



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-11-23 Nr. 429-589  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) atstovaujančios Y. Y. (toliau – pareiškėjo atstovė) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2021 m. birželio 25 d. prie pareiškėjo vardu atidarytos banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – atsiskaitomoji sąskaita) pareiškėjo atstovės vardu buvo išduota papildoma bekontaktė *MasterCard* mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė). Debeto mokėjimo kortelės sutartį, kuriai taikomos Debeto mokėjimo sutarties sąlygos, (toliau – mokėjimo kortelės sutartis) pareiškėjo atstovė pasirašė atstovaudama sau, kaip mokėjimo kortelės naudotojai, bei atstovaudama pareiškėjui, kaip atsiskaitomosios sąskaitos savininkui, pagal pareiškėjo atstovei išduotą 2019 m. kovo 28 d. notarinį įgaliojimą. Pareiškėjo išduotas įgaliojimas pareiškėjo atstovei suteikė teisę disponuoti pareiškėjo atsiskaitomojoje sąskaitoje esančiomis lėšomis, o bankas pagal mokėjimo kortelės sutartį išdavė pareiškėjo atstovei mokėjimo priemonę – mokėjimo kortelę, kuria naudodamasi nuotoliniu būdu pareiškėjo atstovė turėjo teisę vykdyti mokėjimo operacijas, įskaitant ir grynųjų pinigų operacijas bankomatuose.

2022 m. birželio 14 d. nuo 12 val. 7 min. 10 sek. iki 12 val. 8 min. 30 sek. mokėjimo kortele ir jai taikomu PIN kodu, nuskaitant originalios mokėjimo kortelės lusto duomenis, buvo tinkamai įvykdytas mokėjimo kortelės naudotojo tapatybės patvirtinimas ir atliktos grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato operacijos, kurių bendra suma – 750 Eur (250 Eur ir 500 Eur) (toliau – mokėjimo operacijos).

2022 m. birželio 14 d. 12 val. 20 min. 13 sek. pareiškėjo atstovės sūnaus sutuoktinė A. A. kreipėsi į banką ir nurodė, kad buvo prarasta mokėjimo kortelė, todėl prašė ją užblokuoti. Kaip nurodė bankas, pokalbio metu buvo identifikuotas trečiasis asmuo, tačiau dėl žmogiškosios klaidos banko darbuotoja kortelės neužblokavo, nors informavo, kad tai bus padaryta. Bankas nurodo, kad tokia situacija susiklostė dėl to, kad bankui skambinęs trečiasis asmuo nenurodė, kad pareiškėjo atstovės vardu išduota mokėjimo kortelė yra susieta ne su pareiškėjo atstovės, o su kito asmens, t. y. pareiškėjo, sąskaita.

2022 m. birželio 21 d. 14 val. 49 min. 38 sek. pareiškėjo atstovė kreipėsi telefonu dėl registracijos vizitui į banko klientų aptarnavimo padalinį dėl naujos papildomos mokėjimo kortelės jos vardu pagal įgaliojimą išdavimo. Tuo metu bankas, gavęs visą informaciją, užblokavo mokėjimo kortelę.

2022 m. birželio 29 d. pareiškėjo atstovė kreipėsi į banko klientų aptarnavimo padalinį ir savo vardu užsisakė naują papildomą kortelę, susietą su pareiškėjo sąskaita.

2022 m. birželio 30 d. pareiškėjo atstovė per banko el. bankininkystės sistemą pateikė pretenziją dėl mokėjimo kortelės blokavimo aplinkybių. 2022 m. liepos 15 d. bankas, įvertinęs pretenzijoje pateiktus duomenis, pareiškėjo atstovei pateikė atsakymą, kuriame nurodė, jog mokėjimo operacijos buvo patvirtintos šalių sudarytoje sutartyje numatyta tvarka ir įvykdytos tinkamai. Banko teigimu, nepaisant to, kad mokėjimo kortelė trečiajam asmeniui teikiant pranešimą nebuvo užblokuota, bankui pareiga atlyginti mokėjimo operacijų metu patirtų nuostolių nekyla, nes mokėjimo operacijos buvo įvykdytos dar iki skambučio į banką. Dėl šios priežasties bankas atsisakė į pareiškėjo atsiskaitomąją sąskaitą gražinti mokėjimo operacijų

