



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

**SPRENDIMAS
DĖL A. H. A. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 12 d. Nr. 242-432
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. H. A. (toliau – pareiškėjas) atstovaujančio advokato A. B. (toliau – pareiškėjo atstovas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjo atstovas prašė išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB SEB banko (toliau – Bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2011 m. lapkričio 11 d. tarp pareiškėjo ir Banko buvo sudaryta „Visa Electron“ kortelės sutartis (toliau – Sutartis). 2015 m. rugpjūčio 26 d. (18 val. 17 min.) pareiškėjas Banką informavo apie mokėjimo kortelės „Visa Electron“ (toliau – Mokėjimo kortelė) vagystę ir Mokėjimo kortelė buvo nedelsiant užblokuota.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais paaiškinimais ir įrodymais, nustatyta, kad iki Mokėjimo kortelės blokavimo pareiškėjo prarasta Mokėjimo kortelė naudojantis pareiškėjui suteiktu Mokėjimo kortelės PIN kodu nuo 17 val. 34 min. 54 sek. iki 17 val. 42 min. 32 sek. buvo atliktos kelios grynųjų pinigų paėmimo operacijos, taip pat UAB „Topo Grupė“ padalinyje buvo atsiskaityta už pirkinį. Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad iš pareiškėjo Banko sąskaitos, su kuria susieta Mokėjimo kortelė, iš viso buvo nurašyta 2 309 Eur. Pareiškėjui pateikus Bankui prašymą gražinti nurašytas lėšas, Bankas pareiškėją raštu informavo, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai autorizuotos.

Pareiškėjo atstovas, nesutikdamas su Banko sprendimu, kreipimesi dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad pareiškėjas 2015 m. rugpjūčio 26 d. 17 val. 35 min. iš bankomato paėmė 400 Eur grynųjų pinigų. Po grynųjų pinigų paėmimo operacijos prie pareiškėjo priėjo du rusakalbiai vyrai ir, užkalbinę pareiškėją, iš jo rankinės pavogė Mokėjimo kortelę. Pareiškėjo atstovas pabrėžė, kad nei prie Mokėjimo kortelės, nei pačioje rankinėje nebuvo pažymėto Mokėjimo kortelės PIN kodo, kuris yra būtinas kortelės operacijoms autorizuoti. Pareiškėjas tikino nebuvo užfiksavęs ir neatskleidė tretiesiems asmenims Mokėjimo kortelės PIN kodo. Pareiškėjas voką su kortelės PIN kodu yra sunaikinęs ir Mokėjimo kortelės PIN kodą yra išiminęs, kaip nustatyta Sutartyje. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjo atstovas nurodė, kad Bankas, teigdamas, jog pareiškėjas neuztikrino Mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo, privalėjo įrodyti pareiškėjo kaltę dėl Sutarties sąlygų pažeidimo. Pareiškėjo atstovo teigimu, Banko nurodytos aplinkybės, kad Mokėjimo kortelės PIN kodas tretiesiems asmenims tapo žinomas dėl pareiškėjo neatsargumo, yra grindžiamos tik prielaidomis. Be to, pareiškėjo atstovas nurodė, kad Bankas pareiškėjui pateiktame sprendime nekompensuoti patirtų 2 309 Eur nuostolių ir Sutarties sąlygose pernelyg didelę reikšmę suteikia Mokėjimo kortelės PIN kodui, tokiu būdu, užsitikrindamas nekaltumo prezumpciją prieš pareiškėją ir įrodinėjimo našta, nustatant atliktų mokėjimų teisėtumą ir Banko kaltę, kuri pagal teisės aktus tenka Bankui, nepagrįstai perkeldamas pareiškėjui. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjo atstovas nurodė, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjui neturi būti taikomos teisės

aktų reikalavimų neatitinkančios Sutarties sąlygos.

