



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-20 Nr. 429-301
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. vasario 13 d. iš pareiškėjos sąskaitos banke lėšų gavėjui „Noon.com“ (toliau – lėšų gavėjas) pareiškėjai banko išduota *Mastercard* mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) buvo inicijuotos dvi mokėjimo operacijos, kurių bendra suma 1 112,45 EUR (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos Kortelę pridėjus prie *Apple Pay* trečiųjų asmenų įrenginyje.

Pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad siekė atlikti mažos vertės (18 Eur) mokėjimo operaciją paslaugų teikėjui, tačiau visai to nesiekdama patvirtino savo Kortelės susiejimą su virtualia pinigine. Dėl sukčiavimo atakos buvo įvykdytos mokėjimo operacijos ir pareiškėja prašė grąžinti jų sumą bei inicijuoti lėšų grąžinimo procesą.

Bankas netenkinio pareiškėjos lėšų grąžinimo prašymų. Bankas taip pat pareiškėjai nurodė aplinkybes, dėl kurių negali ginčyti mokėjimo operacijų pagal *MasterCard* organizacijos Lėšų grąžinimo gido² taisyklių (toliau – *MasterCard* taisyklės) nuostatas, Kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* eigą ir kad pareiškėjos reikalavimo bankas netenkins.

Bankui netenkinus pareiškėjos pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumą – 1 112,45 EUR.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, jog mokėjimo operacijų ji neautorizavo. Pareiškėja buvo apgauta sukčių, išviliojus jos Kortelės duomenis, tretiesiems asmenims apsimečius paslaugų teikėju, kuriam ji norėjo atlikti mažos vertės mokėjimo operaciją. Dėl minėtų trečiųjų asmenų veiksmų Kortelė buvo pridėta prie elektroninės piniginės. Anot pareiškėjos, bankas tinkamai neįvertino šios situacijos ir neapsaugojo jos, kaip vartotojos, nuo sukčiavimo atakos, nors ji iškart supratusi apie sukčiavimą apie tai pranešė bankui ir užblokavo Kortelę. Pasak pareiškėjos, jai nebuvo pateikta aiški informacija, jog, suvedus prašomus duomenis, Kortelė bus pridėta prie elektroninės

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

² Angl. *Chargeback Guide* (<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>).

piniginės.

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 priemonės (t. y. Kortelės) 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, ekonomiško 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 **bankas, atsisakydamas grąžinti pareiškėjai mokėjimo operacijų lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi.***

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai 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 sąlyga³.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis⁴. 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 mokėtojui⁵.

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 praktikoje⁶, 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 bankininkystės teikėją arba trečiąją šalį, kuri veikia pagal reguliavimo reikalavimus. Daugiau informacijos apie atviros bankininkystės teikėjus ir trečiąsias šalis pateikiame šių sąlygų 10 skyriuje.“*⁷ 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 priemonės (Kortelės) saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai⁸.

Bankas mano, kad nuostolius dėl mokėjimo operacijų pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. pareiškėja, ignoruodama programėlėje pateikiamus įspėjimus ir informaciją, patvirtino Kortelės 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 tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonės 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

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

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁶ Pavyzdžiui, ginčo byla Nr. 2022-02496.

⁷ <https://www.revolut.com/en-IT/legal/terms/>.

⁸ 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.

pateikiant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (Kortelės numerį, galiojimo datą ir saugos kodą CVV) ir nepaisant jai banko programėlėje rodomos informacijos, pateikiant vienkartinį saugos kodą (toliau – OTP kodas), skirtą Kortelei pridėti prie *Apple Pay*.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis pridėti pareiškėjos Kortelę 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 pareiškėja siekė atlikti mažos vertės mokėjimo operaciją paslaugų teikėjui, kuriuo apsimetė tretieji asmenys, išviliojo iš pareiškėjos tiek Kortelės saugumo duomenis, tiek ir OTP kodą. Pasinaudoję pareiškėjos pateikta informacija, tretieji asmenys prijungė Kortelę prie *Apple Pay* ir taip galėjo inicijuoti ir 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 mažos vertės mokėjimo operaciją. Tai reiškia, kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos, panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis, pridėti Kortelę prie skaitmeninės piniginės *Apple Pay*. Vis dėlto, siekdama atlikti nurodytą mažos vertės mokėjimo operaciją, pareiškėja tretiesiems asmenims perdavė mokėjimo priemonės (Kortelės) duomenis ir tretiesiems asmenims atskleidė OTP kodą, skirtą Kortelei susieti su skaitmenine pinigine.

Iš byloje turimų duomenų matyti, kad iki mokėjimo operacijų įvykdymo pareiškėja jau daugiau kaip ketverius 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 atskleisti OTP kodą, skirtą mokėjimo kortelėms susieti su skaitmeninėmis pinigėmis, tai ji pirmajame kreipimesi į banką pripažino atskleidusi, nors vėliau (kreipimesi į Lietuvos banką) ir teigė, jog pranešimų informacija aiškiai neatskleidė, jog pateikiamas OTP kodas yra skirtas Kortelei susieti su skaitmenine pinigine.

Be to, bankas pateikė Lietuvos bankui įrodymus, patvirtinančius, kad, prieš susiejant

Kortelę, pareiškėja naudojos banko programėle, gavusi pranešimą į mobilųjį įrenginį dėl tokenizacijos proceso eigos, užėjo į skiltį, kurioje buvo vaizduojami OTP kodai, peržiūrėjo jį ir pateikė trečiajam asmeniui. Pateiktų pranešimų tekstas buvo aiškus ir nedviprasmiškas: nurodyta, kad jei norite kortelę pridėti prie *Apple Pay* – prisijunkite prie programėlės, o atsidarius programėle pateikiama informacija apie OPT kodo informacijos jautrumą⁹ ir pateikiamas kodas, kita žinute informuojama, kad jei norite užbaigti kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* procesą – patvirtinkite.¹⁰ Taigi, pareiškėja galėjo (turėjo) matyti, kad panaudojant OTP kodą tvirtinamas Kortelės pridėjimas prie *Apple Pay*, o ne tik tvirtinama mažos vertės mokėjimo operacija. Bankas pareiškėjai atsiuntė pranešimus būtent dėl Kortelės 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 nagrinėjamu 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 kritiška 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 mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo.

Išvada

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

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 detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį¹¹.

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.

⁹ Programėlėje banko pateikiama žinutė (angl. k.) „Is someone asking you for this code? Scammers trick people into sharing codes, while claiming to be calling from their Bank, to secure their unsafe account.“

¹⁰ Pareiškėjai banko pateiktos žinutės (angl. k.): „Tap to begin validating your card and adding it to Apple Pay“ „Open Revolut app to add card to ApplePay. Didn't start this action? Contact us via the in-app chat“; „The Standard card ending in **8993 was added to iPhone. Didn't place this order? Tap to review.“

¹¹ 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.

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