



**LIETUVOS BANKO  
PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL A. Š. IR NORDEA BANK AB GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. lapkričio 2 d. Nr. 242-455  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. Š. (toliau – Pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo Pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir *Nordea Bank AB*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – Bankas) dėl Banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos Pareiškėjos teisės.

**N u s t a t y t a:**

2016 m. kovo 20 d. Pareiškėja prarado Banko išduotą mokėjimo kortelę Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mokėjimo kortelė). Mokėjimo kortele, pavogta klube „DJOON“, esančiame 22 Boulevard Vincent Auriol, Paryžiuje, Prancūzijoje, nenustatytas asmuo pasinaudojo ir išgrynino 1 194,24 Eur.

Pareiškėja, sužinojusi apie vagystės faktą, kreipėsi į Banką dėl mokėjimo kortelės blokavimo ir į Paryžiaus 17-ojo rajono PK 75 policijos nuovadą, informuodama ir apie pavogtus asmeninius daiktus bei dokumentus.

Pareiškėja paskutinį kartą naudojos banko kortele 2.56 val. klube. Pirmoji trečiojo asmens atlikta pinigine operacija atlikta 3.10 val.

Pareiškėja 2016 m. kovo 21 d. kreipėsi į Banką prašydama sustabdyti rezervuotas operacijas ir neleisti pasisavinti lėšų. Pareiškėja pakartotinai 2016 m. kovo 23 d. kreipėsi į Banką, prašydama grąžinti neteisėtai išgrynintus pinigus, t. y. anuliuoti 2016 m. kovo 20 d. atliktas neautorizuotas grynujų pinigų paėmimo iš bankomato operacijas, tačiau Bankas atsisakė tai padaryti.

2016 m. gegužės 25 d. raštu Bankas informavo Pareiškėją apie 2016 m. kovo 20 d. Pareiškėjai priklausančią mokėjimo kortelę atliktas mokėjimo operacijas ir nurodė, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti Pareiškėjos reikalavimo.

Pareiškėja kreipėsi dėl ginčo nagrinėjimo ir nurodė, kad nesutinka su Banko sprendimu netenkinti jos reikalavimo. Pareiškėja tvirtino, kad vadovavosi sutarties su Banku nuostatomis, laikėsi visų privalomų saugumo reikalavimų, PIN kodas niekur nebuvo užrašytas, jokios informacijos apie PIN kodą arba kitus kortelės duomenis pinigineje nebuvo. Taip pat ji tikino, kad PIN kodas nebuvo įvestas į mobilųjį telefoną ir niekam nebuvo atskleistas, nei kortelė, nei PIN kodas nebuvo perduoti trečiajam asmeniui ir buvo imtasi visų atsargumo priemonių, kad PIN kodą žinotų tik kortelės savininkas. Pareiškėja pažymi, kad į banką kreipėsi vos paaiškėjęs, kad mokėjimo kortele naudojamas neteisėtai, ir tai žinodamas Bankas vis tiek patvirtino visus mokėjimus. Pareiškėjos teigimu, banko pozicija, kad „jeigu vykdant operaciją buvo naudojamas teisingas PIN kodas, Bankas preziumuoja, kad asmuo naudojęs PIN kodą veikė pagal kliento valią, net jei asmuo, naudojęs teisingą PIN kodą nebuvo klientas“ yra neteisinga ir prieštarauja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymui. Pareiškėja nurodo, kad Mokėjimų įstatymo 28 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad jei mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri yra įvykdyta, mokėjimo paslaugų teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia, ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 25 straipsnyje nustatytų

pareigų. Pareiškėja teigia, kad tretieji asmenys veikė kaip profesionalai ir panaudojo nežinomas priemones, kad sužinotų mokėjimo kortelės PIN kodą ir vėliau jį panaudotų išgrynindami pinigų.

Bankas atsisakė tenkinti Pareiškėjos reikalavimą ir atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad techninis išrašas iš banko sistemos patvirtina, kad tiek Pareiškėjos atlikta paskutinė pripažįstama operacija atsiskaitant klube „DJOON“, tiek vėlesnės operacijos buvo atliktos naudojant PIN kodą. Kadangi PIN kodą galima sužinoti tik dviem būdais: prie pavogtos mokėjimo kortelės (tarp pavogtų daiktų) radus užrašytą PIN kodą arba kodą atskleidė pats kortelės turėtojas, arba kortelės turėtojui atsiskaitant kortele tokiu būdu, kad trečiasis asmuo matė paties kortelės turėtojo suvedamą PIN kodą. Bankas nurodo, kad abiem atvejais kortelės turėtojas pažeidžia Mokėjimų įstatymo 26 straipsnyje numatytą pareigą naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas ir imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai. Bankas pažymi, kad pareiškėja pati prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pripažįsta, kad sudarytoje sutartyje ir Banko kortelių išleidimo ir naudojimo sąlygų apraše privatiems asmenims nurodoma, kad „klientas įsipareigoja naudoti kortelę ir PIN kodą bei kitus kortelės duomenis vadovaudamasi sutarties nuostatomis. Klientas turi tinkamai rūpintis, kad kortelė ir / ar kortelės duomenys nepatektų tretiesiems asmenims, nepalikti kortelės bankomate, įsiminti PIN kodą, neužrašyti jo ant kortelės, laikyti PIN kodą atskirai nuo kortelės, nerašyti PIN kodo ir kitų kortelės duomenų užrašų knygelėje, popieriuje ar ant kitų daiktų, neįvesti į mobilųjį telefoną, voką su PIN kodu sunaikinti, neatskleisti PIN kodo, kitų kortelės duomenų tretiesiems asmenims bei imtis kitų priemonių, kad tretieji asmenys negalėtų pasinaudoti kortele bei kitais kortelės duomenimis ir būtų užtikrintas jų slaptumas.“ Bankas atsisakymą tenkinti Pareiškėjos reikalavimą grindžia tuo, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūros buvo atliktos tinkamai, panaudojant klientei išduotos mokėjimo kortelės lusto duomenis (t. y. panaudojant originalią kortelę). Atsižvelgdamas į tai, Bankas teigia, kad Pareiškėjos tapatybės patvirtinimo priemonėmis be jos žinios tretieji asmenys įgijo galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad Pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku numatytų reikalavimų, t. y. būtent Pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal sutarties sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (tapatybės patvirtinimo priemonės). Bankas nurodo, kad, konstatavus Pareiškėjos didelį neatsargumą, klausimas dėl atsakomybės už ginčijamų mokėjimo operacijų metu atsiradusių klientės nuostolių atlyginimą turėtų būti sprendžiamas vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalimi, t. y. nuostolius turėtų prisiimti Pareiškėja.

#### K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl Banko atsisakymo kompensuoti Pareiškėjos nuostolius, atsiradusius dėl 2016 m. kovo 20 d. Pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele atliktų grynujų pinigų išėmimo operacijų, kurių Pareiškėja nurodo neautorizavusi.

#### *Dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų teisėtumo*

Atkreiptinas dėmesys, kad Pareiškėja neginčija aplinkybės, jog ginčijamos 2016 m. kovo 20 d. mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant Pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės

lusto duomenis, t. y. naudojantis originalia kortele ir Pareiškėjai asmeniškai suteiktu mokėjimo kortelės PIN kodu, tačiau mano esanti atsakinga ir rūpestinga mokėjimo paslaugų vartotoja, todėl negalėjo dėl neatsargumo ar tyčios prarasti šios mokėjimo priemonės arba atskleisti tretiesiems asmenims Mokėjimo kortelės PIN kodo. Pareiškėjos teigimu, Mokėjimo kortelės panaudojimas nagrinėjimo ginčo atveju nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad Pareiškėja autorizavo 2016 m. kovo 20 d. mokėjimo operacijas arba veikė nesažiningai arba tyčia, arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė savo, kaip mokėjimo paslaugų vartotojos, teisės aktuose įtvirtintų pareigų.

Mokėjimų įstatymo 28 straipsnio 1 dalyje nurodyta: „Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai arba kiti trikdžiai.“

Iš Banko kartu su atsiliepimu pateiktų duomenų, esančių mokėjimo kortele 2016 m. kovo 20 d. atliktų grynųjų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos lentelėje, matyti, kad pirmiau minėtos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos *BNP Paribas* banko bankomate, o atliekant šias mokėjimo operacijas buvo suvestas Mokėjimo kortelės PIN kodas.

Pažymėtina, kad pagal Mokėjimų įstatymo 23 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. Mokėtojas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas.“

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas teisės akto nuostatas ir į nustatytą aplinkybę, kad ginčijamos 2016 m. kovo 20 d. mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant Pareiškėjai išduotas mokėjimo kortelės lusto duomenis, t. y. panaudojant originalią kortelę ir Pareiškėjai asmeniškai suteiktą mokėjimo kortelės PIN kodą, darytina išvada, kad ginčijamos 2016 m. kovo 20 d. mokėjimo operacijos buvo tinkamai (t. y. laikantis teisės aktų reikalavimų) autorizuotos, o Bankas įrodė, kad 2016 m. kovo 20 d. mokėjimo operacijų autentiškumas buvo tinkamai patvirtintas. Be to, kaip matyti iš Banko kartu su atsiliepimu pateiktos Mokėjimo kortele 2016 m. kovo 20 d. atliktų grynųjų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos lentelės duomenų, techninių trikdžių pirmiau minėtų mokėjimo operacijų metu nebuvo nustatyta. Nagrinėjamo ginčo kontekste pabrėžtina ir tai, kad pagal Mokėjimų įstatymo 23 straipsnio 3 dalį: „Mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 34 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Sutikimas įvykdyti kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti panaikintas, tokiu atveju visos būsimos mokėjimo operacijos laikomos neautorizuotomis.“ Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „Mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis.“

Kaip matyti nustatytų faktinių aplinkybių, ginčijamoms 2016 m. kovo 20 d. mokėjimo operacijoms įvykdyti sutikimas Pareiškėjos su Banku sutarta forma (įvedant PIN kodą) buvo duotas dar iki mokėjimo kortelės blokavimo (taigi, dar iki Pareiškėjai pranešant Bankui apie Mokėjimo kortelės praradimą), todėl ginčijamų mokėjimo operacijų metu išmokėta 1 194,24 Eur suma<sup>1</sup> buvo rezervuota Pareiškėjos su Mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje, o 2016 m. kovo 23 d. minėta suma nurašyta.

Atsižvelgiant į tai ir į pirmiau išdėstytas ir įvertintas faktines ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, darytina išvada, kad 2016 m. kovo 20 d. atliktas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, t. y. nepažeisdamas Mokėjimų įstatyme įtvirtintų reikalavimų.

---

<sup>1</sup> Pinigai iškart išmokėti grynųjų pinigų išėmimo operacijas inicijavusiam asmeniui, pasinaudojusiam Mokėjimo kortele.

*Dėl Banko pareigos atlyginti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų Pareiškėjos patirtus nuostolius*

Konstatavus, kad ginčijamas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, spręstinas Pareiškėjos kreipimesi keliamo reikalavimo atlyginti nuostolius ir Mokėjimo kortele 2016 m. kovo 20 d. atliktų mokėjimo operacijų pagrįstumo klausimas.

Mokėtojo civilinės atsakomybės klausimus dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų metu atsiradusių nuostolių atlyginimo reglamentuoja *lex specialis* (specialusis įstatymas) – Mokėjimų įstatymo 30 straipsnis. Pagal Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik iki 150 eurų ekvivalento litais, kai tie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jei mokėtojas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių. Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalis įtvirtina pirmiau minėtos taisyklės išimtį – Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 1 dalyje numatytas mokėtojo civilinės atsakomybės ribojimas netaikomas ir mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei mokėtojas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 25 straipsnyje nustatytų pareigų.

Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio, įtvirtinančio mokėjimo paslaugų vartotojo teises, susijusias su mokėjimo priemone, 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojęs apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsdamas apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba nurodytam subjektui. Be to, mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėja pati prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pripažįsta, kad sudarytoje sutartyje ir Banko kortelių išleidimo ir naudojimo sąlygų apraše privatiems asmenims nurodoma, kad „klientas įsipareigoja naudoti kortelę ir PIN kodą bei kitus kortelės duomenis vadovaudamasi sutarties nuostatomis. Klientas turi tinkamai rūpintis, kad kortelė ir / ar kortelės duomenys nepatektų tretiesiems asmenims, nepalikti kortelės bankomate, įsiminti PIN kodą, neužrašyti jo ant kortelės, laikyti PIN kodą atskirai nuo kortelės, nerašyti PIN kodo ir kitų kortelės duomenų užrašų knygelėje, popieriuje ar ant kitų daiktų, neįvesti į mobilųjį telefoną, voką su PIN kodu sunaikinti, neatskleisti PIN kodo, kitų kortelės duomenį tretiesiems asmenims bei imtis kitų priemonių, kad tretieji asmenys negalėtų pasinaudoti kortele bei kitais kortelės duomenimis, ir būtų užtikrintas jų slaptumas“ (Kortelių išleidimo iš naudojimo sąlygų aprašo privatiems asmenims 5.5 papunktis).

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendžiama remiantis tikimybių pusiausvyros principu, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra<sup>2</sup>. Nagrinėjamo ginčo kontekste, vertinant Pareiškėjos Banko atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į tai, kad ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti buvo panaudota Pareiškėjai išduota Mokėjimo kortelė su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame įrašyti atpažinimo duomenys, ir tik Pareiškėjai žinomas Mokėjimo kortelės PIN kodas. Nesant techninių galimybių kitokiu būdu neteisėtai pasinaudoti Pareiškėjos vardu išduota Mokėjimo kortele ir atsižvelgiant į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta tinkamai, panaudojant Pareiškėjai išduotas Mokėjimo kortelės lusto duomenis (t. y. originalią kortelę), labiau tikėtina, kad Pareiškėjos autentiškumo patvirtinimo procedūra be Pareiškėjos žinios tretieji

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis c. b. A. R. v. J. R., G. A., Vilniaus apskrities viršininko administracijai ir kt., bylos Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis c. b. L. Z. v. K. Ž., bylos Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis c. b. V. B., R. Ž. v. AB „Panevėžio duona“, byla Nr. 3K-3-513/2004.

asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad Pareiškėja netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (25 straipsnis) įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus, t. y. labiau tikėtina, kad būtent Pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal Taisyklių sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (tapatybės patvirtinimo priemonės). Konstatavus Pareiškėjos didelį neatsargumą, klausimas dėl atsakomybės už ginčijamų mokėjimo operacijų metu atsiradusių Pareiškėjos nuostolių atlyginimą turėtų būti sprendžiamas vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalimi, t. y. tokius nuostolius turėtų prisiimti pati Pareiškėja.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 A. Š. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius