



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. M. B. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. sausio 22 d. Nr. 242-31
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. M. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. rugpjūčio 23 d. 20.31 val. pareiškėjas telefonu susisiekė su UAB „Worldline Lietuva“ autorizavimo centru, su kuriuo bendradarbiauja bankas, ir pranešė apie kelionės Meksikoje metu pavogtą mokėjimo kortelę Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mokėjimo kortelė), išleistą banko. 2019 m. rugpjūčio 23 d. 20.45 val. pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota.

2019 m. rugpjūčio 23 d. 23.23 val. pareiškėjas išsiuntė laišką interneto banke, jame pateikė paaiškinimus bankui dėl padėties, susijusios su pavogta mokėjimo kortele ir pastebėtomis atliktomis įtartinomis mokėjimo operacijomis, ir paprašė jas atšaukti.

2019 m. rugpjūčio 24 d. pareiškėjas telefonu bendravo su banko darbuotojais dėl susiklosčiusios padėties ir jam buvo rekomenduota užpildyti specialios formos prašymą interneto banke „prašymas išnagrinėti įtartinas operacijas atliktas mokėjimo kortele“.

2019 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjui buvo atsakyta į jo pirmąjį laišką interneto banke, kuris buvo pateiktas 2019 m. rugpjūčio 23 d. 23.23 val. Banko darbuotoja taip pat informavo, kad jo prašymas perduotas atsakingam skyriui.

2019 m. rugpjūčio 28 d. pareiškėjas per interneto banką užpildė 17 skirtingų prašymų išnagrinėti mokėjimo kortele atliktas ginčytinas mokėjimo operacijas, kurių bendra suma sudaro 4933,50 Eur¹.

2019 m. rugpjūčio 28 d. bankas informavo pareiškėją, kad, išnagrinėjęs padėtį ir visas ginčijamas mokėjimo operacijas, atliktas mokėjimo kortele, nustatė, kad jos buvo patvirtintos PIN kodu, kuris turėjo būti saugomas ir žinomas tik pareiškėjui. Atsižvelgdamas į tai, bankas nusprendė neatlyginti pareiškėjui su ginčytinomis mokėjimo operacijomis susijusių nuostolių.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu neatlyginti su ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusių jo nuostolių. Kreipimesi Lietuvos bankui pareiškėjas nurodo, kad nėra įmanoma, kad asmuo, pavogęs jo mokėjimo kortelę, ginčytinoms mokėjimo operacijoms atlikti būtų naudojęs šios mokėjimo kortelės PIN kodą, nes jis buvo žinomas tik pareiškėjui, o pareiškėjas mokėjimo kortelės PIN kodo nėra niekam atskleidęs, nėra kur nors jo užrašęs ar leidęs tapti žinomu koku nors kitu būdu. Pareiškėjo teigimu, kadangi jokios saugumo priemonės neveikė atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, asmeniui, pasisavinusiam pareiškėjo bekontaktę mokėjimo kortelę, buvo įmanoma ja atsiskaityti ir išgryninti iš su šia mokėjimo kortele susietos sąskaitos šimtus eurų, atliekant vieną mokėjimo operaciją po kitos. Pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti su ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusius nuostolius, kurių bendra suma yra 4 933,50 Eur.

Bankas teigia, kad nėra pagrindo keisti priimto sprendimo ir tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos jas patvirtinant PIN kodu, kuris turėjo būti žinomas tik pareiškėjui. Aplinkybę, kad ginčytinos mokėjimo operacijos buvo atliktos jas aptvirtinant tik pareiškėjui žinomu PIN kodu,

¹ Pareiškėjas nurodo, kad pavogta mokėjimo kortele buvo atlikta daugiau nei 17 mokėjimo operacijų, tačiau jis ginčijo tik tas mokėjimo operacijas, kurių metu atsiskaityta ar išgrynintos didžiausios sumos pinigų.

patvirtina mokėjimo kortelių autorizacijos sistemos (RTPS) išrašas. Vadovaudamasis minėtame išrašė nurodyta informacija, bankas teigia, kad atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas buvo nuskaitytas mokėjimo kortelės lustas ir operacijos buvo patvirtintos mokėjimo kortelės PIN kodu. Atsižvelgdamas į pareiškėjo kreipimesi nurodytus teiginius, bankas pažymi, kad nė viena pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija nebuvo atlikta bekontakčio atsiskaitymo būdu, visos mokėjimo operacijos 2019 m. rugpjūčio 23 d. buvo patvirtintos tik pareiškėjui žinomu ir galiojančiu PIN kodu. Banko nuomone, nei teisės aktuose, nei šalių sudarytoje banko sąskaitos ir jos valdymo sutartyje nėra nustatytos banko atsakomybės už tinkamai autorizuotas ir įvykdytas mokėjimo operacijas, atliktas iki pareiškėjo pranešimo apie pavogtą mokėjimo kortelę.

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 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 prašyme nagrinėti vartojimo ginčą ir atsiliepime į jį dėstomomis aplinkybėmis, ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti su ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusius pareiškėjo nuostolius. Pareiškėjas teigia, kad ginčijamos mokėjimo operacijos negalėjo būti atliktos, suvedant šios mokėjimo priemonės PIN kodą, nes jis buvo žinomas tik pareiškėjui, o pareiškėjas mokėjimo kortelės PIN kodo nėra niekam atskleidęs, nėra kur nors jo užrašęs ar leidęs tapti žinomu koku nors kitu būdu. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjo teiginiais ir keliamu reikalavimu, nurodo, kad visos ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos nuskaitant mokėjimo kortelės lustą ir patvirtintos mokėjimo kortelės PIN kodu.

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, grynujų pinigų išėmimo, įnešimo ir pervedimo operacijos yra mokėjimo operacijos. 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. 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.

Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta pirmiau, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynujų pinigų išmokėjimo iš bankomato ir atsiskaitymo mokėjimo kortele operacijos buvo atliktos tinkamai bei autorizuotos šalių sutarta forma ir tvarka, našta tenka bankui.

Šalių sudarytos banko sąskaitos ir jos valdymo sutarties neatskiriama dalimi esančių Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunktyje nurodyta, kad „Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. <...> Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemones ir / ar kitais Bankui priimtinais būdais / priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės prigludimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“

Bankas savo sprendimą neatlyginti pareiškėjo nuostolių grindžia mokėjimo kortelių autorizacijos sistemos (RTPS) išrašo duomenimis. Kartu su atsiliepimu banko pateiktame minėtame išraše yra matomi užregistruoti visi pareiškėjo mokėjimo kortele 2019 m. rugpjūčio 23 d. atlikti veiksmai (mokėjimo operacijos). Iš dokumento matyti, kad pareiškėjo mokėjimo kortele 2019 m. rugpjūčio 23 d. buvo atliktos 29 mokėjimo operacijos, kurių metu įvairiomis sumomis atsiskaityta už prekes ir paslaugas bei išgryninti pinigai. Visos (septyniolika) pareiškėjo ginčijamos tos dienos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos mokėjimo kortelės PIN kodu ir atliktos nuskaitant mokėjimo kortelės lustą. Nustačius minėtą aplinkybę, darytina išvada, kad bankas įrodė, kad pareiškėjo ginčijamos 2019 m. rugpjūčio 23 d. mokėjimo operacijos buvo autorizuotos šalių sutarta forma ir tvarka.

Dėl pareiškėjo, kaip mokėtojo, pareigų, susijusių su mokėjimo kortelės naudojimu.

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 nesažiningai 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.

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).

Šalių susitarimo dalimi esančių Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.5 papunktyje taip pat nurodyta, kad „Klientas ir bet kuris kitas Kortelės turėtojas papildomai prie kitų sutartyje dėl kortelės suteikimo numatytų įsipareigojimų taip pat privalo: <...> PIN kodą laikyti paslapyje (įsiminti PIN kodą, o voką su PIN kodu sunaikinti), nerašyti PIN kodo ant kortelės, popieriuje, ant kartu su kortele laikomų daiktų ar laikyti PIN kodą kitokiame pavidale; - vykdyti operacijas su kortele ir su ja susietoje Mokėjimo sąskaitoje pagal teisės aktų reikalavimus; - atsiradus pavojams, kad pinigai nuo su kortele susietos Mokėjimo sąskaitos bus nurašyti be Kliento žinios, informuoti Banką; - nedelsiant informuoti Sąlygose nustatyta tvarka apie kortelės praradimą tel. 1608, +370 5 239 3444, pranešimai apie nurodytų telefonų pasikeitimus yra skelbiami viešai Banko interneto tinklalapyje www.luminor.lt.“

Nagrinėjamų aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjo 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. Svarbu paminėti ir tai, kad, kaip nurodo bankas atsiliepime, nė viena pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija nebuvo atlikta bekontaktio atsiskaitymo būdu, visos mokėjimo operacijos 2019 m. rugpjūčio 23 d. buvo patvirtintos tik pareiškėjui žinomu ir galiojančiu PIN kodu.

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. Todėl, 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 (t. y. pagal šalių sudarytos sutarties sąlygas), labiau tikėtina, kad pareiškėjo mokėjimo kortelės personalizuotais saugumo duomenimis be pareiškėjo žinios tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti dėl to, kad pareiškėjas netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (34 straipsnis) ir šalių sudarytos sutarties sąlygose

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.

įtvirtintus kortelės saugaus naudojimo reikalavimus, t. y. labiau tikėtina, kad būtent pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neužtikrino jo vardu išduotos mokėjimo kortelės PIN kodo konfidencialumo: nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai.

Konstatavus pirmiau minėtą aplinkybę ir atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo ginčijamos 2019 m. rugpjūčio 23 d. mokėjimo operacijos buvo autorizuotos šalių sutarta forma ir tvarka, nuostolius dėl šių mokėjimo operacijų turėtų prisiimti pats pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas rekomenduoti bankui atlyginti su ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusius nuostolius, kurių bendra suma yra 4 933,50 Eur, 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 M. M. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius