



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-04-26 Nr. 429-231
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:

Iš pareiškėjos sąskaitos banke panaudojant pareiškėjai išduotą mokėjimo kortelę, 2022 m. gruodžio 6 d. buvo įvykdyta 14 mokėjimo operacijų gavėjams: *Ed And Lou; Tabac Du Palais, L Espariat, Eslec, O Bella Ciao, Tabac Rotonde, Fnac* (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 4 504,18 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo patvirtintos *Apple Pay* mokėjimo metodu.

2022 m. gruodžio 6 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir teigė, kad iš jos sąskaitos banke buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurioms ji nedavė sutikimo. Pareiškėja paaiškino, kad ji prieš kelias dienas gavo SMS žinutę, kurioje jos buvo prašoma atnaujinti mokėjimo informaciją *Netflix* platformoje. Tačiau pareiškėja teigia, kad ji niekam neatskleidė mokėjimo kortelės duomenų, o jos mokėjimo kortelė ir mobilusis telefonas visą laiką buvo jos žinioje ir jokie kiti asmenys neturėjo galimybės jais naudotis. Pareiškėja prašė gražinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą.

Bankas priėmė sprendimą netenkinti pareiškėjos prašymo gražinti mokėjimo operacijų lėšas, nes nustatė, kad visos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos panaudojus pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis ir mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* įdiegto kitame įrenginyje patvirtinus pareiškėjai telefonu SMS žinute išsiųstu vienkartinį saugos kodą.

Pareiškėja nesutinka su tokiu banko sprendimu. Pareiškėja kreipėsi Lietuvos bankui teigė, kad iš jos banko sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurioms ji nedavė sutikimo. Pareiškėja teigė, kad tiek jos mokėjimo kortelė, tiek ir jos mobilusis telefonas visą laiką buvo jos žinioje. Pareiškėja teigia, kad ji niekam neatskleidė savo personalizuotų saugos duomenų, o mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tik dėl banko saugumo sistemos spragų, nes bankas pareiškėjos neįspėjo apie galimą sukčiavimą, todėl bankas turi pareigą gražinti mokėjimo operacijų lėšas.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Bankas paaiškino, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* įdiegto kitame įrenginyje buvo pridėta panaudojus mokėjimo kortelės duomenis bei pareiškėjos telefonu banko SMS žinute siųstą vienkartinį saugos kodą. Bankas pažymėjo, kad SMS žinutėje, kurioje buvo pateikiamas vienkartinis saugos kodas, buvo nurodyta ir minėto kodo naudojimo paskirtis – pridėti mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* įdiegto kitame įrenginyje. Pareiškėja nepripažįsta šį saugos kodą kam nors atskleidusi, kaip ir kam nors atskleidusi mokėjimo kortelės duomenis ir nepateikia jokių kitų paaiškinimų, kaip pareiškėjos mokėjimo kortelė galėjo būti pridėta prie *Apple Pay* įdiegto kitame įrenginyje. Dėl šios priežasties bankas nurodė, kad nėra aiškios aplinkybės, kuriomis pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę. Tačiau bankas teigia, kad pareiškėja savo mokėjimo priemonę galėjo prarasti tik dėl savo didelio neatsargumo tretiesiems asmenims perdavusi savo mokėjimo priemonės duomenis, kas ir lėmė mokėjimo operacijų iš pareiškėjos banko sąskaitos įvykdymą. Papildomai bankas pažymėjo, kad įvykdytas mokėjimo operacijas jis laiko pareiškėjos autorizuotomis, kadangi ginčo byloje pateikti įrodymai patvirtina, kad visos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos panaudojus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padaryto Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Ginčas kilo dėl to, kad bankas atsisakė gražinti pareiškėjai jos mokėjimo kortele, naudojant *Apple Pay* mokėjimo nurodymo patvirtinimo metodą, atliktų mokėjimo operacijų, kurių bendra vertė 4 504,18 Eur, sumą.

Pareiškėja teigia nedavusi sutikimo atlikti mokėjimo operacijas, neigia jas autorizavusi, tačiau ir neatskleidžia, koku būdu jos mokėjimo kortelės duomenys ir SMS žinute gautas vienkartinis saugos kodas galėjo būti žinomi tretiesiems asmenims. Pareiškėja teigia, kad tiek mokėjimo kortelė, tiek jos mobilusis telefonas visą laiką buvo jos žinioje. Pareiškėjos manymu, bankas neužtikrino jos mokėjimo kortelės sąskaitoje esančių lėšų saugumo, neišdiegė pakankamai apsaugos priemonių tam, kad nesažiningi, neautorizuoti mokėjimai neįvyktų ir tai lėmė, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos, o jų lėšos iš pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos. Bankas teigia, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos naudojant *Apple Pay* mokėjimo nurodymo patvirtinimo metodą. Tam, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė būtų pridėta prie *Apple Pay* sistemos, turėjo būti panaudoti pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenys, o pridėjimas patvirtintas banko į sutartyje nurodytą telefono numerį išsiųstoje žinutėje pateiktu vienkartinio saugos kodu. Banko vertinimu, mokėjimo operacijas autorizavo pati pareiškėja arba pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė tretiesiems asmenims savo mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, dėl ko tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas *Apple Pay* mokėjimo metodu.

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 pareiškėjos ir banko ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) *bankas turi pareigą gražinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą; 2) pagrįstai pareiškėja teigia, kad banko paslaugos buvo teikiamos nesaugiai, ir tai galėjo lemti pareiškėjos nuostolius.*

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai 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 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. gruodžio 5 d. 20:51 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 operacijas 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 operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra atmestinas.

2. Dėl banko teikiamų paslaugų saugumo

Grįsdama banko atžvilgiu keliamą reikalavimą, pareiškėja kreipimesi taip pat teigia, kad bankas nesiėmė pakankamai priemonių tam, kad apsaugotų jos banko sąskaitoje esančias lėšas, taip pat, kad bankas nėra įsidiegęs pakankamai priemonių tam, kad stebėtų ir apsaugotų savo klientus nuo nesąžiningų mokėjimo operacijų.

Kaip minėta pirmiau, 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 pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurių pareiškėja teigia pati neinicijavusi, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos klientų

lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti mokėjimo operacijų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* įdiegto kitame įrenginyje būtų pridėta panaudojus ne tik pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bet ir pareiškėjai telefonu SMS žinute išsiųstą vienkartinį saugos kodą. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti mokėjimo operacijų 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis