



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. B. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. sausio 30 d. Nr. 242-45
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. vasario 9 d. tarp pareiškėjos ir banko buvo sudaryta Mokėjimo kortelės be kredito limito išdavimo, naudojimo ir sąskaitos tvarkymo sutartis Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota debeto mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) su tik pareiškėjai žinomu PIN kodu.

Remiantis Lietuvos bankui pateiktais paaiškinimais ir įrodymais, nustatyta, kad 2018 m. lapkričio 7 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad 2018 m. balandžio 18 d. su mokėjimo kortele banko „Swedbank“, AB, tinklo bankomate, esančiame (*duomenys neskelbiami*), (toliau – bankomatas) atlikta grynųjų pinigų paėmimo operacija ir iš pareiškėjos atsiskaitomosios sąskaitos nurašyta 1 000 Eur. Kreipimesi į banką pareiškėja teigia neatlikusi ir nieko neįgaliojo atlikti grynųjų pinigų paėmimo operacijos, todėl reikalavo gražinti nurašytas lėšas. Bankas, atlikęs vidaus tyrimą, nustatė, kad grynųjų pinigų paėmimo operacija buvo atlikta ją patvirtinant pareiškėjai išduotu PIN kodu ir fiziškai naudojant mokėjimo kortelę, todėl raštu pareiškėją informavo, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti jos reikalavimo, nes ginčijamos mokėjimo operacijos buvo tinkamai patvirtintos. Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė nesutinkanti su banko priimtu sprendimu. Pareiškėja teigia, kad 2018 m. balandžio 18 d. ją apgavo sukčiai, todėl tik atsitokėjusi suprato, kad iš bankomato, naudojant jos mokėjimo kortelę ir PIN kodą, buvo paimti 1 000 Eur. Pareiškėja taip pat nurodo, kad iš karto po įvykio kreipėsi į policiją, atvykę policijos pareigūnai apklausė pareiškėją ir pradėjo ikiteisminio tyrimo dėl galimo sukčiavimo veiksmus. Pareiškėjos teigimu, kadangi pinigai buvo apdrausti, ji pateikė bankui prašymą gražinti prarastus pinigus, tačiau iš banko gavo neigiamą atsakymą: bankas, pareiškėjos manymu, nepagrįstai nesutiko gražinti sukčių pasisavintų lėšų. Dėl šios priežasties pareiškėja prašo Lietuvos banko rekomenduoti bankui atlyginti jos patirtą žalą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad 2018 m. gruodžio 10 d. pareiškėja savo kreipimesi nurodė pati perdavusi mokėjimo kortelę ir jos PIN kodą tretiesiems asmenims ir dėl to patyrusi 1 000 Eur nuostolį. Anot banko, ginčijama pinigų operacija bankomate buvo atlikta naudojantis pareiškėjai išduota mokėjimo kortele ir operaciją patvirtinant pareiškėjai išduotu PIN kodu. Banko manymu, pareiškėja, veikdama neatsargiai, neįvykdė Bendrųjų mokėjimo kortelės naudojimo sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos) 2.3.2 ir 2.3.4 papunkčiuose ir Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Mokėjimo taisyklės) 7.1 ir 7.2 papunkčiuose nurodytų sąlygų bei Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme nurodytų pareigų, dėl to mokėjimo kortelės personalizuoti saugumo požymiai galėjo tapti žinomi tretiesiems asmenims.

Atsižvelgdamas į teisės aktų nuostatas ir teismų praktiką, bankas mano, kad pareiškėja suprato ir turėjo suprasti, kad jai banko suteiktas slaptas ir tik jai žinomas mokėjimo kortelės PIN kodas, kuri naudodama pareiškėja gali prisijungti prie savo sąskaitos, apsaugo jos lėšas. Banko teigimu, pareiškėjos veiksmai (tiek mokėjimo kortelės, tiek PIN kodo perdavimas tretiesiems asmenims) pažeidė sutarties sąlygas ir atsiskaitomųjų sąskaitų apsaugą bei sudarė galimybę tretiesiems asmenims pasinaudoti sąskaitose esančiais pinigais. Dėl šios priežasties, banko nuomone, personalizuotų prisijungimo prie sąskaitos duomenų atskleidimas tretiesiems asmenims rodo ne tik pareiškėjos neteisėtus ir pažeidžiančius sutarties sąlygas veiksmus, bet ir neprotingą, išskirtinai nerūpestingą elgesį, kuris laikytinas dideliu neatsargumu ir lėmė trečiųjų asmenų nusikalstamus veiksmus. Atsižvelgiant į tai, visi dėl mokėjimo operacijos atsiradę nuostoliai tenka išimtinai pačiai pareiškėjai.

