



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2021 m. spalio 7 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-361
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. rugsėjo 19 d. pareiškėja su banku sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį dėl bekontaktės debeto mokėjimo kortelės *Debit Mastercard* Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelė), susietos su pareiškėjos vardu atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaita), išdavimo.

2020 m. rugpjūčio 15 d. 18:16:47 val. (Lietuvos laiku) pareiškėja atsiskaitė Kortele maitinimo paslaugas teikiančioje įstaigoje, suma – 11,80 Eur. Pirmiausia buvo bandyta Kortele atsiskaityti bekontakčiu būdu, o nepavykus 18:17:24 val. atsiskaitymas patvirtintas suvedant Kortelės PIN kodą.

Tą pačią dieną 18:50:11 val. (Lietuvos laiku) miesto transporto paslaugas teikiančioje įmonėje Kortele atlikta kita 7,60 Eur dydžio mokėjimo operacija, kuri taip pat autorizuota Kortelei taikomu PIN kodu.

Banko informacinėje sistemoje 19:04:34 val. (Lietuvos laiku) užfiksuotas nesėkmingas bandymas panaudoti Kortelę, autorizuojant 1 000 Eur grynujų pinigų išdavimo operaciją, suvedant neteisingą Kortelės PIN kodą. Tuomet tokio pat dydžio sumos grynujų pinigų išdavimo operaciją buvo bandoma pakartoti po 20 sekundžių. Mokėjimo operacijos nepavyko įvykdyti dėl viršyto Kortelei taikomo standartinio operacijų limitu grynujų pinigų operacijoms.

Po dviejų nesėkmingų bandymų atlikti 1 000 Eur grynujų pinigų išdavimo operaciją, 19:05:22 val. ir 19:06:07 val. Lietuvos laiku Kortele, suvedant Kortelei taikomą PIN kodą ir nuskaitant originalios Kortelės lusto duomenis, buvo tinkamai įvykdytos 2 grynujų pinigų išdavimo operacijos – 500 Eur ir 300 Eur (toliau – Operacijos). Paskutinis bandymas išgryninti 100 Eur sumą nepavyko dėl viršyto Kortelei taikomo standartinio operacijų limitu grynujų pinigų operacijoms.

2020 m. rugpjūčio 15 d. 19:14:29 val. pareiškėja, naudodamasi interneto banko paslauga, užblokavo Kortelę ir tą pačią dieną pateikė prašymą bankui nutraukti Kortelės sutartį. Pareiškėjos prašymu taip pat buvo užsakyta nauja *Debit Mastercard* mokėjimo kortelė.

2020 m. rugpjūčio 17 d. 20:54:34 val. Lietuvos laiku pareiškėja interneto banko žinute kreipėsi į banką, prašydama kompensuoti jos nuostolius dėl įvykdytų Operacijų.

2020 m. rugpjūčio 18 d. bankas, interneto banko žinute atsakydamas į pareiškėjos prašymą, nurodė, kad pareiškėjos prašymo dėl Operacijos lėšų kompensavimo netenkins.

Nesutikdama su banko sprendimu atsisakyti kompensuoti patirtus nuostolius, pareiškėja 2020 m. rugpjūčio 18 d. interneto banko žinute pakartotinai kreipėsi į banką dėl Operacijų lėšų kompensavimo.

2020 m. rugpjūčio 19 d. bankui gavus informaciją iš mokėjimo paslaugų teikėjų, kuriems priklauso grynujų pinigų išdavimo automatai, apie tai, kad Operacijų suma jau nurašyta iš banko korespondentinių sąskaitų, atitinkama suma buvo nurašyta ir iš pareiškėjos Sąskaitos.

2020 m. rugsėjo 8 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) bankas pateikė atsakymą į pakartotinį pareiškėjos prašymą dėl Operacijų lėšų kompensavimo, jame išdėstyti banko atsisakymo atlyginti pareiškėjos patirtus nuostolius motyvai.

Pareiškėja ginčija banko sprendimą negražinti Kortele atliktų grynujų pinigų išdavimo

operacijų (Operacijų) lėšų. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėja nurodo, kad 2020 m. rugpjūčio 15 d. lankėsi Prancūzijoje, Liono mieste, kur, keliantis funikulieriumi, iš pareiškėjos buvo pavogta piniginė su mokėjimo kortelėmis ir asmens dokumentais. Pareiškėja pažymėjo, kad būtent pirkdama funikulieriaus bilietus paskutinį kartą pasinaudojo Kortele. Pastebėjusi vagystę, pareiškėja teigia nedelsdama pranešusi visiems mokėjimo paslaugų teikėjams, išdavusiems pareiškėjai mokėjimo kortelės: bankui, *Credit Agricol*. Pareiškėja nurodo, kad Prancūzijos bankas *Credit Agricol*, pareiškėjai pateikus pretenziją dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšų gražinimo, šią pretenziją tenkino ir nurašytas lėšas gražino į sąskaitą minėtame banke, o bankas dėl tuo pat metu pavogta Kortele neteisėtai atliktų Operacijų nurašytų lėšų gražinimo pareiškėjos pretenzijos netenkino. Pareiškėja mano, kad Operacijos buvo įvykdytos ne dėl jos kaltės, nes Kortelės PIN kodų ji nėra niekam atskleidusi, taip pat jų nelaikė užrašiusi ir piniginiėje, kuri iš pareiškėjos buvo pavogta kartu su ten buvusia Kortele. Pareiškėja taip pat teigia, kad Prancūzijos policijos pareigūnai, į kuriuos ji kreipėsi dėl piniginių vagystės, jai nurodę, kad naudojant šiuolaikines technologijas mokėjimo kortelių PIN kodai prieš vagystę įprastai yra nuskenuojami. Pareiškėja pažymi, kad sutikimo atlikti Operacijas nedavė, todėl Operacijos laikytinos neautorizuotomis. Tai, pareiškėjos vertinimu, reiškia, kad, jai pateikus įrodymus bankui, jog Kortelė iš pareiškėjos buvo pavogta, Operacijų, įvykdytų pareiškėjai nedavus sutikimo dėl jų, lėšos turi būti gražintos pareiškėjai. Pareiškėja mano, kad nesat ir įrodymų dėl pareiškėjos sukčiavimo ar didelio neatsargumo, banko atsisakymas kompensuoti pareiškėjos nuostolius dėl nurašytų Operacijų lėšų yra neteisėtas, todėl kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjai nurašytas Operacijų lėšas (800 Eur) ir už Operacijų įvykdymą banko pritaikytus mokesčius (16 Eur).

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Banko vertinimu, pareiškėja keliamą reikalavimą grindžia nepagrįstu argumentu, kad Kortelės PIN kodą tretieji asmenys nuskenavo. Atsiliepime bankas pažymi, kad Operacijos buvo atliktos, nuskaitant originalios Kortelės lusto duomenis, bei patvirtintos Kortelei taikomu PIN kodu iki Kortelės blokavimo, todėl bankas pagrįstai nurašė Operacijų lėšas iš Sąskaitos, pritaikydamas Kortelei taikomuose banko paslaugų ir operacijų įkainiuose nustatytus mokesčius už grynųjų pinigų išdavimą. Bankas nurodo, kad banko viešai skelbiamose saugaus naudojimosi mokėjimo kortelėmis rekomendacijose, kurios yra neatskiriama Kortelės sutarties dalis, yra aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta kortelės naudotojo pareiga imtis visų priemonių, kad pašaliniai asmenys neturėtų galimybių pamatyti įvedamo PIN kodo. Todėl pareiškėjai, banko teigimu, buvo būtina 2020 m. rugpjūčio 15 d. autorizuojant Kortele atliekamas operacijas, įvykdytas iki ginčijamų Operacijų, pridengti ranka renkamą Kortelės PIN kodą.

Banko vertinimu, pareiškėjos argumentas dėl kortelės PIN kodo skenavimo yra neapgrįstas ir žodžiu pareiškėjos išgirsta ir perpasakota informacija neturi jokios įrodomosios reikšmės. Banko manymu, labiausia tikėtina, kad šioje informacijoje painiojamos PIN kodu patvirtintos operacijos su bekontaktėmis operacijomis, dėl kurių patirtus nuostolius, esant vagystei, bankas būtų atlyginęs. Bankas atkreipia dėmesį, kad Operacijoms įvykdyti buvo panaudota fizinė originali Kortelė ir Kortelei taikomas PIN kodas, kuris užkoduotas Kortelės luste, o lustas yra EMV tarptautinius ISO standartus atitinkanti technologija¹. Bankas teigia, kad jei būtų galima taip lengvai nuskenuoti Kortelės lusto duomenis, siekiant išgauti PIN kodą, tai nereiktų ir pačios kortelės plastiko pasisavinti, todėl informacija apie tai, kad lustą skenuodami tretieji asmenys galėjo sužinoti Kortelės PIN kodą, yra nepagrįsta. Banko teigimu, jam nėra žinomas nė vienas atvejis, kad šiuolaikinėmis priemonėmis būtų pavykę suklastoti mokėjimo kortelės lustą, nes jis atitinka visuotinai naudojamą šiuolaikinį ISO standartą. Bankas atkreipia dėmesį, kad mokėjimo kortelės PIN kodas – tai naudojant kelis kompiuterinius raktus sugeneruojamas jokiose informacinėse laikmenose neišsaugomas kodas ir niekas, išskyrus kortelės naudotoją, nežino ir, esant šiuolaikinėms technologijoms, negali sužinoti konkrečios kortelės PIN kodo be mokėjimo kortelės naudotojo tyčios ar didelio neatsargumo. Tam, kad niekas ir ateityje nesužinotų konkrečios kortelės PIN kodo, vadovaujantis Sutarties sąlygomis bei banko rekomendacijomis dėl kortelės saugumo, kurios yra neatskiriama Kortelės sutarties dalis, būtina dėti visas pastangas, kad pašaliniai asmenys nepamatytų įvedamo PIN kodo

¹ Bankas paaiškino, kad lustas – tai mikroschema, kurioje papildomai įrašomi kortelės duomenys. Jie tikrinami atsiskaitant kortelę už pirkinius ar išmokant grynuosius pinigus. Kortelių įranga automatiškai nustato, ar konkreči kortelė turi lustą. Bankas yra įdiegęs SEPA (angl. *Single Euro Payments Area* – bendra mokėjimų eurais erdvė) reikalavimus naujų technologijų srityje ir šiuo metu visos banko išleidžiamos mokėjimo kortelės yra lustinės. SEPA principų taikymas mokėjimo kortelių paslaugų srityje užtikrina bendrą naujų technologinių sprendimų – EMV standarto lustinių mokėjimo kortelių ir mokėjimo kortelių įrenginių, PIN kodu patvirtinamų atsiskaitymo kortelės operaciją – diegimą, užtikrinant teikiamos paslaugos saugumą.

(„Stenkitės įvedinėti PIN kodą taip, kad aplinkiniai jo nematytų.“), todėl, įvedant PIN kodą parduotuvėje, automatiniam transporto bilietų automate ar bankomate, klaviatūrą būtina pridengti ranka. Banko vertinimu, labiausiai tikėtina, atsižvelgiant į nustatytas faktines aplinkybes, kad pareiškėja nepridengė renkamo PIN kodo ranka.

Bankas taip pat atkreipia dėmesį, kad, pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų patvirtintų taisyklių sąlygas, reglamentuojančias atsiskaitymo mokėjimo kortelėmis proceso organizavimą, reikalavimus mokėjimo terminalams, prekės ženklui ir t. t., bankas neturi teisės ginčyti operacijų, kurias vykdant buvo panaudotas kortelės lustas ir kortelei suteiktas PIN kodas, todėl tokiais atvejais minėtų taisyklių sąlygos neįpareigoja kortelės platinančių ir jas prižiūrinčių subjektų suteikti kortelės naudotojui papildomos apsaugos dėl prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo (taigi, daugiau, nei nustatyta atsiskaitymo santykius tarp banko ir pareiškėjos reglamentuojančiuose teisės aktuose). Bankas daro išvadą, kad Operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra be pareiškėjos žinios tretieji asmenys įgijo galimybę pasinaudoti, nes pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo Kortelei taikomo PIN kodo konfidencialumo, todėl bankas prašo pareiškėjos reikalavimo netenkinti.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis pareiškėjos kreipimesi ir atsiliepime į jį dėstomomis aplinkybėmis, ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti su ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusius pareiškėjos nuostolius. Pareiškėjos vertinimu, Operacijos laikytinos neautorizuotomis, nes joms pareiškėja nedavė sutikimo, be to, nėra jokių pareiškėjos didelį neatsargumą patvirtinančių įrodymų: pareiškėjos teigimu, Kortelės PIN kodas buvo žinomas tik pareiškėjai, jo pareiškėja nurodo niekam neatskleidusi, nėra kur nors jo užrašiusi ar leidusi tapti žinomam kitiems asmenims koku nors kitu būdu. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjos keliamu reikalavimu, nurodo, kad Operacijos buvo atliktos nuskaitant mokėjimo kortelės lustą ir patvirtintos Kortelės PIN kodu, kuris turėjo būti žinomas tik pareiškėjai, todėl tretieji asmenys įgijo galimybę įvykdyti pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijas Kortele tik dėl to, kad pareiškėja dėl didelio savo neatsargumo neapsaugojo Kortelei taikomo PIN kodo konfidencialumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar nagrinėjamo ginčo situacijoje Operacijos laikytinos autorizuotomis ir ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjai ginčijamų mokėjimo operacijų ir už jų įvykdymą pritaikytų mokesčių sumą.

Dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų autorizavimo.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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. Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, grynųjų pinigų išėmimo, įnešimo ir pervedimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją 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 trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis). Šalių sudarytos Kortelės sutarties 1.17 papunktyje pateiktas tapatybės patvirtinimo priemonės apibrėžimas: tapatybės patvirtinimo priemonė – tai Kortelės naudotojui pagal Kortelės sutartį suteiktas Kortelės PIN kodas ir kitos priemonės, nustatytos banko ir naudotojo pasirašytoje elektroninių paslaugų teikimo sutartyje, kurios yra skirtos naudotojo tapatybei patvirtinti ir operacijoms atlikti, bei *Mastercard International* ir (arba) *Visa Inc.* taisyklėse nurodytais atvejais (įskaitant, bet tuo neapsiribojant, atsiskaitymą internete arba atliekant užsakymą telefonu) kiti Kortelės ir (arba) naudotojo duomenys. Kortelės sutarties 6.1 papunktyje nustatyta, kad, naudojantis Kortele, naudotojas identifikuojamas pagal naudotojui suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones. Vadovaujantis Kortelės sutarties 6.3 papunkčio sąlygomis, naudotojo tapatybės patvirtinimo priemonės turi tokią pačią juridinę galią kaip ir naudotojo, sutartimi įgalioto kliento atstovo, parašas, o banko įvykdytos operacijos, jei nurodymą pateikė naudotojas, kurį bankas identifikavo Kortelės sutartyje nustatyta tvarka, ir (arba) operacija yra patvirtinta naudotojo parašu, yra laikomos pateiktomis naudotojo ir galioja kaip paties kliento pateikti nurodymai, išskyrus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose numatytus atvejus. Bankui įrodžius, kad neįgaliotas asmuo autentiškumo patvirtinimo procedūra pasinaudojo dėl kliento ar naudotojo kaltės, nurodymai atlikti operacijas laikomi pateiktais naudotojo ir galioja kaip paties kliento pateikti nurodymai. Šalių sudarytos Kortelės sutarties neatskiriama dalimi esančių Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.1 papunktyje taip pat nurodyta, kad klientas (mokėtojas) sutikimą gali pateikti banko nustatytais arba banko ir kliento sutartais forma ir būdu. Sutikimas taip pat gali būti patvirtinamas tapatybės patvirtinimo priemonėmis.

Nors pareiškėjos ginčijamos Operacijos buvo patvirtintos, suvedant Kortelės PIN kodą – tapatybės patvirtinimo priemonę, kuri Kortelės sutartyje nustatyta tvarka naudojama pareiškėjos tapatybei nustatyti ir jos inicijuotų mokėjimo operacijų autentiškumui patvirtinti, vis dėlto tarp šalių nekyla ginčas, kad Operacijos buvo įvykdytos, prieš tai Kortele neteisėtai pasisavinus tretiesiems asmenims ir ją panaudojus ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti. Taigi, bankas neginčija pareiškėjos nurodytos aplinkybės, kad nors Operacijoms įvykdyti buvo panaudotas Kortelei taikomas PIN kodas, Operacijos laikytinos pareiškėjos neautorizuotomis, nes jos šalių neginčijamomis aplinkybėmis buvo įvykdytos be pareiškėjos žinios ir jos valinių veiksmų, pareiškėjai prieš Operacijų įvykdymą dėl trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų praradus savo mokėjimo priemonę – Kortele.

Įvertinus pirmiau aptartas Operacijų įvykdymo aplinkybes, kurių bankas neginčija, t. y. kad pareiškėja savo valios autorizuoti ginčijamas mokėjimo operacijas neišreiškė, Lietuvos banko vertinimu, Operacijos laikytinos atliktomis, nesant pareiškėjos sutikimo (kaip jis suprantamas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), todėl pareiškėjos ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis.

Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjos teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų grąžinimą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo grąžinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.

Be to, remiantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalimi, tais atvejais, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos 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 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu įrodo mokėtojo sukčiavimą (nesąžiningumą arba tyčią) arba didelį neatsargumą (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Šalių ginčo dėl to, kad pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra, todėl darytina išvada, kad galimo sukčiavimo požymių (nesąžiningumo ir (arba) tyčios) pareiškėjos veiksniuose nėra. Tai reiškia, kad šio nagrinėjamo ginčo atveju siekiant įvertinti, kam – pareiškėjai ar bankui, tenka dėl Operacijų, kurios, kaip minėta pirmiau, Lietuvos banko vertinimu, laikytinos neautorizuotomis, atsiradę nuostoliai, būtina įvertinti, ar pareiškėjos veiksniuose galėjo būti didelio neatsargumo požymių.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio, įtvirtinančio mokėjimo paslaugų vartotojo pareigas, 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; šios sąlygos turi būti objektyvios, nediskriminacinės ir proporcingos; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Be to, mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Lietuvos banko nuomone, mokėtojo didelis neatsargumas turėtų būti objektyviai aiškus, t. y. pasireikšti esminiu pareigos elgtis rūpestingai pažeidimu ir (arba) atsargumo priemonių nepaisymu, asmens galėjimu numatyti tokio nerūpestingo elgesio pasekmes bei veiksmų išvengti tokių pasekmių nesiėmimu. Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš esminių mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų, pagal kurios įgyvendinimo tinkamumą vertinamas ir mokėtojo elgesys – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Šalių sudarytos Kortelės sutarties 7.1 papunktyje nustatyta, kad „Naudotojas, gavęs Kortelę, privalo iš karto imtis visų veiksmų, kad apsaugotų gautos Kortelės personalizuotus saugumo požymius (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones). Naudotojas privalo naudotis Kortele laikydamasis Sutarties ir Mokėjimo sąlygų nuostatų bei kitų Banko nustatytų Kortelės naudojimo sąlygų. Tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik Naudotojui <...>. Naudotojas privalo Tapatybės patvirtinimo priemones įsiminti ir laikyti paslapyje bei rūpestingai saugoti (atskirai saugoti Kortelės PIN kodą nuo pačios Kortelės, ant Kortelės ar ant kartu su ja laikomų daiktų nerašyti Kortelės PIN kodo, įsiminus PIN kodą nedelsiant sunaikinti PIN kodo voką ir pan.).“ Be to, pagal Kortelės sutarties 7.2 papunktį, „iškilus grėsmei (įtarus ar sužinojus), kad Kortelės PIN kodą gali sužinoti (ar sužinojo) tretieji asmenys arba dėl kitų priežasčių Kortele ir / ar jos personalizuotais saugumo požymiais (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) Naudotojo vardu gali pasinaudoti (ar pasinaudojo) tretieji asmenys, taip pat Naudotojui praradus Kortelę (kortelė pametama, pavagiama ar kitu būdu kitam asmeniui ją užvaldžius ar dėl kitų priežasčių Naudotojas negali jos valdyti), Naudotojas privalo nedelsiant pateikti Bankui prašymą blokuoti Kortelę.“ Kortelės sutarties neatskiriama dalimi esančių Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų² 7.1 papunktyje, reglamentuojančiame su mokėjimo priemone susijusias banko kliento pareigas, nustatyta, kad: „7.1.1. Klientas, turintis teisę naudotis Mokėjimo priemone, privalo: 7.1.1.1. naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose; 7.1.1.2. sužinojęs apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, įtarus ar sužinojus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą arba neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones) sužinojo arba jais gali pasinaudoti Tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui ar kitam jo nurodytam subjektui, vadovaujantis Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančiomis sąlygomis, nurodytomis Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose. 7.1.2. Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų

² Kortelės sutarties 2.3 papunktis.

veiksmų (įskaitant nurodytus Paslaugos sąlygose ir atitinkamoje Sutartyje), kad būtų apsaugoti gautos Mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones).“ Banko viešai skelbiamose rekomendacijose dėl bekontaktės debeto mokėjimo kortelės saugumo, kuriose nustatytos ir Kortelės naudojimo sąlygos, tarp jų ir saugumo rekomendacijos dėl mokėjimo kortelės PIN kodo naudojimo, nurodyta: „Įsiminkite jį ir niekam kitam jo nerodykite. Niekur jo neužsirašykite ir neišsaugokite – nei ant kortelės, nei piniginiėje, nei telefone – bet kur, kur Jūsų PIN kodą galėtų pamatyti kiti asmenys. <...> Stenkitės įvedinėti PIN kodą taip, kad aplinkiniai jo nematytų.“

Remiantis nustatytomis aplinkybėmis, paskutinė pareiškėjos autorizuota 7,60 Eur mokėjimo operacija Kortele, kurios pareiškėja neginčija, buvo įvykdyta 18:50:11 val. – mažiau nei 15 minučių iki pirmo nesėkmingo bandymo (19:04:34 val.) atlikti grynujų pinigų išėmimo operaciją, kurią Kortele įvykdė tretieji asmenys. Banko vertinimu, pareiškėjos versija, kad ji Kortelę prarado, naudodamasi viešojo transporto paslaugomis, neprieštarauja banko turimiems duomenims ir tuo pačiu patvirtina banko versiją, kad PIN kodą dėl didelio pareiškėjos neatsargumo galėjo sužinoti tretieji asmenys, kai ji, pirkdama transporto bilietą, nepridengė ranka renkamo Kortelės PIN kodo.

Nagrinėjamų aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjos ginčijamoms Operacijoms atlikti buvo panaudota pareiškėjai išduota originali fizinė Kortelė su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame įrašyti atpažinimo duomenys, ir tik pareiškėjai žinomas šios Kortelės PIN kodas. Svarbu paminėti ir tai, kad, kaip nurodo bankas atsiliepime, nė viena pareiškėjos ginčijama Operacija nebuvo atlikta bekontaktio atsiskaitymo būdu.

Iš pareiškėjos kartu su kreipimusi pateiktų dokumentų taip pat nustatyta, kad pareiškėja dėl 2020 m. rugpjūčio 15 d. įvykdytos vagystės pradaro ne tik banko išduotą Kortelę, bet ir kito mokėjimo paslaugų teikėjo išduotą mokėjimo kortelę. Banko vertinimu, dėl šios priežasties faktas, kad pirmasis bandymas Kortele įvykdyti 1 000 Eur grynujų pinigų išėmimo operaciją nepavyko dėl vieną kartą neteisingai suvesto PIN kodo, nestebina: pasisavinus mažiausiai kelias mokėjimo korteles, tretiesiems asmenims buvo būtina atrinkti, kuriai kortelei tinka dėl pareiškėjos didelio neatsargumo sužinoti PIN kodai. Kita vertus, Lietuvos banko vertinimu, ši nagrinėjant ginčą nustatyta aplinkybė – t. y. kad pirmasis bandymas Kortele atlikti grynujų pinigų išėmimo operaciją buvo nesėkmingas dėl neteisingai suvesto PIN kodo, kartu prieštarauja ir pareiškėjos nurodytai versijai dėl galimų Operacijų įvykdymo aplinkybių, tretiesiems asmenims nuskenuojant Kortelės lustą ir tokiu būdu sužinant jos PIN kodą. Taigi, jei Kortelės lustą būtų galima nuskenuoti ir tai nagrinėjamu atveju būtų padarę tretieji asmenys, neteisėtai pasisavinę pareiškėjos Kortelę, labiausiai tikėtina, kad jau pirmasis jų bandymas įvykdyti grynujų pinigų išėmimo operaciją būtų buvęs sėkmingas.

Lietuvos bankas dėl objektyvių aplinkybių neturi galimybių patvirtinti arba paneigti banko nurodytų teiginių (pateiktos labiausiai tikėtinos įvykių versijos) dėl pareiškėjos ginčijamų Operacijų įvykdymo aplinkybių: kad Operacijos buvo sėkmingai įvykdytos trečiųjų asmenų be pareiškėjos žinios ir sutikimo – pareiškėjos valinių veiksmų Operacijoms įvykdyti, tik dėl to, kad pareiškėja prieš ginčijamas Operacijas autorizuodama atliekamas mokėjimo operacijas nepridengė ranka renkamo Kortelės PIN kodo, todėl jį galėjo nužiūrėti tretieji asmenys ir vėliau, neteisėtai pasisavinę Kortelę, jį panaudoti Operacijoms įvykdyti. Vis dėlto civilinėje teisėje faktų įrodymo 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 nėra³. Todėl, nesant techninių galimybių kitokiu būdu neteisėtai pasinaudoti pareiškėjos vardu išduota originalia Kortele ir atsižvelgiant į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta pagal Kortelės sutarties sąlygas – panaudojant tik pareiškėjai žinomą Kortelės PIN kodą, labiau tikėtina, kad pareiškėjos Kortelės personalizuotais saugumo duomenimis be pareiškėjos žinios tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad pareiškėja netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir šalių sudarytos Kortelės sutarties sąlygose įtvirtintus Kortelės saugaus naudojimo reikalavimus.

