



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2022-07-21 Nr. 429-324
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB (buvusi Revolut Payments UAB)*¹ (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2021 m. spalio 7 d. iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos, esančios banke, buvo atlikta septyniolika mokėjimo operacijų (bendra suma – 56 000 PLN) į skirtingų mokėjimo gavėjų atsiskaitomasias sąskaitas (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos).

2021 m. lapkričio 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad galimai jo sąskaitą perėmė sukčiai, todėl prašė gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodė, kad iš jo sąskaitos buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos į „Act Trader“ atsiskaitomąją sąskaitą. Pareiškėjo teigimu, su juo susisiekė kriptovaliutų platformos darbuotojas ir pasiūlė pradėti investuoti investavimo platformoje. Pareiškėjas turėjo sumokėti pradinį 900 PLN mokestį, o vėliau jam turėjo būti suteikta atitinkama paslauga, t. y. surengti investavimo mokymai, naudojantis „Anydesk“ nuotolinio valdymo programa. Pareiškėjas teigia sutikęs su pasiūlymu, papildęs savo atsiskaitomąją sąskaitą ir parsisiuntęs „Anydesk“ programėlę. Pareiškėjo teigimu, kad pasiimtų investavimo platformoje sukauptas lėšas, jis tik turėjo prisijungti prie banke sukurtos paskyros, todėl tretieji asmenys turėjo galimybę pasisavinti jos prisijungimo duomenis ir atlikti ginčijamas mokėjimo operacijas. Kadangi ginčijamas mokėjimo operacijas atliko mokėjimo kortele, pareiškėjas prašo gražinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, vadovaujantis lėšų gražinimo procedūra (angl. *chargeback*).

Įvertinęs pareiškėjo nurodytas aplinkybes, bankas nustatė, kad pareiškėjo pateikiami duomenys yra klaidingi, o ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos atliekant mokėjimo pavedimus į kitų lėšų gavėjų sąskaitas, t. y. ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne mokėjimo kortele, todėl lėšų gražinimo procedūra nebuvo inicijuota, o buvo pradėtas ginčijamų mokėjimo operacijų vertinimas.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktus duomenis, bankas papildomai susisiekė su pareiškėju ir paprašė detaliau paaiškinti susidariusią padėtį, tačiau pareiškėjas jokių papildomų duomenų nepateikė. 2022 m. sausio 6 d. bankas papildomai susisiekė su pareiškėju, tačiau nesulaukė jokio papildomo atsakymo ir papildomų duomenų. Kadangi pareiškėjas jokių papildomų duomenų nepateikė, bankas, atlikęs tyrimą, priėmė galutinį sprendimą neatlyginti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas. Pareiškėjas teigia pervedęs lėšas į *Act Trader* sąskaitą, su *Act Trader Technologies* jis buvo sudaręs sutartį ir šioje įmonėje atsidaręs investavimo sąskaitą. Sudarydamas sutartį, pareiškėjas sutiko su visomis sutarties sąlygomis, viena iš jų – *Act Trader* turi būti sumokėtas užstatas. Pareiškėjas buvo užtikrintas, kad gaus garantuotą pelną. Pareiškėjas nurodo, kad po pirmos mokėjimo operacijos atliko kitas tam, kad

¹ *Revolut Payments UAB* buvo reorganizuota, ją prijungiant prie *Revolut Bank UAB*, todėl nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal jos sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*.

galėtų investuoti. Pareiškėjas pabrėžė, kad mokėjimo operacijas atliko paskatintas pirmiau minėtos įmonės darbuotojo, nes jis buvo užtikrintas, kad jo investuotos lėšos atneš pelną. Pareiškėjas teigia tik vėliau suprato, kad lėšos nebuvo investuotos. Pareiškėjas teigia bandęs susigražinti mokėjimo operacijų metu pervestas lėšas, tačiau nesėkmingai, todėl dabar prašo Lietuvos banko pagalbos – prašo įpareigoti banką gražinti pareiškėjo prarastas lėšas.

Pareiškėjas pažymi ir tai, kad lėšų gražinimo procedūra (angl. *chargeback*) yra skirta tam, kad mokėjimo kortelės turėtojas turėtų galimybę susigražinti prarastas lėšas. Pareiškėjo nuomone, šiuo atveju bankas, kaip mokėjimo kortelės leidėjas, turi tik įvertinti formalius reikalavimus ir pradėti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą. Pareiškėjo teigimu, šiuo atveju bankas neturėjo pagrindo atsisakyti pradėti lėšų gražinimo procedūros.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, jis laikytinas įvykdęs savo pareigą atlikti mokėjimus pagal pareiškėjo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis. Bankas patikino, kad, vykdydamas pateiktą mokėjimo operaciją, neturi galimybių kontroliuoti nei lėšų gavėjo, nei lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo paskesnių veiksmų ir už juos neatsako, o už mokėjimo operacijų duomenų teisingumą atsako pats mokėtojas.

Banko teigimu, kad būtų įvykdytos mokėjimo operacijos, pareiškėjas turėjo patvirtinti mokėjimus suvesdamas banko programėlės saugos kodą arba naudodamasis biometrinių duomenų (veido arba piršto) autentifikacija, todėl bankas mano, kad tinkamai įvykdė savo pareigą atlikti mokėjimus pagal mokėtojo nurodytus individualius identifikatorius, o pareiškėjo atliktos mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Bankas nurodo, kad pareiškėjas, prieš jam atliekant pirmąsias mokėjimo operacijas naujam naudos gavėjui, buvo įspėtas apie galimą riziką pridėdant naujus naudos gavėjus, jeigu jie nėra gerai pažįstami. Prieš atliekant pirmąsias mokėjimo operacijas pareiškėjo buvo prašoma patvirtinti, kad jis pasitiki gavėjais, kuriems inicijuoja pirmąsias mokėjimo operacijas. Pareiškėjas bankui patvirtino, kad nori nurodytiems gavėjams pervesti lėšas. Bankas pažymi, kad jo pateiktame pranešime taip pat buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nėra tikras, kokiam asmeniui yra atliekamas mokėjimas, jis gali tapti sukčių auka, o mokėjimas gavėją pasieks nedelsiant.

Bankas taip pat paaiškino, kad, nepaisant to, jog pareiškėjas, pridėdamas naujus lėšų gavėjus, kuriems inicijavo mokėjimo operacijas, patvirtino, kad gavėjai yra patikimi, banko automatinė saugumo sistema pirmąsias mokėjimo operacijas naujiems naudos gavėjams atpažino kaip galimai rizikingas ir (arba) neteisėtas ir jas atmetė. Atmetus pateiktas pirmąsias mokėjimo operacijas, pareiškėjui buvo nurodyta, jog identifikavus, kad teikiamos mokėjimo operacijos galimai rizikingos, jos buvo atmetos siekiant apsaugoti pareiškėjo interesus. Papildomai buvo nurodyta, kad jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti mokėjimo operacijas dar kartą ir operacijos nebus atmetos. Tačiau paaiškėjus, jog šios mokėjimo operacijos buvo atliktos sukčiaujantiems asmenims, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Vis dėlto pareiškėjas nusprendė nepaisyti banko įspėjimų ir atlikti mokėjimo operacijas.

Nors mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis, bankas papildomai atkreipia dėmesį, kad galėjo pasireikšti ir didelis pareiškėjo neatsargumas. Banko teigimu, pareiškėjas, pasitikėdamas nepažįstamu asmeniu, nutarė investuoti savo lėšas, pervesdamas jas į nepažįstamų asmenų sąskaitas, o apie galimai sukčiams atliktas ginčijamas mokėjimo operacijas banką informavo praėjus daugiau nei mėnesiui.

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 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjui gražinti iš banko sąskaitos pareiškėjo nurašytas lėšas pagrįstumo.

Dėl lėšų gražinimo procedūros inicijavimo pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles

Pareiškėjas teigia, kad bankas atsisako tarpininkauti susigražinant prarastas lėšas, ir

prašo įpareigoti banką tarpininkauti dėl lėšų gavėjams pervestų lėšų gražinimo pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos nustatytas taisykles.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtoji susigražinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „MasterCard International“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

Bankas, motyvuodamas savo sprendimą neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles, nurodė, kad visos pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos kaip kredito pervedimai, o ne atsiskaitymai panaudojant banko pareiškėjui išduotą „MasterCard“ mokėjimo kortelę ar jos duomenis, ir pateikė tai pagrindžiančius duomenis – pareiškėjo banko sąskaitos (ginčijamų mokėjimo operacijų) išrašus.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne naudojantis jam išduota „MasterCard“ mokėjimo kortele ar jos duomenimis, šių mokėjimo operacijų lėšų gražinimo procedūra „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nustatyta tvarka negali būti pradėta, nes tam ginčijamos mokėjimo operacijos pirmiausia turėtų būti atliktos „MasterCard“ mokėjimo kortele, taip pat atitikti kitas tokiai procedūrai pradėti taikytinas sąlygas². Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas pradėti lėšų gražinimo procedūrą pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles yra nepagrįstas.

Dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui lėšas pagrįstumo

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, 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.

Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Be to, Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas mokėjimo paslaugų vartotojui (mokėtojui), jeigu mokėjimo operacija buvo neautorizuota, t. y. mokėjimo paslaugų vartotojas (mokėtojas) nedavė sutikimo atlikti tokią mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju matyti, kad nors pareiškėjo bankui nurodytos aplinkybės skiriasi nuo Lietuvos bankui pateiktų duomenų, kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad siekė atlikti mokėjimo operacijas tam, kad lėšos būtų investuotos ir būtų gauta pelno. Pareiškėjas neneigia davęs sutikimą atlikti mokėjimo operacijas, t. y. būtent jis inicijavo mokėjimo operacijas, ir todėl lėšos buvo pervestos į lėšų gavėjų sąskaitą. Be to, iš abiejų šalių Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad net jeigu ir ne pats pareiškėjas atliko mokėjimo operacijas (kaip nurodo kreipimesi į Lietuvos banką), jis savo iniciatyva patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie savo atsiskaitomosios sąskaitos ir tokiais savo veiksmais leido atlikti mokėjimo operacijas, kurias, kaip minėta, jis ir siekė atlikti. Bankas Lietuvos bankui taip pat nurodė, kad pareiškėjo inicijuotos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos. Taigi, galima daryti išvadą, kad dėl mokėjimo operacijų tinkamo autorizavimo tarp šalių ginčo nėra, todėl sprendime toliau nebus plačiau analizuojamos Mokėjimų įstatymo nuostatos, reglamentuojančios mokėjimo operacijų tinkamą autorizavimą, ir mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, o mokėjimo operacijos laikytinos tinkamai autorizuotomis.

Nagrinėjamo ginčo byloje esminis pareiškėjo reikalavimas bankui yra sugražinti pareiškėjo iš banko sąskaitos inicijuotų ir banko įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas, kurių negražino bankas.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą

² <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>

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. Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtoju už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, nebent mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas žino ir gali patvirtinti mokėtoju ir gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, kaip nustatyta šio įstatymo 46 straipsnyje. Tokiu atveju gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Banko Privatiems klientams taikomų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 14 punkte nustatyta, kad mokėtojas, norėdamas nusiųsti pinigų į savo ar kieno nors kito banko sąskaitą, gali atlikti vienkartinį mokėjimą arba nustatyti periodinį mokėjimą: „Tiesiog „Revolut“ programėlėje įveskite banko kodą ir sąskaitos, į kurią siunčiate pinigus, numerį (jei tai tarptautinis mokėjimas – BIC ir IBAN) ir vykdykite nurodymus. Mums gali prireikti paprašyti ir kitos informacijos.“ Tame pačiame Sąlygų punkte mokėtoju nurodoma: „Įsitikinkite, kad žinote asmenį, kuriam atliekate mokėjimą. Jei kas nors jūsų paprašytų atlikti mokėjimą, bet jūs nebūtumėte tikri, kas yra gavėjas arba kam yra skirtas mokėjimas, galite tapti sukčių auka ir tokiu atveju mes negalėsime sugrąžinti šių pinigų jums.“

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas mokėjimo paslaugų teikėjui nurodo lėšų gavėjo sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui (pvz., įmonės pavadinimas, adresas ar pan.), mokėjimo paslaugų teikėjai yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų mokėjimo paslaugų teikėjų sąskaitos numerius.

Iš turimų duomenų matyti, kad bankas pareiškėjo inicijuotas ginčijamas mokėjimo operacijas įvykdė pagal pareiškėjo mokėjimo nurodymuose pateiktus gavėjų duomenis. Pareiškėjas neneigia, kad pats inicijavo ginčijamas mokėjimo operacijas gavėjams. Kadangi pareiškėjas davė sutikimą įvykdyti mokėjimo operacijas, jas pateikė bankui vykdyti ir bankas jas įvykdė vadovaudamasis Sąlygų bei Mokėjimų įstatymo nuostatomis, nėra pagrindo teigti, kad bankas nepagrįstai įvykdė pareiškėjo autorizuotas mokėjimo operacijas.

Nustačius, kad pareiškėjo autorizuotas ginčijamas mokėjimo operacijas bankas įvykdė pagrįstai, t. y. atsižvelgdamas tiek į Mokėjimų įstatymo, tiek į Sąlygų nuostatas, nėra pagrindo pareiškėjo bankui keliamą reikalavimą grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas laikyti pagrįstu.

Be to, iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas būtų informuotas apie galimą sukčiavimo riziką. Banko pateikti duomenys rodo, kad pareiškėjas patvirtino naudosis gavėjus. Bankas pateikė duomenis, kad, prieš pareiškėjui pridėdant naujus gavėjus, jis buvo informuotas apie galimas sukčių atakas, o ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios buvo atliktos mokėjimų gavėjams pirmą kartą, buvo identifikuotos kaip galimai rizikingos ir neteisėtos, todėl buvo atmestos, apie tai buvo informuotas ir pareiškėjas – jam buvo išsiųsti pranešimai. Pranešimuose, be kita ko, pareiškėjui buvo paaiškinta, kad, jeigu pareiškėjas nori, gali atlikti mokėjimo operacijas pakartotinai ir tada jos nebus atmestos, tačiau jeigu paaiškės, kad mokėjimai buvo atlikti sukčiams, pareiškėjas gali prarasti savo lėšas. Lietuvos banko vertinimu, minėti duomenys patvirtina, kad bankas, būdamas savo srities profesionalas, dėjo pastangas tam, kad pareiškėjas įvertintų aplinkybes ir, jeigu abejoja, neatliktų ginčijamų mokėjimo operacijų tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėjas pats pakartotinai inicijavo ir autorizavo nurodytas mokėjimo operacijas. Dėl šios priežasties manytina, kad tai tik patvirtina, jog bankas visus veiksmus atliko tinkamai, todėl jam nekyla pareiga pareiškėjui grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo prarastų lėšų.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad banko veiksmai vykdydami pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas laikytini teisėtais ir pagrįstais, taigi, atitinkančiais teisės aktų reikalavimus, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimus ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjui jo patirtus nuostolius dėl atliktų ginčijamų mokėjimo operacijų bei lėšų įnešimo operacijų nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

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 pareiškėjo 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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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.

Teisės taikymo ir teisėkūros skyriaus vadovė,
pavadojanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė