



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKŲ PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-13 Nr. 429-97
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos 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:

2023 m. gruodžio 8 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota vienkartinė elektronine mokėjimo kortele buvo inicijuota 100,63 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Acqra gdsstoneageleg* (toliau – gavėjas).

Bankui atsisakius pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijos sumą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad tretieji asmenys įsilaužė į jos banko sąskaitą ir be jos žinios ir sutikimo inicijavo mokėjimo operaciją. Pareiškėja nurodė, kad ji gyvena Europoje, o gavėjas yra Honkonge. Pareiškėja prašė įpareigoti banką grąžinti 100,63 Eur mokėjimo operacijos sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operaciją įvykdė šalių sutarta forma ir tvarka. Bankas teigė, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota vienkartinė virtualioji mokėjimo kortele, rankiniu būdu suvedus mokėjimo kortelės duomenis prekybininko svetainėje. Kaip nurodė bankas, su pareiškėjos asmenine sąskaita banke buvo susietas tik vienas mobiliojo telefono įrenginys – *iPhone XS*, kuriuo pasinaudodama ji administravo savo banko sąskaitą nuo pat sutartinių santykių pradžios. Bankas pažymėjo, kad jo vidinėse sistemose nebuvo fiksuota jokių duomenų apie mėginimą pareiškėjos mokėjimo sąskaitą susieti su kitu įrenginiu. Taip pat bankas paaiškino, kad mokėjimo operacija atlikta panaudojus veido atpažinimo technologiją, o vienkartinė virtualioji mokėjimo kortelė buvo sugeneruota prieš dvi minutes iki mokėjimo operacijos inicijavimo. Banko teigimu, yra pakankamai duomenų, kurie leidžia teigti, kad mokėjimo operaciją inicijavo ne tretieji asmenys, įsilaužę į pareiškėjos banko sąskaitą, o pati pareiškėja.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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 ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos vardu banke atidarytoje sąskaitoje vienkartinė mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos lėšas, iš viso 100,63 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja neigia pati autorizavusi mokėjimo operaciją ir

teigia, kad į jos banko sąskaitą įsilaužė tretieji asmenys ir iš jos banko sąskaitos inicijavo mokėjimo operaciją.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą.

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.

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 mokėjimo operacija buvo įvykdyta rankiniu būdu prekybininko interneto svetainėje suvedus vienkartinės virtualiosios mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjos vardą ir pavardę). Vienkartinė virtualioji mokėjimo kortelė buvo sugeneruota prie pareiškėjos banko sąskaitos prisijungus iš jai priklausančio mobiliojo telefono įrenginio *iPhone XS* ir panaudojus pačios pareiškėjos biometrinius duomenis (veido atpažinimo technologija).

Pareiškėja nepateikė jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo pasinaudoti jai priklausančiu mobiliojo telefono įrenginiu ir, panaudoję jos biometrinius duomenis (veido atpažinimą), be jos žinios ir sutikimo, inicijuoti mokėjimo operaciją. Pareiškėja tik teigė, kad tretieji asmenys įsilaužė į jos banko sąskaitą.

Svarbu pažymėti, kad iš ginčo byloje turimų duomenų negalima įtarti, jog galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pati pareiškėja, bet ir tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos panaudojus ne tik vienkartinės virtualiosios mokėjimo kortelės, bet ir pačios pareiškėjos biometrinius duomenis. Atsižvelgiant į tai, kas pirmiau minėta, iš esmės ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie leistų teigti, kad mokėjimo operaciją galėjo inicijuoti ne pati pareiškėja, o tretieji asmenys.

Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo pasisavinti ne tik pareiškėjos mokėjimo kortelės, bet ir jos biometrinius duomenis, yra būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu mokėjimo operaciją inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone bei biometriniais duomenimis kaip savais. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja nepateikė jokių paaiškinimų apie savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, be to, ginčo byloje apskritai nėra duomenų, kad tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 punktą 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 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, kurie galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. 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 mokėjimo operacijos įvykdymą 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 operaciją, todėl pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas.

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. 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