Banko teigimu, pareiškėja pretenzijoje nurodė ir tai, kad lėšos yra apdraustos. Patikrinęs pareiškėjos pateiktą informaciją, bankas nustatė, kad pareiškėjai anksčiau išduotai mokėjimo kortelei galiojo paslauga „Saugumo programa“, kurią pareiškėja buvo užsisakiusi nuo 2017 m. sausio 17 d., tačiau mokėjimo kortelė, su kuria buvo atlikta ginčijama 1 000 Eur operacija, pareiškėjai buvo išduota 2017 m. vasario 9 d., kai buvo sustabdytas ankstesnės mokėjimo kortelės galiojimas, todėl automatiškai buvo perkeltas ir paslaugos „Saugumo programa“ galiojimas. Banko teigimu, klientui užsisakius paslaugą „Saugumo programa“, bankas per 1 darbo dieną po kliento pretenzijos atlygina klientui prarastą lėšų sumą iki 3 000 Eur, jeigu tretieji asmenys kortele pasinaudoja neteisėtai. Banko nuomone, „Saugumo programa“ negalioja tuo atveju, jei paaiškėja, kad klientas nesilaikė Bendrosiose bei Mokėjimų taisyklių sąlygose įtvirtintų pareigų ir pažeidė sudarytus sutartinius įsipareigojimus su banku.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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, 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.

Atsižvelgiant į pareiškėjos ir banko pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, darytina išvada, kad tarp pareiškėjos ir banko ginčas yra kilęs dėl banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl mokėjimo operacijų, atliktų galimai tretiesiems asmenims pasinaudojus pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele.

Dėl banko pareigos atlyginti dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjos patirtus nuostolius

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Mokėjimų įstatymas (redakcija, galiojusi nuo 2017 m. vasario 1 d. iki 2018 m. birželio 15 d.). Mokėjimų įstatymo 26 straipsnio 1 dalyje įtvirtintos mokėjimo paslaugų vartotojo pareigos: „naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas (žr. 1 punktą), o sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba nurodytam subjektui (žr. 2 punktą).“ Pagal minėto straipsnio 2 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai.

Mokėjimų įstatymo 27 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintos mokėjimo paslaugų teikėjo, išduodančio mokėjimo priemonę, pareigos: užtikrinti, kad be mokėjimo priemonės vartotojo,

turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, tos priemonės personalizuotais saugumo požymiais negalėtų naudotis kiti asmenys; nesiųsti neužsakytos mokėjimo priemonės, išskyrus atvejus, kai mokėjimo paslaugų vartotojui anksčiau išduota mokėjimo priemonė turi būti pakeista; užtikrinti, kad visada būtų prieinamos tinkamos priemonės, kuriomis naudodamasis mokėjimo paslaugų vartotojas galėtų pateikti šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nurodytą pranešimą ar pareikalauti, kad mokėjimo priemonės blokavimas būtų panaikintas, kai nebelieka blokavimo priežasčių; užkirsti kelią naudotis mokėjimo priemone, kai mokėjimo paslaugų vartotojas pateikė pranešimą šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatyta tvarka.

Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalyje yra reglamentuota, kad mokėtojui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jeigu mokėtojas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių. Tačiau to paties straipsnio 3 dalyje yra įtvirtinta, kad mokėtojui tenka visi (neapsiribojant šio straipsnio 1 ir 2 dalyse nurodytomis sumomis) dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu mokėtojas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 26 straipsnyje nustatytų pareigų.

