



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2024-12-12 Nr. 429-244  
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:**

2024 m. spalio 3 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 23 mokėjimo operacijos gavėjams *Betfair* ir *Pasmo* (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 648,76 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos inicijuotos pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės pinigines panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad iš jos sąskaitos buvo įvykdytos 23 mokėjimo operacijos, kurių atlikti ji nedavusi sutikimo. Pateikdama paaiškinimą apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, pareiškėja teigė, kad 2024 m. spalio 3 d., būdama *Zoom* susitikime, ji į savo banko programėlę gavo pranešimus apie iš jos banko sąskaitos vykdomas mokėjimo operacijas<sup>1</sup>. Pareiškėja teigė, kad ji iš karto pabaigė susitikimą ir blokavo savo mokėjimo kortelę. Pareiškėjos nuomone, bankas nesustabdė mokėjimo operacijų vykdymo, todėl turi jai grąžinti mokėjimo operacijų sumą – 648,76 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir kiekvieną konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko sistemų duomenimis, paskutinį kartą pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta dar 2024 m. rugsėjo 30 d. suvedus mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) ir mokėjimo kortelės pridėjimą patvirtinus įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą į banko mobiliąją programėlę. Banko teigimu, kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjai buvo nurodyta ir šio kodo paskirtis bei perspėjimas jo neperduoti tretiesiems asmenims.

Bankas pažymėjo, kad, jo vidinių sistemų duomenimis, neužfiksuota jokių trečiųjų asmenų veiksmų, dėl kurių tretieji asmenys galėjo įgyti teisę pareiškėjos mokėjimo priemone naudotis kaip sava. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėja bankui nebuvo pranešusi nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelės praradimą. Priešingai, bankas nustatė, kad prie pareiškėjos sąskaitos ir (arba) programėlės buvo jungiamasi tik pačios pareiškėjos autorizuotu mobiliuoju įrenginiu, o mėginimo prisijungti iš kitų, pareiškėjai nepriklausančių įrenginių nefiksuota.

Banko teigimu, jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ne pati pareiškėja, tuomet jos veiksmai, dėl kurių tretieji asmenys galėjo jos vardu inicijuoti mokėjimo operacijas, gali būti vertinami kaip labai neatsargūs, nes tretieji asmenys be pareiškėjos žinios galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatiems klientams taikomose

<sup>1</sup> *On October 3rd, I received multiple notifications from the Revolut app regarding transactions. I immediately realized that I had not made these transactions, as I was on a work Zoom call at the time. I quickly ended the call and tried to figure out what was happening.*

sąlygose (toliau – Sąlygos) įtvirtintų mokėtojo pareigų. Pareiškėja neišsaugojo mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės duomenys.

Papildomai bankas pažymėjo, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos nedidelėmis sumomis ir, įvertinus pareiškėjos iki mokėjimo operacijų įvykdymo banko sąskaitoje vykdytų mokėjimo operacijų sumas, bankui nekėlė abejonių dėl savo įtartinumo. Be to, bankas paaiškino, kad jo saugumo sistemos keletą iš pareiškėjos banko sąskaitos inicijuotų mokėjimo operacijų sustabdė ir jų neįvykdė bei apie tai informavo pareiškėją. Taigi, banko teigimu, nėra pagrindo teigti, kad jo saugumo sistemos neveikė tinkamai.

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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. 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 mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 648,76 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavusi savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia pati mokėjimo operacijų neinicijavusi. Be to, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja būtų praradusi tiek savo mokėjimo kortelę, tiek ir savo mobiliojo telefono įrenginį.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą; 2) užtikrina banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.*

#### 1. Dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimų operacijų 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 pareiškėjos mokėjimo kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjos vardą ir pavardę) 2024 m. rugsėjo 30 d. 12.02 val. buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto įprastai pareiškėjos nenaudojamame įrenginyje. Banko pateiktais duomenimis, 2024 m. rugsėjo 30 d. 12.00 val. pareiškėjai išsiuntė SMS žinutę su tokiu pranešimo tekstu: „*Please open the Revolut app to verify and finish adding your card to Apple Pay. If this wasn't you please contact us immediately.*“ Banko pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* procesas buvo užbaigtas, panaudojus banko pareiškėjai į jos mobiliąją banko programėlę siųstą

vienkartinį saugos kodą. Banko duomenys taip pat patvirtina, kad prie pareiškėjos banko mobiliosios programėlės buvo jungiamasi panaudojant pačios pareiškėjos biometrinius duomenis. Bankas pareiškėją apie tai, kad jos mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay*, informavo išsiųsdamas jai pranešimą su tokiu tekstu: „*Your card ending 2848 has been added to Apple Pay. Wasn't you? Freeze your card and contact us.*“ Papildomai bankas pareiškėją banko mobiliojoje programėlėje įspėjo apie sukčiavimo riziką, pateikdamas pranešimą, įspėjantį, kad sukčiai gali mėginti iš pareiškėjos išvilioti saugos kodą, todėl ji turėtų jo niekam neperduoti.

Pareiškėja neginčija ginčo byloje nustatytų mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių, tik teigia, kad ji pati mokėjimo operacijų neinicijavo. Ginčo byloje nėra duomenų, kad kas nors kitas, be pačios pareiškėjos, galėjo naudotis jos mokėjimo kortele ir mobiliuoju telefonu kaip savais. Lietuvos bankui ginčo nagrinėjimo metu paprašius pareiškėjos pateikti paaiškinimą, kaip tik pareiškėjai žinomi ir tik jos žinioje esantys personalizuoti saugos duomenys (mokėjimo kortelės duomenys ir vienkartinis saugos kodas, skirtas mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay*) galėjo pateikti pas trečiuosius asmenis, pareiškėja teigė, kad ji negalinti to paaiškinti, tačiau patvirtino, jog ji nebuvo praradusi nei mokėjimo kortelės, nei savo mobiliojo telefono, ir jie visą laiką buvo jos žinioje<sup>2</sup>.

Taigi, pareiškėja iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo pasinaudoti jos mobiliajame telefone įdiegta mobiliąja programėle ir pareiškėjos vardu patvirtinti *Apple Pay* atsiskaitymo metodo įdiegimą kitame įrenginyje.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš ginčo byloje turimų duomenų galima 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 patvirtintos *Apple Pay* mokėjimo metodu, kuris buvo įdiegtas kitame mobiliojo telefono įrenginyje. Be to, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* kitame įrenginyje buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėja mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių neginčija, tačiau neigia, kad ji pati įvykdė mokėjimo operacijas ar kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mokėjimo kortelės duomenis, vienkartinį saugos kodą ir savo mobiliojo telefono įrenginį. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pati pareiškėja ar tretieji asmenys, (teisėtai ar neteisėtai) įgiję galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, be kitų duomenų, būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji atliko su savo mokėjimo priemone ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys (jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ir patvirtino tretieji asmenys) galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę.

Kaip pirmiau minėta, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško 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, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Svarbu pažymėti, kad šią informaciją būtina turėti siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

---

<sup>2</sup> *I am unsure how the fraudsters managed to obtain my card details and security code. I did not lose my bank card, nor did I lose my mobile phone. At the time the fraudulent transactions began, both my phone and card were physically with me.*

## 2. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kaip minėta, 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 ir jų pagrindu priima sprendimą.

Vien aplinkybė, kad iš pareiškėjos sąskaitos įvykdytos mokėjimo operacijos, kurias atlikti sutikimo pati pareiškėja teigia nedavusi, savaime nepagrindžia fakto, jog banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (arba) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja dėl mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (arba) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

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 argumentą<sup>3</sup>.

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.

Teisėkūros skyriaus vadovė, pavaduojanti  
departamento direktorių

Kristina Sačilkienė

---

<sup>3</sup> 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.