



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-25 Nr. 429-224
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų pareiškėjos mokėjimo kortelę pridėjus prie mobiliųjų mokėjimų sistemos Apple Pay (toliau – Apple Pay) trečiųjų asmenų įrenginyje, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, dėl to bankui nekilo pareiga grąžinti (atlyginti) neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą ir todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. sausio 18 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke lėšų gavėjui „Noon.com“ (toliau – lėšų gavėjas) pareiškėjai banko išduota *Mastercard* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė Nr. 1) buvo iniciuota 4 421,00 AED mokėjimo operacija ir pareiškėjai banko išduota *Visa* mokėjimo kortele (toliau – Kortelė Nr. 2) buvo iniciuotos 2 mokėjimo operacijos, kurių bendra vertė 6 614,30 AED, (Kortelė Nr. 1 ir Kortelė Nr. 2 atliktos mokėjimo operacijos toliau kartu – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo iniciuotos Kortelę Nr. 1 ir Kortelę Nr. 2 pridėjus prie mobiliųjų mokėjimų sistemos *Apple Pay* (toliau – *Apple Pay*) trečiųjų asmenų įrenginyje.

Pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad su ja susisiekė asmuo, apsimetęs banko darbuotoju, ir įtikino pareiškėją atlikti tam tikrus veiksmus, susijusius su patvirtinimo procedūromis (angl. *verify*). Bankas pareiškėjai paaiškino, kad banko darbuotojai niekada neprašo klientų telefonu patvirtinti asmeninę informaciją ar prisijungimo duomenis, ir įspėjo apie galimą sukčiavimo atvejį. Taip pat pareiškėjos buvo pasiteirauta, ar ji atskleidė prisijungimo prie banko paskyros slaptažodžius, PIN kodą ar kitą su Kortelėmis Nr. 1 ir Nr. 2 susijusią informaciją. Pareiškėja patvirtino atskleidusi išvardintus duomenis. Pareiškėja pateikė lėšų grąžinimo (angl. *chargeback*) prašymus dėl mokėjimo operacijų, tačiau bankas, įvertinęs visus gautus duomenis, netenkino šių prašymų. Pareiškėja, nesutikdama su tokiu banko sprendimu, pateikė jam pretenziją ir prašė grąžinti jai mokėjimo operacijų lėšas.

Bankui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

1. Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 11 035,30 AED.
2. Įvertinti banko sukčiavimo prevencijos priemonių pakankamumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, jog mokėjimo operacijų ji neautorizavo. Pareiškėja buvo apgauta sukčių ir vykdė jų nurodymus, nes tikėjo, kad bendrauja su banko darbuotoju. Anot pareiškėjos, bankas tinkamai neįvertino šios situacijos ir neapsaugojo jos, kaip vartotojos, nuo sukčiavimo atakos,

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

nors ji iškart supratusi apie sukčiavimą apie tai pranešė bankui.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos šalių sutarta forma ir tvarka, o pareiškėja patyrė nuostolių dėl to, kad dėl savo itin neatsargių veiksmų neišsaugojo savo mokėjimo priemonių (t. y. Kortelės Nr. 1 ir Kortelės Nr. 2) duomenų konfidencialumo ir taip suteikė tretiesiems asmenims galimybę inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas. Bankas nurodė neturintis pagrindo grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumos.

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 – Ginčų nagrinėjimo 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. 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.

Teisinis vertinimas

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimą 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.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad mokėjimo operacijos nėra pareiškėjos autorizuotos, o pareiškėjos personalizuotus saugumo duomenis tretieji asmenys gavo apgaulės būdu, bankas atsiliepime neginčija. Priešingai, bankas savo paaiškinimuose nurodo, kad dėl pareiškėjos atskleistų duomenų tretieji asmenys įgijo galimybę inicijuoti mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties yra akivaizdu, kad mokėjimo operacijų inicijavimas ir patvirtinimas neatitiko pačios pareiškėjos valios, nors formaliai (pagal išorinius požymius) ir sutapo su pareiškėjos ir banko sutarta sutikimo atlikti mokėjimo operaciją davimo forma ir tvarka. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas daro išvadą, kad mokėjimo operacijos, atliktos nesant pareiškėjos valios ir neišreiškus valinių veiksmų patvirtinti mokėjimo operacijas, laikytinos neautorizuotomis.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar: 1) bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) užtikrino lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.

1. Dėl banko pareigos grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšas.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra konstatavęs, jog įstatyme nustatyta

tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga².

