



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-08-27 Nr. 429-193
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:

2024 m. liepos 16 d. banko pareiškėjui išduota *Visa* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*), panaudojant *Apple Pay* mokėjimo būdą, įvykdytos mokėjimo operacijos, kurios suma 76 000 JPY, gavėjams „Woan Charge“ ir „Mobile icoca“ (toliau – Operacijos).

Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodė, kad neatpažįsta Operacijų ir jų nėra autorizavęs, ir prašė identifikuoti Operacijas. Jo teigimu, kažkas galimai neteisėtai pasinaudojo jo mokėjimo kortele ir atliko Operaciją. Pareiškėjas taip pat pateikė prašymus dėl lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*).

Įvertinęs visus surinktus duomenis, bankas atmetė pareiškėjo pateiktus prašymus grąžinti lėšas ir nurodė, kad jo mokėjimo kortelė buvo tinkamai pridėta prie *Apple Pay* sistemos, o Operacijos tinkamai patvirtintos sutartyje nustatyta tvarka. Pareiškėjui taip pat buvo nurodyta, kad Operacijos laikomos saugiomis ir negali būti ginčijamos.

Sužinojęs banko sprendimą, pareiškėjas 2024 m. liepos 17 d. kreipėsi į banką, prašydamas persvarstyti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2024 m. liepos 19 d. pareiškėjui pateiktame atsakyme nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo grąžinti Operacijų metu iš jo mokėjimo sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 76 000 JPY (~615,57 Eur). Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kokius nurodė ir kreipdamasis į banką. Papildomai jis pažymėjo, kad niekam jokių duomenų neperdavė, Operacijų neatliko ir jos yra neautorizuotos. Pareiškėjas pažymėjo, kad nedelsdamas kreipėsi į banką dėl Operacijų atšaukimo, todėl bankas, būdamas finansų rinkos dalyvis, privalėjo jas atšaukti ir taip pareiškėjui sugrąžinti lėšas. Taip pat bankas privalėjo užtikrinti pareiškėjo lėšų saugumą ir neleisti atlikti Operacijų, nes jos buvo atliktos sukčiavimo būdu.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su šiuo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, pareiškėjo mokėjimo kortelė 2024 m. liepos 15 d. buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, o pridėjimas patvirtintas paties pareiškėjo. 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 2024 m. liepos 15 d., o pareiškėjas suvedė tik jam žinomą kodą ir taip patvirtino mokėjimo kortelės pridėjimą *Apple 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, 2024 m. liepos 15 d. pareiškėjo nurodytu telefono numeriu, su kuriuo susieta pareiškėjo paskyra, taip pat buvo išsiųstas pranešimas dėl mokėjimo kortelės pridėjimo

minėtoje sistemoje. Taip pat į programėlę išsiųstas iššokantis pranešimas dėl šių atliktų veiksmų. Nors pareiškėjas to nenurodė, tačiau, jeigu jis mano, kad tretieji asmenys pridėjo mokėjimo kortelę prie kito mobiliojo įrenginio, tai būtent jis elgėsi nepakankamai apdairiai, nes suvedė vienkartinį kodą programėlėje ir nesiėmė aktyvių veiksmų, gavęs atitinkamus pranešimus, greitai reaguoti ir blokuoti mokėjimo priemonę. Bankas atkreipė dėmesį ir į tai, kad, programėlėje nesuvedus vienkartinio saugos kodo, pareiškėjo mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų patvirtintas ir atsiskaitymai naudojantis *Apple Pay* būtų buvę neįmanomi.

Atsižvelgdamas į visa tai, bankas mano, kad jam nekyla pareiga grąžinti tinkamai įvykdytų Operacijų lėšų, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą kaip nepagrįstą.

Ginčo nagrinėjimo Lietuvos banke metu, siekdamas išsiaiškinti Operacijos įvykdymo ir prieš pareiškėją galimai nukreiptos sukčiavimo atakos aplinkybes, Lietuvos bankas 2025 m. rugpjūčio 27 d. kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomos informacijos. 2025 m. rugpjūčio 28 d. jis paaiškino niekam neperdavęs jokių slaptažodžių ar kodų. Pareiškėjo teigimu, jam niekas neskambino, jis neprisijungė prie jokių svetainių ir nebuvo jokių prieš jį nukreiptų sukčiavimo atakų. Pareiškėjas tvirtina, kad jis tik pastebėjo atliktas Operacijas ir nurašytas lėšas.

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 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (ar) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjui jo ginčijamų Operacijų sumą.

Pareiškėjas teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotas Operacijas, kurių inicijuoti pareiškėjas neturėjo tikslo. Bankas nurodo, kad tretieji asmenys įgijo sąlygas iš pareiškėjo sąskaitos banke inicijuoti Operacijas tik dėl to, kad jis dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims, todėl Operacijų lėšų grąžinti ir (arba) kompensuoti pareiškėjui 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 pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą grąžinti pareiškėjui įvykdytų Operacijų sumą; 2) pagrįstai neatšaukė Operacijų; 3) užtikrina banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumą.

1. Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo pagrįstumo

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugrąžinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų lėšas, kurių negrąžino bankas.

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 Operacijos iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo inicijuotos

panaudojant *Apple 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 pareiškėjas pridėjimą turi patvirtinti programėlėje, įvesdamas vienkartinį saugos kodą. Tik atlikus šiuos veiksmus yra galimybė sėkmingai inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas.

Bankas kartu su atsiliėpimu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjo ginčijamos Operacijos mokėjimo kortele buvo inicijuotos pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo būdu. Remiantis atsiliėpime teikiamais paaiškinimais, tam, kad ir šiuo atveju būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo būdu, visų pirma buvo būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay* sistemos. Mokėjimo kortelei prie *Apple 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 *Apple Pay* sistemos į pareiškėjo mobilųjį telefoną ir į programėlę buvo siunčiami pranešimai, kurie informavo apie mokėjimo kortelės pridėjimą prie minėtos sistemos ir kurie ragino, jeigu tai atliko ne pareiškėjas, nedelsiant kreiptis į banką. Tačiau pareiškėjas jokių aktyvių veiksmų nesiėmė.

Pareiškėjas kreipimesi į banką nepripažįsta, kad kam nors perdavė mokėjimo kortelės duomenis ir programėlėje suvedė vienkartinį saugos kodą. Jis nurodo, kad nespaudė jokių atsiųstų nuorodų, nekalbėjo su niekuo telefonu ir buvo apsaugojęs tik jam vienai žinomus personalizuotus saugumo duomenis, taip pat niekada nebuvo praradęs nei mobiliojo telefono, nei mokėjimo kortelės. Pareiškėjui 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 pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava ir kaip tai galėjo padaryti, be kitų duomenų, būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis atliko su savo mokėjimo priemone ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, o iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję naudotis jo 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, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už Operacijų įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atveju, antraip atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytų Operacijų būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

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

2. Dėl Operacijos atšaukimo

Kaip minėta, pareiškėjas teigia, kad bankas tinkamai nevykdė Operacijos atšaukimo prašymo. Pareiškėjas nurodo, kad nedelsdamas po Operacijų kreipėsi į banką tam, kad Operacijos būtų atšauktos, tačiau bankas šių veiksmų neatliko.

Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalyje

nustatyta, kad pasibaigus minėtam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas.

Banko privatiems klientams taikomų sąlygų 17 punkte nustatyta, kad mokėtojas gali atšaukti mokėjimą bet kuriuo metu iki darbo dienos, einančios prieš mokėjimo įvykdymo dieną, pabaigos¹. Taigi, šalys nebuvo susitarusios dėl ilgesnio Operacijos atšaukimo termino, negu nustatyta Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas dėl Operacijų atšaukimo ir lėšų grąžinimo į banką kreipėsi po mokėjimo nurodymų atlikti Operacijas gavimo banke ir jų įvykdymo, t. y. praleidęs nustatytus terminus. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjo kreipimosi į banką metu pareigos atšaukti Operacijas bankas neturėjo.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas neturėjo galimybės atšaukti inicijuotų ir patvirtintų Operacijų, todėl pareiškėjo nurodyti argumentai atmestini kaip nepagrįsti.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų saugumo

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas akcentavo ir tai, kad bankas netinkamai vykdė teisės aktuose nustatytas pareigas, neapsaugojo pareiškėjo lėšų, tinkamai neinformavo apie galimą sukčiavimo riziką, todėl pareiškėjas prarado Operacijų metu pervestas lėšas.

Kaip minėta pirmiau, 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, kurių pagrindu priima sprendimą.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, kad iš pareiškėjo sąskaitos buvo įvykdytos Operacijos, savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomas pareiškėjo lėšas, lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas ne tik pridėti mokėjimo kortelei prie *Apple Pay* taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, kurios metu reikia pateikti mokėjimo kortelės duomenis be suvesti vienkartinį saugos kodą, tačiau papildomai po mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos į pareiškėjo mobilųjį telefoną ir į programėlę buvo siunčiami pranešimai, kurie informavo apie mokėjimo kortelės pridėjimą prie minėtos sistemos ir kurie ragino, jeigu tai atliko ne pareiškėjas, nedelsiant kreiptis į banką. Tačiau pareiškėjas nesikreipė į banką.

Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pakankamai pastangų tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, nepridėtų mokėjimo kortelės prie *Apple Pay* sistemos, nes būtent tai ir turėjo įtakos, kad Operacijos buvo atliktos.

Taigi, galima daryti išvadą, kad šiuo atveju nebuvo nustatyta aplinkybių, kad bankas būtų nesilaikęs teisės aktų ar šalių sudarytos sutarties nuostatų, todėl pareiškėjo pateikti argumentai dėl banke laikomų pareiškėjo lėšų nesaugumo vertintini kaip nepagrįsti ir yra atmestini.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas pagrįstai įvykdė Operacijas, neturėjo galimybių jų atšaukti, o ginčo byloje nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad pareiškėjo banko sąskaitoje lėšos buvo laikomos nesaugiai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti Operacijų lėšų, o pareiškėjo reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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.

¹ Angl. *You can cancel a payment (including a recurring payment or a SEPA direct debit) at any time up to the end of the business day before the payment is due to be paid from your account.*

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m.

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. reikalavimus.

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.

Direktorius

Arūnas Raišutis