Pareiškėjo atstovas taip pat informavo, kad pareiškėjas po Mokėjimo kortelės vagystės nedelsdamas kreipėsi į Banką dėl Mokėjimo kortelės blokavimo, ir 2015 m. rugpjūčio 26 d. 18 val. 17 min. Mokėjimo kortelė buvo užblokuota. Pareiškėjo atstovas parbrėžė, kad pareiškėjas 2015 m. rugsėjo 4 d. kreipėsi ir į ikiteisminio tyrimo instituciją dėl ikiteisminio tyrimo pradėjimo, tačiau 2015 m. lapkričio 16 d. Panevėžio apygardos prokuratūros Panevėžio apylinkės prokuratūros Pranešimu apie ikiteisminio tyrimo sustabdymą pareiškėjas buvo informuotas, kad 2015 m. lapkričio 13 d. motyvuotu nutarimu buvo priimtas sprendimas sustabdyti ikiteisminį tyrimą, nenustačius nusikalstamą veiką padariusio asmens. Pareiškėjo atstovo teigimu, pareiškėjo kreipimosi į Banką dėl Mokėjimo kortelės blokavimo ir kreipimosi į ikiteisminio tyrimo instituciją aplinkybės pagrindžia, kad pareiškėjas tinkamai vykdė Sutartyje nustatytas pareigas.

Pareiškėjo atstovas kreipėsi dėl ginčo nagrinėjimo taip pat nurodė, kad Banko Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 2 priedo Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių (toliau – Taisyklės), kurios yra sudėtinė Sutarties dalis (Sutarties 13 punktas), 3.6 papunktyje nustatyta, kad Bankas, išduodamas kortelę klientui, suteikia tik klientui žinomą PIN kodą, kuriuo naudodamasis klientas gali visą parą pasiimti grynųjų pinigų iš bankomatų ir atsiskaityti už prekes ir (arba) paslaugas Lietuvoje arba užsienyje esančiose aptarnavimo vietose, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas. Atsižvelgdamas į tai, kad iki Mokėjimo kortelės blokavimo grynuosius pinigus iš bankomato paėmė ir už prekes atsiskaitė ne pareiškėjas, o tretieji asmenys, pareiškėjo atstovas nurodė, kad Bankas nesilaikė minėtų Taisyklių 3.6 papunkčio reikalavimų. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjo atstovas pabrėžė, kad Bankas privalo atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius.

Pareiškėjas, remdamasis Lietuvos Aukščiausiojo Teismo suformuota praktika dėl komerciniams bankams keliamų didesnių rūpestingumo ir apdairumo reikalavimų, taip pat teigė, kad Bankas galėjo pastebėti, jog trumpu intervalu buvo išgrynintos didelės pinigų sumos ir atsiskaitoma už pirkinį, tačiau Bankas jokių veiksmų nesiėmė, todėl dėl Banko aktyvių veiksmų nevykdymo ir veiksmų nederinimo su pareiškėju Bankui kyla civilinė atsakomybė.

Pareiškėjo atstovas taip pat nurodo, kad „remiantis Lietuvos kriminalinės policijos biuro statistika, Lietuvoje padaugėjo atvejų, kai prie bankomatų yra randami pritvirtinti neteisėti duomenų nuskaitymo įrenginiai, kurie nuskaityto kortelės duomenis, tame tarpe, ir asmens vedamą PIN kodą.“ Pareiškėjo atstovas daro prielaidą, kad prie bankomato, iš kurio pareiškėjas 2015 m. rugpjūčio 26 d. paėmė grynuosius pinigus, galėjo būti pritvirtinta minėta įranga. Pareiškėjo atstovas pabrėžė, kad bankomatas nėra filmuojamas. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjo atstovas nurodė, kad Bankas pažeidė pareigą užtikrinti pakankamą savo vykdomos veiklos patikimumą, efektyvumą ir saugumą, todėl turi prisiimti nuostolių, susijusių su vykdoma veikla, riziką.

