



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-02-07 Nr. 429-30  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2023 m. spalio 26 d. pareiškėja ir bankas sudarė mokėjimo paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta mokėjimo sąskaita, išduota su šia sąskaita susieta tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2024 m. rugsėjo 11 d. Kortelė buvo pridėta prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Apple Pay* (toliau – *Apple Pay* sistema) ir 2024 m. rugsėjo 21 d. per šią sistemą buvo atlikta trylika mokėjimų (toliau – Ginčijami mokėjimai), iš kurių: vienuolika mokėjimų (iš viso 5 500 AED) Jungtinių Arabų Emyratuose registruotai prekybininkei (toliau – Gavėja Nr. 1) ir du mokėjimai (iš viso 400 JPY) Japonijoje registruotai prekybininkei (toliau – Gavėja Nr. 2).

2024 m. rugsėjo 21 d., praėjus maždaug pusvalandžiui nuo paskutiniojo Ginčijamo mokėjimo atlikimo, pareiškėja pranešė bankui, kad Ginčijamus mokėjimus atliko ne ji, ir pareikalavo gražinti jų sumas.

Bankui atsisakius gražinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką. Kreipimesi pareiškėja teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti be jos žinios ir sutikimo, ir reikalavo, kad bankas gražintų jai šių mokėjimų sumas.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjos reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti, autorizuoti ir įvykdyti šalių sutartomis sąlygomis, todėl bankas neturi pareigos gražinti pareiškėjai šių mokėjimų sumų. Bankas taip pat nurodė neatmetantis galimybės, kad Ginčijamų mokėjimų įvykdymą galėjo lemti ir pačios pareiškėjos didelis neatsargumas, dėl kurio su Ginčijamų mokėjimų įvykdymu susiję nuostoliai tektų pačiai pareiškėjai.

**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.

Šalių ginčas kilo dėl Ginčijamų mokėjimų sumų (5 500 AED ir 400 JPY<sup>1</sup>) pareiškėjai negražinimo pagrįstumo<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Bendra Ginčijamų mokėjimų suma ekv. 1 595,63 Eur.

<sup>2</sup> Iš bylos duomenų matyti, kad iki pareiškėjos kreipimosi Lietuvos banke gavimo bankas pareiškėjos prašymu vertino papildomą galimybę Ginčijamų mokėjimų atžvilgiu taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) pagal *Visa* pagrindines taisykles ir *Visa* produktų ir paslaugų taisykles (<https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>) procedūra, tačiau nustatė ir, atitinkamai, informavo pareiškėją, kad šių mokėjimų atveju tokia procedūra negalima. Kreipdamasi į Lietuvos banką, pareiškėja nereiškė bankui su šia procedūra susijusių reikalavimų, todėl šiame sprendime Lietuvos bankas apie aplinkybes, susijusias su šios procedūros (ne)taikymu, detaliau nepasisako.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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 šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjos reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai Ginčijamų mokėjimų sumas.*

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo 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.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamų mokėjimų inicijavimas ir autorizavimas tuo metu, kai bankas gavo mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus ir pradėjo juos vykdyti, pagal bendruosius išorinius požymius ir banko tuo metu turėtus duomenis atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjos sutikimo vykdyti Kortele inicijuotų mokėjimo operacijų davimo formą ir tvarką.

Ginčijami mokėjimai buvo atlikti per *Apple Pay* sistemą, prie kurios buvo pridėta pareiškėjos Kortelė. Nei teisės aktai, nei šalių sudaryta Sutartis tuo metu nedraudė ir ligi šiol nedraudžia pareiškėjai naudotis Kortele ir (arba) atlikti Kortele mokėjimo operacijas per *Apple Pay* ir (arba) kitas mobiliųjų mokėjimų sistemas. Imperatyvaus draudimo atlikti mokėjimo operacijas Gavėjoms Nr. 1 ir 2 nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu taip pat nebuvo ir ligi šiol nėra.

Objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad bankas, gavęs mokėjimo nurodymus vykdyti Ginčijamus mokėjimus, turėjo (galėjo) suprasti ir (arba) kitaip įtarti, kad Ginčijamus mokėjimus pareiškėjos žinioje esančia Kortele atlieka ne ji pati, byloje nenustatyta.

Kreipdamasi į banką, o vėliau į Lietuvos banką dėl Ginčijamų mokėjimų sumų grąžinimo, pareiškėja neigė pati pridėjusi ir (arba) kam nors leidusi pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir pati atlikusi ir (arba) kam nors leidusi atlikti šiuos mokėjimus, taip pat tikino niekam neperdavusi Kortelės ir (arba) su ja susijusių duomenų.

Pareiškėja nurodė mananti, kad tretieji asmenys galbūt įsilaužė į jos telefoną ir (arba) jos programėlėje „*Revolut*“ turimą paskyrą (toliau – *Revolut* paskyra) ir tokiu būdu pasisavino Kortelės bei kitus duomenis po to, kai ji, gavusi į savo telefoną sukčių SMS žinutę su nuoroda, paspaudė šią nuorodą ir joje suvedė savo vardą, pavardę ir jai Ispanijoje suteiktą užsieniečio identifikacijos numerį (NIE). Pareiškėja pažymėjo, kad jokių kitų duomenų paspaustoje nuorodoje nesuvedė, nebandė per šią nuorodą atlikti jokių mokėjimų ir (arba) jungtis prie *Revolut* paskyros, nes paspaustoje nuorodoje tokios galimybės net nebuvo.

