



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-01-22 Nr. 429-24
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. rugsėjo 27 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke pareiškėjai banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 824,81 Eur mokėjimo operacija (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui *Divarosadossantos* (toliau – gavėjas). Mokėjimo operacija buvo inicijuota panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metodą.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigė, kad iš jos sąskaitos buvo įvykdyta mokėjimo operacija, kurios atlikti ji nedavė sutikimo. Pateiktame paaiškinime apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes pareiškėja teigė, kad niekada nesinaudojo *Apple Pay* atsiskaitymo metodu, o iš jos banko sąskaitos įvykdyta mokėjimo operacija yra neautorizuota. Pareiškėja taip pat teigė, kad nebuvo pametusi ar kam nors perdavusi nei savo mobiliojo telefono, nei mokėjimo kortelės.

Pareiškėjos teigimu, bankas neužtikrino lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumo, tinkamai neįgyvendino stipresnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimų bei pažeidė kitus mokėjimo paslaugų teikimą reglamentuojančius teisės aktus. Pareiškėja prašė, kad bankas jai grąžintų mokėjimo operacijos sumą – 824,81 Eur bei atlygintų neturtinę žalą, kurią pareiškėja patyrė dėl streso, emocinių išgyvenimų ir prarasto darbingumo.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Banko sistemų duomenimis, pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta dar 2024 m. rugsėjo 22 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 pareiškėjos mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtą banko mobiliąją programėlę. 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. Be to, bankas net kelis kartus į pareiškėjos mobiliojo telefono numerį siuntė pranešimus apie tai, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė yra pridėta prie *Apple Pay*.

Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad pareiškėja bankui nebuvo pranešusi nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelės praradimą, o mokėjimo operacija buvo patvirtinta *Apple Pay*, įdiegtu kitame bei įprastai pareiškėjos nenaudojamame įrenginyje.

Banko teigimu, visi ginčo byloje banko surinkti duomenys rodo, kad mokėjimo operacija buvo tinkamai patvirtinta, todėl bankas ją pagrįstai įvykdė.

Bankas, pasisakydamas dėl pareiškėjos reikalavimo atlyginti jos patirtą neturtinę žalą, pažymėjo, kad šis pareiškėjos reikalavimas yra išvestinis iš pagrindinio reikalavimo atlyginti nuostolius, patirtus dėl mokėjimo operacijos įvykdymo iš pareiškėjos banko sąskaitos. Bankas teigia, kad, įvykdydamas mokėjimo operaciją, neatliko jokių neteisėtų veiksmų, todėl nėra pagrindo ir spręsti dėl jo pareigos atlyginti pareiškėjai jos patirtą neturtinę žalą. Papildomai bankas atkreipė dėmesį ir į tai, kad pareiškėja nepateikė jokių jos reikalavimą atlyginti neturtinę žalą pagrindžiančių įrodymų.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimus kaip nepagrįstus.

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 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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjai jos vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos lėšas, iš viso 824,81 Eur, taip pat dėl banko pareigos atlyginti pareiškėjai, jos teigimu, dėl banko neteisėtų veiksmų jos patirtą neturtinę žalą.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti įvykdytos mokėjimo operacijos sumą. Pareiškėja neigia pati inicijavusi ir patvirtinusi mokėjimo operaciją ar tretiesiems asmenims koku nors būdu perdavusi savo mokėjimo priemonės duomenis. Tačiau 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: 1) turi pareigą grąžinti pareiškėjai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą; 2) turi pareigą pareiškėjai atlyginti neturtinę žalą; 3) užtikrina lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.

1. Dėl banko pareigos pareiškėjai grąžinti mokėjimo operacijos 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. rugsėjo 22 d. buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto įprastai pareiškėjos nenaudojamame įrenginyje. Pareiškėja teigia, kad *Apple Pay* atsiskaitymo metodu ji nesinaudojo, o jos mobilusis telefonas ir mokėjimo kortelė visą laiką buvo jos žinioje.

Ginčo byloje nėra duomenų, kad kas nors kitas, be pačios pareiškėjos, galėjo naudotis jos mokėjimo kortele ir mobiliuoju telefonu kaip savais. Ginčo byloje turimi duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta *Apple Pay* mokėjimo metodu, įdiegtu pareiškėjos įprastai nenaudojamame įrenginyje.

Taip pat ginčo byloje surinkti duomenys patvirtina, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* (įdiegto kitame nei pareiškėjos įrenginyje) buvo pridėta panaudojus vienkartinį saugos kodą, kuris pareiškėjai buvo išsiųstas į banko mobiliąją programėlę, įdiegtą pačios pareiškėjos mobiliojo telefono įrenginyje.

Lietuvos bankui pareiškėjos paprašius pateikti paaiškinimus, kaip jos mokėjimo kortelės duomenys bei vienkartinis saugos kodas, kuriuo naudojantis pareiškėjos mokėjimo kortelė buvo pridėta prie *Apple Pay*, galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims, pareiškėja nurodė, kad

2024 m. buvo tapusi internetinio sukčiavimo auka, nes tretieji asmenys pasisavino pareiškėjos mokėjimo kortelės duomenis bei jos mobiliojo telefono numerį¹.

Pareiškėja taip pat paaiškino negalinti pasakyti, koku techniniu būdu tretieji asmenys pasisavino vienkartinį saugos kodą, kurį ji teigė gavusi SMS žinute savo mobiliojo telefono numeriu, tačiau pareiškėja patvirtino, kad su niekuo nesidalino vienkartinio saugos kodu². Lietuvos bankui paprašius patikslinti, ar pareiškėja teigia, kad ji gavo banko jai siųstą vienkartinį saugos kodą, skirtą jos mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay*, tačiau niekam jo neatskleidė, pareiškėja teigė, kad ji apskritai negavo jos mobiliojo telefono numeriu jai siųsto vienkartinio saugos kodo³.

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 tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo patvirtinta *Apple Pay* mokėjimo metodu, kuris buvo įdiegtas kitame -- pareiškėjos įprastai nenaudojamame mobiliojo telefono įrenginyje. Pareiškėja teigia, kad ji pati *Apple Pay* atsiskaitymo metodu nesinaudojo, taip pat teigia, kad ji nebuvo praradusi savo mobiliojo telefono, ir nurodo, kad jos mokėjimo kortelės duomenys iki mokėjimo operacijos įvykdymo buvo pasisavinti trečiųjų asmenų. Vis dėlto ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėja bankui būtų pranešusi apie mokėjimo kortelės duomenų praradimą.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi objektyvūs duomenys liudija, kad vienkartinį saugos kodą, skirtą pareiškėjos mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje, bankas pareiškėjai siuntė į jos mobiliajame telefone įdiegtą banko programėlę, o banko pateiktais duomenimis, prie pareiškėjos banko programėlės buvo prisijungta panaudojant pareiškėjos biometrinius duomenimis, pareiškėja objektyvių paaiškinimų ir įrodymų dėl savo pačios veiksmų ir (arba) kitų aplinkybių, galėjusių lemti neteisėtą pasinaudojimą jos duomenimis, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėja ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai, su pareiškėjos žinia ar be jos ir pan.) patvirtino pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktą nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareiga yra ypač svarbi ginčo situacijose, kai mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją ir teigia, kad jo mokėjimo priemonė buvo panaudota neteisėtai, nes būtent mokėtojas (mokėjimo priemonės savininkas) paprastai gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus jis atliko su mokėjimo priemone (ar jos duomenimis) ir kas galėjo lemti jos (jų) praradimą ir (arba) neteisėtą panaudojimą. Mokėtojui nebendradarbiaujant ir (arba) tinkamai neatskleidus bei objektyviais įrodymais nepagrindus jo žinioje buvusių ar nuo jo priklausiusių ginčui išspręsti aktualių aplinkybių, įskaitant jo paties su mokėjimo ir (arba) atpažinties priemone, taip pat ir su šiomis priemonėmis susijusius duomenis, atliktus veiksmus bei šių veiksmų priežastis ir tikslus, tokio pobūdžio informacijos nei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, nei Lietuvos bankas negali žinoti ir negali tinkamai įvertinti mokėtojo elgesio. Svarbu pažymėti, kad ši informacija yra būtina siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą klausimą ir 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 operaciją, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijos lėšas yra nepagrįstas.

¹ Pareiškėjos paaiškinimai: „In 2024, I was the victim of an online phishing scam. I was deceived into entering my full Revolut card details (name, card number, expiry date and CVV) and my mobile phone number on a fraudulent website. My data was therefore unlawfully obtained without my consent. These details are typically what is required to manually add a payment card to Apple Pay on a device. At this point, the fraudsters already had all of the static information linked to my Revolut card“.

² Although I cannot say precisely which technical method the fraudster used, the events that followed show that a third party had gained the ability to receive the verification codes sent to my phone number. This could occur through SIM-swap or number-hijacking techniques, or another recognised form of account takeover that allows interception of SMS-based authentication codes. I emphasise that I did not request or authorise any change to my number or device, and I did not share any OTPs with anyone“.

³ „To clarify, I did not receive any security code sent by Revolut in relation to adding my card to Apple Pay, nor did I enter or share any such code. Due to the compromise of my phone number, the code did not reach me.“

2. Dėl banko pareigos pareiškėjai atlyginti neturtinę žalą.

Įvertinus pareiškėjos argumentus, kuriais ji grindžia savo reikalavimą bankui, darytina išvada, kad pareiškėja prašo atlyginti neturtinę žalą, kurią ji teigė patyrusi dėl banko neteisėtų veiksmų.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjos pareiga.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo atlyginti jos dėl neteisėtų banko veiksmų patirtą neturtinę žalą pagrįstumą, pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo byloje nebuvo nustatyta jokių neteisėtų banko veiksmų. Atsižvelgiant į tai, kad veiksmų neteisėtumo fakto nustatymas yra viena iš būtinųjų civilinės atsakomybės sąlygų, darytina išvada, kad, banko veiksmuose nenustačius neteisėtumo fakto, nėra pagrindo ir banko civilinei atsakomybei už pareiškėjos prašomą atlyginti neturtinę žalą kilti. Darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas bankui atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

3. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

Kaip minėta, 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.

Vien tik pareiškėjos teiginiai, kad įvykdydamas ginčijamą mokėjimo operaciją, bankas neužtikrino lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumo, nesilaikė stipresnio autentiškumo patvirtinimo reikalavimų ir kt., savaime nepagrindžia fakto, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja dėl mokėjimo operacijos įvykdymo patyrė nuostolių.

Be to, banko pateiktais duomenimis, bankas tą pačią dieną, kai buvo inicijuota mokėjimo operacija, sustabdė ir neįvykdė 3,297,04 Eur mokėjimo operacijos prekybininkui *Divarosadossantos* ir taip pareiškėją apsaugojo nuo dar didesnių nuostolių.

Duomenų, kad bankas būtų neįvykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

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 argumentą⁴.

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

⁴ 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.

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