Remdamasis kreipėsi dėl tarp pareiškėjo ir Banko kilusio ginčo nagrinėjimo nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėjo atstovas Lietuvos banko prašė įpareigoti Banką apskaičiuoti ir atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius.

Atsiliepime į pareiškėjo atstovo kreipimąsi Bankas nurodė, kad Banko Mokėjimo kortele, išduota pareiškėjo vardu, pareiškėjo nurodytos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo įvykdytos bankomate, pritaikytame naudoti lustines korteles. Atliekant pinigų paėmimo operacijas buvo būtina panaudoti pareiškėjui asmeniškai išduotą lustinę Mokėjimo kortelę (Mokėjimo kortelę su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame yra įrašyti atpažinimo duomenys) ir įvesti kortelės PIN kodą. Bankas teigia, kad visos 2015 m. rugpjūčio 26 d. atliktos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos Bankui priklausančiame bankomate ir įmonėje UAB „Topo grupė“, panaudojus pareiškėjui asmeniškai suteiktą Mokėjimo kortelės PIN kodą. Banko nuomone, vadovaujantis Taisyklėmis, mokėjimo operacijos, kurių metu buvo atsiskaityta lustine kortele naudojant PIN kodą aptarnavimo vietose, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas, yra laikomos tinkamai autorizuotomis.

Bankas pabrėžė, kad teisės aktuose ir Sutartyje yra nustatyta Banko pareiga užtikrinti klientų banko sąskaitų saugumą. Bankas nurodė, kad šią pareigą, be kitų priemonių, Bankas

tinkami vykdo – būtina autorizuoti mokėjimo kortelių naudojimą, suvedant tik klientams žinomą Mokėjimo kortelės PIN kodą.

Bankas nurodė, kad, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimo įstatymas) ir Taisyklių nuostatas, Bankas negali nevykdyti tinkamai autorizuotų operacijų. Bankas pabrėžė, kad 2015 m. rugpjūčio 26 d. po Mokėjimo kortelės dingimo atliktos operacijos neturėjo jokių požymių, dėl kurių Bankui galėjo pasirodyti įtartinomis, nes buvo atliktos tame pačiame bankomate, kuriame pareiškėjas vykdė ir kitą, pareiškėjo neginčijamą grynųjų pinigų paėmimo operaciją (400 Eur), operacijų sumos neviršijo operacijų limito ir buvo atliktos, suvedant Mokėjimo kortelės PIN kodą. Be to, Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjo ginčijamos operacijos buvo atliktos iki pareiškėjo pranešimo Bankui apie Mokėjimo kortelės praradimą Bankui pateikimo. Remdamasis nurodytomis aplinkybėmis, Bankas pabrėžė, kad jam nekyla pareiga tenkinti pareiškėjo reikalavimo dėl patirtų nuostolių atlyginimo.

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.

Atsižvelgiant į pareiškėjo atstovo ir Banko pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad tarp pareiškėjo ir Banko ginčas yra kilęs dėl Banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjo nuostolius, atsiradusius dėl pareiškėjo vardu išduota Mokėjimo kortele 2015 m. rugpjūčio 26 d. atliktų mokėjimo operacijų, kurių pareiškėjas nurodo neautorizavęs.

Vertinant pareiškėjo atstovo ir Banko nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjo atstovas, siekdamas patvirtinti pareiškėjo Banko atžvilgiu keliamo reikalavimo dėl nuostolių atlyginimo pagrįstumą, nurodo, kad pareiškėjas tinkamai vykdė teisės aktuose ir Sutartyje įtvirtintas mokėjimo paslaugų vartotojui keliamas pareigas. Be to, pareiškėjo atstovo teigimu, Bankas įrodymais nepagrindė Taisyklėse įtvirtintų pareiškėjo pareigų tretiesiems asmenims neatskleisti Mokėjimo kortelės PIN kodo netinkamo vykdymo aplinkybių. Pareiškėjo atstovas taip pat nurodė, kad Bankas turi prisiimti atsakomybę dėl neveikimo ir Bankui keliamų apdairumo ir rūpestingumo reikalavimų nevykdymo. Bankas, kaip savo atsikirtimų pagrindu, remiasi aplinkybe, kad jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo reikalaujamų nuostolių, nes 2015 m. rugpjūčio 26 d. atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos, panaudojant pareiškėjui išduotos Mokėjimo kortelės lusto duomenis, t. y. panaudojant originalią kortelę ir pareiškėjui asmeniškai suteiktą Mokėjimo kortelės PIN kodą.

Dėl ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo teisėtumo

Atsižvelgiant į ginčo šalių nurodytas aplinkybes, pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo (2015 m. sausio 1 d. redakcija) 28 straipsnio 1 dalyje nurodyta, jog tuo atveju, 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.

Lietuvos bankui pateikti paaiškinimai ir įrodymai patvirtina, kad pareiškėjo ginčijamos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos lustinėms kortelėms aptarnauti pritaikytame bankomate, o atliekant šias mokėjimo operacijas buvo suvestas Mokėjimo kortelės PIN kodas. Be to, Mokėjimo kortelės PIN kodas buvo panaudotas, vykdant ginčijamas mokėjimo operacijas, kurių metu buvo atsiskaityta lustine kortele įmonėje UAB „Topo grupė“.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 23 straipsnio 1 dalimi, pažymėtina, kad 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.

Taisyklių 3.9 papunktyje nustatyta, kad „Kortelės operacija yra laikoma autorizuota, jei Kortelės turėtojas: patvirtina operaciją įvesdamas kortelės PIN kodą, pasirašo prekybos / paslaugų teikimo vietose išduotame operacijos čekyje (operaciją kortele liudijančiame dokumente), pateikia kortelės ir / ar savo duomenis prekybininkui / paslaugos teikėjui, atitinkančiam „Visa“ ir „MasterCard“ asociacijų reikalavimus (viešbučiams, nuomos įmonėms, interneto svetainėms ir kt. įstaigoms, kurios gali aptarnauti Kortelės turėtojus, nereikalaujamos pačios kortelės), ir patvirtina operaciją įvesdamas mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas / paslaugų teikėjas dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“. Kortelė yra Banko nuosavybė, kuria gali naudotis tik tas asmuo, kurio vardas ir pavardė įrašyti kortelėje ir kurio asmens parašas yra šioje kortelėje.“ Taisyklių 11.11 papunktyje nustatyta, kad jei Klientas yra vartotojas ir neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo atlikta, ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai, Bankui tenka pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota ir jai neturėjo įtakos techniniai ar kitokie trikdžiai.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtas Mokėjimų įstatymo ir Taisyklių nuostatas bei į nustatytą aplinkybę, kad ginčijamos 2015 m. rugpjūčio 26 d. mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant pareiškėjui išduotas Mokėjimo kortelės lusto duomenis, t. y. panaudojant originalią kortelę ir pareiškėjui asmeniškai suteiktą Mokėjimo kortelės PIN kodą, darytina išvada, kad ginčijamos 2015 m. rugpjūčio 26 d. mokėjimo operacijos buvo tinkamai (t. y. laikantis teisės aktų ir Sutarties (Taisyklių) reikalavimų) autorizuotos. Banko pateiktos Mokėjimo kortelės autorizavimo istorijos duomenys patvirtina, kad ginčijamų mokėjimo operacijų metu nebuvo techninių ar kitų trikdžių. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Bankas įrodė, jog 2015 m. rugpjūčio 26 d. mokėjimo operacijų autentiškumas buvo tinkamai patvirtintas.

Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad Mokėjimų įstatymo 23 straipsnio 3 dalis nustato, jog 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. Be to, vadovaujantis Banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 1 priede esančių mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklių (toliau – Mokėjimo paslaugų taisyklės) 11.10 papunkčio nuostatomis, pažymėtina, kad klientas bet kuriuo metu iki 7.3.3–7.3.6 papunkčiuose nustatyto laiko, po kurio negalima atšaukti mokėjimo operacijos (neatšaukiamumo momento), gali panaikinti sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiose taisyklėse nustatytus atvejus (Mokėjimo paslaugų taisyklių 7.3.3 papunktis), jei mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo nurodymas išsiųstas ar mokėtojas gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją (Mokėjimo paslaugų taisyklių 7.3.4 papunktis). Pasibaigus 7.3.3–7.3.5 papunkčiuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir Banko susitarimu, o 7.3.4 papunktyje nustatytais atvejais taip pat būtinas ir gavėjo sutikimas (Mokėjimo paslaugų taisyklių 7.3.6 papunktis). Taisyklių 4.1.7 papunktyje nurodyta, kad kortelės turėtojas (klientas) turi laikyti, kad sandoris, už kurį kortele atsiskaityta iš sąskaitos, įvyko, jei Kortelės turėtojas pasirašė operaciją kortele liudijančiame dokumente arba nurodė kortelės numerį, užsakydamas prekes ar paslaugas telefonu, paštu ar internetu (nepateikdamas pačios kortelės) ir įvedė mobiliuoju telefonu ar elektroniniu paštu gautą

vienkartinį saugos kodą, jeigu prekybininkas arba paslaugų teikėjas dalyvauja programose „Verified by Visa“ arba „MasterCard SecureCode“ arba *naudojosi PIN kodu imdamas grynųjų pinigų iš bankomatų / įmokėdamas grynuosius pinigus į bankomatus ar atsiskaitydamas lustine kortele aptarnavimo vietoje, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas*. Parašas arba įvestas PIN kodas, jeigu kortelės turėtojas atsiskaito lustine kortele aptarnavimo vietoje, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas, patvirtina kortelės turėtojo išsipareigojimą sumokėti iš sąskaitos už prekes ir paslaugas pagal tokį dokumentą (Taisyklių 4.1.4 papunktis).

Remiantis ginčo šalių nurodytomis aplinkybėmis ir Lietuvos bankui pateiktais įrodymais, nustatyta, kad ginčijamoms 2015 m. rugpjūčio 26 d. mokėjimo operacijoms įvykdyti sutikimas pareiškėjo ir Banko sutarta forma buvo duotas dar iki Mokėjimo kortelės blokavimo (taigi, dar iki pareiškėjui pranešant Bankui apie Mokėjimo kortelės praradimą), todėl ginčijamų mokėjimo operacijų metu išmokėta 2 309 Eur suma buvo rezervuota pareiškėjo su Mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje, o 2015 m. rugpjūčio 28 d. minėta suma nurašyta, gavus atsiskaitymo patvirtinimą iš atsiskaitymo vietos. Atsižvelgiant į tai ir įvertinus ginčijamų mokėjimo operacijų vykdymo aplinkybes, darytina išvada, kad 2015 m. rugpjūčio 26 d. atliktas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, t. y. nepažeisdamas Mokėjimų įstatyme ir Sutartyje (Taisyklėse) įtvirtintų reikalavimų.

Dėl Banko pareigos atlyginti ginčijamų mokėjimo operacijų metu pareiškėjo patirtus nuostolius

Konstatavus, kad ginčijamas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, spręstinas pareiškėjo kreipimesi keliamo reikalavimo atlyginti nuostolius, patirtus dėl Mokėjimo kortele 2015 m. rugpjūčio 26 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, mokėtojai tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik iki 150 eurų, kai tie nuostoliai patirti dėl šių priežasčių: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jei mokėtojas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių. Tačiau Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad minėto straipsnio 1 dalies nuostatos netaikomos ir mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei mokėtojas juos patyrė veikdamas nesažiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 25 straipsnyje nustatytų pareigų. Analogiškos civilinės atsakomybės sąlygos įtvirtintos ir Mokėjimo paslaugų taisyklių 11.13 ir 11.15 papunkčiuose.

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 apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 2 dalis).

Vadovaujantis Taisyklių 3.6 papunkčiu, pažymėtina, kad „Bankas, išduodamas kortelę Klientui, suteikia tik Klientui žinomą PIN kodą, kuriuo naudodamasis Klientas gali visą parą pasiimti grynųjų pinigų iš bankomatų. <...> Klientui suteikto PIN kodo Bankas nežino.“ Taisyklių 11.1.3–11.1.5 papunkčiuose detalizuoti kortelės saugaus naudojimo reikalavimai įpareigoja pareiškėją, kaip Mokėjimo kortelės turėtoją, neduoti savo kortelės, nesakyti PIN kodo tretiesiems asmenims ar kitaip neleisti ir nesudaryti sąlygų jiems naudotis kortele ar sužinoti PIN kodo, nesiųsti kortelės paštu nei Lietuvoje, nei užsienyje ir, pasinaudojus bankomatais, nepalikti jos

bankomatuose, kortelę laikyti vertingu dokumentu ir saugoti kaip pinigus, čekius ar kitus vertingus dokumentus. Be to, Taisyklių 11.2 papunktyje nurodyta, kad Bankas rekomenduoja įsiminti Banko suteiktą PIN kodą, jo neužrašyti kortelėje, užrašų knygutėje, lapelyje ar kitur, neįvesti į mobilųjį telefoną, voką su PIN kodu sunaikinti. PIN kodas yra slapta informacija, už kurios atskleidimą ir už visas operacijas, atliktas naudojantis PIN kodu, atsako klientas. Bankas nežino klientui suteikto PIN kodo.

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybės dėl Mokėjimų įstatymo 25 straipsnyje ir Taisyklėse įtvirtintų pareiškėjo pareigų vykdymo tinkamumo, pažymėtina, kad 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 (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-513/2004). Nagrinėjamo ginčo kontekste reikšminga aplinkybė laikytina tai, kad ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti buvo panaudota pareiškėjui išduota Mokėjimo kortelė su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame įrašyti atpažinimo duomenys, ir tik pareiškėjui žinomas Mokėjimo kortelės PIN kodas. Nesant techninių galimybių kitokiu būdu neteisėtai pasinaudoti pareiškėjo vardu išduota Mokėjimo kortele ir atsižvelgiant į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta tinkamai, panaudojant pareiškėjui išduotos Mokėjimo kortelės lusto duomenis (t. y. originalią kortelę), labiau tikėtina, kad pareiškėjo autentiškumo patvirtinimo procedūra be pareiškėjo žinios tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad pareiškėjas netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (25 straipsnis) ir Taisyklėse įtvirtintus Mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus.

Įvertinus aplinkybę, kad ginčijamoms operacijoms atlikti buvo panaudotas tik pareiškėjui žinomas Mokėjimo kortelės PIN kodas, konstatuotina, kad pareiškėjo požiūris į Mokėjimo kortelės PIN kodo naudojimą buvo pernelyg neapdairus ir neatsargus. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad labiau tikėtina, jog būtent pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neišsaugojo jo vardu išduotos Mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal Taisyklių sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jam suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (tapatybės patvirtinimo priemonės). Konstatavus pareiškėjo didelį neatsargumą, klausimas dėl atsakomybės už ginčijamų mokėjimo operacijų metu atsiradusių pareiškėjo nuostolių atlyginimą turėtų būti sprendžiamas, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalimi ir Mokėjimo paslaugų taisyklių 11.15 papunkčiu. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad nors pareiškėjas nedelsdamas informavo Banką apie Mokėjimo kortelės praradimą, jis pats turi prisiimti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų patirtus nuostolius, nes neapsaugojo mokėjimo priemonės personalizuotą saugumo požymių.

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 pareiškėjo A. H. A. 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros
departamento direktoriaus pareigas

Vaidas Cibas