



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKŲ PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-05-13 Nr. 429-99
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (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. gruodžio 10 d. iš pareiškėjo sąskaitos banke pareiškėjui banko išduota mokėjimo kortele buvo inicijuota 11 mokėjimo operacijų gavėjui *Tik Tok* (toliau – gavėjas). Bendra mokėjimo operacijų suma – 8 544,61 Eur ir 881,20 CHF (toliau – mokėjimo operacijos). Mokėjimo operacijos inicijuotos pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie elektroninės pinigines panaudojant *Apple Pay* atsiskaitymo metoda.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad iš jo sąskaitos įvykdyta 11 mokėjimo operacijų, kurioms atlikti jis nedavė sutikimo. Pareiškėjas paaiškino, kad visos mokėjimo operacijos įvykdytos viduryje nakties, – tuo metu, kai jis miegojo ir savo mobiliuoju telefonu nesinaudojo. Pareiškėjas teigė, kad mokėjimo operacijos atliktos neteisėtai, nes jis pats jų neautorizavo. Tačiau pareiškėjas neginčijo mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių, tik teigė, kad *Tik Tok* programėle jis nesinaudoja ir jos neturi įsidieges.

Pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti 8 544,61 Eur ir 881,20 CHF mokėjimo operacijų sumą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos pareiškėjo mokėjimo kortelę pridėjus prie *Apple Pay* ir kiekvieną konkrečią mokėjimo operaciją patvirtinus panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metoda. Banko sistemų duomenimis, paskutinį kartą pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* buvo pridėta dar 2023 m. gruodžio 4 d. suvedus mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, galiojimo datą ir saugos kodą – CVV) ir mokėjimo kortelės pridėjimą patvirtinus įvedant vienkartinį saugos kodą, gautą trumpąja SMS žinute. Banko teigimu, SMS žinutė su vienkartinio saugos kodu buvo siunčiama į telefono numerį, kurį nurodė pareiškėjas sudarydamas sutartį su banku. Be to, pareiškėjas teigė, kad tiek mokėjimo kortelė, tiek mobilusis telefonas visą laiką buvo jo žinioje. Kartu su vienkartinio saugos kodu pareiškėjui SMS žinutėje buvo nurodyta ir šio kodo paskirtis bei perspėjimas šio kodo neperduoti tretiesiems asmenims.

Bankas pažymėjo, kad, jo vidinių sistemų duomenimis, nebuvo užfiksuota jokių trečiųjų asmenų veiksmų, dėl kurių jie galėjo įgyti teisę pareiškėjo mokėjimo priemone naudotis kaip sava. Bankas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjas jam nebuvo pranešęs nei apie mobiliojo telefono, nei apie mokėjimo kortelės praradimą. Priešingai, bankas nustatė, kad prie pareiškėjo sąskaitos ir (arba) programėlės buvo jungiamasi tik paties pareiškėjo autorizuotu mobiliuoju įrenginiu *iPhone 15 Pro*, o mėginimo prisijungti iš kitų, pareiškėjui nepriklausančių, įrenginių nefiksuota.

Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas neatskleidžia, kokiomis aplinkybėmis, kaip jis teigia, be jo žinios ir sutikimo, iš jo banko sąskaitos galėjo būti įvykdytos mokėjimo operacijos, todėl, banko nuomone, pareiškėjas arba pats autorizavo mokėjimo operacijas, arba atliko bankui nežinomus veiksmus, dėl kurių jis prarado savo mokėjimo priemonę. Banko teigimu, jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ne pats pareiškėjas, tuomet pareiškėjo veiksmai, dėl kurių tretieji asmenys galėjo jo vardu inicijuoti mokėjimo operacijas, gali būti vertinami 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 Privatiems 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 priemonės duomenys.

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) 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui pareiškėjo vardu banke atidarytoje sąskaitoje mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų lėšas, iš viso 8 544,61 Eur ir 881,20 CHF.

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 ir teigia pats mokėjimo operacijų neinicijavęs. Be to, pareiškėjas neginčija mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių ir teigia, kad jo mobiliojo telefono įrenginys mokėjimo operacijų įvykdymo metu buvo jo žinioje.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turi pareigą gražinti pareiškėjui įvykdytų mokėjimo operacijų sumą.

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.

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) 2023 m. gruodžio 4 d. 12.55 val. buvo pridėta prie *Apple Pay* sistemos, įdiegtos *įprastai* pareiškėjo naudojamame įrenginyje *iPhone 15 Pro*. Banko pateiktais duomenimis, 2023 m. gruodžio 4 d. 10.55 val. pareiškėjo mobiliojo telefono numeriu bankas išsiuntė SMS žinutę su tokiu pranešimo tekstu: „*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 neginčija ginčo byloje nustatytų mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių, tik teigia, kad mokėjimo operacijų įvykdymo metu jis miegojo, o jo mobiliojo telefono įrenginys, kuriame 2023 m. gruodžio 4 d. buvo įdiegtas *Apple Pay* atsiskaitymo metodas, buvo jo žinioje. Vadinasi, niekas kitas, be paties pareiškėjo, negalėjo naudotis nei jo mokėjimo kortele, nei jo mobiliuoju telefonu.

Nepaisydamas to, pareiškėjas neigia, kad pats galėjo inicijuoti mokėjimo operacijas, tačiau iš esmės nepateikia jokių paaiškinimų, kaip tretieji asmenys galėjo pasinaudoti jo mobiliajame telefone įdiegtu *Apple Pay* atsiskaitymo metodu ir iš jo banko sąskaitos inicijuoti mokėjimo operacijas.

Svarbu pažymėti ir tai, kad iš ginčo byloje turimų duomenų negalima įtarti, jog galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava galėjo turėti ne tik pats pareiškėjas, bet ir

tretieji asmenys. Kaip minėta, ginčo byloje esantys duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo patvirtintos *Apple Pay* mokėjimo metodu, kuris įdiegtas paties pareiškėjo naudojamame *iPhone 15 Pro*. Be to, pareiškėjo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* jo paties įrenginyje buvo pridėta panaudojus tik pareiškėjui žinomus personalizuotus saugos duomenis. Pareiškėjas mokėjimo kortelės pridėjimo prie *Apple Pay* aplinkybių neginčija, tačiau neigia, kad jis pats įvykdė mokėjimo operacijas ar kad tretiesiems asmenims galėjo perduoti savo mokėjimo kortelės duomenis, SMS žinute gautą vienkartinį saugos kodą bei savo mobiliojo telefono įrenginį. Atsižvelgiant į tai, kas pirmiau minėta, iš esmės nėra galimybės nustatyti, ar mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti pats pareiškėjas, ar tretieji asmenys (teisėtai ar neteisėtai), įgiję galimybę naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Tam, kad būtų galima įvertinti pirmiau minėtas aplinkybes, 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 (jeigu mokėjimo operacijas inicijavo ir patvirtino 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, be to, ginčo byloje apskritai nėra duomenų, kurie rodytų, kad tretieji asmenys būtų galėję naudotis pareiškėjo mokėjimo priemone kaip sava.

Kaip minėta, Taisyklių 44 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 mokėtojas neigia autorizavęs mokėjimo operacijas ir teigia, kad jo mokėjimo priemone buvo pasinaudota neteisėtai, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės savininkas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko, kurie galėjo lemti mokėjimo priemonės praradimą. 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 siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymą klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, įvykdė mokėjimo operacijas, todėl pareiškėjo reikalavimas bankui grąžinti mokėjimo operacijų lėšas yra nepagrįstas.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą.¹

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.

¹ 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis