



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-02-26 Nr. 429-34  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:**

2023 m. gruodžio 22 d. 15 val. 35 min. banko pareiškėjui išduota *MasterCard* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*), panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą, įvykdytos dvi mokėjimo operacijos, kurių suma 380,70 USD, gavėjui Talleriui Deguangui Wangui (Taller Deguang Wang) (toliau – Operacijos).

Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad neatpažįsta Operacijų, ir teigė jų neautorizavęs. Pareiškėjo teigimu, kažkas galimai neteisėtai pasinaudojo jo mokėjimo kortele ir atliko Operacijas.

Įvertinęs visus surinktus duomenis, bankas atmetė pareiškėjo pateiktą prašymą gražinti lėšas ir pareiškėjui nurodė, kad Operacijos buvo atliktos bekontakčiu būdu, naudojantis neseniai pridėtu įrenginiu. Pareiškėjui taip pat buvo nurodyta, kad Operacijos laikomos saugiomis ir negali būti ginčijamos. Bankas taip pat teigė neturintis teisės inicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūras, nes Operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, ir pasiūlė pareiškėjui kreiptis į teisėsaugos instituciją.

2023 m. gruodžio 22 d. pareiškėjas pateikė prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo.

Tą pačią dieną bankas atmetė išnagrinėtus prašymus ir apie tai informavo pareiškėją: prašymai atmesti, nes Operacijos buvo tinkamai autorizuotos ir todėl nėra galimybės taikyti lėšų gražinimo procedūrų.

Sužinojęs banko sprendimą, pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2023 m. gruodžio 28 d. pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo gražinti Operacijų metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 380,70 USD. Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kokius pateikė kreipdamasis į banką. Pareiškėjas papildomai akcentavo, kad niekam jokių duomenų neperdavė, Operacijų neatliko ir prekių neįsigijo. Pareiškėjo teigimu, Operacijos yra atliktos Ispanijoje, o jis visą laiką buvo Bulgarijoje, todėl faktiškai negalėjo atlikti Operacijų. Taigi, pareiškėjo nuomone, būtent bankas turi gražinti pareiškėjui jo prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Operacijos buvo atliktos mobiliuoju įrenginiu, kurio pavadinimas – „LpuSPn8x3kKBm7bakHhBNYHW5abnG7cnfrNXJn0XG3I9yQBQ“. 2023 m. gruodžio 22 d. šis mobilusis įrenginys, kaip *Google Pay* mokėjimo įrenginys, buvo pridėtas prie *Google Pay* sistemos ir autorizuotas paties pareiškėjo. Bankas nurodo, kad, norėdamas pridėti mokėjimo kortelę prie įrenginio, kuriuo siekiama atlikti mokėjimo operacijas, kortelės turėtojas ar kita trečioji šalis turi ne tik įvesti mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą CVV), bet tai padarius ir patvirtinti mokėjimo kortelės pridėjimą, įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Banko teigimu, žinutė su vienkartinio kodu visais atvejais yra siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas ir

autorizuotas vartotojo sudarant sutartį su banku. Šiuo atveju apsaugos žinutė buvo išsiųsta pareiškėjo nurodytu numeriu, kurį pareiškėjas patvirtino registruodamas paskyrą ir sudarydamas sutartį su banku. Bankas akcentavo, kad toks saugumo kriterijus neleidžia tretiesiems asmenims pasinaudoti mokėjimo kortele, be vartotojo žinios pridėti mokėjimo kortelės prie įrenginio ir atlikti mokėjimo operacijų.

Banko teigimu, kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjui trumpojoje SMS žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas elgėsi nepakankamai apdairiai, nes atskleidė vienkartinį kodą tretiesiems asmenims. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad, nesuvedus vienkartinio saugos kodo į *Google Pay*, pareiškėjo mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymai su *Google Pay* būtų buvę neįmanomi.

Atsižvelgdamas į visa tai, bankas mano, kad jam nekyla pareiga gražinti tinkamai įvykdytų Operacijų lėšų, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti Operacijų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybės, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. 2024 m. vasario 21 d. pareiškėjas paaiškino niekam neperdavęs jokių slaptažodžių ar kodų. Pareiškėjo teigimu, jam niekas neskambino, jis neprisijungė prie jokių svetainių ir nebuvo jokių prieš jį nukreiptų sukčiavimo atakų. Pareiškėjas tvirtina, kad jis tik pastebėjo atliktas Operacijas ir nurašytas lėšas.

#### 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui jo ginčijamų Operacijų sumą.

Pareiškėjas teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotas Operacijas, kurių pareiškėjas pats neturėjo tikslo inicijuoti. Bankas teigia, kad tretieji asmenys iš pareiškėjo sąskaitos banke įgijo sąlygas inicijuoti Operacijas tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims, todėl Operacijų lėšų gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui bankas neturi pareigos.

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.

*Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų Operacijų sumą; 2) vadovaudamasis MasterCard lėšų gražinimo vadovu (angl. MasterCard Chargeback Guide) (toliau – MasterCard taisyklės) nuostatomis, pagrįstai atsisakė taikytų lėšų gražinimo procedūras.*

#### *1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų sumą*

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 Operacijos iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo inicijuotos panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą. Tam, kad būtų galimybė inicijuoti mokėjimo operacijas šiuo būdu, turi būti panaudojami mokėjimo kortelės duomenys (mokėjimo kortelėje nurodytas vardas, pavardė, kortelės numeris ir CVV kodas) ir vienkartinis banko klientui

atsiųstas saugos kodas. Tik atlikus šiuos veiksmus yra galimybė sėkmingai inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos mokėjimo kortele buvo inicijuotos pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu. Remiantis atsiliepime teikiama paaiškinimais, tam, kad ir šiuo atveju būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu, visų pirma buvo būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti buvo taikoma saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurios metu reikia ne tik pateikti mokėjimo kortelės duomenis, bet ir suvesti vienkartinį saugos kodą, tai, banko pateiktas įrodymais, ir buvo atlikta šiuo atveju.

Pareiškėjas kreipimesi į banką nepripažįsta, kad kam nors perdavė mokėjimo kortelės duomenis bei į jo mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą. Pareiškėjas nurodo, kad nespaudė jokių atsiųstų nuorodų, nekalbėjo su niekuo telefonu ir buvo apsaugojęs tik jam vienam žinomus personalizuotus saugumo duomenis. Pareiškėjui neigiant, kad jis pats įvykdė Operacijas ar kad jis tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo personalizuotus saugos duomenis, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava, 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 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, tačiau iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 45 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 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, 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 Operacijų įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, antraip atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytų Operacijų būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad Operacijos buvo įvykdytos panaudojus *Google Pay* mokėjimo metodu, t. y. suvedus tik pareiškėjui žinomus mokėjimo kortelės duomenis ir į pareiškėjo mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą, taigi, tinkamai pridėjus pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos ir taip patvirtinus Operacijas, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Operacijas, todėl šiuo pagrindu pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti Operacijų lėšas yra atmestinas.

## *2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjo prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo*

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas taip pat nurodė, kad bankas turėjo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūras ir padėti pareiškėjui susigrąžinti lėšas.

Vertinant pareiškėjo 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 grąžinimo 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 grąžinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis<sup>1</sup> (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 Operacijos buvo autorizuotos, prie *Google Pay* sistemos pridėjus mokėjimo kortelę. Taip pat iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio Operacijų išrašo) matyti, kad Operacijos, atliekamos per *Google Pay* sistemą, turėjo būti patvirtintos mobiliajame įrenginyje įdiegtu ir vartotojo pasirinktu saugumo nustatymo būdu<sup>2</sup>. Dėl šių priežasčių, vadovaujantis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjo žinios, bankas neturi galimybės.

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjo argumentai, kad bankas nepagrįstai nedėjo pakankamai pastangų, kad lėšų gražinimo procedūros būtų pradėtos, yra atmestini kaip nepagrįsti objektyviais duomenimis.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas pagrįstai įvykdė Operacijas ir, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, atmetė pareiškėjo prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti Operacijų lėšų, o pareiškėjo reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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 pareiškėjo X. X. reikalavimus.

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 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

<sup>1</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

<sup>2</sup> Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad šiuos būdus nustato įmonė *Google*, kuri ir teikia *Google Pay* paslaugą, o ji numato, kad *Google Pay* veikia su „Face ID“ arba „Touch-ID“, kad būtų užtikrinta dviejų lygių autentifikacija. Ši autentifikacija yra būtina tam, kad būtų patvirtintos mokėjimo operacijos.