



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022 m. lapkričio 30 d. Nr. 429-603
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2022 m. rugpjūčio 23 d. pareiškėjas, naudodamasis banko mobiliąja programėle, susisiekė su banku ir informavo, kad banko išduota jo mokėjimo kortele buvo atliktos 23 mokėjimo operacijos, kurių pareiškėjas neatpažįsta (toliau – Ginčijami mokėjimai). Bendra Ginčijamų mokėjimų vertė – 4626,53 Eur. Banko darbuotojai rekomendavo pareiškėjui užpildyti lėšų gražinimo prašymą tam, kad galėtų išsamiau ištirti Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybes.

2022 m. rugpjūčio 26 d. pareiškėjas užpildė ir pateikė bankui lėšų gražinimo prašymą dėl Ginčijamų mokėjimų. Lėšų gražinimo prašyme pareiškėjas nurodė, kad naudojosi tinklalapiu *vinted.com*, bet kitas panašus tinklalapis pavogė jo pateiktą informaciją.

2022 m. rugsėjo 14 d. bankas el. paštu informavo pareiškėją apie sprendimą nekompensuoti jam Ginčijamų mokėjimų lėšų. Bankas sprendime nurodė, kad nerasta jokių apgaulingos veiklos pėdsakų pareiškėjo mokėjimo sąskaitoje, todėl bankas nusprendė, kad pareiškėjas yra atsakingas už įvykdytus Ginčijamus mokėjimus.

2022 m. rugsėjo 3 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui dėl atliktų Ginčijamų mokėjimų.

2022 m. rugsėjo 7 d. bankas el. paštu išsiuntė oficialų atsakymą pareiškėjui į pretenziją. Atsakyme bankas nurodė, kad, atlikus tyrimą, buvo nustatyta, jog visi Ginčijami mokėjimai buvo atlikti bekontakčiu atsiskaitymo metodu su įrenginiu, prie kurio buvo pridėta pareiškėjo mokėjimo kortelė. Kartu buvo nurodyta, kad mokėjimo kortelės pridėjimas prie įrenginio reikalauja papildomo patvirtinimo, todėl tokiu būdu atlikti mokėjimai negali būti ginčijami, nes jie neatitinka kortelės išleidėjo nustatytų lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūros sąlygų. Todėl, neradus apgaulingos veiklos įrodymų, pareiškėjo prašymas gražinti Ginčijamų mokėjimų lėšas buvo atmestas.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jam Ginčijamų mokėjimų lėšų. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas nurodo, kad interneto svetainėje *vinted.com* užregistravo savo mokėjimo kortelę, siekdamas atlikti 195,11 Eur dydžio įmoką. Pareiškėjas nurodo, kad tai vienintelis mokėjimas, kurį atlikti išreiškė savo sutikimą, o visos kitų Ginčijamų mokėjimų sumos buvo neteisėtai pasisavintos subjekto (restorano) Kazachstane. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui atlyginti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Pagrįsdamas savo poziciją nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo, bankas nurodo, kad, banko vidaus kontrolės sistemos duomenimis, Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ir autorizuoti naudojant *Google Pay* (Android Pay) atsiskaitymo metodą, mokėjimus atliekant vietoje, t. y. atsiskaitant buvo naudojamas *Android* įrenginys su aktyvuota *Google Pay* mokėjimo funkcija.

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*.

Bankas pažymėjo, kad atliekant Ginčijamus mokėjimus nebuvo užfiksuota techninių ar kitokių trukdžių, galėjusių turėti įtakos atliekamiems mokėjimams ar jų teisėtumui.

Bankas nurodo, kad tirdamas Ginčijamų mokėjimų aplinkybes, nenustatė jokių pareiškėjo mokėjimo sąskaitos perėmimo ženklų, taigi, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė ar paskyra galėjo būti perimtos ir (ar) pasisavintos. Atsiliepime teigiama, kad pareiškėjas „nenurodė, kad jis pakliuvo į situaciją ar buvo priverstas atskleisti savo banko kortelės duomenis tretiesiems asmenims ir (arba) atskleisti gautą vienkartinį saugos kodą. Taip pat nenustatyta, kad prie Pareiškėjo mokėjimo sąskaitos ar programėlės būtų buvę jungtasi naudojant naują ir (ar) neautorizuotą įrenginį. Priešingai, šiuo atveju Pareiškėjas savo paaiškinimuose Lietuvos bankui nurodė, kad jis pateikė Mokėjimo kortelės duomenis tinklapyje vinted.com siekdamas sumokėti 195.11 EUR depozitą.“

Bankas paaiškino, kad, siekiant užtikrinti mokėjimo kortelės duomenų saugumą, vienkartinis saugos kodas visais atvejais yra siunčiamas tuo telefono numeriu, kuris yra susietas su mokėjimo kortele, tai yra bankui, kuris išdavė mokėjimo kortelę, žinomą numeriu, nurodytu banko ir mokėjimo kortelės savininko sudarytoje sutartyje. Būtent šis saugumo kriterijus, banko teigimu, lemia tai, kad pridėdant mokėjimo kortelę prie *Google Pay* negalima ir neįmanoma pakeisti telefono numerio, kuriuo bus siunčiamas saugos kodas. Šis kodas visais atvejais yra siunčiamas banko turimu telefono numeriu. Šiuo atveju, kaip teigia bankas, pridėdant pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* įrenginio buvo suvesti teisingi banko kortelės duomenys (įskaitant mokėjimo kortelės saugos kodą CVV) bei suvestas teisingas saugos kodas, kuris buvo išsiųstas SMS žinute pareiškėjo bankui nurodytu telefono numeriu. Suvedus gautą saugos kodą, mokėjimo kortelės pridėjimas buvo patvirtintas, o atsiskaitymo *Google Pay* paslauga aktyvuota. Kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjui SMS žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims².

Atsiliepime bankas, be kita ko, teigia, kad pareiškėjo elgesiui būdingas ir didelis neatsargumas. Banko vertinimu, pareiškėjas savo aktyviais veiksmais trečiajai šaliai atskleidė mokėjimo kortelės duomenis ir saugos kodą: iš susidariusios situacijos matyti, kad trečioji šalis siekė aktyvuoti kortelę per *Google Pay* savo įrenginyje, dėl to pareiškėjas gavo patvirtinimo kodus SMS žinute. Jeigu *Google Pay* patvirtinimo kodas nebūtų buvęs atskleistas trečiajai šaliai, pareiškėjo mokėjimo kortelė nebūtų buvusi pridėta prie *Google Pay* įrenginio ir Ginčijami mokėjimai nebūtų buvę atlikti ir patvirtinti. Taigi, banko vertinimu, Ginčijamus mokėjimus be pareiškėjo žinios tretieji asmenys galėjo atlikti tik dėl to, kad pareiškėjas netinkamai vykdė jam, kaip mokėtojų, teisės aktuose nustatytas pareigas.

Atsižvelgdamas į išdėstytą informaciją ir argumentus, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl to, kad bankas atsisakė gražinti pareiškėjui jo mokėjimo kortelę, naudojant *Google Pay* mokėjimo nurodymo patvirtinimo metodą, atliktų Ginčijamų mokėjimų sumas. Pareiškėjas neigia davęs sutikimą atlikti Ginčijamus mokėjimus, neigia juos autorizavęs ir (ar) pridėjęs savo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio. Bankas, remdamasis vidaus sistemų duomenimis, pažymi, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio buvo pridėta panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą) ir pridėjimą patvirtinant banko pareiškėjui jo nurodytu telefono numeriu išsiųstoje žinutėje pateiktu vienkartinio saugos kodu. Bankas mano, kad Ginčijamus mokėjimus autorizavo pats pareiškėjas arba pareiškėjas dėl didelio neatsargumo atskleidė tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, kuriais pasinaudoję tretieji asmenys įgijo galimybę pridėti pareiškėjo mokėjimo kortelę savo įrenginyje prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio, o vėliau ir inicijuoti Ginčijamus mokėjimus.

² Standartinis siunčiamas SMS žinutės tekstas anglų kalba: „Revolut verification code for Google Pay: *****. Never share it with anyone, ever.“

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.

Siekiant išspręsti šį pareiškėjo ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) *Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais*; 2) *bankas privalo grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumą*.

1. Dėl Ginčijamų mokėjimų autorizavimo

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizavimu 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 mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko ir pareiškėjo 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“ metodą.“ Šiuos veiksmus bankas laiko mokėtojo sutikimu atlikti mokėjimus iš banko sąskaitos³.

Atsižvelgiant į tai, kad bendroji sutartis (ją sudarančios banko privatiems klientams taikomos sąlygos) nustato banko ir pareiškėjo tarpusavio santykius, darytina išvada, kad bendrojoje sutartyje nurodyti ir pirmiau aptarti mokėjimo operacijos autorizavimo būdai pareiškėjo ir banko santykiuose laikytini pareiškėjo sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją tik tada, kai pats pareiškėjas pateikia jam asmeniškai banko išduotos mokėjimo kortelės duomenis ir (arba) suveda PIN kodą, norėdamas įvykdyti mokėjimo operaciją.

Pagal banko kartu su atsiliepimu pateiktus vidaus sistemos duomenis, visi pareiškėjo Ginčijami mokėjimai atlikti tuo pačiu mobiliuoju įrenginiu („duomenys neskelbtini“), kuris, kaip *Google Pay* mokėjimo įrenginys, prie *Google Pay* sistemos buvo pridėtas ir autorizavimas, kaip nurodė bankas, paties pareiškėjo 2022 m. rugpjūčio 23 d., prieš atliekant pirmąjį Ginčijamą mokėjimą. Bankas paaiškino, kad norėdamas pridėti mokėjimo kortelę prie įrenginio (šiuo atveju, *Google Pay*,) kuriuo siekiama atlikti mokėjimus, 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. Žinutė su vienkartinio apsaugos kodu visais atvejais yra siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas ir autorizavimas vartotojo, sudarant sutartį su banku. Šiuo atveju apsaugos žinutė buvo siunčiama pareiškėjo nurodytu telefono numeriu, kuris buvo patvirtintas pareiškėjui registruojantis ir sudarant sutartį su banku. Banko vidaus sistemos duomenys patvirtina, kad pridėdamas pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio, buvo panaudoti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas banko SMS žinute į pareiškėjo mobilųjį telefoną atsiųstas vienkartinis saugos kodas.

Bankas taip pat paaiškino, kad, norėdamas pridėti mokėjimo kortelę prie *Google Pay*, asmuo turi atlikti aktyvius veiksmus, numatytus *Google Pay* sąlygose: pirmiausia, įrenginyje, kuriuo siekiama atlikti *Google Pay* mokėjimą, reikia įvesti mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, saugos kodą CVV, kita) arba nuskaityti mokėjimo kortelę. Antra, suvedęs mokėjimo kortelės duomenis, asmuo turi perskaityti ir sutikti su mokėjimo sąlygomis. Trečia, siekdamas patvirtinti mokėjimo kortelės duomenų teisingumą, bankas patikrina pateiktą informaciją. Nustačius, kad pateikta mokėjimo kortelė yra aktyvi ir duomenys teisingi, asmuo turi atlikti banko, kuris išdavė mokėjimo kortelę, nurodymus. Šiuo atveju įvesti vienkartinį saugos kodą, kuris yra išsiunčiamas į telefono numerį, susietą su mokėjimo kortelės savininko banko sąskaita

³ [Privatiems klientams taikomos sąlygos | Revolut LT](#)

ir galiojantį 30 min. po kodo išsiuntimo.

Pateiktuose papildomuose paaiškinimuose dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybių bankas, remdamasis pareiškėjo bankui pateiktomis telefono ekrano nuotraukomis, nurodė, kad su pareiškėju per *Vinted* mobiliąją programėlę susisiekė asmuo, apsimitantis *Vinted* prekybos ir mainų platformos atstovu. Pareiškėjas minėto asmens buvo informuotas, kad jo prekės *Vinted* prekybos ir mainų platformoje buvo nupirktos ir tam, kad gautų lėšas į savo banko sąskaitą, pareiškėjas turi spausti pateiktą nuorodą. Paspaudęs gautą nuorodą, pareiškėjas buvo nukreiptas į kitą, taip pat tariamai *Vinted* puslapį, kuriame, tikėtina, ir suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, turėdamas tikslą sumokėti užstatą.

Bankas papildomuose paaiškinimuose sutinka, kad pareiškėjas, tikėtina, savo valios, kad Ginčijami mokėjimai būtų atlikti ir mokėjimo kortelė būtų pridėta prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio, pats neišreiškė. Bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijami mokėjimai laikytini autorizuotais, remiasi iš esmės tik tuo faktu, kad Ginčijami mokėjimai buvo patvirtinti šalių bendrojoje sutartyje numatytais būdais. Bankas papildomai nevertino Ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybių, t. y. kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuoti Ginčijami mokėjimai, ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas, ar iš pareiškėjo šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys.

Tad nors bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad, prieš įvykdant Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo sėkmingai pridėta prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio, suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis ir į pareiškėjo telefoną atsiųstą vienkartinį saugos kodą, tačiau vien šie duomenys, Lietuvos banko vertinimu, savaime dar neįrodo, kad Ginčijami mokėjimai iš tiesų atlikti gavus pareiškėjo sutikimą (pareiškėjo valia).

Sprendžiant, ar Ginčijami mokėjimai laikytini pareiškėjo autorizuotais, būtina pažymėti, kad ginčo byloje nėra patikimų duomenų, kur ir kokią informaciją (duomenis) matydamas ir žinodamas pareiškėjas galėjo suvesti savo mokėjimo kortelės duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą. Atitinkamai, ginčo byloje nėra jokių patikimų įrodymų, kad minėtus mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis mokėjimo kortelei pridėti prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje tikrai suvedė pats pareiškėjas, o ne tretieji asmenys, galėję pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis sužinoti (išvilioti) neteisėtai. Priešingai, banko kartu su papildomais paaiškinimais pateiktais duomenimis, tikėtina, kad pareiškėjas savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis suvedė suklastotoje prekybos ir mainų platformos *Vinted* interneto svetainėje, siekdamas užregistruoti savo mokėjimo kortelę ir sumokėti užstatą tam, kad vėliau į jo sąskaitą banką būtų pervesto lėšos už minėtoje prekybos platformoje parduotas pareiškėjo prekes.

Įvertinus pareiškėjo paaiškinimus apie Ginčijamų mokėjimų atlikimo aplinkybes, taip pat ginčo byloje esančias pareiškėjo telefono ekrano nuotraukas ir iš banko vidaus sistemų surinktus duomenis (įrašus, pareiškėjui siųstas žinutes), vis dėlto negalima daryti pagrįstos išvados, kad šie mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti paties pareiškėjo, t. y. jis apie tai žinojo ir su tuo sutiko.

Nors, ginčo bylos duomenimis, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Google Pay* sistemos naujame įrenginyje buvo pridėta suvedant ne tik šios kortelės duomenis (kortelės numerį, CVC kodą), bet ir banko į pareiškėjo mobilųjį telefoną SMS žinute atsiųstą vienkartinį saugos kodą, nustatyti duomenys leidžia pagrįstai abejoti, ar ši pareiškėjui banko išduota mokėjimo priemonė, kuria atlikti Ginčijami mokėjimai, buvo tik pareiškėjo žinioje.

Dėl to, pačiam pareiškėjai neigiant Ginčijamų mokėjimų autorizavimo aplinkybę ir byloje nesant kitų įrodymų, patvirtinančių, kad Ginčijamus mokėjimus autorizavo pareiškėjas, negalima daryti išvados, kad pareiškėjo mokėjimo priemone (kuri, nustatytomis aplinkybėmis, galėjo būti pasisavinta ir (ar) ja neteisėtai pasinaudota) atlikti Ginčijami mokėjimai buvo jo autorizuoti, t. y. inicijuoti ir patvirtinti paties pareiškėjo (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste). Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad šiuo atveju pareiškėjo Ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

2. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į Ginčijamų mokėjimų sumos gražinimą

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos

darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui). Pagal Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalį, mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu: 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas. Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, 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 nesąžiningai 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 (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo įrodymų, t.y. jei pagal mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktus įrodymus nustatoma, kad mokėtojas ne tik neįvykdė vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus. (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Kaip minėta, bankas sprendimą nekompensuoti pareiškėjo nuostolių grindžia aplinkybe, kad Ginčijami mokėjimai buvo autorizuoti tinkamai, t. y. pareiškėjo mokėjimo kortelę, kuria šie mokėjimai atlikti, prie *Google Pay* sistemos pridėjus taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą. Be to, banko vertinimu, pareiškėjo elgesiui būdingas ir didelis neatsargumas.

Tai reiškia, kad, atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo nuostatas, taip pat ir į šiuos banko teiginius, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu, ir ar pareiškėjui galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdyti Ginčijami mokėjimai, vertintini kaip didelis neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Pirmiau minėtame Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatyta viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Panašias pareigas nustato banko ir pareiškėjos bendrąją sutartį sudarančių banko privatiems klientams taikomų sąlygų 9 dalis, kurioje nustatyta, kad: „darome viską, ką galime, kad apsaugotume jūsų pinigus. To paties prašome ir jūsų saugoti savo saugumo informaciją ir „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, jog neturėtumėte savo saugumo informacijos laikyti šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos paslėpti arba apsaugoti, jei kur nors užsirašote ar laikote.

Savo saugumo informacijos nepateikite niekam kitam, išskyrus atvirosios bankininkystės paslaugų teikėją ar trečiosios šalies teikėją, besilaikantį teisės aktų reikalavimų<...>“

Taigi, aptartos privatiems klientams taikomų sąlygų nuostatos aiškiai nustato, kad už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas atitinkančiu mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad jis ėmėsi adekvačių veiksmų (arba nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad būtų tinkamai užtikrintas banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, sudarančių sąlygas inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas.

Paaiškinimuose dėl Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybių ir kartu dėl savo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumo pareiškėjas nurodė, kad interneto svetainėje *vinted.com* užregistravo savo mokėjimo kortelę, siekdamas atlikti 195,11 Eur įmoką. Pareiškėjas nurodo, kad tai vienintelis mokėjimas, kurį atlikti jis išreiškė savo sutikimą, o visos kitų Ginčijamų mokėjimų sumos buvo neteisėtai pasisavintos subjekto (restorano) Kazachstane. Lėšų gražinimo prašyme bankui pareiškėjas taip pat nurodė, kad duomenis, suvestus interneto svetainėje *vinted.com* jo mokėjimo kortelei užregistruoti, galėjo pasisavinti kitas panašus interneto puslapis. Atsižvelgiant į tai, galima daryti išvadą, kad Ginčijami mokėjimai, pareiškėjo vertinimu, buvo inicijuoti ir įvykdyti dėl trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų, tretiesiems asmenims galimai neteisėtai nusavinus jo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis.

Kaip minėta, Lietuvos bankas paprašė banko pateikti papildomus paaiškinimus dėl pareiškėjo Ginčijamų mokėjimų įvykdymo aplinkybių. Pateiktuose papildomuose paaiškinimuose bankas nurodė, kad iš pareiškėjo bankui pateiktos informacijos (pridėtų telefono ekranų nuotraukų) matyti, kad su juo susisiekė asmuo, apsimitantis *Vinted* prekybos ir mainų platformos atstovu, kuris pareiškėjui pateikė nuorodą į netikrą *Vinted* puslapį. Taigi, pareiškėjas asmens, prisistačiusio *Vinted* atstovu, buvo informuotas, kad jo prekės *Vinted* prekybos ir mainų platformoje buvo nupirktos ir tam, kad gautų lėšas į savo banko sąskaitą, pareiškėjas turi spausti pateiktą nuorodą. Pareiškėjui paspaudė gautą nuorodą ir buvo nukreiptas į kitą, taip pat tariamai *Vinted* puslapį, kuriame suvedė mokėjimo kortelės duomenis ir banko siųstą vienkartinį saugos kodą, turėdamas tikslą sumokėti užstatą. Bankas, remdamasis kartu su paaiškinimais pateiktomis pareiškėjos telefono ekrano nuotraukomis, teigia, kad „<...> tolimesniame atsidariusiame lange Pareiškėjas buvo skatinamas paspausti mygtuką „Gauti lėšas“ <...>, ko pasekoje, Bendrovės supratimu, Pareiškėjas buvo prašomas suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai yra reikalingi norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos, o ne gauti lėšas.“

Vadovaujantis ginčo byloje esančiais banko vidaus sistemų duomenimis, pareiškėjo Ginčijami mokėjimai buvo inicijuoti panaudojant *Google Pay* mokėjimo metodą. Banko teigimu, norėdamas pridėti mokėjimo kortelę prie *Google Pay* įrenginio, kortelės turėtojas ar kita trečioji šalis turi ne tik įvesti mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą CVV), bet ir patvirtinti mokėjimo kortelę, įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Žinutė su vienkartinio saugos kodu visais atvejais yra siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas ir autorizuotas vartotojo sudarant sutartį su banku. Šiuo atveju, kaip nurodo bankas, žinutė su vienkartinio saugos kodu buvo siunčiama pareiškėjo nurodytu telefono numeriu, kuris buvo patvirtintas pareiškėjui registruojantis ir sudarant sutartį su banku. Bankas nurodė, kad jokių techninių trikdžių atliekant Ginčijamus mokėjimus nebuvo neužfiksuota, taip pat nebuvo užfiksuota jokių trečiųjų asmenų įsilaužimo į pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitą banko programėlėje požymių.

Pareiškėjas teigia, kad savo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų ir (ar) kokių nors kitų savo duomenų niekam nėra atskleidęs, tik pripažįsta užregistravęs savo mokėjimo kortelę interneto svetainėje *vinted.com* ir atlikęs vieną 195,11 Eur įmoką registracijai patvirtinti, o kitų Ginčijamų mokėjimų sumos, pareiškėjo teigimu, buvo neteisėtai nusavintos trečiųjų asmenų.

Vis dėlto ginčo byloje esantys įrodymai patvirtina, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Google Pay* sistemos pridėta teisingai suvedus pareiškėjo mokėjimo kortelės numerį ir šios kortelės CVC kodą, taip pat būtent į pareiškėjo mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą. Kartu su papildomais paaiškinimais pareiškėjas Lietuvos bankui patvirtino, kad gavo vienkartinį saugos kodą SMS žinute iš banko, tačiau jį panaudojo savo mokėjimo kortelės registracijai interneto svetainėje *vinted.com*. Nesant kitų galimybių sužinoti ir (ar) nenustačius kitokias aplinkybes pagrindžiančių duomenų, kaip pareiškėjo mokėjimo priemonių personalizuoti

saugumo duomenys be paties pareiškėjo veiksmų galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims, kai, pareiškėjo teigimu, pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo jo žinioje, neginčijant konstatuotos aplinkybės, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdyti savo valia pareiškėjas nesiekė, labiau tikėtina, kad būtent pats pareiškėjas, būdamas neatidus ir galbūt nesuprasdamas atliekamų veiksmų reikšmės ir pasekmių, atskleidė tretiesiems asmenims visus duomenis (suveddamas juos galimai suklastotoje interneto svetainėje ar pan.), būtinus jo mokėjimo kortelei pridėti prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio, iš kurio vėliau ir buvo inicijuoti visi Ginčijami mokėjimai.

Taisyklių 45 punkte nustatyta, kad vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo – 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. Be to, pagal Taisyklių 43 punktą, Lietuvos bankas ginčą nagrinėja vertindamas ginčo šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Todėl, pareiškėjui nepateikus detalių paaiškinimų, kaip galėjo įvykti sukčiavimo ataka, Lietuvos bankas, spręsdamas dėl pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo, vadovaujasi ginčo byloje esančiais įrodymais (jų visuma).

Vis dėlto, išanalizavęs ginčo byloje esančius duomenis ir kitas nustatytas aplinkybes, Lietuvos bankas mano, kad pareiškėjo elgesys negali būti vertinamas kaip atsargus ir apdairus ar tik neatsargus. Kaip nustatyta, pridėdamas pareiškėjo mokėjimo kortelę prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio, buvo suvesti teisingi šios mokėjimo kortelės duomenys (įskaitant mokėjimo kortelės saugos kodą CVV) ir vienkartinis saugos kodas, kuris, banko Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, buvo išsiųstas SMS žinute pareiškėjo telefono numeriu. Kaip nurodė bankas atsiliepime, kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjui SMS žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis ir perspėjimas jo neperduoti tretiesiems asmenims (standartinis siunčiamos SMS žinutės tekstas anglų kalba: *Reolut verification code for Google Pay: *****. Never share it with anyone, ever.*). Suvedus gautą saugos kodą, mokėjimo kortelės pridėjimas buvo patvirtintas, o atsiskaitymo *Google Pay* paslauga aktyvuota – ja naudojantis ir inicijuoti bei patvirtinti visi Ginčijami mokėjimai.

Kaip nurodoma atsiliepime, be pareiškėjo telefono numeriu išsiųsto vienkartinio saugos kodo suvedimo į *Google Pay*, pareiškėjo mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymas su *Google Pay* būtų buvęs neįmanomas: įvedus neteisingą saugos kodą, visas procesas pradėdamas iš naujo, t. y. vėl prašoma suvesti mokėjimo kortelės duomenis, ši informacija perduodama mokėjimo paslaugų teikėjui, ją patvirtinus išsiunčiamas naujas vienkartinis saugos kodas SMS žinute.

Įvertinus tai, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė ir mobilusis telefonas, kaip teigia pats pareiškėjas, buvo jo žinioje, mokėjimo kortelės duomenys ir, neabejotina, į pareiškėjo mobilųjį telefoną siūsta SMS žinute gautas vienkartinis saugos kodas tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik dėl to, kad pats pareiškėjas, elgdamasis itin neapdairiai, šiuos duomenis atskleidė (nurodė) tretiesiems asmenims. Kadangi, banko duomenimis, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio buvo pridėta prieš pat pradėdamas vykdyti Ginčijamus mokėjimus, pareiškėjui neabejotinai turėjo sukelti įtarimų apie tai informuojanti ir įspėjanti iš banko gauta SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu. Tad jei pareiškėjas *Google Pay* mokėjimo metodu nesinaudojo ir to padaryti Ginčijamų mokėjimų įvykdymo dieną neketino, ši aplinkybė (minėto turinio žinutės gavimas) turėjo sukelti ne tik abejonių dėl atliekamų veiksmų pagrįstumo, bet ir turėjo paskatinti pareiškėją savo pagrįstas abejones išsklaidyti, susiekiant su banku, savarankiškai patikrinant informaciją internete ir pan.

Pareiškėjas taip pat nesuabejojo nurodymų, gautų susirašinėjant su trečiuoju asmeniu, prisistačiusiu *Vinted* atstovu, pagrįstumu – taigi, tuo, kad pareiškėjui tokiu būdu pranešama apie parduotas pareiškėjo prekes ir prašoma sumokėti užstatą už tariamą lėšų įskaitymą už parduotas prekes. Be to, net jei pareiškėjui nesukėlė abejonių pranešimo apie parduotas prekes būdas, su juo bendravusio asmens tapatybė ir jis manė, kad lėšų įskaitymui už parduotas prekes *Vinted* platformoje pirmiausia reikia užregistruoti savo mokėjimo kortelę ir sumokėti užstatą, svarbu tai, kad, paspaudęs aktyvią nuorodą į *Vinted* interneto svetainę ir suvedęs savo mokėjimo kortelės duomenis, pareiškėjas suvedė ir vienkartinį saugos kodą, atsiųstą į jo mobilųjį telefoną, turėdamas matyti žinutėje pateiktą informaciją, kad šis kodas yra skirtas ne tariamai mokėjimo kortelės registracijai prekybininko platformoje, o jo mokėjimo kortelei prie *Google Pay* mokėjimo įrenginio pridėti.

Manytina, kad pareiškėjui nurodytos aplinkybės abejonių nesukėlė arba jis jų nusprendė nepaisyti, nes nebuvo tiek atsargus, kiek akivaizdžiai buvo būtina. Labiausiai tikėtina, kad būtent pareiškėjas dėl didelio neatsargumo – neįvertinęs galimai suklastoto interneto puslapio

bei jame pateiktų nurodymų atskleisti savo mokėjimo priemonių duomenis patikimumo, neišsaugojo jo vardu išduotos mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo, taigi, nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo kortelės duomenys, ir tretiesiems asmenims suteikė (nurodė) vienkartinį saugos kodą, kurį gavo į jam priklausantį telefono numerį trumpąją SMS žinute, nors ta pačia SMS žinute buvo papildomai įspėtas apie būtinybę saugoti ir niekam neatskleisti atsiųsto saugos kodo. Taigi, pareiškėjas buvo labai neatsargus ir netinkamai vykdė Mokėjimų įstatymo (34 straipsnis) ir banko privatiems klientams taikomose sąlygose įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtoju, Mokėjimų įstatyme ir bendrojoje sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtoju tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl to, Lietuvos banko vertinimu, bankas neprivalo gražinti (kompensuoti) pareiškėjui neautorizuotų Ginčijamų mokėjimų lėšų ir pareiškėjo reikalavimas rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui Ginčijamų mokėjimų sumas 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 pareiškėjo 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

Rasa Cicėnienė