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui⁴.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Banko ir pareiškėjos santykius reglamentuojančiose banko Privatiems klientams taikomose sąlygose (toliau – Sąlygos) nustatyta, kad „Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys“. Minėtų Sąlygų 9 punkte įtvirtinta, kad *„Mes darome viską, kas įmanoma, kad jūsų pinigai būtų saugūs. Prašome jūsų daryti tą patį ir saugoti savo saugumo duomenis bei „Revolut“ kortelę. Tai reiškia, kad neturėtumėte laikyti savo saugumo duomenų šalia „Revolut“ kortelės ir turėtumėte juos užmaskuoti arba apsaugoti, jei juos užsirašote arba saugote. Nesidalykite savo saugumo duomenimis su niekuo, išskyrus atviros bankininkystė teikėją arba trečiąją šalį, kuri veikia pagal reguliavimo reikalavimus. Daugiau informacijos apie atviros bankininkystės teikėjus ir trečiąsias šalis pateikiame šių sąlygų 10 skyriuje.“*⁶ Be to, Sąlygų 3 punkte numatyta, kad „<...> kai kalbame apie mokėjimus Revolut kortele, turime omenyje mokėjimus naudojant fizinę kortelę, taip pat ir virtualią kortelę arba kortelę, pridėtą prie Apple Pay ar Google Pay.“

Įvertinus pirmiau minėtą teisinį reglamentavimą, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus mokėjimo priemonių (Kortelės Nr. 1 ir Kortelės Nr. 2) saugumo duomenis telefonu, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai⁷.

Bankas mano, kad nuostolius dėl mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, ignoruodama Programėlėje pateikiamus įspėjimus ir informaciją, patvirtino Kortelės Nr. 1 ir Kortelės Nr. 2 susiejimą su tretiesiems asmenims priklausiusiu išmaniuoju įrenginiu ir taip suteikė galimybę iš jos banko sąskaitos inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl mokėjimų operacijų įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

⁶ <https://www.revolut.com/en-PL/legal/terms/>.

⁷ Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino jos elgesį pasitikint trečiųjų asmenų jai pateikiama informacija, jiems pateikiant savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis (Kortelių Nr. 1 ir Nr. 2 numerius, galiojimo datas ir saugos kodus CVV) ir nepaisant jai banko programėlėje rodomos informacijos, pateikiant vienkartinį saugos kodą (toliau – OTP kodas), skirtus Kortelės Nr. 1 ir Nr. 2 pridėjimui prie *Apple Pay*.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugos duomenis, įgalinusių trečiuosius asmenis pridėti pareiškėjos Kortelės Nr. 1 ir Nr. 2 prie *Apple Pay* ir inicijuoti mokėjimo operacijas.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad su pareiškėja trečiasis asmuo susisiekė telefonu tam, kad įtikintų pareiškėją dėl neva reikalingų patvirtinimo procedūrų. Šis asmuo, apsimetęs banko darbuotoju, įtikino pareiškėją atkleisti jam ne tik Kortelių Nr. 1 ir Nr. 2 duomenis, tačiau ir atskleisti vienkartinį OTP kodą, kurie būtini norint minėtas korteles pridėti prie skaitmeninės piniginės, nors, pasak pareiškėjos, ji tik tvirtino saugumo informaciją. Pasinaudojęs pareiškėjos pateikta informacija, trečiasis asmuo inicijavo mokėjimo operacijas, kadangi Kortelės Nr. 1 ir Nr. 2 buvo prijungtos prie *Apple pay*, jis galėjo patvirtinti mokėjimo operacijas.

Taigi, pirmiau aptartos mokėjimo paslaugų sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, jis privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad ji ėmėsi adekvačių veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė), kad banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas ir jie būtų naudojami šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjos elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad jai nustatytos pareigos, susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti negalima.

Remiantis pirmiau nurodytomis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio ir Sąlygų nuostatomis, darytina išvada, kad banko pareiškėjai išduotos mokėjimo priemonės ir jos duomenų naudojimas pagal tikslinę paskirtį bei duomenų saugumo užtikrinimas yra viena iš pagrindinių pareiškėjos, kaip mokėjimo priemonės turėtojos, pareigų. Būtent šios pareigos vykdymas ir (ar) nevykdymas turi esminės reikšmės sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą. Manytina, kad pareiškėjos elgesys galėtų būti laikomas itin neatsargiu, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja nesiėmė adekvačių veiksmų ir (arba) nesusilaikė nuo tam tikrų veiksmų, kad užtikrintų pirmiau nurodytos pareigos tinkamą vykdymą.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėja kreipimesi į banką nurodė, jog siekė tik atlikti patvirtinimo procedūrą. Tai reiškia, kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos, panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis, įvykdyti mokėjimo operacijas ar pridėti Kortelės Nr. 1 ir Nr. 2 prie skaitmeninės piniginės *Apple Pay*. Vis dėlto, siekdama atlikti „patvirtinimo procedūrą“, pareiškėja tretiesiems asmenims perdavė mokėjimo priemonių duomenis ir prisijungusi prie banko Programėlės atskleidė OTP kodą, skirtus Kortelėms Nr. 1 ir Nr. 2 susieti su skaitmenine pinigine.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki mokėjimo operacijų įvykdymo pareiškėja jau daugiau kaip penkerius metus naudojosi banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tad pareiškėjos turima naudojimosi mokėjimo priemonėmis patirtis, Lietuvos banko vertinimu, turėjo būti pakankama, kad ji galėtų suprasti, kad duomenų perdavimas tretiesiems asmenims ir (arba) kitoks mokėjimo priemonės duomenų atskleidimas yra įprastai sietinas su lėšų iš pareiškėjos sąskaitos pervedimu, todėl šios informacijos atskleidimas tretiesiems asmenims, prieš tai neįsitikinus šių asmenų patikimumu, gali lemti ne tik mokėjimo priemonės duomenų praradimą ir (ar) neteisėtą jų panaudojimą, bet ir neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą.

Šiuo konkrečiu atveju vertinant pareiškėjos elgesį būtent nagrinėjamo ginčo aplinkybių ir prieš pareiškėją nukreiptos specifinės sukčiavimo atakos kontekste, esminėmis aplinkybėmis, vertinant pareiškėjos neatsargumo laipsnį, Lietuvos banko nuomone, laikytina tai, kad pareiškėjai nesukėlė jokių įtarimų tai, kad jos yra prašoma pateikti visus būtent pačios pareiškėjos mokėjimo priemonės duomenis bei atskleisti OTP kodus, skirtus mokėjimo kortelėms susieti su skaitmeninėmis pinigėmis, juos ji pripažįsta atskleidusi, nors pati manė, kad bendrauja su banko darbuotoju, ir siekė tik patvirtinti duomenis, o ne susieti savo Korteles Nr. 1 ir Nr. 2 su skaitmenine pinigine trečiojo asmens išmaniajame įrenginyje.

Be to, bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad, prieš susiejant Korteles Nr. 1 ir Nr. 2, pareiškėja naudojo banko Programėlę, gavusi pranešimus į mobilųjį įrenginį dėl tokenizacijos proceso eigos, užėjo į skiltį, kurioje buvo vaizduojami OTP kodai, peržiūrėjo juos ir pateikė trečiajam asmeniui. Pateiktų pranešimų tekstas buvo aiškus ir nedviprasmiškas: nurodyta, kad jei norite kortelę pridėti prie *Apple Pay* – prisijunkite prie programėlės, kita žinute informuojama, kad jei norite užbaigti kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* procesą – patvirtinkite.⁸ Taigi, pareiškėja galėjo (turėjo) matyti, kad panaudojant OTP kodus tvirtinamas Kortelės Nr. 1, o vėliau ir Kortelės Nr. 2 pridėjimas prie *Apple Pay*, o ne tik tvirtinama neva verifikacijos procedūra. Bankas pareiškėjai atsiuntė pranešimus būtent dėl kortelių pridėjimo proceso, o kitame etape aiškiai nurodė, jog mokėjimo operacijos patvirtintos per *Apple Pay*.

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėja nėra Lietuvos pilietė, todėl Lietuvos bankas negali įvertinti, kokia viešai skelbiama informacija apie sukčiavimo atakas pareiškėjai buvo prieinama jos rezidavimo valstybėje. Įvertinus šią aplinkybę, Lietuvos banko nuomone, bankui, kaip finansų paslaugų teikėjui, tenka itin svarbus vaidmuo, informuojant savo paslaugų vartotojus apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas ir įspėjant juos būti budrius ir neprarasti savo personalizuotų saugos duomenų. Bankas Lietuvos bankui pateikė duomenis, kad pareiškėjai prieš atidarant sąskaitą siuntė informacinio bei edukacinio pobūdžio pranešimus, kuriais informavo apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas, kaip nuo jų apsisaugoti, taip pat banko svetainėje teikiami patarimai, kaip pareiškėjai ir kitiems banko klientams reikėtų elgtis pastebėjus galimai neįprastą veiklą mokėjimo sąskaitoje ar praradus mokėjimo priemonę. Pirmiau nurodytos aplinkybės, Lietuvos banko nuomone, leidžia daryti išvadą, kad nagrinėjamo atveju pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei Sąlygose nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo kortelių ir jų duomenų naudojimu ir saugojimu, o jos elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, laikytinas itin neatsargiu, galiausiai lėmusiu mokėjimo operacijų įvykdymą.

Byloje turimi duomenys leidžia teigti, kad jei pareiškėja būtų buvusi pakankamai atidi ir kritiškai jai teikiamos, anksčiau jau turėtos ir (ar) žinomos informacijos atžvilgiu, būtų galėjusi pastebėti ir suprasti, kad atlieka veiksmus, kurių ne tik nereikia atlikti, bet ir, laikantis Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje ir Sąlygose nustatytų pareigų, negalima atlikti, būtų laiku nutraukusi pirmiau nurodytus veiksmus ir dėl to mokėjimo operacijos nebūtų įvykdytos.

Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

2. 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 banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja dėl mokėjimo operacijų įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operacijas pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs 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.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl mokėjimo operacijų sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

⁸ Pareiškėjai banko pateikta žinutė (angl. k.): „Open Revolut app to add card to ApplePay. Not you? Contact us“; „Verify your card to finish adding it to Apple Pay. Tap to get started.“

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 argumentą ir (ar) teiginį⁹.

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

⁹ 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.