Pareiškėja kreipimesi pažymi, kad savo Kortelės PIN kodo nebuvo niekur užrašiusi, niekam jo atskleidusi, nelaikė PIN kodo užrašyto ir piniginiėje, kuri iš pareiškėjos buvo pavogta kartu su Kortele. Be to, pastebėjusi Kortelės vagystę, pareiškėja nurodo iškart apie tai informavusi banką ir Kortelė buvo užblokuota. Vis dėlto sutiktina su banko atsiliepime nurodytu

³ 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.

argumentu, kad pareiškėjos pareigos, susijusios su jai išduotos mokėjimo priemonės (Kortelės) naudojimu, jos personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, apima ne tik pareigą PIN kodo niekur neužrašyti, jo niekam neatskleisti (pavyzdžiui, nepadiktuoti), bet ir pareigą neleisti jam tapti žinomam tretiesiems asmenims, t. y. vykdant mokėjimo operacijas vedamas PIN kodas turi būti tinkamai uždengtas ranka ar kitais būdais. Manytina, kad kiekvieno mokėjimo kortelės turėtojo elgesys turėtų būti laikomas kaip atitinkantis jam keliamą pareigos elgtis rūpestingai ir apdairiai standartą tik tada, jei mokėjimo kortelės turėtojas laikosi elementarių saugumo reikalavimų, kad mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys būtų apsaugoti. Tokiais veiksmais įprastomis aplinkybėmis turėtų būti laikomi tiek mokėjimo kortelės PIN kodo neužrašymas, jo nelaikymas kartu su pačia mokėjimo priemone, PIN kodo nepadiktavimas tretiesiems asmenims, taip pat ir vedamo PIN kodo uždengimas ranka ar kitais būdais, vykdant mokėjimo operacijas. Iš nustatytų aplinkybių matyti, kad paskutinė pareiškėjos neginčijama (autorizuota) mokėjimo operacija Kortele buvo įvykdyta pareiškėjai įsigyjant viešojo transporto bilietus (t. y. perkant funikulieriaus bilietus). Ši aplinkybė suponuoja išvadą, kad labiau tikėtina, jog pareiškėja būtų šios paskutinės neginčijamos operacijos metu, viešoje vietoje pirkdama bilietus, neužtikrino savo mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo – neprisidengė ranka (ar kitais būdais) vedamo Kortelės PIN kodo, todėl ji galėjo nužiūrėti tretieji asmenys, kurie vėliau pasisavino pareiškėjos Kortelę ir neteisėtai ją panaudojo vykdydami Operacijas. Manytina, kad elgesys, kai atsiskaitant už paslaugas ar prekes viešoje atviroje vietoje vedamas mokėjimo kortelės PIN kodas nėra uždengiamas ranka ar kitais būdais, ne tik neatitinka Mokėjimų įstatyme ir šalių sudarytos Kortelės sutarties sąlygose pareiškėjai, kaip Kortelės turėjai, nustatytų pareigų tinkamo vykdymo, bet šiuo atveju, t. y. nagrinėjamų aplinkybių kontekste, vertintinas kaip labai neatsargus, lėmęs pavogtos mokėjimo priemonės neteisėtą (neautorizuotą) panaudojimą ir Operacijų įvykdymą. Vadinasi, šiuo atveju labiau tikėtina, kad būtų pareiškėja dėl didelio neatsargumo neužtikrino jos vardu išduotos Kortelės PIN kodo konfidencialumo: nesinėmė tų saugumo priemonių, kurių šiuo atveju pagal Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai.

Papildomai pažymėtina, kad, kaip nurodo bankas atsiliepime, atsižvelgiant į tai, kad vykdant Operacijas buvo panaudotas Kortelės lustas ir Kortelei suteiktas PIN kodas, dėl tokių mokėjimo operacijų bankas neturi teisės inicijuoti ir lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrų tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „MasterCard“ nustatyta tvarka.

Todėl, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir konstatavus, kad labiau tikėtina, kad tretieji asmenys įgijo galimybę įvykdyti Operacijas, pareiškėjai dėl didelio neatsargumo praradus (neapsaugojus) banko jai išduotos mokėjimo priemonės (Kortelės) personalizuotus saugos požymius (PIN kodą), nuostolius dėl Operacijų turėtų prisiimti pati pareiškėja. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjai nurašytas Operacijų lėšas (800 Eur) ir už Operacijų įvykdymą banko pritaikytus mokesčius (16 Eur) atmetinas 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 pareiškėjos X. X. 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.