



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-05 Nr. 429-241
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. spalio 3 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 486 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Simplex* (toliau – gavėjas).

Pareiškėjas 2024 m. spalio 3 d. kreipėsi į banką, teigdamas, kad iš jo banko sąskaitos buvo įvykdyta neautorizuota mokėjimo operacija¹. Pareiškėjas bankui paaiškino, kad tapo sukčiavimo auka, kai ketino parduoti prekę ir gavo aktyvią nuorodą iš tariamo pirkėjo, kuris ketino pirkti jo parduodamas automobilio padangas². Pareiškėjas bankui teigė, kad, jam suvedant savo mokėjimo kortelės duomenis, buvo pavogtas jo mobiliojo telefono įrenginys ir tuo pat metu inicijuotos dvi mokėjimo operacijos. Pareiškėjas teigė, kad netrukus savo mobiliojo telefono įrenginį surado ir pastebėjo įvykdytas mokėjimo operacijas³. Tačiau, bankui pasiūlius blokuoti pareiškėjo mokėjimo kortelę, pareiškėjas bankui nurodė nenorintis, kad jo mokėjimo kortelė būtų blokuota, taip pat teigė, kad neketina kreiptis į teisėsaugos institucijas.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas pakartojo bankui nurodytas mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes ir teigė, kad mokėjimo operacija buvo atlikta be pareiškėjo žinios ir sutikimo. Pareiškėjo nuomone, mokėjimo operacija buvo įvykdyta dėl banko sistemos saugumo spragų, nes bankas neprašo kiekvieną mokėjimo operaciją patvirtinti PIN kodo slaptažodžiu ar biometriniais duomenimis. Pareiškėjas prašė grąžinti mokėjimo operacijos sumą – 486 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) suvedus prekybininko puslapyje ir papildomai mokėjimo operaciją patvirtinus naudojantis pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta banko mobiliąja programėle. 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. Be to, banko sistemos neužfiksavo jokių nesėkmingų bandymų prisijungti prie pareiškėjo paskyros, tai rodo, kad tretieji asmenys, kurie, pareiškėjo teigimu, pasisavino pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginį, turėjo žinoti visus pareiškėjo prisijungimo duomenis ir gebėti pasinaudoti pareiškėjo biometriniais duomenimis (piršto antspaudu).

Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad nors pareiškėjas teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginys mokėjimo operacijos vykdymo metu buvo pavogtas, tačiau nesiėmė papildomų veiksmų banko sąskaitos saugumui užtikrinti: nepakeitė saugos slaptažodžių, nesikreipė į

¹ Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką ginčija tik vieną iš dviejų tam pačiam gavėjui įvykdytų mokėjimo operacijų.

² I received a payment link from an authorized trader based on my post for selling tyres. Amount was supposed to be added to my account in Bulgarian levs. Sometimes trader block amount from the card and return it immediately which was the case with my first transaction. Thus, I thought it kept going the same. It is crucial to investigate and report the case as fraud. The transfers are withheld and not recovered.

³ My device was lost/stolen in a very short time while these 2 transactions took place. I was out on the street. <...> I checked the perimeter where it was lost/stolen and Thank God I found it. Passwords were not changed.

teisėsaugos institucijas dėl mobiliojo telefono vagystės, bankui nurodė nenorintis blokuoti mokėjimo kortelės, kuri buvo panaudota mokėjimo operacijai atlikti. Kita vertus, bankas pabrėžė, kad, nepaisydamas to, kad pareiškėjas nepageidavo blokuoti jo mokėjimo kortelės, bankas savo iniciatyva užblokavo pareiškėjo mokėjimo kortelę.

Bankas taip pat paaiškino, kad, jo turimais duomenimis, ir prieš mokėjimo operacijos įvykdymą ir po jos prie pareiškėjo sąskaitos banke buvo jungiamasi iš to paties mobiliojo telefono įrenginio panaudojant pareiškėjo biometrinius duomenis – piršto antspaudą. Banko turimais duomenimis (iki atsiliepimo Lietuvos bankui pateikimo), pareiškėjas dar 2024 m. lapkričio 21 d. jungėsi prie savo banko sąskaitos iš to paties mobiliojo įrenginio, kuris, kaip jis teigė, buvo pavogtas. Banko nuomone, įvertinus pareiškėjo paaiškinimus bei banko sistemų užfiksuotus duomenis, kyla abejonių dėl paties pareiškėjo nurodytų mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybių ir paties pareiškėjo sąžiningumo.