metu prarastas lėšas. Pareiškėjo atstovė su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjo atstovė prašo rekomenduoti bankui gražinti nepagrįstai iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas bei atlyginti jos patirtą neturtinę žalą dėl banko netinkamai teikiamų paslaugų. Pareiškėjo atstovė nurodo neatlikusi neautorizuotų mokėjimo operacijų, kurios buvo įvykdytos Romoje, Italijoje, ir nieko neįgaliojo jų atlikti. Pareiškėjo atstovė pažymėjo, kad iš jos buvo pavogti visi daiktai, tačiau tarp pavogtų daiktų mokėjimo kortelės PIN kodo užrašo nebuvo. Pareiškėjo atstovė nurodo negalėjusi prisiskambinti bankui dėl mokėjimo kortelės blokavimo, todėl kreipėsi į trečiąjį asmenį, kad jis tai atliktų. Pareiškėjo atstovė akcentavo iš trečiojo asmens sužinojusi, kad mokėjimo kortelė buvo užblokuota. Pareiškėjo atstovė teigia, kad tik grįžus į Lietuvą sužinojo apie iš atsiskaitomosios sąskaitos atliktas mokėjimo operacijas, todėl raštu kreipėsi į banką, tačiau banko pateiktas atsakymas jos netenkina.

Pareiškėjo atstovė kreipimesi į Lietuvos banką akcentuoja ir tai, kad bankas pripažino, jog dėl jo darbuotojos žmogiškosios klaidos mokėjimo kortelė nebuvo užblokuota laiku, todėl apgailestauja. Pareiškėjo atstovė mano, kad dėl banko netinkamai teikiamų paslaugų patyrė ir neturtinę žalą. Atsižvelgdama į tai, pareiškėjo atstovė prašo padėti išsiaiškinti, koku laiku tiksliai buvo atliktos mokėjimo operacijos, t. y. išgryninti pinigai, ir ar dėl to, kad mokėjimo kortelė nebuvo laiku užblokuota, bankas privalo gražinti mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjo atstovės kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo atstovės reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas tvirtina, kad mokėjimo operacijų lėšų nurašymo iš atsiskaitomosios sąskaitos data (2022 m. birželio 17 d.) yra vėlesnė nei mokėjimo operacijų įvykdymo data (2022 m. birželio 14 d.). Nors mokėjimo kortelė trečiajam asmeniui teikiant pranešimą nebuvo užblokuota, bankui pareiga atlyginti dėl mokėjimo operacijų kilusius nuostolius bei papildomai pareiškėjo atstovės patirtą neturtinę žalą nekyla, nes mokėjimo operacijos trečiųjų asmenų buvo įvykdytos dar iki telefonu banką informuojant apie mokėjimo kortelės praradimą.

Bankas akcentuoja tai, kad po pranešimo apie mokėjimo kortelės praradimą mokėjimo kortele atsiskaitomojoje sąskaitoje nebuvo įvykdyta jokių mokėjimo operacijų. Dėl šios priežasties, banko nuomone, aplinkybės, susijusios su prašymo blokuoti mokėjimo kortelę pateikimu, neturi reikšmės sprendžiant, ar bankas turi atlyginti atsiskaitomosios sąskaitos savininko patirtus nuostolius bei pareiškėjo atstovės neturtinę žalą.

Bankas akcentuoja ir tai, kad teisės aktai nustato, jog mokėtojai gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo, tačiau mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jie patirti dėl mokėtojo didelio neatsargumo jam neįvykdžius vienos ar kelių teisės aktuose numatytų pareigų. Banko teigimu, pareiškėjo atstovės, kaip mokėjimo kortelės naudotojos, didelis neatsargumas pasireiškė tuo, kad ji tretiesiems asmenims sudarė sąlygas susipažinti su mokėjimo kortelei taikomu ir tik pareiškėjo atstovei žinomu PIN kodu. Bankas nurodo, kad be PIN kodo tretieji asmenys nebūtų galėję įvykdyti mokėjimo operacijų. Banko nuomone, pareiškėjas atsako už pareiškėjo atstovės mokėjimo kortele įvykdytas mokėjimo operacijas atsiskaitomojoje sąskaitoje kaip savo, todėl dėl mokėjimo operacijų kilę nuostoliai susidarė tik dėl to, kad pareiškėjo atstovė netinkamai vykdė mokėjimo kortelės sutartyje numatytus įsipareigojimus.

Banko teigimu, nuostolius lėmė tai, kad pareiškėjo atstovė elgėsi labai neatsargiai ir nepaisydama būtinų saugaus elgesio naudojantis mokėjimo kortele taisyklių pažeidė mokėjimo kortelės sutarties nuostatas. Banko nuomone, jo turimi duomenys patvirtina, kad mokėjimo kortelės PIN kodą pareiškėjo atstovė turėjo laikyti kartu su mokėjimo kortele, nes, nežinodami tik vienai pareiškėjo atstovei žinomo mokėjimo kortelės PIN kodo, tretieji asmenys nebūtų galėję įvykdyti mokėjimo operacijų. Banko teigimu, PIN kodą tretieji asmenys iš antro karto per mažiau nei minutę suvedė teisingai. Taigi, banko nuomone, toks pareiškėjos atstovės elgesys lėmė, kad galėjo būti įvykdytos mokėjimo operacijos ir todėl jis vienareikšmiškai vertintinas kaip didelis neatsargumas, todėl bankui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo patirtų nuostolių.

#### 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. 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo gražinti pareiškėjui jo atstovės mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų, kurių atlikti pareiškėjo atstovė teigia nedavusi sutikimo, sumą – 750 Eur, bei banko atsisakymo atlyginti pareiškėjo atstovės patirtą neturtinę žalą pagrįstumo.

Pareiškėjo atstovė teigia nesutinkanti su banko priimtu sprendimu, nes nagrinėjamu atveju ji neatliko mokėjimo operacijų ir nedavė sutikimo jų atlikti. Pareiškėjo atstovės nuomone, būtent dėl banko netinkamai atliktų veiksmų, t. y. ne laiku užblokuotos mokėjimo kortelės, tretieji asmenys turėjo galimybę atlikti mokėjimo operacijas, todėl būtent dėl banko neveikimo pareiškėjas patyrė nuostolių.

Nesutikdamas su pareiškėjo atstovės argumentais, bankas nurodo, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos dar iki tol, kol pareiškėjos atstovės nurodytas trečiasis asmuo kreipėsi į banką ir prašė užblokuoti mokėjimo kortelę, todėl dėl banko neatliktų veiksmų pareiškėjui papildomų nuostolių nekilo. Be to, mokėjimo operacijos buvo atliktos dėl pareiškėjos atstovės didelio neatsargumo, t. y. prarastos mokėjimo kortelės ir tretiesiems asmenims atskleisto tik pareiškėjo atstovei žinomo mokėjimo kortelės PIN kodo. Dėl šios priežasties, banko nuomone, jam nekyla pareiga atlyginti pareiškėjo atstovės prašomų atlyginti nuostolių.

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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad nei pareiškėjo atstovė, nei bankas neginčija fakto, kad mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis, dėl to ginčo tarp šalių nėra. Dėl šios priežasties toliau bus nagrinėjamas ginčas dėl pareiškėjo teisės į mokėjimo operacijos sumos gražinimą.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo atstovės keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti ar: 1) dėl *neautorizuotų mokėjimo operacijų bankas privalo pareiškėjui kompensuoti jo patirtus nuostolius*; 2) *banko sistemos veikė tinkamai ir ar pareiškėjas patyrė nuostolių dėl galimo netinkamo jų veikimo*; 3) *bankas privalo atlyginti pareiškėjo atstovės nurodytą neturtinę žalą*.

#### 1. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjo teisės į mokėjimo operacijų sumos gražinimą

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalimi, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia arba dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas. Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 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. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (2 dalis). Tokios pat nuostatos yra įtvirtintos ir banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Sąlygos), kurių 7.4.6 papunktyje nustatyta, kad „Klientui (Mokėtojui) tenka visi dėl neautorizuotų Mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei Klientas juos patyrė veikdamas

nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių Sąlygų 7.1.1–7.1.2 punktuose nustatytų pareigų.“

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad 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 nesąžiningai 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.

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu įrodomas mokėtojo sukčiavimas (nesąžiningumas arba tyčia) arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Nagrinėjant ginčą buvo nustatyta, kad 2022 m. birželio 14 d. 12 val. 7 min 10 sek. ir 12 val. 8 min ir 30 sek., naudojantis pareiškėjos atstovei išduota mokėjimo kortele, buvo atliktos dvi grynųjų pinigų išėmimo operacijos. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad mokėjimo kortelei taikomas ir tik pareiškėjo atstovei žinomas PIN kodas buvo įvestas teisingai pirmosios mokėjimo operacijos metu iš antro karto<sup>1</sup>, todėl mokėjimo operacijos buvo sėkmingai įvykdytos.

Kaip minėta, pareiškėjo atstovė neigia autorizavusi mokėjimo operacijas. Pareiškėjo atstovė teigia nežinojusi, kaip tretieji asmenys turėjo galimybę sužinoti mokėjimo kortelės PIN kodą, tačiau pareiškėjo atstovė pažymi, kad ji jo nebuvo užrašiusi nei ant mokėjimo kortelės, nei kitur. Bankas teigia, kad 2022 m. birželio 14 d. mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti ir patvirtinti tretieji asmenys tik dėl to, kad pareiškėja prarado mokėjimo kortelę ir atskleidė tik jai vienai žinomą PIN kodą.

Taigi, įvertinus pareiškėjo atstovės ir banko pateiktą informaciją apie trečiųjų asmenų neteisėtus veiksmus, dėl kurių iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos banke, nesant pareiškėjo atstovės valios, buvo įvykdytos mokėjimo operacijos, galima daryti išvadą, kad buvo neteisėtai pasisavinta pareiškėjo atstovės mokėjimo kortelė ir tik jai vienai žinomas PIN kodas.

Bankas nesutinka kompensuoti pareiškėjo nuostolių, susijusių su mokėjimo operacijų įvykdymu, nes mano, kad buvo nustatytos sąlygos vertinti pareiškėjo atstovės elgesį kaip labai neatsargų.

Pažymėtina, kad šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas ar pareiškėjo atstovė galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra, todėl darytina išvada, kad galimo sukčiavimo požymių (nesąžiningumo ir (arba) tyčios) pareiškėjo ar pareiškėjos atstovės veiksmuose nėra. Vadinasi, siekiant įvertinti, kam (pareiškėjui ar bankui) tenka dėl mokėjimo operacijų, kurios laikytinos neautorizuotomis, atsiradę nuostoliai, būtina įvertinti, ar pareiškėjos atžvilgiu galėtų būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, t. y. būtina nustatyti, ar pareiškėjo atstovės elgesys, prarandant mokėjimo priemonę ir (arba) jos personalizuotus saugos duomenis, gali būti vertinamas kaip didelis pareiškėjo atstovės neatsargumas (aplaidumas), dėl kurio visi nuostoliai, susiję su mokėjimo operacijų vykdymu, turėtų tekti pareiškėjui.

Antrosios mokėjimo paslaugų direktyvos (toliau – PSD2) preambulės 72 punkte rašoma, kad „siekiant įvertinti galimą mokėjimo paslaugų vartotojo aplaidumą ar didelį aplaidumą, reikėtų atsižvelgti į visas aplinkybes. Įtariamo aplaidumo įrodymai ir laipsnis paprastai turėtų būti vertinami pagal nacionalinę teisę. Tačiau nors aplaidumo sąvoka reiškia, kad pažeidžiamas įsipareigojimas elgtis rūpestingai, didelis aplaidumas turėtų reikšti daugiau nei vien aplaidumą ir apimti labai nerūpestingą elgesį; pavyzdžiui, tai būtų mokėjimo operacijos autorizavimui naudojamų saugumo požymių laikymas prie mokėjimo priemonės atviru ir trečiosioms šalims lengvai atskleidžiamu formatu.“

Didelio neatsargumo sąvoka plėtojama Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad „didelis neatsargumas kaip kaltės forma pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017, 29 punktą).“

<sup>1</sup> Pirmas nesėkmingas bandymas dėl neteisingai suvesto mokėjimo kortelės PIN kodo buvo užfiksuotas 12 val. 6 min 13 sek.

Kaip minėta pirmiau, bankas nurodo, kad, jo vertinimu, pareiškėjo atstovė, tikėtina, turėjo prarasti mokėjimo kortelę ir tam tikru būdu atskleisti tretiesiems asmenims tik jai žinomą mokėjimo kortelės PIN kodą, nes tokiu būdu buvo patvirtintos mokėjimo operacijos. Banko teigimu, itin neatsargus pareiškėjo atstovės elgesys galėjo pasireikšti tuo, kad ji buvo užsirašiusi mokėjimo kortelės PIN kodą, todėl tretieji asmenys, pasisavinę tiek mokėjimo kortelę, tiek ir kitus pareiškėjo atstovės daiktus, turėjo galimybę sužinoti mokėjimo kortelės PIN kodą ir atlikti mokėjimo operacijas. Taigi, banko vertinimu, pareiškėjo atstovė nesilaikė elementarių saugumo reikalavimų ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje aptartų mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų – naudojosi mokėjimo priemone nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų.

Lietuvos bankas neturi pakankamai patikimų įrodymų, galinčių patvirtinti arba paneigti banko teiginius dėl mokėjimo kortelės PIN kodo atskleidimo, o tokių aplinkybių kreipimesi Lietuvos bankui nepatvirtina ir pati pareiškėjo atstovė. Pareiškėjo atstovė tiek bankui, tiek Lietuvos bankui nepateikė jokių duomenų, kaip tretieji asmenys galėjo sužinoti tik pareiškėjo atstovei žinomus duomenis, t. y. mokėjimo kortelės PIN kodą.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Sąlygų 7.1.1.1 papunktyje yra nustatyta, kad „klientas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, privalo naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas atitinkamoje Sutartyje ir / ar Paslaugos sąlygose.“

Pareiškėjo atstovės ir banko sudarytos mokėjimo kortelės sutarties 3.1 papunktyje nustatyta, kad „Klientas patvirtina, kad jam žinoma, jog Kortelė ir visos Tapatybės patvirtinimo priemonės yra suteikiamos tik Naudotojui, kaip fiziniam asmeniui, ir tuo atveju, jei Klientas ir Naudotojas yra ne tas pats asmuo, Klientas neturi jokių teisių į Naudotojui išduotą Kortelę ir suteiktas Tapatybės patvirtinimo priemones.“ Tos pačios sutarties 7.1 papunktyje yra įtvirtinta, kad „[...] Kortelę gali turėti tik Naudotojas [...]. Naudotojas, gavęs Kortelę, privalo iš karto imtis visų veiksmų, kad apsaugotų gautos Kortelės personalizuotus saugumo požymius (įskaitant Tapatybės patvirtinimo priemones). [...] Tapatybės patvirtinimo priemonės turi būti žinomos tik Naudotojui. Naudotojas privalo Tapatybės patvirtinimo priemones įsiminti ir laikyti paslapyje bei rūpestingai saugoti (atskirai saugoti Kortelės PIN kodą nuo pačios Kortelės, ant Kortelės ar ant kartu su ja laikomų daiktų nerašyti Kortelės PIN kodo, įsiminus PIN kodą nedelsiant sunaikinti PIN kodo voką ir pan.). Naudotojas jokiais atvejais neturi teisės atskleisti tretiesiems asmenims Tapatybės patvirtinimo priemonių ar trečiųjų asmenų pagalba sužinoti Tapatybės patvirtinimo priemones ar kitaip leisti su minėtomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis susipažinti tretiesiems asmenims, įskaitant Banko darbuotojus.“ Taip pat mokėjimo kortelės 7.2 papunktyje nustatyta, kad iškilus grėsmei, kad mokėjimo kortelė yra prarasta ir ja gali pasinaudoti tretieji asmenys, ar atsiradus kitoms priežastims, dėl kurių naudotojo vardu mokėjimo kortele gali pasinaudoti arba jau pasinaudojo tretieji asmenys, naudotojas privalo nedelsdamas pateikti bankui prašymą blokuoti naudotojui suteiktą mokėjimo kortelę.