Pareiškėja pateikė trijų SMS žinučių, gautų 2024 m. rugsėjo 3, 17 ir 19 d., su skirtingomis nuorodomis kopijas, kuriose buvo prašoma sumokėti baudą. Pareiškėja teigė tiksliai nepamenanti, kada ir kurioje SMS žinutėje pateiktą nuorodą paspaudė, bet mananti, jog tai galėjo būti 2024 m. rugsėjo 19 d. gautoje SMS žinutėje pateikta nuoroda. Pareiškėja papildomai paaiškino, kad apie tai, jog šias SMS žinutes siuntė sukčiai, sužinojo iš policijos įstaigos, į kurią kreipėsi praėjus keletui dienų nuo nuorodos paspaudimo, norėdama pasiteirauti dėl neva jai skirtos baudos sumokėjimo.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie galėtų patvirtinti, kad per pareiškėjos paspaustą nuorodą ir (arba) koku nors kitu būdu tretieji asmenys būtų įsilaužę į pareiškėjos telefoną. Remiantis pareiškėjos paaiškinimais, ji tebenaudoja tą patį telefoną, iš jo jungiasi prie *Revolut* paskyros ir savo paskyrų kitoje (-ose) finansų įstaigoje (-ose) ir su atvejais, kad į jos kitas paskyras būtų buvę bandyta įsilaužti ir (arba) įsilaužta ir (arba) kad per tokias paskyras be jos žinios būtų buvę bandyti atlikti ir (arba) atlikti kokie nors mokėjimai ir (arba) kiti veiksmai, nesusidūrė.

Pažymėtina, kad dvi iš pareiškėjos nurodytų SMS žinučių su nuorodomis buvo gautos praėjus maždaug savaitei nuo Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos, todėl pagrindo manyti, kad jos yra kažkaip susijusios su Kortelės pridėjimu prie *Apple Pay* sistemos, nėra. Trečioji SMS žinutė su nuoroda buvo gauta aštuonios dienos iki Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos ir, remiantis pačios pareiškėjos paaiškinimais, ji spaudė ne šioje SMS žinutėje pateiktą nuorodą. Taigi, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad pastaroji SMS žinutė turėjo (turi) kažkokį ryšį su Kortelės pridėjimu prie *Apple Pay* sistemos, Lietuvos bankas taip pat neturi.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių Kortelės

duomenys galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims ir (arba) dėl kurių tretieji asmenys dėl nuo banko priklausiusių aplinkybių būtų kitaip įgiję galimybę pasinaudoti Kortele ir (arba) jos duomenimis. Duomenų, kad prie pareiškėjos *Revolut* paskyros būtų jungtasi iš kitų, negu ji šalių sutartinių santykių metu įprastai naudojo, įrenginių, banko vidaus sistemose taip pat nefiksuota. Vadinasi, jei Kortelės duomenimis, kaip teigia pareiškėja, pasinaudojo ne ji pati, o tretieji asmenys, tokie duomenys šiems asmenims turėjo tapti žinomi kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Svarbu pažymėti, kad vien Kortelės ir jos duomenų turėjimas ir (arba) žinojimas savaime nesudarė galimybės pridėti Kortelę prie *Apple Pay* sistemos. Tam, kad Kortelę būtų galima pridėti prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atlikti Ginčijamus mokėjimus, buvo būtina patvirtinti Kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos banko pareiškėjai per *Revolut* paskyrą pateiktu specialiu vienkartinio saugos kodu.

Nors pareiškėja neigė gavusi iš banko vienkartinį saugos kodą ir (arba) jį kažkur panaudojusi, bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad 2024 m. rugsėjo 11 d. siuntė pačios pareiškėjos bankui nurodytu jos telefono numeriu SMS žinutę, informuojančią, kad, norėdama užbaigti pradėtą mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos procesą, pareiškėja turi prisijungti prie savo *Revolut* paskyros, po šios SMS žinutės išsiuntimo iš pareiškėjos įprastai sutartiniuose santykiuose naudoto telefono buvo prisijungta prie pareiškėjos *Revolut* paskyros, šio prisijungimo metu *Revolut* paskyroje buvo parodytas vienkartinis saugos kodas ir netrukus po to šiuo kodu buvo patvirtintas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* sistemos.

