



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-04-17 Nr. 429-73
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

2025 m. sausio 22 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 6 mokėjimo operacijos gavėjai *Comeon Deposit* (toliau – gavėja). Bendra mokėjimo operacijų suma – 16 800 SEK (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš jo sąskaitos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, kurių atlikti jis nedavęs sutikimo. Pateiktame paaiškinime apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes pareiškėjas teigė, kad kol jis buvo darbe, kažkas pavogė jo mobilųjį telefoną ir įvykdė neautorizuotas mokėjimo operacijas¹. Pareiškėjas teigė, kad kai atgavo savo mobilųjį telefoną, pastebėjo iš jo banko sąskaitos įvykdytas mokėjimo operacijas². Pareiškėjas prašė, kad bankas jam grąžintų mokėjimo operacijų sumą – 16 800 SEK.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay*, įdiegto pareiškėjo įprastai naudojamame įrenginyje, ir kiekvieną konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko sistemų duomenimis, paskutinį kartą pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta dar 2024 m. gegužės 23 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, pareiškėjas iki mokėjimo operacijų įvykdymo naudojos savo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegto *Apple Pay* mokėjimo operacijoms tvirtinti.

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. Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas nebuvo nuoseklus pateikdamas paaiškinimus apie mokėjimo priemonės praradimo aplinkybes: iš pradžių bankui teigė, kad jo mobilusis telefonas pavogtas nebuvo, o jis pats jį perdavė tretiesiems asmenims, tačiau vėliau jau teigė, kad jo mobilusis telefonas buvo pavogtas. Be to, pareiškėjas bankui nepateikė jokių įrodymų, kad dėl mobiliojo telefono vagystės kreipėsi į teisėsaugos institucijas.

Bankas pažymėjo, kad, atlikęs pareiškėjo mokėjimų jo banko sąskaitoje analizę, pastebėjo, kad pareiškėjas tam pačiam gavėjui, kurio veikla yra susijusi su azartiniais lošimais, ir anksčiau iš savo banko sąskaitos panaudodamas *Apple Pay* mokėjimo metodą buvo inicijavęs mokėjimo operacijas, kurių neginčijo. Be to, banko turimais duomenimis, 2025 m. sausio 22

¹ Pareiškėjo paaiškinimai: „I am reaching out to you regarding a dispute with Revolut concerning unauthorized transactions on my account, which occurred on January 22nd between 16:00 and 20:00, amounting to 16,800 SEK. On that date, my mobile phone was stolen while I was at work from 15:00 to 21:00. During this time, I was unable to use my phone or my card. However, between the stated hours, an unauthorized individual made transactions from my account, using my card details.“

² „When I retrieved my device and realized what happened, I immediately reported the incident to Revolut and froze my accounts, blocked my card and transferred the remaining balance to a secure account.“

d., kai buvo inicijuojamos mokėjimo operacijos, prie pareiškėjo banko mobiliosios programėlės buvo prisijungta naudojantis tik biometriniais duomenimis, t. y. „Face ID“, ir nė karto nebuvo bandyta prisijungti naudojantis slaptažodžiu.

Banko teigimu, jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ne pats pareiškėjas, tuomet pareiškėjo veiksmai, dėl kurių tretieji asmenys galėjo jo vardu inicijuoti mokėjimo operacijas, 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 atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 16 800 SEK.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis ir teigia, kad jis pats mokėjimo operacijų neinicijavo, o tai padarė tretieji asmenys, kurie pavogė jo mobilųjį telefoną.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui 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 pareiškėjo mokėjimo kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjo vardą ir pavardę) 2024 m. gegužės 23 d. buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto *įprastai pareiškėjo naudojamame įrenginyje*. Banko pateiktais duomenimis, 2024 m. gegužės 23 d. bankas pareiškėjui 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 pareiškėjo mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* procesas buvo užbaigtas, panaudojus banko pareiškėjui į jo mobiliąją banko programėlę siųstą vienkartinį saugos kodą. Pareiškėjas neginčija ginčo byloje nustatytų mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių, tik teigia, kad jis pats mokėjimo operacijų neinicijavo, o tai padarė tretieji asmenys, kurie pasisavino jo mobiliojo telefono įrenginį.

Vertinant ginčo byloje pateiktus duomenis apie aplinkybes, kai pareiškėjas galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, pažymėtina, kad pareiškėjo pateikti paaiškinimai apie tai, kaip jis prarado savo mokėjimo priemonę, yra prieštaringi ir nenuoseklūs. Ginčo byloje turimais

duomenimis, pareiškėjas 2025 m. sausio 24 d. savo pirmame kreipimesi į banką, kuriuo jis banką informavo apie mokėjimo operacijų iš jo banko sąskaitos įvykdymą, bankui teigė, kad jo mobilusis telefonas nebuvo pavogtas, o pats pareiškėjas jį perdavė savo draugui.³ Bankui pareiškėjui pateiktus atsakymą, kad bankas negalės pareiškėjui grąžinti mokėjimų operacijų sumos, nes pats pareiškėjas tretiesiems asmenims perdavė savo mokėjimo priemonę, pareiškėjas pakeitė savo ankstesnius paaiškinimus ir teigė, kad niekam savo mokėjimo priemonės neperdavė⁴. Tačiau dar vėliau, 2025 m. sausio 31 d. susirašinėjime su banku, pareiškėjas bankui teigė, kad tuomet, kai buvo darbe, jo mobilusis telefonas buvo pavogtas ir įvykdytos mokėjimo operacijos⁵.

Taigi, ginčo byloje iš esmės nėra aiškos pareiškėjo mokėjimo priemonės praradimo aplinkybės, t. y. nėra aišku, ar pareiškėjo mobilusis telefonas buvo pavogtas, ar paties pareiškėjo perduotas naudotis tretiesiems asmenims, kas atliko mokėjimo operacijas. Svarbu pažymėti, kad nors pareiškėjas ir teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegta banko mobiliąja programėle pasinaudojo tretieji asmenys, pasisavinę jo mobiliąjį telefoną, pareiškėjas nesikreipė į teisėsaugos institucijas dėl neteisėto jo mobiliojo telefono pasisavinimo. Be to, kaip minėta, prie pareiškėjo banko programėlės jo mobiliojo telefono įrenginyje buvo jungtasi panaudojus pareiškėjo biometrinius duomenis – veidą, taip pat, 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. Be to, pareiškėjas teigė, kad savo mobiliąjį telefoną iš trečiųjų asmenų susigražino.

Įvertinus pareiškėjo pateiktus paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, pareiškėjo elgesį po to, kai jis, jo teigimu, sužinojo apie mokėjimo operacijų įvykdymą, ir banko užfiksuotus mokėjimo operacijų įvykdymo duomenis, kyla abejonių dėl pareiškėjo pateiktų paaiškinimų apie mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes teisingumo. Kaip minėta, pareiškėjas iš pradžių bankui teigė, kad jo mobilusis telefonas pavogtas nebuvo, o jis jį perdavė savo draugui, vėliau pareiškėjas teigė, kad jo mobilusis telefonas buvo pavogtas, tačiau buvo jam grąžintas. Nors pareiškėjas ir teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginys buvo neteisėtai pasisavintas, tačiau į teisėsaugos institucijas nesikreipė.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti 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 operacijų vykdymo aplinkybes bei pareiškėjo elgesys po to, kai mokėjimo operacijos buvo įvykdytos, kelia abejonių dėl pareiškėjo paaiškinimų teisingumo.

Kaip minėta pirmiau, Taisyklių 44 punkte nustatyta, 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, 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,

³ Pareiškėjo paaiškinimai: „I lent it to a friend and he and more people used my account. Am very stressed don't know what will happen is there any way to get the money back I have not used it have blocked my card.“

⁴ „But the device was not shared so don't understand why it is considered authorised. I did not share the device, password or account or anything. Already talked to my mate too and he doesn't know either please what can I do for you guys to check again or how can I show that the device was not shared please someone has used my money that was in your bank and I haven't shared my bank can you guys please help me am very stressed?“

⁵ „On January 22nd, while I was at work from 15:00 to 21:00, my mobile phone was stolen. During this period, I was unable to access or use my phone or my Revolut account. However, between the mentioned hours, unauthorized transactions were made from my account, using my card details.“

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą⁶.

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

⁶ 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.