuoju įrenginiu „iPhone 11“ (įrenginio pavadinimas matomas banko sistemose – *(duomenys neskelbtini)*), visus Ginčijamus mokėjimus patvirtinant ir „3D Secure“ metodu. Remdamasis vidaus sistemų duomenis, bankas atsiliepime Lietuvos bankui pateikė kartu ir įvykių, susijusių su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu, chronologiją: 2022 m. liepos 6 d. 12:30 val. – mobiliojo įrenginio vagystės laikas, kurį nurodė pareiškėja; 2022 m. liepos 6 d. 13:51:47 atlikta paskutinė mokėjimo operacija, kurią pareiškėja atpažino (neginčijo); 2022 m. liepos 6 d. 14:36 val. pareiškėja pateikė pareiškimą policijai; 2022 m. liepos 6 d. 15:31 val. prisijungiant prie pareiškėjos paskyros banko mobiliojoje programėlėje panaudota veido atpažinimo technologija; 2022 m. liepos 6 d. 15:37 val. teisingai suvestas slaptažodis; 2022 m. liepos 6 d. 15:46 val. po gauto papildomo patvirtinimo, naudojantis banko mobiliąja programėle, peržiūrėti virtualios mokėjimo kortelės duomenys; 2022 m. liepos 6 d. 15:46:25 val. atliktas pirmasis Ginčijamas mokėjimas; 2022 m. liepos 6 d. 15:48 val. teisingai suvestas slaptažodis ir naudota veido atpažinimo technologija; 2022 m. liepos 6 d. 16:10 val. prisijungiant prie pareiškėjos paskyros banko mobiliojoje programėlėje panaudota veido atpažinimo technologija; 2022 m. liepos 6 d. 16:11:06 val. atliktas paskutinis Ginčijamas mokėjimas; 2022 m. liepos 6 d. 20:03:33 val. pareiškėja informavo banką, kad jos mobilusis įrenginys buvo pavogtas.

Banko specialistai, išanalizavę aplinkybes, susijusias su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu,

⁴ Tekstas angl. K.: „you can also make payments or withdraw cash using your Revolut Card. You can do this by entering the details of your Revolut Card (the card number, expiry date and CVC number) or your PIN. We will consider these actions as you giving consent to make payments or withdraw cash from your Revolut account).“

konstatavo, kad banko vidaus sistemos neužfiksavo jokių nepavykusių prisijungimų prie pareiškėjos banko sąskaitos. Tai, banko vertinimu, rodo, kad mobilųjį telefoną pasisavinę asmenys turėjo žinoti pareiškėjos prisijungimo prie banko mobiliosios programėlės duomenis. Be to, asmenys, prisijungę prie pareiškėjos paskyros banko mobiliojoje programėlėje, po to, kai buvo galimai pavogtas pareiškėjos mobilusis įrenginys, ne tik žinojo prisijungimo prie banko mobiliosios programėlės duomenis, bet ir nebandė jų pakeisti. Biometriniai duomenys (veido atpažinimo technologija) taip pat buvo panaudoti prisijungiant prie pareiškėjos paskyros mobiliojoje programėlėje po to, kai mobilusis įrenginys, pareiškėjos teigimu, buvo pavogtas. Atsižvelgdami į tai, banko specialistai padarė išvadą, kad be pareiškėjos žinios ir veiksmų prisijungimas prie banko mobiliosios programėlės ir Ginčijamų mokėjimų atlikimas būtų buvę neįmanomi.