Bendrujų sąlygų 2.3.1 papunktyje yra nustatyta, kad tam, jog „išvengtų nuostolių, Kortelės naudotojas turi įsiminti ir laikyti paslapyje PIN kodą – nerašyti PIN kodo ant Kortelės ir (ar) ant kitų daiktų, neįvesti į mobilųjį telefoną, esant poreikiui PIN kodą pasikeisti bankomate, o voką su PIN kodu sunaikinti.“ Tų pačių sąlygų 2.3.2 papunktyje nustatyta, kad „Kortelės naudotojas turi saugoti Kortelę ir užtikrinti, kad Kortelė nepatektų tretiesiems asmenims.“ Bendrujų sąlygų 2.3.4 papunktyje taip pat įtvirtinta, kad „Kortelės naudotojas turi neduoti savo Kortelės, nesakyti PIN kodo bei Saugaus atsiskaitymo internetu programos slaptažodžių tretiesiems asmenims ar kitaip neleisti ir nesudaryti sąlygų jiems naudotis Kortele ar sužinoti PIN kodo bei Saugaus atsiskaitymo internetu programos slaptažodžių.“ Mokėjimo taisyklių 7.2 papunktyje taip pat nustatyta, kad „Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę ar Elektroninių kanalų naudojimosi identifikavimo priemonės privalo imtis veiksmų, nurodytų atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugų teikimo sąlygose ar šiose Mokėjimų taisyklėse, kad apsaugotų Mokėjimo priemonės ar Elektroninių kanalų personalizuotus saugumo požymius (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemonės bei registruojant Mokėjimo kortelę Saugaus atsiskaitymo internetu programoje susikurtą slaptažodį).“

Vertinant ginčo šalių nurodytas aplinkybės dėl Mokėjimų įstatymo 26 straipsnyje ir Taisyklėse įtvirtintų pareiškėjos pareigų vykdymo tinkamumo, pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo kontekste reikšminga aplinkybė laikytina tai, kad abi šalys nurodo, jog ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti buvo panaudota pareiškėjai išduota mokėjimo kortelė ir tik pareiškėjai žinomas mokėjimo kortelės PIN kodas (dėl to tarp šalių ginčo nėra). Nei pareiškėjai, nei bankui nepateikus duomenų, kad yra galimybė, jog lėšos buvo pasisavintos kitu, nei banko nurodytu, būdu, t. y. išgryninant pinigų bankomate, ir atsižvelgiant į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta tinkamai, panaudojant pareiškėjai išduotą mokėjimo kortelę ir PIN kodą, manytina, kad tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti pareiškėjos autentiškumo patvirtinimo procedūra tik dėl to, kad pareiškėja pati perdavė mokėjimo kortelę ir atskleidė PIN kodą tretiesiems asmenims, todėl netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (26 straipsnis), Bendrosiose sąlygose ir Mokėjimų taisyklėse įtvirtintus mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus.

Įvertinus aplinkybę, kad ginčijamoms operacijoms atlikti buvo panaudotas tik pareiškėjai žinomas mokėjimo kortelės PIN kodas, konstatuotina, kad pareiškėjos požiūris į mokėjimo kortelės PIN kodo naudojimą buvo pernelyg neapdairus ir neatsargus. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad būtent pareiškėja dėl didelio neatsargumo neišsaugojo jos vardu išduotos mokėjimo kortelės ir jos PIN kodo konfidencialumo – nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal Bendrąsias sąlygas ir Mokėjimo taisykles privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (tapatybės patvirtinimo priemonės). Konstatavus pareiškėjos didelį neatsargumą, klausimas dėl atsakomybės už ginčijamų mokėjimo operacijų metu atsiradusių pareiškėjos nuostolių atlyginimą turėtų būti sprendžiamas,

vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalimi. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad nors pareiškėja informavo banką apie mokėjimo kortelės praradimą tik po, kai tretieji asmenys pasinaudojo mokėjimo kortele ir pasisavino pareiškėjos lėšas, ji pati turi prisiimti dėl ginčijamos mokėjimo operacijos patirtus nuostolius, nes neapsaugojo mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo požymių.

Dėl banko pareigos grąžinti pasisavintas pareiškėjos lėšas, nes turėjo būti teikiama paslauga „Saugumo programa“

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką taip pat nurodo, kad jos atsiskaitomoje sąskaitoje esančios lėšos buvo apdraustos, todėl bankas privalo grąžinti jas pareiškėjai. Nesutikdamas su pareiškėjos argumentais, bankas paaiškino, kad pareiškėja buvo užsisakiusi paslaugą „Saugumo programa“, kurios pagrindu bankas per 1 (vieną) darbo dieną po pareiškėjos pretenzijos pateikimo atlygina pareiškėjai prarastą lėšų sumą iki 3 000 Eur, jeigu tretieji asmenys kortele pasinaudoja neteisėtai. Banko teigimu, paslauga „Saugumo programa“ negalioja tuo atveju, jei paaiškėja, kad pareiškėja nesilaikė jai nustatytų pareigų ir pažeidė sutartinius įsipareigojimus.

Mokėjimo kortelės Saugumo programos taikymo sąlygų (toliau – Saugumo programos sąlygos) 1.1 papunktyje yra įtvirtinta, kad „saugumo programa – tai Kliento nuostolių atlyginimas, jei Klientas prarastą Kortelę, ar Kortelė iš jo būtų pavogta ir/ar neteisėtai panaudota, taip pat žalos atlyginimas Kortelės turėtojui pagal „Saugumo programos draudimo taisykles.“ Saugumo programos sąlygų 1.4.1 papunktyje yra nustatyta, kad „bankas atlygina kredito limitu (jei kredito limitas pagal banko sąskaitos / kortelės naudojimo sutartį suteiktas) palūkanas ir prarastą lėšų sumą iki 3 000 Eur, jeigu tretieji asmenys Kortele pasinaudoja neteisėtai. Bankas atlygina Klientui iš Kortelės sąskaitos neteisėtai nurašytas lėšas per 1 (vieną) darbo dieną.“ Be to, Saugumo programos sąlygų 2.5 papunktyje yra numatyta, jog tais atvejais, „jeigu Bankas, atlikęs tyrimą, nustato, kad Klientas mokėjimo operaciją atliko nesąžiningai arba *nesilaikė Šiaulių banko paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių, Šiaulių banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių, Bendrųjų kortelės naudojimo sąlygų, Klientas privalo grąžinti Bankui neteisėtai gautas lėšas (Banko atlygintą nuostolį), o Bankas turi teisę vienašališkai tokią sumą nurašyti iš bet kurios Kliento sąskaitos Banke, vadovaudamasis Šiaulių banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklėmis.*“

Sistemiškai aiškinant pirmiau išdėstytas Saugumo programos sąlygas, pažymėtina, kad pareiškėja, pasirinkdama paslaugą „Saugumo programa“, įsipareigojo laikytis visų Bendrosiose sąlygose ir Mokėjimo taisyklėse nustatytų pareigų, ir tik tada, kai pareiškėja laikysis šių pareigų, bankas pareiškėjai atlygins jos patirtus nuostolius dėl pavogtos arba neteisėtai panaudotos mokėjimo kortelės, t. y. grąžins pareiškėjai iš mokėjimo kortelės sąskaitos neteisėtai nurašytas lėšas iki 3 000 Eur. Lietuvos banko vertinimu, iš abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja nesilaikė tiek Bendrosiose sąlygose, tiek Mokėjimo taisyklėse nustatytų bendrųjų pareigų, t. y., kaip buvo nurodyta pirmiau, pareiškėja atskleidė mokėjimo kortelės PIN kodą tretiesiems asmenims. Darytina išvada, kad pareiškėja nesilaikė Saugumo programos sąlygų 2.5 papunktyje nustatytų reikalavimų, todėl bankas pagrįstai atsisakė pareiškėjai grąžinti iš jos sąskaitos nurašytas lėšas, o pareiškėjos reikalavimas atlyginti jos patirtus nuostolius, nes atsiskaitomoje sąskaitoje esančios lėšos buvo apdraustos, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Atsižvelgiant į visa tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad pareiškėja elgėsi nerūpestingai ir neatsargiai, nes tretiesiems asmenims perdavė tiek mokėjimo kortelę, tiek PIN kodą, todėl bankas, vadovaudamasis teisės aktu, šalių sudarytos sutarties bei papildomų paslaugų nuostatomis, pagrįstai atsisakė pareiškėjai atlyginti jos patirtus nuostolius, o pareiškėjos reikalavimas grąžinti jai 2018 m. balandžio 18 d. trečiųjų asmenų pasisavintus 1 000 Eur yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas buvo išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 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