



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. S. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. lapkričio 23 d. Nr. 242-487

Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. S. (toliau – Pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo Pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir AB SEB banko (toliau – Bankas) dėl Banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos Pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

2016 m. liepos 10 d. Pareiškėjas prarado Banko išduotą mokėjimo kortelę (toliau – mokėjimo kortelė). Mokėjimo kortelė, kuri buvo pavogta kartu su pinigine, Nicoje, Prancūzijoje, pasinaudojo nenustatytas asmuo ir išgrynino 2 265,96 Eur.

Pareiškėjas, sužinojęs apie vagystės faktą, kreipėsi į Monako policiją ir informavo Banką dėl mokėjimo kortelės vagystės ir blokavimo.

Paskutinį kartą banko kortele Pareiškėjas naudojosi 2016 m. liepos 10 d. apie 11 val. 20 min Nicos centrinėje traukinių stotyje, bilietų pardavimo terminale Nr. 68 pirkdamas bilietą į Monaką.

Pareiškėjas 2016 m. liepos 15 d., 2016 m. liepos 19 d. ir 2016 m. liepos 20 d. kreipėsi į Banką prašydamas grąžinti nurašytas lėšas, tačiau Bankas atsisakė tai padaryti.

2016 m. liepos 18 d. elektroniniu paštu ir 2016 m. liepos 28 d. raštu Bankas informavo Pareiškėją apie 2016 m. liepos 10 d. Pareiškėjui priklausančia mokėjimo kortele atliktas mokėjimo operacijas ir nurodė, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti Pareiškėjo reikalavimo.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo ir nurodė, kad nesutinka su Banko sprendimu netenkinti jo reikalavimo. Pareiškėjas nurodė, kad Bankas informavo apie Pareiškėjo, kaip „kliento pareigą nesudaryti sąlygų tretiesiems asmenims naudotis kortele ar sužinoti PIN kodą, kortelę laikyti vertingu dokumentu ir saugoti kaip pinigus, čekius ar kitus vertingus dokumentus. Bankas, išduodamas mokėjimo kortelę klientui, suteikia tik klientui žinomą PIN kodą ir, lėšų saugumui užtikrinti, numato būtinybę autorizuoti mokėjimo kortelių naudojimą suvedant tik klientams žinomą PIN kodą. PIN kodas yra slapta informacija, už kurios atskleidimą ir visas operacijas, atliktas naudojantis PIN kodu, atsako klientas. Bankas nežino klientui suteikto PIN kodo.“ Pareiškėjas pažymėjo, kad pinigines lėšas buvo pasisavintos neteisėtai, nes, informacijos apie PIN kodą jis niekam neperdavė, šios informacijos kartu su kortele nebuvo, sąlygų tretiesiems asmenims naudotis kortele ar sužinoti PIN kodą jis nesudarė. Pareiškėjas nurodė, kad dėl kortelės blokavimo į banką kreipėsi nedelsdamas, apie įvykį pranešė policijai, raštu pateikė pretenziją Bankui, kad būtų kompensuotos neteisėtai pasisavintos lėšos. Pareiškėjas tvirtino vykdęs Banko nurodytas pareigas, kortelė buvo pavogta nusikalstamu būdu, todėl neaišku, kaip nusikaltėlis galėjo sužinoti kortelės PIN kodą. Pareiškėjas abejoja, ar lėšos buvo pasisavintos teisingai suvedant kortelės PIN kodą. Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta, bei į tai, kad Bankas grąžino pritaikytus komisinius mokesčius už grynųjų pinigų paėmimą (44 Eur) ir mokėjimo kortelės pagaminimo mokestį (5 Eur), pareiškėjas kelia reikalavimą Bankui grąžinti ir neteisėtai trečiųjų asmenų pasisavintas lėšas – 2 265,95 Eur.

Bankas atsisakė tenkinti Pareiškėjo reikalavimą ir atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad techninis išrašas iš banko sistemos patvirtina, kad mokėjimo kortelė, išduota Pareiškėjo vardu,

nurodytos atsiskaitymo operacijos buvo įvykdytos, panaudojant klientui asmeniškai išduotą lustinę mokėjimo kortelę (mokėjimo kortelę su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame yra įrašyti atpažinimo duomenys) ir įvedant kortelės PIN kodą. Bankas pažymėjo, kad visos 2016 m. liepos 10 d. atsiskaitymo operacijos buvo atliktos iki mokėjimo kortelės blokavimo. Mokėjimo operacijos, kurių metu buvo atsiskaityta lustine kortele naudojant PIN kodą aptarnavimo vietose, kuriose yra įrengtas lustinių kortelių skaitytuvas, yra laikomos tinkamai autorizuotomis. Bankas minėtus teiginius grindžia 2016 m. liepos 10 d. kliento mokėjimo kortele atliktų grynųjų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos lentelės iš banko sistemos duomenimis. Autorizavimo lentelėje pateikta informacija, kad nurodytos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos bankomate, pritaikytame aptarnauti lustines korteles. Bankas pažymi, kad, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo nuostatomis, negali nevykdyti tinkamai autorizuotų operacijų. Bankas papildomai nurodė, kad atliktos operacijos neturėjo jokių požymių, dėl kurių galėjo pasirodyti įtartinos, nes jos buvo atliktos toje valstybėje, kurioje klientas tą pačią dieną vykdė ir kitus atsiskaitymus, jų sumos neviršijo operacijų limito ir jos buvo atliktos suvedant PIN kodą. Bankas atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia tuo, kad ginčijamos operacijos buvo atliktos naudojantis Pareiškėjui išduota mokėjimo kortele ir PIN kodu, todėl operacijos laikomos tinkamai autorizuotomis ir turėjo būti įvykdytos.

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 Pareiškėjo nuostolius, atsiradusius dėl 2016 m. liepos 10 d. Pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele atliktų grynųjų pinigų išėmimo operacijų, kurių Pareiškėjas nurodo neautorizavęs.

Dėl įvykdytų ginčijamų mokėjimo operacijų teisėtumo

Atkreiptinas dėmesys, kad Pareiškėjas, reikalaudamas prarastų lėšų kompensavimo, nurodo, kad piniginės lėšos buvo pasisavintos neteisėtai, informacijos apie PIN kodą niekam neperdavė, šios informacijos kartu su kortele nebuvo, sąlygų tretiesiems asmenims naudotis kortele ar sužinoti PIN kodą jis nesudarė. Pareiškėjas teigė, kad dėl kortelių blokavimo į banką kreipėsi nedelsdamas, apie įvykį pranešė policijai, raštu pateikė pretenziją Bankui, kad būtų kompensuotos neteisėtai pasisavintos lėšos.

Pažymėtina, kad 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. liepos 10 d. atliktų grynųjų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos lentelėje, matyti, kad pirmiau minėtos grynųjų pinigų paėmimo operacijos buvo atliktos bankomate, pritaikytame aptarnauti lustines korteles, 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. liepos 10 d. mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant Pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės lusto duomenis, t. y. panaudojant originalią kortelę ir Pareiškėjui asmeniškai suteiktą mokėjimo kortelės PIN kodą, darytina išvada, kad ginčijamos 2016 m. liepos 10 d. mokėjimo operacijos buvo tinkamai (t. y. laikantis teisės aktų reikalavimų) autorizuotos, o Bankas įrodė, kad 2016 m. liepos 10 d. mokėjimo operacijų autentiškumas buvo tinkamai patvirtintas. Be to, kaip matyti iš Banko kartu su atsiliepiamu pateiktos Mokėjimo kortele 2016 m. liepos 10 d. atliktų grynujų 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 iš nustatytų faktinių aplinkybių, ginčijamoms 2016 m. liepos 10 d. mokėjimo operacijoms įvykdyti sutikimas Pareiškėjo su Banku sutarta forma (įvedant PIN kodą) buvo duotas dar iki mokėjimo kortelės blokavimo (taigi, dar iki Pareiškėjui pranešant Bankui apie Mokėjimo kortelės praradimą), todėl ginčijamų mokėjimo operacijų metu išmokėta 2 265,96 Eur suma¹ buvo rezervuota Pareiškėjo su Mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje.

Atsižvelgiant į tai ir į pirmiau išdėstytas ir įvertintas faktines ginčijamų mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybes, darytina išvada, kad 2016 m. liepos 10 d. atliktas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, t. y. nepažeisdamas Mokėjimų įstatyme įtvirtintų reikalavimų.

Dėl Banko pareigos atlyginti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų Pareiškėjo patirtus nuostolius

Konstatavus, kad ginčijamas mokėjimo operacijas Bankas įvykdė teisėtai, spręstinas Pareiškėjo kreipimesi keliamo reikalavimo atlyginti nuostolius ir mokėjimo kortele 2016 m. liepos 10 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 31 straipsnis. Pagal Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik iki 150 eurų, 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 31 straipsnio 2 dalis įtvirtina pirmiau minėtos taisyklės išimtį – Mokėjimų įstatymo 31 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 26 straipsnyje nustatytų pareigų.

Mokėjimų įstatymo 26 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

¹ Pinigai iškart išmokėti grynujų pinigų išėmimo operacijas inicijavusiam asmeniui, pasinaudojusiam Mokėjimo kortele.

vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėjas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą pripažįsta, kad sudarytoje sutartyje ir Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklėse nurodoma, kad „kliento pareiga yra nesudaryti sąlygų tretiesiems asmenims naudotis kortele ar sužinoti PIN kodą, kortelę laikyti vertingu dokumentu ir saugoti kaip pinigus, čekius ar kitus vertingus dokumentus. Bankas, išduodamas mokėjimo kortelę klientui, suteikia tik klientui žinomą PIN kodą ir, lėšų saugumui užtikrinti, numato būtinybę autorizuoti mokėjimo kortelių naudojimą suvedant tik klientams žinomą PIN kodą. PIN kodas yra slapta informacija, už kurios atskleidimą ir visas operacijas, atliktas naudojantis PIN kodu, atsako klientas. Bankas nežino klientui suteikto PIN kodo.“

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 nėra². Nagrinėjamo ginčo kontekste, vertinant Pareiškėjo Banko atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, atkreiptinas dėmesys į 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 išduotas 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 (26 straipsnis) įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus, t. y. labiau tikėtina, kad būtent Pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neišsaugojo jo vardu išduotos mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių 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 31 straipsnio 2 dalimi, t. y. tokius nuostolius turėtų prisiimti pats Pareiškėjas.

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 M. S. 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

² 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.