



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

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

2018 m. kovo 28 d. Nr. 242-123
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. H. (A. H.) (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi dėl AB Šiaulių banko (toliau – Bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

Bankas 2014 m. lapkričio 6 d. su pareiškėju sudarė Mokėjimo kortelės be kredito limito išdavimo, naudojimo ir sąskaitos tvarkymo sutartį Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – Sutartis). Bankas 2015 m. rugsėjo 9 d. su pareiškėju sudarė Susitarimą Nr. 1 *duomenys neskelbtini* dėl Mokėjimo kortelės be kredito limito išdavimo, naudojimo ir sąskaitos tvarkymo sutarties Nr. *duomenys neskelbtini* pakeitimo (toliau – Susitarimas), minėtos sutarties pagrindu pareiškėjui buvo išduota mokėjimo kortelė „Debit Mastercard“ Nr. *****3001 (toliau – Kortelė).

Lietuvos banke 2018 m. vasario 12 d. gautas pareiškėjo kreipimasis dėl Banko veiksmų – atsisakymo kompensuoti pareiškėjo nuostolius, patirtus galimai tretiesiems asmenims pasinaudojus pareiškėjui priklausančia Kortele. Pareiškėjas kreipimesi nurodė, kad 2017 m. gruodžio 18 d. bei 2017 m. gruodžio 26 d. Vokietijoje iš pareiškėjo banko sąskaitos pasinaudojant pareiškėjo Kortele buvo paimta 1 450 eurų. Pareiškėjas teigia šių mokėjimo operacijų neautorizavęs, todėl prašo rekomenduoti bankui grąžinti iš jo banko sąskaitos nurašytus 1 450 eurų bei 25 eurų komisinį mokestį už grynujų pinigų išėmimą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad, gavęs pareiškėjo pretenziją, atliko tyrimą ir nustatė, kad grynujų pinigų išėmimo iš pareiškėjo banko sąskaitos operacijos buvo atliktos jas patvirtinant PIN kodo slaptažodžiu ir fiziškai naudojant Kortelę (visų pareiškėjo ginčijamų operacijų atvejais). Taip pat Bankas nustatė, kad visos atliktos mokėjimo operacijos Banko sistemoje buvo tinkamai užregistruotos, įrašytos į sąskaitas ir jų nepaveikė jokie techniniai arba kiti trikdžiai. Bankas paaiškino, kad, pagal Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Vadovaujantis Mokėjimo kortelės naudojimosi sąlygų 3.6.1 papunkčiu, mokėjimo operacija, atliekama naudojantis Kortele, yra laikoma autorizuota, jeigu Kortelės naudotojas patvirtina mokėjimo operaciją įvesdamas PIN kodą. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos įvedus PIN kodą ir autorizuotos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos tinkamai, Bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimus kaip nepagrįstus.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir Banko ginčas kilo dėl Banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjo patirtus

nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, atliktų galimai tretiesiems asmenims pasinaudojant pareiškėjo vardu išduota Kortele.

Pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėtoju 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 31 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad minėto straipsnio 1 dalies nuostatos netaikomos ir mokėtoju 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.

Nesutikdamas tenkinti pareiškėjo reikalavimo kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, Bankas turi įrodyti, kad pareiškėjas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdė vienos ar kelių Mokėjimo įstatymo 26 straipsnyje nustatytų pareigų.

Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi šias pareigas: 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 26 straipsnio 2 dalis).

Tarp pareiškėjo ir Banko sudarytos Sutarties 2.2 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimą ir Banko sąskaitos tvarkymą reglamentuoja Banko bendrosios mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės (toliau – Mokėjimų taisyklės), kurios yra neatsiejama Sutarties dalis. Mokėjimo taisyklių 7 punkte reglamentuotos kliento pareigos naudojantis mokėjimo kortele: klientas turi naudotis mokėjimo priemone, laikydamasis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių Mokėjimų taisyklių (7.1.1 papunktis); sužinojęs apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę, neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad jo turimų mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo požymius sužinojo arba jais gali pasinaudoti tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui arba jo nurodytam subjektui, laikydamasis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių Mokėjimų taisyklių (7.1.2 papunktis); klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius (7.2 papunktis). Pagal Mokėjimų įstatymo 24 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. Mokėjimo kortelės naudojimosi sąlygų 3.6.1 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo operacija, atliekama naudojantis kortele, yra laikoma autorizuota, jeigu kortelės naudotojas patvirtina mokėjimo operaciją įvesdamas PIN kodą.

Išanalizavus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus, darytina išvada, kad pareiškėjo ginčijamos operacijos buvo atliktos būtent naudojantis Kortele ir patvirtintos Kortelei taikomu tik pareiškėjui žinomu PIN kodo slaptažodžiu, t. y. ginčijamų operacijų metu Kortelės naudotojo autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta tinkamai. Jeigu tretieji asmenys įgijo galimybę pasinaudoti kortele ir atlikti mokėjimo operacijas, tai įvyko todėl, kad pareiškėjas neišsaugojo Kortelės personalizuoto mokėjimo priemonės saugumo požymio – PIN kodo konfidencialumo, arba Kortelę perdavė tretiesiems asmenims. Taigi, pareiškėjas, gavęs mokėjimo priemonę, neįvykdė Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 2 dalyje reglamentuojamos pareigos imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai. Be to, pareiškėjas nedelsdamas neinformavo Banko apie Kortelės praradimą, vagystę arba neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, kaip to reikalaujama Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 papunktyje. Nustatytų pareigų nesilaikymo pasekmės reglamentuotos

Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalyje, kur, be kita ko, nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei mokėtojas juos patyrė dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 26 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiu atveju Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies nuostatos netaikomos, t. y. bankui nekyla pareiga atlyginti mokėtojo patirtų nuostolių, atsiradusių dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, 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.

Bankas su pareiškėju sudarytoje Sutartyje nurodė, kokių priemonių pareiškėjas privalo imtis, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai, šiuo atveju kortelių tapatybės patvirtinimo priemonės. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas nesiėmė privalomų veiksmų, įtvirtintų su Banku sudarytoje Sutartyje, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai, t. y. neįvykdė Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytų pareigų. Remiantis pirmiau minėtų teisės aktų nuostatomis, Bankui neatsiranda pareiga atlyginti patirtų nuostolių, atsiradusių dėl pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjo Bankui keliamas reikalavimas kompensuoti pareiškėjo patirtus nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, atliktų tretiesiems asmenims pasinaudojant pareiškėjo vardu išduota Kortele, atmestinas 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 pareiškėjo A. H. 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