



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-02-08 Nr. 429-80  
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:**

2022 m. rugsėjo 20 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 1 518,54 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Apple Highcross* (toliau – gavėjas). Mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės pinigines panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metoda.

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

Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad po to, kai savo mokėjimo kortele atsiskaitė už pirkinį internetinėje parduotuvėje, tapo sukčiavimo auka, dėl to iš jos banko sąskaitos buvo pasisavinta 1 518,54 Eur<sup>1</sup>. Pareiškėja teigė pati neinicijavusi mokėjimo operacijos ir niekam neatskleidusi savo mokėjimo kortelės duomenų ir nurodė, kad tiek mokėjimo kortelė, tiek mobilusis telefonas visą laiką buvo pareiškėjos žinioje. Pareiškėja prašė rekomenduoti bankui gražinti neautorizuotos mokėjimo operacijos lėšų sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metoda. Banko sistemų duomenimis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta 2022 m. rugsėjo 19 d. suvedus mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) ir mokėjimo kortelės pridėjimą patvirtinus įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Bankas pažymėjo, kad SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu buvo siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas pareiškėjos sudarant sutartį su banku. Be to, pareiškėja nenurodė, kad buvo pametusi savo mobilųjį telefoną ar kad jis galėjo būti ne jos žinioje. Kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjai SMS žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis ir pareiškėja buvo perspėta šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims.

Papildomai bankas atkreipė dėmesį į tai, kad nors pareiškėja kategoriškai neigė kam nors atskleidusi savo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, tačiau, banko teigimu, tokie pareiškėjos teiginiai prieštarauja banko surinktiems duomenims, kurie patvirtina, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje, buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus duomenis – mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą.

Taip pat bankas pažymėjo, kad pareiškėjos veiksmai, dėl kurių ji prarado savo mokėjimo priemonę, gali būti vertinamai kaip labai neatsargūs, nes tretieji asmenys be pareiškėjos žinios galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatiems klientams taikomose sąlygose įtvirtintų mokėtojo pareigų. Pareiškėja neišsaugojo mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų

<sup>1</sup> „I became aware of the violation of my rights minutes after making the purchase with my card. On the 20/09/2022 on Tuesday at 1:34 pm while I was at my school ISI Dublin - English school and I received a notification that a purchase worth €1 501, 30 was made at the Apple Highcross store located in the UK.“

tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo kortelės duomenys, ir tretiesiems asmenims suteikė (nurodė) vienkartinį saugos kodą, kurį gavo į jai priklausančią telefono numerį trumpąja SMS žinute. Banko teigimu, pareiškėja nors ir neigia tretiesiems asmenims atskleidusi savo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo ir buvo patvirtintas mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay*, tačiau be šių duomenų panaudojimo mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* yra neįmanomas, todėl, banko nuomone, pareiškėja perdavė tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, tai ir lėmė mokėjimo operacijos iš pareiškėjos sąskaitos įvykdymą.

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) 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai pareiškėjos vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos lėšas - 1 518,54 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavusi savo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriais buvo patvirtintas mokėjimo kortelės pridėjimas prie kitame įrenginyje įdiegto *Apple Pay*, ir teigia pati mokėjimo operacijos neinicijavusi.

*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.

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.

Ginčo byloje nustatyta, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjos vardą ir pavardę) buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje nei įprastai pareiškėjos naudojamas. Banko pateiktais duomenimis, 2022 m. rugsėjo 19 d. 17:21 val. pareiškėja savo mobiliojo telefono numeriu iš banko gavo SMS žinutę su tokiu pranešimo testu: „*Revolut verification code for Apple Pay. This code will be used to add card to another Apple Pay device. Never share it with anyone and don't enter it anywhere unless you want to add your card to another device.*“

Pareiškėja neigia mokėjimo kortelės duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą atskleidusi tretiesiems asmenims, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad mokėjimo kortelės duomenys buvo panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėdant prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje. Taip pat banko pateikti duomenys įrodo, kad ir vienkartinis saugos kodas SMS žinute buvo siųstas į pareiškėjos bankui nurodytą telefono numerį ir jis taip pat buvo panaudotas mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay*.

Pareiškėja teigė, kad tiek mokėjimo kortelė, tiek mobilusis telefonas visą laiką buvo jos žinioje. Vadinasi, niekas kitas be pačios pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenų ir vienkartinio saugos kodo duomenų negalėjo žinoti bei jų perduoti tretiesiems asmenims.

Nepaisydama to, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių ji galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, ir iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims

galėjo tapti žinomi tik pareiškėjos žinioje esantys personalizuoti saugos duomenys.

Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Tačiau, ginčo byloje esant duomenims, kurie patvirtina, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje, nei įprastai naudojasi pareiškėja, buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis, ir pareiškėjai neigiant, kad ji pati įvykdė mokėjimo operaciją ar kad ji tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mokėjimo kortelės duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, tačiau iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai iš ginčo byloje surinktų duomenų galima įtarti, kad mokėtojo mokėjimo priemonę galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. 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 šios informacijos turėjimas yra būtinas ir sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą paskirstymo klausimą.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay*, įdiegto kitame nei įprastai pareiškėja naudojosi įrenginyje, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti mokėjimo operacijos lėšas.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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.