Be to, banko pateiktais ir ginčo byloje esančiais vidaus sistemų duomenimis, visi Ginčijami mokėjimai virtualia mokėjimo kortele gavėjo „High Morale Developments“ naudai buvo atlikti šios įmonės elektroninėse svetainėse (angl. *Ecommerce*) rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir autorizuoti bei patvirtinti, panaudojant „3D Secure“ metodą. Bankas atsiliepime pažymėjo, kad atliekant Ginčijamus mokėjimus nebuvo užfiksuota jokių techninių ar kitokių trukdžių, galėjusių turėti įtakos Ginčijamų mokėjimų atlikimui ar jų teisėtumui. Taip pat nebuvo užfiksuota jokių sąskaitos perėmimo ženklų – taigi, kad pareiškėjos paskyra banko mobiliojoje programėlėje ir prisijungimai prie jos galėjo būti pasisavinti ar pavogti trečiųjų asmenų.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje reglamentuota, kad jeigu „mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai.“ Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje reglamentuota, kad „kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.“

Taigi, tais atvejais, kai vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pareigą įrodyti, kad tokia mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota. Vien tik aplinkybė, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemoje užregistruotas mokėtojui išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, savaime nelaikytina pakankamu įrodymu, jog mokėjimo priemone tikrai naudojosi pats vartotojas ir (arba) kad tokia mokėjimo operacija laikytina tinkamai mokėtojo autorizuota. Vis dėlto, nagrinėdamas dėl mokėjimo operacijų autorizavimo kylančius vartojimo ginčus, Lietuvos bankas savo praktikoje yra pasisakęs, kad tais atvejais, kai nėra objektyvių įrodymų, kad, inicijuojant šalių sutartu būdu patvirtintą ir vartotojo ginčijamą mokėjimo operaciją, vartotojo mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugumo duomenimis be vartotojo žinios ir valios galėjo pasinaudoti tretieji asmenys ir, esant tik subjektyviems vartotojo paaiškinimams, įprastai tokia mokėjimo operacija turėtų būti laikoma tinkamai autorizuota.

Šiuo atveju, kaip jau buvo aptarta pirmiau, bankas kartu su atsiliepimu pateikė vidaus sistemų duomenis, kad Ginčijami mokėjimai ne tik buvo patvirtinti šalių sutarta mokėjimo operacijų autorizavimo tvarka, tačiau ir duomenis, kad prie pareiškėjos paskyros banko mobiliojoje programėlėje jau po tariamos pareiškėjos mobiliojo telefono vagystės ne kartą buvo prisijungta panaudojant pareiškėjos biometrinius duomenis – veido atpažinimo technologiją. Be to, kaip matyti iš banko pateiktos įvykių, susijusių su Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybėmis, chronologijos, paskutinė pareiškėjos neginčijama mokėjimo operacija, kurią ji pripažįsta atlikusi (autorizavusi), taip pat buvo įvykdyta jau po tariamos jos mobiliojo telefono vagystės.

Sprendžiant pareiškėjos Ginčijamų mokėjimų autorizuotumo klausimą, būtina atkreipti dėmesį ir tai, kad, ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, pareiškėja apie pavogtą mobilųjį įrenginį banką informavo tik praėjus beveik 8 valandoms po įvykio. Priežastį, dėl kurių pareiškėja apie jos mobiliojo įrenginio vagystę nedelsdama informavo policiją, taip pat

mobiliojo įrenginio gamintoją ir *Apple Pay* paslaugos teikėją *Apple*⁵, tačiau savo mokėjimo paslaugų teikėją – t. y. banką, tik praėjus 8 valandoms nuo įvykio (vagystės), pareiškėja nepaaiškino ir savo veiksmų bei neveikimo motyvų plačiau nedetalizavo, nors banko privatiems klientams taikomose sąlygose yra aiškiai įtvirtinta pareiškėjos, kaip mokėjimo paslaugų vartotojos, pareiga pranešti apie prarastą mokėjimo priemonę ir (ar) galimą neteisėtą jos panaudojimą ir būdai, kuriais galima banką apie tai informuoti⁶. Be to, nors pareiškėja kreipimesi teigia, kad, supratusi, jog jos virtualia mokėjimo kortele galėjo būti pasinaudota, ji „atgavo prieigą prie savo sąskaitos“ ir paprašė banko atšaukti Ginčijamus mokėjimus⁷, vis dėlto, remiantis banko kartu su atsiliepimu pateiktais duomenimis, visi Ginčijami mokėjimai, tiek ir visi kiti veiksmai, nurodyti įvykių chronologijoje po pareiškėjos nurodyto jos mobiliojo įrenginio vagystės, taip pat ir jungimasis prie banko mobiliosios programėlės, naudojant pareiškėjos biometrinius duomenis – veido atpažinimo technologiją, buvo atlikti iš to paties pareiškėjos mobiliojo įrenginio „iPhone 11“. Paaiškinimų, kaip prie pareiškėjos paskyros banko mobiliojoje programėlėje prisijungę tretieji asmenys galėjo atlikti tiek Ginčijamus mokėjimus, tiek kitus pirmiau aptartus veiksmus, panaudodami tiek programėlės unikalų slaptažodį, žinotiną tik pareiškėjai, tiek pareiškėjos biometrinius duomenis, jau po pareiškėjos mobiliojo įrenginio vagystės, pareiškėja nei kreipimesi, nei papildomuose paaiškinimuose nepateikė.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁸. Tad nors pareiškėja teigia, kad jokių savo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų niekam nėra atskleidusi, o Ginčijami mokėjimai buvo atlikti iš jos pavogtame neužrakintame telefone įdiegtos banko mobiliosios programėlės, vis dėlto ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad visi Ginčijami mokėjimai buvo atlikti prisijungus prie pareiškėjos paskyros banko mobiliojoje programėlėje, teisingai suvedus unikalų prisijungimo slaptažodį, kurio konfidencialumą užtikrinti pareigą turėjo pareiškėja. Be to, kaip minėta, ginčo bylos duomenimis, ir kiti veiksmai, įvykdyti po to, kai, pareiškėjos teigimu, buvo prarastas jos mobilusis įrenginys, buvo atlikti, tinkamai nustačius mokėtojo, kurio vardu banke atidaryta sąskaita ir išduota mokėjimo kortelė, t. y. pareiškėjos, tapatybę ir, tai šiuo atveju itin svarbu – panaudojant pareiškėjos biometrinius duomenis. Dėl šios priežasties vertintina, kad banko pateikta informacija ir ją pagrindžiantys duomenys, kad Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti šalių sutarta tvarka, o prie banko mobiliosios programėlės jau po pareiškėjos nurodytos jos mobiliojo telefono vagystės buvo ne kartą prisijungta, ne tik suvedant teisingą prisijungimo slaptažodį, kuris žinotinas tik pareiškėjai ir kurio ji teigia niekam neatskleidusi, bet ir panaudojant pareiškėjos biometrinius duomenis, yra esminė informacija, įrodanti, kad Ginčijami mokėjimai nebuvo atlikti be pareiškėjos žinios ir (arba) sutikimo ar net jos valinių veiksmų, todėl vertintini kaip tinkamai autorizuoti. Todėl, nenustačius ir (ar) Lietuvos bankui nežinant kitų, taip pat ir techninių, galimybių, kaip Ginčijami mokėjimai, tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinus pareiškėjos mobilųjį telefoną, tačiau pareiškėjai niekam

⁵ Atkreiptinas dėmesys, kad visi 13 Ginčijamų mokėjimų buvo atlikti ne naudojant *Apple Pay* išmanųjį atsiskaitymo būdą, o rankiniu būdu suvedant mokėjimo kortelės duomenis prekybininko – lėšų gavėjo „High Morale Developments“ internetinėje svetainėje ir patvirtinant mokėjimus „3D Secure“ metodu.

