



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-02-20 Nr. 429-39
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 26–29 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 18 mokėjimo operacijų gavėjams *Mobile Suica Apple* ir *Octopus* (toliau – gavėjai). Bendra mokėjimo operacijų suma – 2 197,59 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės pinigines panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad iš jos sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurių atlikti ji nedavusi sutikimo. Pateiktame paaiškinime apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes pareiškėja teigė, kad 2024 m. spalio 29 d. savo banko sąskaitoje pastebėjusi neautorizuotas mokėjimo operacijas, ir tvirtino, kad 2024 m. spalio 26–29 d. nesinaudojo savo banko sąskaita bei mokėjimo kortele. Pareiškėja prašė, kad bankas jai gražintų mokėjimo operacijų sumą – 2 197,59 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. spalio 2 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 šio kodo 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.

Banko teigimu, jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ne pati pareiškėja, tuomet pareiškėjos 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 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.

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 mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 2 197,59 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėja neigia tretiesiems asmenims koku 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 turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo 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. spalio 2 d. 09:49:45 val. buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto įprastai pareiškėjos nenaudojamame įrenginyje. Banko pateiktais duomenimis, 2024 m. spalio 2 d. 09:49:42 val. bankas pareiškėjai išsiuntė SMS žinutę su tokiu pranešimo tekstu: „*Atsidarykite Revolut programėlę pridėti kortelę prie Apple Pay. Ne Jūs? Susisiekite su mumis.*“ 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. Bankas pareiškėją apie tai, kad jos mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay*, informavo išsiųsdamas jai pranešimą su tokiu tekstu: „*Kortelė paruošta naudojimui. Jūsų kortelė, kuri baigiasi *4990, buvo pridėta prie „Apple Pay“. Tai atlikote ne Jūs? Užblokuokite kortelę ir susisiekite su mumis.*“ 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 paprašius pareiškėjos pateikti paaiškinimą, kaip tik pareiškėjai žinomi ir tik jos žinioje esantys personalizuoti saugos duomenys (mokėjimo kortelės duomenys bei vienkartinis saugos kodas, skirtas mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay*) galėjo patekti pas trečiuosius asmenis, pareiškėja teigė, kad, jos nuomone, banko sąskaita buvo „nulaužta“ internetinių sukčių, bei patvirtino, kad ji nebuvo praradusi nei mokėjimo kortelės, nei savo mobiliojo telefono ir jie visą laiką buvo jos žinioje¹.

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

¹ Pareiškėjos paaiškinimai: „Patvirtinu, jog niekam nebuvo atskleidusi savo mokėjimo kortelės duomenų. Savo mokėjimo kortelės ar jos duomenų taip pat nebuvo niekam perdavusi. Savo *Revolut* banko sąskaitos bei banko kortelės duomenis žinau tik aš. Vienkartinio saugos kodo, skirto mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay*, taip pat niekam neesu atskleidusi. Manau, kad mano *Revolut* banko sąskaita buvo nulaužta internetinių sukčių.“

tretieji asmenys, tačiau ginčo byloje nėra duomenų, kad, kaip teigia pareiškėja, būtų buvę įsilaužta į pareiškėjos banko sąskaitą. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo 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 su savo mokėjimo priemone atliko 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 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, 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 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 operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų 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 argumentą².

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 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

² 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.