LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-08-06 Nr. 429-173
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:

2025 m. birželio 18 d. banko pareiškėjai išduota *MasterCard* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*), panaudojant *Google Pay* mokėjimo būdą, įvykdyta mokėjimo operacija, kurios suma 306,20 Eur, gavėjui „Key-drop" (toliau – Operacija).

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad neatpažįsta Operacijos ir jos nėra autorizavusi. Jos teigimu, kažkas galimai neteisėtai pasinaudojo jos mokėjimo kortele ir atliko Operaciją. Pareiškėja taip pat pateikė prašymą dėl lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*).

Įvertinęs visus surinktus duomenis, 2025 m. birželio 19 d. bankas atmetė pareiškėjos pateiktą prašymą grąžinti lėšas ir nurodė, kad jos mokėjimo kortelė buvo tinkamai pridėta prie *Google Pay* sistemos, o Operacija tinkamai patvirtinta sutartyje nustatyta tvarka. Pareiškėjai taip pat buvo nurodyta, kad Operacija laikoma saugia ir negali būti ginčijama. Bankas teigė neturintis teisės inicijuoti lėšų grąžinimo procedūros, nes Operacija laikytina tinkamai autorizuota.

Sužinojusi banko sprendimą, pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas pareiškėjai pateiktame atsakyme nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo grąžinti Operacijos metu iš jos mokėjimo sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 306,20 Eur. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kokius nurodė ir kreipdamasi į banką. Papildomai ji pažymėjo, kad niekam jokių duomenų neperdavė, Operacijos neatliko ir ji yra neautorizuota. Pareiškėja nurodė, kad Operacija buvo atlikta sukčiavimo būdu, todėl buvo pažeistos pareiškėjos teisės.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su šiuo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjos mokėjimo kortelė 2025 m. birželio 17 d. buvo pridėta prie *Google Pay* sistemos, o pridėjimas patvirtintas pačios pareiškėjos. Bankas pažymėjo, kad, norėdamas pridėti mokėjimo kortelę prie įrenginio, kuriuo siekiama atlikti mokėjimo operacijas, kortelės turėtojas ar kita trečioji šalis turi ne tik įvesti mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir saugos kodą CVV), bet, tai padaręs, ir patvirtinti mokėjimo kortelės pridėjimą, įvesdamas vienkartinį saugos kodą banko programėlėje. Banko teigimu, toks patvirtinimas yra atliekamas visais atvejais, t. y. į banko programėlę yra siunčiamas prašymas patvirtinti mokėjimo kortelės pridėjimą, banko programėlėje įvedant vienkartinį saugos kodą, žinomą tik kortelės turėtojui. Šiuo atveju pranešimas į programėlę buvo išsiųstas 2025 m. birželio 17 d., o pareiškėja suvedė tik jai žinomą kodą ir taip patvirtino mokėjimo kortelės pridėjimą *Google Pay* sistemoje. Bankas akcentavo, kad toks saugumo kriterijus neleidžia tretiesiems asmenims pasinaudoti mokėjimo kortele, be vartotojo žinios pridėti mokėjimo kortelės prie įrenginio ir atlikti mokėjimo operacijų.

Banko teigimu, 2025 m. birželio 17 d. pareiškėjos nurodytu telefono numeriu, su kuriuo susieta pareiškėjos paskyra, taip pat buvo išsiųstas pranešimas dėl mokėjimo kortelės pridėjimo minėtoje sistemoje. Taip pat į programėlę išsiųstas iššokantis pranešimas dėl šių atliktų veiksmų. Nors pareiškėja to nenurodė, tačiau, jeigu ji mano, kad tretieji asmenys pridėjo mokėjimo kortelę prie kito mobiliojo įrenginio, tai būtent ji elgėsi nepakankamai apdairiai, nes

suvedė vienkartinį kodą programėlėje ir nesiėmė aktyvių veiksmų, gavusi atitinkamus pranešimus, greitai reaguoti ir blokuoti mokėjimo priemonę. Bankas atkreipė dėmesį ir į tai, kad, programėlėje nesuvedus vienkartinio saugos kodo, pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų patvirtintas ir atsiskaitymai naudojantis *Google Pay* būtų buvę neįmanomi.

