



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-05-29 Nr. 429-315  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:**

2023 m. vasario 16 d. banko pareiškėjai išduota *MasterCard* mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbiami*), panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą, įvykdytos šešios mokėjimo operacijos, kurių suma 5547,43 Eur, gavėjams „Black Market“ ir „Christian Dior Couture“ (toliau – Operacijos).

2023 m. vasario 17 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad neatpažįsta Operacijų ir teigė jų neautorizavusi. Pareiškėjos teigimu, kažkas galimai neteisėtai pasinaudojo jos mokėjimo kortele ir atliko Operacijas.

Įvertinęs pareiškėjos pateiktus duomenis, bankas pakartotinai kreipėsi į pareiškėją ir prašė pateikti papildomą informaciją apie Operacijas. Bankas taip pat pasiūlė pareiškėjai užpildyti prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros (angl. *chargeback*) inicijavimo.

Pareiškėja užpildė lėšų grąžinimo prašymus, tačiau daugiau papildomos informacijos apie Operacijas nepateikė.

Įvertinęs visus surinktus duomenis, bankas atmetė pareiškėjos pateiktus lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo prašymus, nes nustatė, kad nebuvo rasta jokių apgaulingos veiklos pareiškėjos atsiskaitomoje sąskaitoje požymių, todėl už Operacijų atlikimą atsakinga turėtų būti būtent pati pareiškėja.

Sužinojusi banko sprendimą, pareiškėja 2023 m. vasario 19 d. kreipėsi į banką ir prašė peržiūrėti priimtą sprendimą, tačiau bankas 2023 m. vasario 21 d. pareiškėjai pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas yra pagrįstas ir keičiamas nebus. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo grąžinti Operacijų metu iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas, t. y. 5547,43 Eur. Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką pateikė tokius pat duomenis, kokius pateikė kreipdamasi į banką. Pareiškėja papildomai akcentavo, kad ji niekam jokių duomenų neperdavė, Operacijų neatliko ir prekių neįsigijo. Pareiškėja nurodo, kad ji visada elgėsi maksimaliai atsakingai ir saugojo savo mokėjimo kortelės, telefono ir kitus duomenis. Pareiškėja nurodo, kad ji niekam neperdavė jokių slaptažodžių, ar trumpuoju pranešimu gautų kodų. Pareiškėjos teigimu, jai niekas neskambino, ji neprisijungė prie jokių svetainių ir neatliko jokių kitų įtartinų veiksmų. Taigi, pareiškėjos nuomone, būtent dėl banko saugumo spragų ir neveikimo ji patyrė nuostolius, kuriuos ir prašo atlyginti.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Banko teigimu, Operacijos buvo atliktos mobiliuoju įrenginiu, kurio pavadinimas – „iPhone“. 2023 m. vasario 14 d. šis mobilusis įrenginys, kaip *Apple Pay* mokėjimo įrenginys, buvo pridėtas prie *Apple Pay* ir autorizuotas pačios pareiškėjos. Bankas nurodo, 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 kortelės saugos kodą CVV), bet tai padarius ir patvirtinti mokėjimo kortelės pridėjimą, įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Banko teigimu, žinutė su vienkartinio kodu visais atvejais yra siunčiama į telefono

numerį, kuris buvo nurodytas ir autorizuotas vartotojo sudarant sutartį su banku. Šiuo atveju apsaugos žinutė buvo išsiųsta pareiškėjos nurodytu numeriu, kurį pareiškėja patvirtino registruojant paskyrą ir sudarant sutartį su banku. Bankas akcentavo, kad toks saugumo kriterijus neleidžia tretiesiems asmenims pasinaudoti mokėjimo kortele, be vartotojo žinios pridėti mokėjimo kortelę prie įrenginio ir atlikti mokėjimo operacijas.

Banko teigimu, kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjai trumpojoje SMS žinutėje buvo nurodyta šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims, tačiau pareiškėja elgėsi nepakankamai apdairiai, nes atskleidė vienkartinį kodą tretiesiems asmenims. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad, nesuvedus vienkartinio saugos kodo į *Apple Pay*, pareiškėjos mokėjimo kortelės pridėjimas nebūtų buvęs patvirtintas ir atsiskaitymai su *Apple Pay* būtų buvę neįmanomi. Bankas nurodo neteigiantis, kad pareiškėja pati naudojosi *Apple Pay*, tačiau iš turimų sistemų duomenų akivaizdu, kad pareiškėjos mokėjimo priemonė prie *Apple Pay* galėjo būti ir buvo pridėta pareiškėjai atskleidus tik jai žinomą informaciją (mokėjimo kortelės duomenis ir vienkartinį saugos kodą). Banko teigimu, pareiškėja pati tretiesiems asmenims atskleidė duomenis ir tokiais savo veiksmais patvirtino mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Apple Pay*, taigi, elgėsi aplaidžiai ir nerūpestingai.

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

#### 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. 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 42<sup>1</sup> 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 gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai jos ginčijamų Operacijų sumą.

Pareiškėja teigia, kad bankas įvykdė neautorizuotas Operacijas, kurių pareiškėja pati neturėjusi tikslo inicijuoti. Bankas teigia, kad tretieji asmenys iš pareiškėjos sąskaitos banke įgijo sąlygas inicijuoti Operacijas tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio neatsargumo atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis tretiesiems asmenims, todėl Operacijų lėšų gražinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjai bankas 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 pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar: 1) bankas turi pareigą gražinti pareiškėjai įvykdytų Operacijų sumą; 2) bankas užtikrina banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumą.*

#### *1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjai įvykdytų mokėjimo operacijų sumą*

Vadovaujantis 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 pareiškėjos sąskaitos banke buvo inicijuotos panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą. Tam, kad būtų galimybė inicijuoti mokėjimo

operacijas šiuo būdu, turi būti panaudojami mokėjimo kortelės duomenys (mokėjimo kortelėje nurodytas vardas, pavardė, kortelės numeris ir CVV kodas). Taip pat tam, kad mokėjimo kortelė būtų tinkamai pridėta prie *Apple Pay* ir patvirtinta, turi būti suvestas vienkartinis banko kliento nurodytu telefono numeriu siųstas mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* sistemos saugos kodas. Tik atlikus šiuos veiksmus yra galimybė sėkmingai inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operacijas.

Bankas kartu su atsiliepiamu Lietuvos bankui pateikė vidinės sistemos duomenis, kurie patvirtina, kad pareiškėjos ginčijamos Operacijos mokėjimo kortele buvo inicijuotos pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu. Remiantis atsiliepime teikiamais paaiškinimais, tam, kad ir šiuo atveju būtų galima atsiskaityti pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu, visų pirma būtina buvo 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, tai, banko pateiktais įrodymais, ir buvo atlikta šiuo atveju.

Pareiškėja kreipimesi į banką nepripažįsta, kad kam nors perdavė mokėjimo kortelės duomenis bei į jos mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą. Pareiškėja nurodo, kad nespaudė jokių atsiųstų nuorodų, nekalbėjo su niekuo telefonu ir buvo apsaugojusi tik jai vienai žinomus tiek mokėjimo kortelės duomenis, tiek vienkartinį į jos mobilųjį telefoną atsiųstą saugos kodą.

Įvertinus pirmiau aptartus duomenis, konstatuotina, kad ginčo byloje nėra tikslų duomenų, kaip galėjo įvykti sukčiavimo ataka, kokiu tikslu pareiškėja naudojo savo mokėjimo priemonę ir ar šis tikslas atitiko pareiškėjos ir banko sudarytoje sutartyje nustatytą mokėjimo priemonės naudojimo paskirtį. Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir pačios pareiškėjos detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus ji su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jos mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėja neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, tačiau iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjos veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjos mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punktas nustato, 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 priemone galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Šios informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas, pareiškėjai nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjos elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas ir sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operacijas įvykdymą paskirstymo klausimą.

Kaip minėta, pareiškėja teigė, kad niekam negalėjo atskleisti personalizuotų saugumo duomenų. Vadinas ginčo byloje nėra pateikta esminių įrodymų, kurie pagrįstų, jog sukčiavimo ataka galėjo būti ir iš kurių būtų galima įvertinti mokėtojo elgesį su mokėjimo priemone.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad visos Operacijos buvo įvykdytos panaudojus *Apple Pay* mokėjimo metodą, t. y. suvedus tik pareiškėjai žinomus mokėjimo kortelės duomenis ir į pareiškėjos mobilųjį telefoną siųstą vienkartinį saugos kodą bei tokiu būdu pridėjus pareiškėjos mokėjimo kortelę prie *Apple pay* ir patvirtinus, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė Operacijas, todėl pareiškėjos reikalavimas bankui gražinti Operacijų lėšas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga gražinti Operacijų lėšas.

## 2. Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo

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, jog iš pareiškėjos sąskaitos buvo įvykdytos Operacijos, kurių pareiškėja teigia pati neinicijavusi, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės, buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti mokėjimo operacijų įvykdymą.

Duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta. Priešingai, iš byloje turimų duomenų matyti, kad bankas taikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, t. y. užtikrino, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė pridėta prie *Apple Pay* būtų ir tik suvedus į pareiškėjos mobilųjį telefoną atsiųstą ir tik pareiškėjai žinomą vienkartinį saugos kodą. Be to, pareiškėjai pranešus bankui apie atliktas Operacijas, kurių pareiškėja galimai neatpažįsta, bankas nedelsiant užblokavo nuotolinę prieigą prie pareiškėjos banko sąskaitos, taip užkirsdamas kelią galimai neteisėtai naudotis sąskaitoje esančiomis lėšomis.

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 argumentą<sup>1</sup>.

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 arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją 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.

[Pareigų pavadinimas]

[Vardas ir pavardė]

---

<sup>1</sup> 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.