Banko pateiktais duomenimis, be pareiškėjo atstovės mokėjimo kortelės ir PIN kodo nėra galimybės atlikti mokėjimo operacijų, todėl nagrinėjamu atveju labiau tikėtina, kad pareiškėja prarado ne tik mokėjimo kortelę, su ja turėjo būti prarastas ir taip tretiesiems asmenims atskleistas mokėjimo kortelės PIN kodas, kuris buvo reikalingas mokėjimo operacijoms patvirtinti. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad tretieji asmenys pirmosios mokėjimo operacijos metu iš antro karto teisingai suvedė mokėjimo kortelės PIN kodą, o laiko skirtumas tarp neteisingai ir teisingai suvesto PIN kodo yra mažiau nei 1 min, t. y. 57 sek. Lietuvos banko vertinimu, šie duomenys taip pat patvirtina, kad tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės PIN kodas turėjo būti atskleistas ir žinomas, nes per mažiau nei 1 minutę faktiškai neįmanoma atspėti nežinomo 4 skaitmenų mokėjimo kortelės PIN kodo, o be mokėjimo kortelės PIN kodo nėra galimybės atlikti mokėjimo operacijų.

Taigi, visos pirmiau aptartos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjo atstovė, nesilaikydama jai, kaip mokėjimo paslaugų vartotojai, nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemonės naudojimu, nebuvo tiek atidi ir rūpestinga, kiek akivaizdžiai buvo būtina nurodytomis aplinkybėmis, nes atliko veiksmus, kurie galiausiai lėmė tai, kad buvo įvykdytos mokėjimo operacijos ir iš pareiškėjo sąskaitos banke buvo nurašyta 750 Eur suma: 1) pareiškėjo atstovė prarado mokėjimo kortelę; 2) pareiškėjo atstovė, labiausiai tikėtina,

kažkaip atskleidė tretiesiems asmenims mokėjimo kortelės PIN kodą.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad šiuo konkrečiu atveju visi nurodyti pareiškėjo atstovės veiksmai ir neveikimas gali būti vertinami kaip didelis pareiškėjo atstovės neatsargumas (aplaidumas), todėl visi nuostoliai, susiję su mokėjimo operacijos įvykdymu, turėtų tekti pareiškėjui.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, todėl, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti neautorizuotų mokėjimo operacijų sumos.

## *2. Dėl galimai netinkamo banko veikimo ir banko atsisakymo atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius pagrįstumo*

Pažymėtina, kad pareiškėjo atstovės reikalavimas atlyginti nuostolius, galėjusius, pareiškėjo atstovės teigimu, atsirasti dėl banko veiksmų, t. y. kad bankas ne laiku užblokavo mokėjimo kortelę, todėl buvo atliktos mokėjimo operacijos, iš esmės yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)<sup>2</sup>. Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę<sup>3</sup>.

Pareiškėja kreipimėsi į Lietuvos banką teigia, kad dėl banko neveikimo, t. y. paskambinus banko klientų aptarnavimo telefonu ir pranešus, kad buvo prarasta mokėjimo kortelė, mokėjimo kortelė nebuvo užblokuota, todėl tretieji asmenys galėjo pasinaudoti mokėjimo kortele ir atlikti mokėjimo operacijas. Siekdamas pagrįsti savo sprendimą neblokuoti mokėjimo kortelės, bankas nurodo, kad jam apie mokėjimo kortelės praradimą pranešė ir prašymą blokuoti mokėjimo kortelę pateikė trečiasis asmuo, todėl bankas negalėjo atskleisti jokios banko paslaptį sudarančios informacijos.

Lietuvos Respublikos bankų įstatymo 55 straipsnio 1 dalyje yra numatyta, kad banko paslaptimi laikoma bankui žinoma informacija apie: 1) tai, kad asmuo yra banko klientas ir kokios finansinės paslaugos jam teikiamos, taip pat jo turimų sąskaitų numeriai; 2) lėšų likučius kliento turimose sąskaitose, atliktas ar vykdomas mokėjimo operacijas, banko kliento skolinius įsipareigojimus bankui, finansinių paslaugų teikimo klientui aplinkybes, sutarčių, pagal kurias klientui teikiamos finansinės paslaugos, sąlygas; 3) banko kliento finansinę būklę ir turta, veiklą, veiklos planus, skolinius įsipareigojimus kitiems asmenims ar sandorius su kitais asmenimis, kliento komercinės (gamybinės) ar profesinės paslaptis. To paties straipsnio 2 dalyje yra reglamentuota, kad bankas, banko darbuotojai ir bet kurie kiti asmenys, kurie žino banko paslaptį sudarančią informaciją, privalo neribotą laiką neatskleisti tokios informacijos kitiems asmenims, išskyrus šio straipsnio 3–7 dalyse, šio įstatymo 58 straipsnio 2 dalyje, Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatyme, mokėjimo ir kitų finansinių paslaugų teikimą reguliuojančiuose įstatymuose, nustatytus atvejus. Galiausiai Bankų įstatymo 55 straipsnio 3 dalyje yra nustatyta, kad banko paslaptį sudaranti informacija gali būti teikiama tik banko klientui, su kuriuo yra susijusi banko paslaptį sudaranti informacija, arba kitiems asmenims kliento rašytiniu prašymu ar rašytiniu sutikimu, kuriame nurodyta, kam ir kokia informacija gali būti teikiama.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktą.

Mokėjimo kortelės sutarties 7.2 papunktyje yra įtvirtinta, kad „naudotojas privalo nedelsiant pateikti Bankui prašymą blokuoti Kortelę. Jei Sutartyje nurodytas Klientas ir Naudotojas yra ne tas pats asmuo, ir Klientui tapo žinomos (apie tai sužinojus ar įtarus) aukščiau šiame punkte numatytos aplinkybės, apie tokias aplinkybes Klientas taip pat privalo nedelsiant informuoti Banką ir pateikti Bankui prašymą blokuoti Kortelę. Klientas ir Naudotojas turi teisę Sutartyje nustatyta tvarka pateikti prašymą blokuoti Kortelę ir / ar nutraukti Sutartį ir dėl kitų, šiame punkte nenurodytų, priežasčių. Jeigu Klientas nori panaikinti Naudotojo teisę Kortelės pagalba disponuoti Sąskaitoje esančiomis lėšomis (Kortele atlikti Operacijas Kliento Sąskaitoje), Klientas Sutartyje nustatyta tvarka privalo nutraukti Sutartį.“

Lietuvos banko vertinimu, atsižvelgiant į pirmiau nurodytas teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties nuostatas, manytina, kad nagrinėjamu atveju apie mokėjimo kortelės praradimą pranešti ir prašymą blokuoti mokėjimo kortelę privalėjo pateikti pareiškėjas arba pareiškėjo atstovė.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad bankui informaciją apie prarastą mokėjimo kortelę ir prašymą ją blokuoti pateikė trečiasis asmuo, t. y. pareiškėjo atstovės sūnaus sutuoktinė A. A. Dėl šios priežasties nagrinėjamu atveju galima daryti išvadą, kad bankas neturėjo teisės atskleisti banko paslaptį sudarančią informaciją trečiajam asmeniui ir priimti trečiojo asmens prašymą blokuoti pareiškėjo atstovės mokėjimo kortelę. Tačiau banko pateiktame telefoninio pokalbio, kai A. A. informavo banką apie prarastą mokėjimo kortelę ir prašė ją blokuoti, įrašė girdėti, kad banko darbuotoja, nors ir neatskleidė banko paslaptį sudarančios informacijos, tačiau trečiajam asmeniui nurodė, kad mokėjimo kortelė yra užblokuota ir kad pareiškėjo atstovė gali būti rami. Tokiais savo veiksmais banko darbuotoja nepagrįstai sukėlė lūkestį, jog mokėjimo kortelė yra užblokuota.

Vertinant, ar nagrinėjamu atveju bankas yra atsakingas už mokėjimo operacijų metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos išgrynintas lėšas, svarbu tai, kad bankas pateikė duomenis, kad mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir įvykdytos 2022 m. birželio 14 d. 12 val. 7 min. 10 sek. ir 12 val. 8 min. 30 sek., o pareiškėjo atstovės nurodytas trečiasis asmuo apie mokėjimo kortelės praradimą pranešė ir prašymą ją užblokuoti pateikė 2022 m. birželio 14 d. 12 val. 20 min. 13 sek., t. y. praėjus beveik 12 minučių po paskutinės sėkmingos mokėjimo operacijos.

Lietuvos banko vertinimu, banko pateikti duomenys, t. y. tiek mokėjimo operacijų duomenys, tiek telefoninio pokalbio įrašas bei informacija apie jį, pagrindžia, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos dar iki tol, kol buvo pranešta apie mokėjimo kortelės praradimą ir paprašyta blokuoti mokėjimo kortelę. Po mokėjimo operacijų papildomų veiksmų pareiškėjo banko sąskaitoje, t. y. papildomų mokėjimo operacijų, nebuvo atlikta. Dėl šios priežasties manytina, kad nagrinėjamu atveju, net jeigu banko darbuotoja netinkamai atliko savo veiksmus, t. y. priėmė trečiojo asmens prašymą blokuoti mokėjimo kortelę ir sukėlė lūkestį, kad ji bus užblokuota, bet jos neužblokavo, vis dėlto šie banko darbuotojos veiksmai nelėmė to, kad buvo įvykdytos mokėjimo operacijos (jos buvo įvykdytos anksčiau), taip pat pareiškėjas dėl to nepatyrė jokių papildomų nuostolių.

Pareiškėjo atstovė savo kreipimesi į Lietuvos banką akcentuoja, kad ji pati bandė prisiskambinti bankui klientų aptarnavimo telefonu, tačiau jai nepavyko. Vis dėlto pareiškėjo atstovė nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurių pagrindu būtų galimybė nustatyti, kad pareiškėja bandė anksčiau informuoti banką apie prarastą mokėjimo kortelę. Dėl šios priežasties tokie pareiškėjos pateikti argumentai yra atmestini kaip nepagrįsti.

Atsižvelgiant į visa tai, kas buvo išdėstyta, ir remiantis kasacinio teismo praktika, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos atlyginimo forma taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto, manytina, kad nagrinėjamu atveju dėl banko darbuotojos netinkamai atliktų veiksmų pareiškėjas papildomų nuostolių nepatyrė. Vadinasi, nenustačius pareiškėjo patirtos žalos kaip būtinosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (kaltė, priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos, o pareiškėjo atstovės pateikti argumentai, kad dėl banko neveikimo pareiškėjas patyrė nuostolių, atmestini kaip nepagrįsti.

### *3. Dėl pareiškėjo atstovės reikalaujamo neturtinės žalos atlyginimo pagrįstumo*

Pareiškėjo atstovė kreipimesi į Lietuvos banką taip pat reikalauja rekomenduoti bankui atlyginti neturtinę žalą, kurią ji patyrė dėl banko neveikimo, t. y. laiku neužblokuotos mokėjimo

kortelės.

CK 6.250 straipsnio 1 dalyje yra nustatyta, kad neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje yra įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.

Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (neteisėtus veiksmus, priežastinį ryšį, kaltę bei žalą) (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006). Pažymėtina, kad įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjo pareiga.

Atkreiptinas dėmesys, kad, keldama tokį reikalavimą, pareiškėjo atstovė nepateikė jokių objektyvių įrodymų, kurie pagrįstų CK 6.250 straipsnio 1 dalyje įtvirtintų neturtinės žalos atlyginimo kriterijų taikymo aplinkybes.

Vertinant pateiktus duomenis, pažymėtina, kad vien deklaratyvūs pareiškėjo atstovės teiginiai apie patirtus nepatogumus, nepateikiant šias aplinkybes pagrindžiančių įrodymų, nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjo atstovė nei Lietuvos bankui, nei bankui nepateikė duomenų, patvirtinančių, kad ji patyrė nepatogumų, kurie turėjo įtakos neturtinei žalai kilti. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad pareiškėjo atstovės bankui keliamas reikalavimas atlyginti neturtinę žalą yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Vadovaujantis nustatytomis aplinkybėmis ir ypač atsižvelgiant į tai, kad dėl pareiškėjo atstovės didelio neatsargumo tretieji asmenys turėjo galimybę atlikti mokėjimo operacijas ir iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos pasisavinti lėšas, o dėl banko netinkamų veiksmų pareiškėjui nuostolių nekilo, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo atstovės reikalavimą ir rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjo patirtus nuostolius nėra teisinio pagrindo, todėl pareiškėjo atstovės reikalavimai atmestini.

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 X. X. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis