



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-13 Nr. 429-465
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2023 m. gegužės 20 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuotos 7 mokėjimo operacijos gavėjui *AliExpress* (toliau – gavėjas). Bendra mokėjimo operacijų suma – 929,85 Eur (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės pinigines panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metoda.

Bankui atsisakius pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų sumą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad pasinaudojant jo kortele iš jo banko sąskaitos buvo inicijuotos 7 mokėjimo operacijos, kurių atlikti jis nedavė sutikimo. Pareiškėjas neigė, kad kam nors atskleidė savo mokėjimo kortelės duomenis bei kitus duomenis, reikalingus mokėjimo operacijoms įvykdyti. Pareiškėjas teigė, kad bankas nepagrįstai atsisakė taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą ir jos pagrindu sugražinti mokėjimo operacijų lėšas. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką gražinti mokėjimo operacijų sumą – 929,85 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metoda. Banko sistemų duomenimis, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta suvedus mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir kortelės saugos kodą – CVV) ir mokėjimo kortelės pridėjimą patvirtinus įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Bankas pažymėjo, kad SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu buvo siunčiama į telefono numerį, kuris buvo nurodytas pareiškėjo sudarant sutartį su banku. Be to, pareiškėjas nenurodė, kad buvo pametęs savo mobilųjį telefoną ar kad jis galėjo būti ne pareiškėjo žinioje. Kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjui SMS žinutėje buvo nurodyta ir šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims.

Banko teigimu, pareiškėjo veiksmai, dėl kurių jis prarado savo mokėjimo priemonę, gali būti vertinamai kaip labai neatsargūs, nes tretieji asmenys be pareiškėjo žinios galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas tik dėl to, kad pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neįvykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje bei banko Privatems klientams taikomose sąlygose (toliau – Sąlygos) įtvirtintų mokėtojo pareigų. Pareiškėjas neišsaugojo mokėjimo kortelės duomenų konfidencialumo – nesiėmė saugumo priemonių, kurių privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo kortelės duomenys, ir tretiesiems asmenims suteikė (nurodė) vienkartinį saugos kodą, kurį gavo į jam priklausantį telefono numerį trumpąja SMS žinute. Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas susirašinėjime su banku patvirtino, kad gavo vienkartinį saugos kodą, ir nors neatskleidė tretiesiems asmenims perdavęs SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo ir buvo patvirtintas mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay*, tačiau be šio kodo panaudojimo mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay* yra neįmanomas, todėl, banko nuomone, pareiškėjas perdavė šį kodą tretiesiems asmenims, tai ir lėmė mokėjimo operacijų iš pareiškėjo sąskaitos įvykdymą.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo

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 (toliau – Taisyklės) 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 929,85 Eur.

Ginčo šalys iš esmės nesutaria dėl to, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti įvykdytų mokėjimo operacijų sumą. Pareiškėjas neigia tretiesiems asmenims kokiu nors būdu perdavęs savo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriais buvo patvirtintas mokėjimo kortelės pridėjimas prie kitame įrenginyje įdiegto *Apple Pay*, ir teigia pats mokėjimo operacijų neinicijavęs.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti šias pagrindines aplinkybes: 1) ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų sumą; 2) ar bankas pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą pradėti lėšų gražinimo procedūrą MasterCard taisyklių pagrindu.

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.

1. Dėl banko pareigos gražinti pareiškėjui 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 pareiškėjo mokėjimo kortelė panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą, pareiškėjo vardą ir pavardę) buvo pridėta prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje nei įprastai pareiškėjo naudojamas. Banko pateiktais duomenimis, 2023 m. gegužės 14 d. 10:13 val. pareiškėjas savo mobiliojo telefono numeriu iš banko gavo SMS žinutę su tokiu pranešimo testu: „*This code will be used to add your card to another Apple Pay device. Don't share this code with anyone, even if they claim to be from Revolut. Don't enter it anywhere unless you want to add your card to a new device. Revolut verification code for Apple Pay: *****.*“

Pareiškėjas neigia mokėjimo kortelės duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą atskleidęs tretiesiems asmenims, tačiau banko pateikti duomenys įrodo, kad mokėjimo kortelės duomenys buvo panaudoti pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėdamas prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje. Taip pat banko pateikti duomenys įrodo, kad ir vienkartinis saugos kodas SMS žinute buvo siųstas į pareiškėjo bankui nurodytą telefono numerį ir jis taip pat buvo panaudotas mokėjimo kortelei pridėti prie *Apple Pay*.

Pareiškėjas teigė, kad tiek mokėjimo kortelė, tiek mobilusis telefonas visą laiką buvo jo žinioje. Vadinas, niekas kitas be paties pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenų ir vienkartinio saugos kodo duomenų negalėjo žinoti bei jų perduoti tretiesiems asmenims.

Nepaisydamas to, pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, ir iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik pareiškėjui žinomi personalizuoti saugos duomenys.

Iš ginčo bylos duomenų galima įtarti, kad galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir tretieji asmenys. Tačiau, ginčo

byloje esant duomenims, kurie patvirtina, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay*, įdiegto kitame įrenginyje, nei įprastai naudojasi pareiškėjas, buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis, ir pareiškėjui neigiant, kad jis pats įvykdė mokėjimo operacijas ar kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mokėjimo kortelės duomenis ir SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, iš esmės nėra galimybės nustatyti, kaip (teisėtai ar neteisėtai) tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti, kaip tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava, be kitų duomenų, yra būtini ir paties pareiškėjo detalūs paaiškinimai, kokius veiksmus jis su savo mokėjimo priemone atliko ir kas galėjo lemti, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę naudotis jo mokėjimo priemone kaip sava. Tačiau, kaip minėta, pareiškėjas neigia bet kokius savo veiksmus, dėl kurių galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, tačiau iš ginčo byloje esančių duomenų yra akivaizdu, kad be pareiškėjo veiksmų tretieji asmenys nebūtų galėję turėti galimybės naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 45 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai iš ginčo byloje surinktų duomenų galima įtarti, kad mokėtojo mokėjimo priemonę 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, pareiškėjui nebendradarbiaujant ir neatskleidžiant visų veiksmų, atliktų naudojantis mokėjimo priemone, žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti pareiškėjo elgesio. Svarbu pažymėti, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas ir sprendžiant atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą paskirstymo klausimą.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją ir atsižvelgiant į tai, kad banko pateikti duomenys pagrindžia, kad mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis bei SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą, kuriuo buvo patvirtintas mokėjimo kortelės pridėjimas prie *Apple Pay*, įdiegto kitame nei įprastai pareiškėjas naudojami įrenginyje, galima daryti išvadą, kad, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra atmestinas. Ginčo byloje nebuvo nustatyta aplinkybių, dėl kurių bankui kiltų pareiga grąžinti mokėjimo operacijų lėšas.

2. Dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo *MasterCard* taisyklių pagrindu

Pareiškėjas savo kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo teigė, kad bankas nepagrįstai nepradėjo mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo procedūros *MasterCard* taisyklių pagrindu remiantis tuo, kad jis tapo sukčiavimo auka. Pareiškėjas nesirėmė *MasterCard* taisyklių nuostatomis, kuriomis reglamentuojama mokėjimo operacijų ginčijimo procedūra dėl nesuteiktų prekių ir paslaugų, už kurias buvo sumokėta kortele.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra atliktos mokėjimo kortele ir yra tinkamai autorizuotos, nustatytos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

MasterCard taisyklėse nustatyta, kad nėra galimybės ginčyti tų mokėjimo operacijų, kurios įvykdytos dėl sukčiavimo, tačiau kurios buvo tinkamai autentifikuotos (taikymo sąlygos apibrėžtos šių taisyklių 88 ir 89 puslapiuose).

Kaip minėta, pareiškėjas Lietuvos bankui neteigė, kad negavo prekių ar paslaugų, už kurias sumokėjo kortele, todėl Lietuvos bankas neturi duomenų apie tai, kad pareiškėjui nebuvo suteiktos kokios nors paslaugos ar prekės. Lietuvos banko vertinimu, pirmiau minėta informacija leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo operacijos, inicijuotos mokėjimo kortele, netenkina *MasterCard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant sudaroma galimybė inicijuoti *MasterCard* lėšų grąžinimo procedūrą.

Įvertinęs surinktą informaciją, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad bankas pareiškėjo atžvilgiu netinkamai taikė ir (arba) aiškino *MasterCard* nustatytas taisykles ir jomis apibrėžtus ribojimus, todėl daro išvadą, kad banko atsisakymas pareiškėjo prašymu inicijuoti *MasterCard* lėšų gražinimo procedūrą buvo teisėtas ir pagrįstas. Darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti mokėjimo operacijų metu pervestų lėšų, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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 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