



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-18 Nr. 429-246
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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:

2024 m. rugsėjo 24 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele (toliau - Kortelė) buvo inicijuotos 9 mokėjimo operacijos gavėjams *foodpanda*, *Ctcp Qdpt Nn Va Nt Viet*, *Hkd Nguyen Thai Duy*, *Cty Dttm Va Dich Vu Hah* (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 412,63 USD ir 105,72 Eur (toliau – ginčijami mokėjimai). Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės pinigines panaudojant *Google Pay* atsiskaitymo metodu.

Įvertinęs gautus prašymus ir turimus duomenis, bankas atsisakė pareiškėjui gražinti ginčijamų mokėjimų sumą ir netenkino lėšų gražinimo prašymų, todėl pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš jo sąskaitos buvo įvykdyti 9 ginčijami mokėjimai ir viena mokėjimo operacija sustabdyta. Pareiškėjas nurodė, kad jis nedavė sutikimo atlikti šių ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas teigė, kad ginčijami mokėjimai buvo įvykdyti dėl banko saugumo sistemos spragų ir tik paskutinė sukčių inicijuota mokėjimo operacija buvo sustabdyta banko saugumo sistemų. Jis prašė įpareigoti banką gražinti ginčijamų mokėjimų sumą – 412,63 USD ir 105,72 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie *Google Pay* ir kiekvieną ginčijamą mokėjimą patvirtinus panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodu. Bankas pažymėjo, kad, jo vidinių sistemų duomenimis, neužfiksuota jokių trečiųjų asmenų veiksmų, dėl kurių tretieji asmenys galėjo įgyti teisę pareiškėjo mokėjimo priemone naudotis kaip sava. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas bankui nebuvo pranešęs nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelės praradimą.

Banko teigimu, jeigu ginčijamus mokėjimus inicijavo ne pats pareiškėjas, tuomet pareiškėjo veiksmai, dėl kurių tretieji asmenys galėjo jo vardu inicijuoti ginčijamus mokėjimus, gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo inicijuoti ginčijamus mokėjimus tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau – Sąlygos) įtvirtintų mokėtojo pareigų. Pareiškėjas neišsaugojo mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės duomenys. Paaiškindamas, kodėl lėšų gražinimo prašymai buvo atmesti pagal *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių vadove (toliau – *Visa* 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 pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Nagrinėdamas ginčą ir siekdamas išsiaiškinti ginčijamų mokėjimų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas elektroniniu paštu

¹ <https://www.visaeurope.lu/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>.

2024 m. lapkričio 14 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomą informaciją. Pareiškėjas nurodė, kad 2024 m. rugsėjo 17 d. gavo banko pranešimą dėl *Google Pay* sistemoje atliekamo veiksmo ir kad prisijungęs prie banko programėlės patvirtino šį veiksma. Pareiškėjas teigia nesupratęs, ką patvirtino arba kokias pasekmes tai gali sukelti, nes daugiau jokios informacijos negavo. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad su niekuo nepasidalino savo kortelės duomenimis, t. y. neperdavė savo Kortelės duomenų jokiems tretiesiems asmenims ir pats neinicijavo nei Kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos, nei ginčijamų mokėjimų. Pareiškėjas mano, kad galimai minėti veiksmai suteikė neleistiną prieigą prie jo sąskaitos kitiems asmenims.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui Kortele atliktų ginčijamų mokėjimų lėšas, iš viso 412,63 USD ir 105,72 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia pats ginčijamų mokėjimų neinicijavęs. Be to, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų praradęs tiek savo mokėjimo kortelę, tiek savo mobiliojo telefono įrenginį.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų ginčijamų mokėjimų sumą; 2) vadovaudamasis Visa taisyklių nuostatomis, turėtų tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymus; 3) užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

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 pareiškėjo Kortelė panaudojant Kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjo vardą ir pavardę) 2024 m. rugsėjo 17 d. buvo pridėta prie *Android* įrenginio, palaikančio *Google Pay* funkciją. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjo bankui nurodytu telefono numeriu, su kuriuo yra susieta pareiškėjo paskyra, tą dieną net du kartus buvo išsiųsti pranešimai (tiek SMS žinute, tiek ir per *Revolut* programėlę) dėl unikalių vienkartinį kodų, kurie reikalingi Kortelei prie tam tikro *Android* įrenginio *Google Pay* programos pridėti. Tiek SMS žinutėje, tiek pareiškėjui atidarius programėlę, be vienkartinio kodo, taip pat pateikiami ir pranešimai, įspėjantys dėl sukčiavimo ir nurodymo minėtais kodais nesidalinti su jokiais trečiaisiais asmenimis.

Pareiškėjas neginčija ginčo byloje nustatytų mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* aplinkybių, tik teigia, kad, gavęs pranešimą iš banko apie Kortelės pridėjimo procesą,

nesuprato, kokias pasekmes tai gali sukelti, taip pat nurodo pats ginčijamų mokėjimų neinicijavęs. Ginčo byloje nėra duomenų, kad kas nors kitas, be pačio pareiškėjo, galėjo naudotis jo Kortele ir mobiliuoju telefonu kaip savais.

Taigi, pareiškėjas iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo sužinoti Kortelės duomenis, inicijuoti jos pridėjimą prie *Google Pay* ir inicijuoti bei patvirtinti ginčijamus mokėjimus.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš ginčo byloje turimų duomenų galima įtarti, jog galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti *Google Pay* mokėjimo metodu, kuris buvo įdiegtas kitame išmaniajame įrenginyje. Be to, pareiškėjo Kortelė prie *Google Pay* kitame įrenginyje buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėjas Kortelės pridėjimo prie *Google Pay* aplinkybių neginčija, tačiau neigia, kad jis pats įvykdė ginčijamus mokėjimus, kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo Kortelės duomenis, SMS žinutę arba *Revolut* programėlėje gautus vienkartinis saugos kodus. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar Kortelės pridėjimą prie *Google Pay* ir ginčijamus mokėjimus galėjo inicijuoti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjo Kortele kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, be kitų duomenų, būtini ir pačio pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu ginčijamus mokėjimus inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Kaip minėta, pareiškėjas 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 pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

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, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šią informaciją būtina turėti siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstyta informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūrų taikymo pagal *Visa* taisykles

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

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

Vadovaujantis *Visa* taisyklių 11.7 skyriaus nuostatomis, vienas iš mokėjimo grąžinimo pagrindų yra dėl sukčiavimo būdu pasisavintų lėšų, kai mokėjimo autorizacija nebuvo patvirtinta vartotojo.

Bankas pažymi, kad ginčijami mokėjimai buvo autentifikuoti mokėjimo kortele, kuri buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos. Taip pat iš banko pateiktų duomenų (išplėstinio mokėjimo operacijų išrašo) matyti, kad ginčijami mokėjimai, atlikti per *Google Pay* sistemą, turėjo būti patvirtinti mobiliajame įrenginyje įdiegtu ir vartotojo pasirinktu saugumo nustatymo būdu. Dėl šių priežasčių, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjo žinios, bankas neturi galimybes.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *Visa* taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko priimtas sprendimas *Visa* taisyklių pagrindu netenkinti lėšų gražinimo prašymų yra pagrįstas ir teisėtas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien aplinkybė, kad iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdyti ginčijami mokėjimai, kurių atlikti pats pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėjas dėl ginčijamų mokėjimų įvykdymo patyrė nuostolių.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjo, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

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 argumentą².

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. 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 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 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.