Banko teigimu, jeigu mokėjimo operaciją inicijavo ne pats pareiškėjas, tuomet pareiškėjo veiksmai, dėl kurių tretieji asmenys galėjo jo vardu inicijuoti mokėjimo operaciją, gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas 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.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui jo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos lėšas, iš viso 486 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėjas teigia, kad, vos tik jam tariamo prekybininko puslapyje suvedus savo mokėjimo kortelės duomenis, jo mobiliojo telefono įrenginys buvo pavogtas ir juo pasinaudoję tretieji asmenys galutinai patvirtino mokėjimo operacijos įvykdymą. Bankas teigia, kad pagrįstai įvykdė mokėjimo operaciją, nes ji buvo patvirtinta pareiškėjo ir banko sutartu būdu, o pareiškėjo bankui nurodytos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės kelia abejonių, nes banko sistemose neužfiksuota jokių galimų trečiųjų asmenų veiksmų pareiškėjo banko sąskaitoje. Be to, pareiškėjas nesikreipė į teisėsaugos institucijas, nors bankas pareiškėjui buvo pasiūlęs kreiptis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui 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 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 mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjo mokėjimo

kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjo vardą ir pavardę) 2024 m. spalio 3 d. suvedus prekybininko puslapyje ir papildomai mokėjimo operacijos įvykdymą patvirtinus naudojantis pareiškėjo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta banko mobiliąja programėle. Banko turimais duomenimis, prie pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegtos banko programėlės buvo jungiamasi panaudojant pareiškėjo biometrinius duomenis – pareiškėjo piršto antspaudą.

Svarbu pažymėti, kad nors pareiškėjas ir teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta banko mobiliąja programėle pasinaudojo tretieji asmenys, pasisavinę jo mobilųjį telefoną, pareiškėjas nesikreipė į teisėsaugos institucijas dėl neteisėto jo mobiliojo telefono pasisavinimo, pareiškėjas netgi nepageidavo, kad bankas blokuotų jo mokėjimo kortelę. Be to, kaip minėta, prie pareiškėjo banko programėlės jo mobiliojo telefono įrenginyje buvo jungtasi panaudojus pareiškėjo piršto antspaudą, be to, banko užfiksuotais duomenimis, nebuvo nustatyta jokių nesėkmingų mėginimų prisijungti prie pareiškėjo banko sąskaitos. Tai reiškia, kad tretieji asmenys turėjo turėti galimybę pasinaudoti tik pareiškėjui žinomais personalizuotais duomenimis, įskaitant ir biometrinius duomenis, iš pirmo karto.

Įvertinus pareiškėjo pateiktus paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, pareiškėjo elgesį po to, kai jis, jo teigimu, sužinojo apie neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymą, ir banko užfiksuotus mokėjimo operacijos įvykdymo duomenis, kyla abejonių dėl pareiškėjo pateiktų paaiškinimų apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes teisingumo. Kaip minėta, pareiškėjas teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo pavogtas kaip tik tuo metu, kai jis prekybininko puslapyje suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis, o pareiškėjas savo mobiliojo telefono įrenginį surado netrukus po to, kai mokėjimo operacija jau buvo įvykdyta. Nors pareiškėjas ir teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo neteisėtai pasisavintas, tačiau į teisėsaugos institucijas nesikreipė, taip pat nepakeitė prisijungimo slaptažodžių, o bankui nurodė nenorintis blokuoti savo mokėjimo kortelės.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš ginčo byloje turimų duomenų negalima 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 mokėjimo operacija buvo patvirtinta pačiam pareiškėjui suvedus savo mokėjimo kortelės duomenis ir pasinaudojus pareiškėjo mobiliajame telefone įdiegta banko programėle, prie kurios buvo prisijungta panaudojus paties pareiškėjo piršto antspaudą. Pareiškėjas neneigia prekybininko puslapyje suvedęs savo mokėjimo kortelės duomenis, tačiau teigia, kad jis pats mokėjimo operacijos vykdymo neužbaigė, o tai padarė tretieji asmenys. Pasisavinę jo mobiliojo telefono įrenginį ir be jo sutikimo prisijungę prie jo banko mobiliosios programėlės, jie patvirtino mokėjimo operacijos vykdymą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operaciją galėjo pabaigti tvirtinti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Kaip minėta, ginčo byloje, be pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, nėra kitų duomenų, jog tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava. Pareiškėjo paaiškinimai apie mokėjimo operacijos vykdymo aplinkybes bei pareiškėjo elgesys po to, kai mokėjimo operacija buvo įvykdyta, kelia abejonių dėl pareiškėjo paaiškinimų teisingumo.

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, neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, ar pateikiant klaidinančius paaiškinimus, 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 išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operaciją, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas.

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 argumentą⁴.

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

⁴ 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.