⁶ Banko privatiems klientams taikomų sąlygų 22 dalyje aptariami tie atvejai, kai apvagiama banko klientų sąskaita: „Kuo greičiau mums apie tai praneškite per „Revolut“ programėlę (ir ne vėliau kaip per 13 mėnesių nuo pinigų išskaičiavimo iš jūsų sąskaitos). Mes sugrąžinsime pinigus į jūsų sąskaitą bet kuriuo iš šių atvejų: jūs negalėjote žinoti, kad jūsų saugumo informacijai arba „Revolut“ kortelei buvo iškilęs piktnaudžiavimo pavojus; mokėjimas buvo įvykdytas, nes kažkas, už ką esame atsakingi, padarė klaidą; mokėjimas buvo išskaičiuotas po to, kai mums pranešėte, kad kažkas žino jūsų saugumo informaciją arba jūsų „Revolut“ kortelė buvo prarasta ar pavogta arba mes jums nesuteikėme galimybės mums apie tai mums pranešti; Mes jums negrąžinsime pinigų, jei jūsų veiksmai buvo nesąžiningi arba sąmoningai nesaugojote savo saugumo informacijos ar „Revolut“ kortelės arba nerūpestingai su jais elgėtės (nebent apie tai mums pranešėte iki mokėjimo išskaitymo iš jūsų sąskaitos). Pavyzdžiui, pinigų negrąžinsime, jei kažkam atskleidėte „Revolut“ kortelės PIN ir tie žmonės atliko mokėjimą jūsų kortele be jūsų žinios.“

⁷ Pareiškėja papildomuose paaiškinimuose Lietuvos bankui teigia, kad, pateikusi pranešimą policijai dėl pavogto telefono, ji, naudodamasi fizine banko mokėjimo kortele, patikrino mokėjimo kortelės sąskaitos likutį bankomate ir pamatė, kad banko sąskaitoje nėra likusių pinigų. Tuomet, pareiškėjos teigimu, ji, naudodamasi kompiuteriu, prisijungė prie savo paskyros (sąskaitos) banke, tapatybei nustatyti naudodama draugės mobiliojo telefono numerį. Tai atlikusi pareiškėja nurodo paskambinusi į banką ir paprašiusi atšaukti Ginčijamus mokėjimus.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

neatskleidus savo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų ir kartu prisijungimui prie banko mobiliosios programėlės panaudojant pareiškėjos biometrinius duomenis, galėjo būti įvykdyti be pačios pareiškėjos dalyvavimo, vis dėlto labiau tikėtina, kad mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus pateikė pati pareiškėja arba galimai su jos žinia kitas asmuo, pareiškėjai dalyvaujant (jos valia) panaudodamas jos biometrinius duomenis ir kaskart suveddamas teisingą prisijungimo prie banko mobiliosios programėlės slaptažodį, kuris turėjo būti žinomas tik pačiai pareiškėjai.

Įvertinus visus pirmiau aptartus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, taip pat atsižvelgus į Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio nuostatas, teigtina, kad nėra galima daryti išvados, jog atliekant Ginčijamus mokėjimus banko pareiškėjai išduota mokėjimo priemonė (pareiškėjos virtuali mokėjimo kortelė, taip pat prieiga prie banko mobiliosios programėlės ir pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitos) ir jos personalizuoti saugumo duomenys buvo neteisėtai pasisavinti trečiųjų asmenų, dėl to be pareiškėjos žinios ir nesant pareiškėjos sutikimo galėjo būti inicijuoti ir patvirtinti pareiškėjos Ginčijami mokėjimai. Taigi, bankui pateikus pakankamai duomenų, kad Ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti su pareiškėjos žinia ir (ar) jos valia (valiniais veiksmais), t. y. kad Ginčijami mokėjimai buvo tinkamai autorizuoti, jų pripažinimas neautorizuotais prieštarautų ginčo nagrinėjimo metu nustatytoms aplinkybėms. Atitinkamai darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai gražinti autorizuotų Ginčijamų mokėjimų, kurie buvo patvirtinti banko ir pareiškėjos sutartyje sutarta tvarka ir banko tinkamai įvykdyti, lėšų.

Dėl mokėjimo nurodymų įvykdyti Ginčijamus mokėjimus atšaukimo

Įvertinus tai, kad pareiškėja siekia atgauti lėšas už Ginčijamus mokėjimus, t. y. siekia banko išduota mokėjimo kortele *Visa* atliktų Ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo, papildomai pažymėtina, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje. Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Pažymėtina, kad pareiškėja į banką dėl Ginčijamų mokėjimų lėšų gražinimo kreipėsi praėjus beveik 4 valandoms nuo paskutinio Ginčijamo mokėjimo atlikimo, taigi, jau tada, kai visus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamus mokėjimus buvo gavęs bankas ir šios mokėjimo operacijos jau buvo įvykdytos. Vadinasi, Mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo nurodymo atšaukimo terminas jau buvo praėjęs. Remiantis banko paslaugų teikimo sąlygų (angl. *Personal Terms*) 18 punktu, vartotojo inicijuotas mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas bet kuriuo metu vieną darbo dieną iki to momento, kai lėšos iš vartotojo (mokėtojo) sąskaitos turi būti nurašytos⁹. Tokios aplinkybės nagrinėjamo ginčo atveju taip pat nebuvo nustatytos, taigi, nebuvo nustatytos ir sąlygos, kada pagal banko paslaugų teikimo sąlygas mokėjimo nurodymus, patvirtintus šalių sutartu būdu, bankas gali atšaukti.

Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal Visa mokėjimo kortelių organizacijos taisykles

Papildomos galimybės mokėjimo kortelės turėtojui susigražinti mokėjimo kortele įvykdytų mokėjimo operacijų lėšas nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklėse. Vadovaudamasis šiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka, bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *Visa* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo¹⁰. Taigi, banko veiksmai, ginčijant mokėjimo operacijas, atliktas mokėjimo

⁹ Tekstas originalo – anglų – k.: „You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account.“

¹⁰ Teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros, nes tai nustato konkreti mokėjimo kortelių organizacija savo parengtose lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) taisyklėse.

kortele, reglamentuoti pirmiau minėtose *Visa* taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros.

Pareiškėja, patarta banko klientų aptarnavimo specialistų, lėšų grąžinimo prašymą užpildė, motyvuodama tuo, kad neatpažįsta Ginčijamų mokėjimų, t. y. kad jie, pareiškėjos vertinimu, įvykdyti neteisėtai. Bankas, pagrįsdamas sprendimą neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūros pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisykles, nurodė, kad patvirtinant Ginčijamus mokėjimus nebuvo nustatyta jokių apgaulingos veiklos pėdsakų, be to, banko vidaus sistemos duomenimis, Ginčijami mokėjimai užregistruoti kaip autorizuoti. Bankas atkreipia dėmesį, kad, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* paslaugų taisyklių vadovo (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*) 11.7 skyriaus nuostatas, mokėjimo grąžinimo prašymas dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų negalioja, kai vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (ar) duoda leidimą atlikti (autorizuoja) mokėjimo operaciją. Bankas pažymi, kad nustačius, jog Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti pagal pareiškėjos ir banko sutartą saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, Ginčijamų mokėjimų grąžinimo procedūra *Visa* nustatyta tvarka negali būti inicijuota, nes pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymas nepatenka į tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* ginčytinų mokėjimo operacijų kategorijas ir atitinkamas pareiškėjos prašymas dėl Ginčijamų mokėjimų grąžinimo buvo atmestas. Vadinasi, bankas atsiliepime pateikė motyvus – nurodė tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *Visa* taisyklių nuostatas, pagal kurias ginčo procedūra minėtų taisyklių nustatyta tvarka dėl pareiškėjos Ginčijamų mokėjimų nėra galima, ir savo sprendimą neinicijuoti lėšų grąžinimo procedūros šiuo atveju tinkamai pagrindė.

Įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad banko sprendimas negrąžinti ir (ar) nekompensuoti pareiškėjai jos Ginčijamų mokėjimų sumų, nustačius, kad Ginčijami mokėjimai laikytini tinkamai pačios pareiškėjos autorizuotais, vertintinas kaip teisėtas ir pagrįstas, todėl pareiškėjos reikalavimas Ginčijamų mokėjimų sumą pareiškėjai grąžinti atmestinas kaip nepagrįstas.

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 ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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