Atkreiptinas dėmesys, kad banko pareiškėjai siųstoje SMS žinutėje buvo prašyta nedelsiant susisiekti su banku, jei mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos bando pridėti ne pati pareiškėja. *Revolut* paskyroje, kurioje buvo parodytas vienkartinis saugos kodas, buvo paaiškinta šio kodo tikslinė paskirtis, nurodyti Kortelės duomenys ir įspėta apie galimas sukčiavimo rizikas, kuomet sukčiai gali mėginti išvilioti šį kodą.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, iš karto po to, kai Kortelė, panaudojant *Revolut* paskyroje parodytą vienkartinį saugos kodą, buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, bankas papildomai išsiuntė pareiškėjos telefono ekrane iššokusį pranešimą (angl. *push notification*), kuriuo ne tik informavo apie tai, kad Kortelė buvo faktiškai pridėta prie *Apple Pay* sistemos, bet ir prašė pareiškėjos užblokuoti Kortelę bei susisiekti su banku, jei Kortelę prie *Apple Pay* sistemos pridėjo ne ji pati.

Duomenų, kad Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos dieną pareiškėja būtų praradusi savo telefoną ir (arba) perdavusi jį tretiesiems asmenims, byloje neturima. Tokio pobūdžio aplinkybių nenurodė ir pati pareiškėja. Pareiškėja paaiškino, kad naudojos ir tebesinaudoja dviem telefonais, nes turi du skirtingus telefono numerius. Vienas iš pareiškėjos nurodytų telefono numerių yra būtent tas, kuriuo bankas siuntė pareiškėjai pirmiau nurodytą SMS žinutę. Taigi, objektyvaus pagrindo teigti, kad banko SMS žinutę gavo ne pati pareiškėja, Lietuvos bankas neturi.

Iš byloje turimų duomenų, įskaitant abiejų ginčo šalių paaiškinimus, matyti, kad pareiškėja jau anksčiau, t. y. iki 2024 m. rugsėjo 11 d., turėjo naudotis *Apple Pay* sistema patirties, todėl pagrindo manyti, kad pareiškėja galėjo nesuprasti, kas yra *Apple Pay* sistema, kam skirtas ir (arba) kur turi būti panaudotas vienkartinis saugos kodas, taip pat nėra.

Atkreiptinas dėmesys, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti praėjus 10 dienų nuo to momento, kai Kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos. Duomenų, kad iki Ginčijamų mokėjimų atlikimo pareiškėja būtų kreipusis į banką ir informavusi, kad Kortelę prie *Apple Pay* sistemos 2024 m. rugsėjo 11 d. bando pridėti ir (arba) pridėjo ne ji pati, byloje neturima.

Objektyvių paaiškinimų ir (arba) duomenų, kurie leistų teigti, kad iki Kortelės prie *Apple Pay* sistemos pridėjimo pareiškėja būtų susidūrusi su situacija, kuomet tretieji asmenys apgaulės ir (arba) kitu neteisėtu būdu būtų išvilioję iš jos Kortelės duomenis ir (arba) banko siųstą vienkartinį saugos kodą, pareiškėja nenurodė. Kitų įrodymų, kurie galėtų objektyviai patvirtinti, kad tretieji asmenys be pareiškėjos žinios ir (arba) dalyvavimo galėjo pridėti (pridėjo) Kortelę prie *Apple Pay* sistemos, o vėliau per šią sistemą galėjo atlikti (atliko) Ginčijamus mokėjimus, pareiškėja taip pat nepateikė.

Pareiškėja neneigė turinti paskyrą *Apple Pay* sistemoje, tačiau teigė, kad Ginčijami mokėjimai buvo atlikti ne per šią paskyrą. Duomenų, kurie leistų nustatyti, kam (pareiškėjai ar trečiajam asmeniui) priklausė ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) žinioje buvo įrenginys, iš kurio Kortelė 2024 m. rugsėjo 11 d. buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, ir (arba) kieno (pareiškėjos ar trečiojo asmens) vardu *Apple Pay* sistemoje buvo sukurta paskyra, per kurią atlikti Ginčijami mokėjimai, byloje neturima.

Esant situacijai, kai ginčo bylos duomenys liudija, kad Kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjai žinomus Kortelės duomenis, įskaitant pareiškėjos *Revolut*

paskyroje, prie kurios, remiantis bylos duomenimis, jungėsi tik pati pareiškėja, pateiktą vienkartinį saugos kodą, ir be pačios pareiškėjos aktyvių veiksmų jokie tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės gauti ir (arba) pasinaudoti šiais duomenimis, tačiau pareiškėja, neigdama bet kokią savo dalyvavimą, objektyvių įrodymų, galinčių patvirtinti jos subjektyvius teiginius, ir jokių kitų paaiškinimų apie savo veiksmus, galėjusius lemti Kortelės duomenų praradimą ir (arba) perdavimą (atskleidimą) tretiesiems asmenims, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) panaudojo Kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, pridėjo Kortelę prie *Apple Pay* sistemos ir per šią sistemą atliko Ginčijamus mokėjimus, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktą 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 mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (arba) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (arba) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai neatskleidžiant visų savo veiksmų, atliktų naudojantis Kortele, jos duomenimis ir banko pareiškėjos *Revolut* paskyroje pateiktu vienkartinio saugos kodu, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas 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 objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog nagrinėjamu atveju bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamus mokėjimus ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjai šių mokėjimų sumas, nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti Ginčijamų mokėjimų sumas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>3</sup>.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

<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.