



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-03 Nr. 429-85
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:

2024 m. kovo 2 d. banko pareiškėjai išduota *MasterCard* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*), panaudojant *Google Pay* mokėjimo būdą, įvykdytos penkios mokėjimo operacijos, kurių suma 1 074,02 Eur, gavėjui www.youngplatform.com (toliau – Operacijos).

2024 m. kovo 3 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad neatpažįsta Operacijų ir jų nėra autorizavusi. Jos teigimu, kažkas galimai neteisėtai pasinaudojo jos mokėjimo kortele ir atliko Operacijas. Pareiškėja taip pat pateikė prašymus dėl lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) ir užblokavo mokėjimo kortelę.

Įvertinęs visus surinktus duomenis, bankas atmetė pareiškėjos pateiktą prašymą gražinti lėšas ir nurodė, kad jos mokėjimo kortelė buvo tinkamai pridėta prie *Google Pay* sistemos, o Operacijos tinkamai patvirtintos sutartyje nustatyta tvarka. Pareiškėjai taip pat buvo nurodyta, kad Operacijos laikomos saugiomis ir negali būti ginčijamos. Bankas teigė neturintis teisės inicijuoti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūros, nes Operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

2024 m. kovo 3 d. pareiškėja pateikė prašymus dėl lėšų gražinimo procedūrų inicijavimo.

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

Sužinojusi banko sprendimą, pareiškėja keletą kartų kreipėsi į banką prašydama persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas pareiškėjai pateiktuose atsakymuose nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo gražinti Operacijų metu iš jos mokėjimo sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 1 074,02 Eur. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kokius nurodė ir kreipdamasi į banką. Papildomai ji pažymėjo, kad niekam jokių duomenų neperdavė, Operacijų neatliko ir prekių neįsigijo. Pareiškėjos teigimu, Operacijos yra atliktos lėšų gavėjui, kurio paslaugomis ji niekada anksčiau nesinaudojo. Taip pat ji nurodė, kad Operacijos buvo atliktos Baltarusijoje, nors, pareiškėjos teigimu, jos negalėjo būti ten atliktos. Taigi, pareiškėjos nuomone, būtent bankas turi gražinti jai prarastas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su šiuo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjos mokėjimo kortelė 2024 m. sausio 25 d. buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos, o Operacijos autorizuotas pačios pareiškėjos. Bankas pažymėjo, 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 saugos kodą CVV), bet, tai padaręs, ir patvirtinti mokėjimo kortelės pridėjimą, įvesdamas 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 pareiškėjos nurodytu numeriu, kurį ji patvirtino registruodama paskyrą ir sudarydama 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 pareiškėjai trumpojoje SMS žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims. Nors pareiškėja to nenurodė, tačiau jeigu ji mano, kad tretieji asmenys pridėjo mokėjimo kortelę prie kito mobiliojo įrenginio, tai būtent ji elgėsi nepakankamai apdairiai, nes atskleidė vienkartinį kodą tretiesiems asmenims. Bankas atkreipė dėmesį ir į tai, kad, nesuvedus vienkartinio saugos kodo į *Google Pay* sistemą, pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų patvirtintas ir atsiskaitymai naudojantis *Google Pay* būtų buvę neįmanomi.

Be to, bankas pažymėjo ir tai, kad dar anksčiau, nei įvykdytos Operacijos, tam pačiam lėšų gavėjui 2024 m. vasario 2 d. buvo atliktos mokėjimo operacijos, kurios buvo nesėkmingos, nes pritrūko lėšų mokėjimo sąskaitoje. Banko teigimu, pareiškėja buvo apie tai informuota iššokančiais pranešimais, tačiau apie tai ji bankui nepranešė ir nesiėmė kitų veiksmų, kad užkirstų kelią tolesniems bandymams pasisavinti lėšas. Anaiptol, pareiškėja tą pačią dieną papildė sąskaitą ir toliau aktyviai ja naudojosi.

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

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti Operacijų įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. 2024 m. balandžio 29 d. ji paaiškino niekam neperdavusi jokių slaptažodžių ar kodų. Pareiškėjos teigimu, jai niekas neskambino, ji neprisijungė prie jokių svetainių ir nebuvo jokių prieš ją nukreiptų sukčiavimo atakų. Pareiškėja tvirtina, kad ji 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) 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 ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsakymo gražinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamų Operacijų sumą.

Pareiškėja teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotas Operacijas, kurių iniciuoti ji pati neturėjo tikslo. Bankas nurodo, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas iš pareiškėjos sąskaitos banke iniciuoti Operacijas tik dėl to, kad ji dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims, todėl Operacijų lėšų gražinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai jis 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 pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą gražinti pareiškėjai įvykdytų Operacijų sumą; 2) vadovaudamasis MasterCard lėšų gražinimo vadovu (angl. MasterCard Chargeback Guide) (toliau – MasterCard taisyklės) nuostatomis, pagrįstai atsisakė taikyti lėšų gražinimo procedūras.

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą

Vadovaudamasis 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 iniciuotas 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 pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuotos panaudojant *Google Pay* mokėjimo būdą. 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 pareiškėjos ginčijamos Operacijos mokėjimo kortele buvo inicijuotos pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo būdu. Remiantis atsiliepime teikiama paaiškinimais, tam, kad ir šiuo atveju būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo būdu, 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. Kaip matyti iš banko pateiktų įrodymų, tai ir buvo atlikta šiuo atveju.

Pareiškėja kreipimesi į banką nepripažįsta, kad kam nors perdavė mokėjimo kortelės duomenis ir į jos mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą. Ji nurodo, kad nespaudė jokių atsiųstų nuorodų, nekalbėjo su niekuo telefonu ir buvo apsaugojusi tik jai vienai žinomus personalizuotus saugumo duomenis, taip pat niekada nebuvo praradusi nei mobiliojo telefono, nei mokėjimo kortelės. Pareiškėjai laikantis tokios pozicijos, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava.

Siekiant įvertinti, ar tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava ir kaip tai galėjo padaryti, be kitų duomenų, būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji atliko su savo mokėjimo priemone 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, o iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad, be pareiškėjos veiksmų, tretieji asmenys nebūtų galėję naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 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 jis atliko su savo mokėjimo priemone. 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 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, jog Operacijos buvo įvykdytos panaudojus *Google Pay* mokėjimo būdą, t. y. suvedus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis ir į jos mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą, taigi, tinkamai pridėjus pareiškėjos 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 pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti Operacijų lėšas yra atmestinas.

2. Dėl banko sprendimo atmesti pareiškėjos prašymus pradėti lėšų grąžinimo procedūras pagrįstumo

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

Vertinant pareiškėjos 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, 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, kada bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis¹ (33–35, 95 ir 96 p.), operacijų mokėjimo kortele negalima ginčyti kaip atliktų neteisėtai, t. y. be kortelės turėtojo žinios (angl. *Fraud*), jeigu vartotojas dalyvauja mokėjimo operacijoje ir (arba) duoda leidimą atlikti mokėjimo operaciją. Bankas pažymėjo, 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 būdu². Dėl šių priežasčių, vadovaudamasis tarptautinės organizacijos *MasterCard* taisyklėmis, ginčyti jų kaip neteisėtų, t. y. atliktų be pareiškėjos žinios, bankas neturi galimybių.

Darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė pradėti lėšų gražinimo procedūras, o pareiškėjos argumentai, jog 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 pareiškėjos prašymus pradėti lėšų gražinimo procedūras, darytina išvada, jog bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti Operacijų lėšų, o pareiškėjos reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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. 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.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovė, pavaduojanti direktorių

Rasa Cicėnienė

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

² Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad šiuos būdus nustato *Google Pay* paslaugą teikianti įmonė *Google*. Ji numato, jog *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.