Atsižvelgdamas į visa tai, bankas mano, kad jam nekyla pareiga grąžinti tinkamai įvykdytos Operacijos lėšų, todėl prašo atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti Operacijos įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. Pareiškėja Lietuvos bankui atsakymo nepateikė.

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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamos Operacijos sumą.

Pareiškėja teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotą Operaciją, kurios inicijuoti preiškėja neturėjo tikslo. Bankas nurodo, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas iš pareiškėjos sąskaitos banke inicijuoti Operaciją tik dėl to, kad ji dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims, todėl Operacijos lėšų grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjai jis neturi pareigos.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos Operacijos sumą.

Vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, 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 Operacija iš pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuota panaudojant *Google Pay* mokėjimo būdą. Tam, kad būtų galima inicijuoti mokėjimo operacijas šiuo būdu, turi būti panaudojami mokėjimo kortelės duomenys (mokėjimo kortelėje nurodytas vardas, pavardė, kortelės numeris ir CVV kodas) ir pareiškėja pridėjimą turi patvirtinti programėlėje, įvesdama vienkartinį saugos kodą. Tik atlikus šiuos veiksmus yra galimybė sėkmingai inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas.

Bankas kartu su atsiliepimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjos ginčijama Operacija mokėjimo kortele buvo inicijuota pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo būdu. Remiantis atsiliepime teikiamais paaiškinimais, tam, kad ir šiuo atveju būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Google Pay* mokėjimo būdu, visų pirma buvo būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Google Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Google Pay* sistemos pridėti buvo taikoma saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurios metu reikia ne tik pateikti mokėjimo kortelės duomenis, bet ir suvesti vienkartinį saugos kodą. Kaip matyti iš banko pateiktų įrodymų, tai ir buvo atlikta šiuo atveju. Be to, bankas nurodo, kad po mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Google Pay* sistemos į pareiškėjos mobilųjį telefoną ir į programėlę buvo siunčiami pranešimai, kurie informavo apie mokėjimo kortelės pridėjimą prie minėtos sistemos ir kurie ragino, jeigu tai atliko ne pareiškėja, nedelsiant kreiptis į banką.

Tačiau pareiškėja jokių aktyvių veiksmų nesiėmė.

Pareiškėja kreipimesi į banką nepripažįsta, kad kam nors perdavė mokėjimo kortelės duomenis ir programėlėje suvedė vienkartinį saugos kodą. Ji nurodo, kad nespaudė jokių atsiųstų nuorodų, nekalbėjo su niekuo telefonu ir buvo apsaugojusi tik jai vienai žinomus personalizuotus saugumo duomenis, taip pat niekada nebuvo praradusi nei mobiliojo telefono, nei mokėjimo kortelės. Pareiškėjai laikantis tokios pozicijos, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava.

Siekiant įvertinti, ar tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava ir kaip tai galėjo padaryti, be kitų duomenų, būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji atliko su savo mokėjimo priemone ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, o iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, 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 iš ginčo byloje surinktų duomenų galima įtarti, kad mokėtojo mokėjimo priemonę galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus jis atliko su savo mokėjimo priemone. 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 šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už Operacijų įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, antraip atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos Operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, jog Operacija buvo įvykdyta panaudojus *Google Pay* mokėjimo būdą, t. y. suvedus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą, taigi, tinkamai pridėjus pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Google Pay* sistemos ir taip leidus tretiesiems asmenims naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Operaciją, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti Operacijos lėšas yra atmestinas.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas pagrįstai įvykdė Operaciją, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjai grąžinti Operacijos lėšų, o pareiškėjos reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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 ginčo sprendimo 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.

Teisėkūros skyriaus vadovė,
pavaduojanti direktorių Kristina Sačilkienė