



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. B. IR AB „CITADELE“ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. rugpjūčio 10 d. Nr. 242-332

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi dėl AB „Citadele“ banko (toliau – Bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktą medžiagą, n u s t a t y t a:

Lietuvos banke gautas pareiškėjos kreipimasis dėl Banko veiksmų – atsisakymo kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius, patirtus galimai tretiesiems asmenims pasinaudojus pareiškėjai priklausančia Banko kortele – debetine mokėjimo kortele „MasterCard“ Nr. 636392****9865 (toliau – Kortelė). Pareiškėja kreipimesi nurodė, kad jai priklausančia Kortele 2016 m. kovo 5 d. buvo atliktos piniginių lėšų iš pareiškėjos banko sąskaitos išgryninimo operacijos bankomate, dėl to ji patyrė 560 Eur nuostolį. Pareiškėja teigė pati piniginių lėšų išgryninimo operacijų iš bankomato neatlikusi, tai tretieji asmenys pavogė iš jos rankinės piniginę su Kortele iš jos banko sąskaitos pagrobė pinigus. Pareiškėja tvirtino, kad su Banku dėl Kortelės blokavimo mėgino susisiekti nuo 9.30 val. iki 10.30 val., tačiau Bankas į telefono skambučius neatsakė, dėl to Kortelė nebuvo laiku užblokuota ir pinigai iš pareiškėjos banko sąskaitos pavogti. Dėl vagystės pareiškėja kreipėsi į Kauno apylinkės prokuratūrą.

Pareiškėja kelia reikalavimą Banko veiksmus pripažinti neteisėtais ir kompensuoti 560 Eur patirtus nuostolius.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepiamą dėl pareiškėjos kreipimosi ir ginčijamų (pareiškėjos neautorizuotų) mokėjimo operacijų, atliktų 2016 m. kovo 5 d., kai tretieji asmenys pasinaudojo pareiškėjos vardu išduota Kortele.

Bankas pateikė informaciją, susijusią su Banko žinomomis faktinėmis aplinkybėmis, ir šias aplinkybes pagrindžiančius dokumentus ir nurodė, kad 2015 m. kovo 10 d. Bankas su pareiškėja sudarė „MasterCard“ debeto mokėjimo kortelės sutartį Nr. *duomenys neskelbtini* (toliau – Sutartis). Sutartis buvo susieta su pareiškėjos vardu atidaryta banko sąskaita Nr. LT*****2709. Pagal Banko pateiktą informaciją, piniginės lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo išgrynintos pasinaudojant bankomatu 2015 m. kovo 5 d. 10.49 val. (400 Eur) ir 10.50 val. (160 Eur). Bankas taip pat informavo, kad pirmasis pareiškėjos skambutis į Banką buvo užfiksuotas 11.07 val., t. y. tada, kai lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos jau buvo išgrynintos. Bankas pažymėjo, kad piniginių lėšų išgryninimo operacijos bankomate buvo atliktos suvedus Kortelės PIN kodą, o PIN kodas visus kartus buvo suvestas teisingai. Atsižvelgdamas į tai ir vadovaudamasis Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklėmis (toliau – Taisyklės), kurios yra neatskiriama Sutarties dalis ir kuriose nustatyta, kad „jei kortelės turėtojas pats tiesiogiai ar netiesiogiai atskleidė PIN kodą arba sudarė sąlygas jį sužinoti tretiesiems asmenims, visa atsakomybė už operacijas, atliktas naudojant PIN kodą, prisiima Kortelės turėtojas“, Bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

Atsižvelgiant į ginčo šalių išdėstytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 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.

Pareiškėjos ir Banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjo patirtus nuostolius, atsiradusius dėl pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų, atliktų galimai tretiesiems asmenims pasinaudojant pareiškėjos vardu išduota Kortele.

Pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo (2015 m. sausio 1 d. redakcija) 30 straipsnio 1 dalies nuostatas, mokėtoji 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 mokėtoji 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.

Atsižvelgiant į tai, Bankas, nesutikdamas tenkinti pareiškėjos reikalavimo kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl pavogtos mokėjimo priemonės ir šios priemonės panaudojimo, t. y. dėl pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradusių nuostolių, turi įrodyti, kad pareiškėja juos patyrė veikdama nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdė vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 25 straipsnyje nustatytų pareigų.

Mokėjimų įstatymo 25 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 25 straipsnio 2 dalis).

Svarbu tai, kad pareiškėjos su Banku sudarytos Sutarties 1.1 papunktyje nustatyta, kad klientas įsipareigoja naudotis Kortele Sutartyje nustatytais sąlygomis. Taisyklių, kurios yra neatskiriama Sutarties dalis, 6.5 papunktyje nustatyta, kad Kortelę gali turėti ir tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik Kortelės turėtoji. Kortelės turėtojas privalo saugoti tiek Kortelę, tiek PIN kodą (atskirai saugoti PIN kodą nuo pačios mokėjimo kortelės, ant mokėjimo kortelės ar ant kartu su ja laikomų daiktų nerašyti PIN kodo, įsiminus PIN kodą nedelsiant sunaikinti PIN kodo voką ir pan.). Naudotojas jokiais atvejais neturi teisės atskleisti tretiesiems asmenims tapatybės patvirtinimo priemonių ar kitaip leisti su minėtomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis susipažinti tretiesiems asmenims, įskaitant banko darbuotojus. Naudotojas, gavęs mokėjimo kortelę, privalo iš karto imtis visų veiksmų, kad apsaugotų gautos mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo požymius. Taisyklėse taip pat nustatyta, kad jei Kortelės turėtojas pats tiesiogiai ar netiesiogiai atskleidė PIN kodą arba sudarė sąlygas jį sužinoti tretiesiems asmenims, visą atsakomybę už operacijas, atliktas naudojant PIN kodą, prisiima Kortelės turėtojas.

Pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas turi naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o pagal Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 2 dalies nuostatas – mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai. Iš šalių pateiktų įrodymų ir rašytinių paaiškinimų darytina išvada, kad pareiškėja nesilaikė Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 1

ir 2 dalyse mokėjimo priemonės naudotojui nustatytų pareigų. Išanalizavus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus, darytina išvada, kad pareiškėjos ginčijamos operacijos buvo patvirtintos ir atliktos būtent Kortele ir šiai Kortelei taikomu PIN kodu, kuris turi būti žinomas tik pareiškėjai. Kortelės naudotojo autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta tinkamai visus kartus. Pagal Banko pateiktą informaciją, pareiškėjos skambutis į Banką buvo užfiksuotas tik po to, kai piniginės lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo išgrynintos. Pareiškėja Lietuvos bankui 2016 m. liepos 26 d. pateikė liudytojos V. J. parodymus, kad pareiškėja Bankui mėgino skambinti nuo 9.30 val., o susisiekė tik apie 10.30 val. Tačiau, Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjos skambutis Banke buvo užregistruotas tik 11.07 val. Jokių kitų objektyvių duomenų (pvz., telefono skambučių išklotinės), galinčių įrodyti, kad pareiškėja mėgino susisiekti su Banku ir susisiekė anksčiau, nei Banke buvo užfiksuotas pirmasis pareiškėjos skambutis, Lietuvos bankui nebuvo pateikta. Pažymėtina, kad nagrinėjant ginčą ginčiui reikšmingos aplinkybės nustatomos vertinant pateiktą įrodymų apie ginčo aplinkybes visumą. Ar tam tikros aplinkybės, susijusios su ginčo dalyku, egzistavo arba neegzistavo, Lietuvos bankas sprendžia ištyręs ir įvertinęs ginčo medžiagoje esančius įrodymus. Pareiškėjos pateiktas įrodymas – liudytojos paaiškinimas apie pareiškėjos pastangas susisiekti su Banku, prieštarauja kitiems ginčo medžiagoje esantiems įrodymams apie pareiškėjos kreipimosi į Banką laiką, o kitų duomenų, kurie objektyviai patvirtintų liudytojos parodymus, Lietuvos bankui nebuvo pateikta.

Iš šalių pateiktų įrodymų spėjama, kad Kortelės duomenys buvo pateikti tinkami ir PIN slaptažodis buvo pateiktas teisingas. PIN slaptažodis yra vienas iš Kortelės, kaip mokėjimo priemonės, personalizuotų saugumo požymių, o pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, vadovaudamasi Mokėjimų įstatymo 25 straipsniu, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugotas šis personalizuotas mokėjimo priemonės saugumo požymis.

Jei tretieji asmenys įgijo galimybę pasinaudoti Kortele ir atlikti mokėjimo operacijas, tai įvyko todėl, kad pareiškėja neišsaugojo Kortelės personalizuoto mokėjimo priemonės saugumo požymio PIN konfidencialumo, o tai laikytina dideliu pareiškėjos neatsargumu.

Šios pareigos nesilaikymo pasekmės reglamentuojamos Mokėjimų įstatymo 30 straipsnio 2 dalyje, kuri, be kita ko, nustato, 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 25 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiu atveju Mokėjimų įstatymo 30 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.

Su pareiškėja sudarytoje sutartyje, kurios neatskiriama dalis yra Taisyklės, Bankas nurodė, kokių priemonių pareiškėja privalo imtis, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai, šiuo atveju kortelių tapatybės patvirtinimo priemonės. Pareiškėja nesiėmė privalomų imtis veiksmų, įtvirtintų su Banku sudarytoje Kortelės sutartyje, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai, t. y. neįvykdė Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 1 ir 2 dalyse nustatytų pareigų. Remiantis pirmiau minėtų teisės aktų nuostatomis, šiuo atveju Bankui neatsiranda pareiga atlyginti mokėtojo patirtus nuostolius, atsiradusius dėl pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų.

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

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 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 V. B. 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

Renata Babkauskaitė