



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

SPRENDIMAS

DĖL P. B. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO

2017 m. kovo 1 d. Nr. 242-79

Vilnius

Lietuvos bankas gavo P. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

2015 m. liepos 16 d. pareiškėjas ir bankas sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį dėl lustinės debeto mokėjimo kortelės „Maestro“ Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelė), susietos su pareiškėjo banko sąskaita (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaita), išdavimo (toliau – Sutartis).

2016 m. lapkričio 11 d. 21:47:29 (Lietuvos laiku) Kortelė buvo užblokuota, telefonu gavus pareiškėjo pranešimą dėl užsienyje (Madride, Ispanijoje) įvykusios Kortelės vagystės. To paties telefoninio pokalbio metu pareiškėjas paprašė užblokuoti ir kredito kortelę Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kredito kortelė), kuri buvo susieta su pareiškėjos vardu atidaryta kredito limito sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kredito kortelės sąskaita) ir kuri iš pareiškėjo buvo pavogta tuo pačiu metu kaip ir Kortelė, tačiau ši Kredito kortelė dar 18:41:11 (Lietuvos laiku) buvo užblokuota dėl neteisingai trečią kartą suvesto PIN kodo.

2016 m. lapkričio 21 d. pareiškėjas pateikė pretenziją bankui dėl 2016 m. lapkričio 11 d. Sąskaitoje nuo 18:47:27 val. iki 19:19:50 val. (Lietuvos laiku) panaudojant Kortelę iki jos užblokavimo įvykdytų grynųjų pinigų išdavimo operacijų, kurių bendra suma siekė 560 Eur, ir už jų įvykdymą pritaikytų mokesčių kompensavimo, nurodydamas, kad Kortelė buvo pavogta, todėl minėtu laikotarpiu įvykdytos mokėjimo operacijos nebuvo pareiškėjo autorizuotos.

2016 m. lapkričio 22 d. banko darbuotoja telefonu informavo pareiškėją, kad bankas atsisako kompensuoti pagal pareiškėjo 2016 m. lapkričio 14 d. pranešimą su jo ginčijamomis mokėjimo operacijomis susijusius nuostolius, nes šios mokėjimo operacijos buvo patvirtintos Kortelei taikomu PIN kodu, kurį pareiškėjas privalėjo saugoti, niekam neatskleisti ir nesudaryti jokių sąlygų tretiesiems asmenims jo sužinoti, todėl visi pareiškėjo nuostoliai dėl mokėjimo operacijų laikytini kaip patirti dėl jo didelio nerūpestingumo, nes nebuvo išsaugotas Kortelei taikomo PIN kodo konfidencialumas.

Pareiškėjas nesutinka su tokiu banko sprendimu, todėl kreipimesi nurodo, kad naudojantis jam banko išduota Kortele pinigai buvo neteisėti paimti iš Sąskaitos, ir tai, pareiškėjo vertinimu, įvyko ne dėl jo neatsargumo, nes Kortelės PIN kodas nebuvo laikomas pinigineje ir nebuvo užrašytas ant kortelės, o dėl banko nesugebėjimo užtikrinti Kortelės duomenų saugumo, pareiškėjo manymu, Kortelės PIN kodas dėl pasenusių technologijų buvo nuskaitytas, naudojantis techninėmis priemonėmis. Pareiškėjas taip pat teigia, kad bankas jo laiku neinformavo apie Sąskaitoje vykdomas finansines operacijas, nors tai jis prašė patikslinti 2016 m. lapkričio 11 d. ir 2016 m. lapkričio 12 d., todėl pareiškėjas neužregistravo įvykio Ispanijos policijoje, o dabar tokios galimybės jau neturi. Kreipimesi pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti iki Kortelės užblokavimo įvykdytų grynųjų pinigų išdavimo operacijų sumas (560 Eur) ir už jų įvykdymą priskaičiuotus mokesčius (17,6 Eur).

Bankas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir teigia, kad pareiškėjo ginčijamoms operacijoms įvykdyti buvo panaudota originali Kortelė, kuri yra lustinė ir atitinka visus tokios rūšies mokėjimo kortelėms taikomus šiuolaikinius tarptautinius standartus. Atsižvelgdamas į pareiškėjo teiginį, kad Kortelės PIN kodas dėl pasenusių technologijų buvo nuskaitytas, naudojantis techninėmis priemonėmis, bankas atkreipia dėmesį, kad, tuo pačiu metu bandant įvykdyti mokėjimo operacijas su pareiškėjui išduota Kredito kortele, nei viena iš su šia Kredito kortele inicijuotų grynųjų pinigų išdavimo operacijų nebuvo sėkminga tik todėl, kad buvo tris kartus iš eilės nesėkmingai suvestas PIN kodas. Taigi, banko teigimu, kyla pagrįstas klausimas, kodėl naudojantis tomis pačiomis technologijomis negalėjo būti nuskaitytas ir Kredito kortelės PIN kodas. Banko manymu, Kredito kortelė buvo užblokuota suvedus neteisingą PIN kodą, todėl ja naudojantis nebuvo įvykdytos jokios neautorizuotos operacijos, nes tretiesiems asmenims nebuvo galimybių sužinoti Kredito kortelės PIN kodą. Bankas nurodo, kad paskutinį kartą iki ginčijamų mokėjimo operacijų pareiškėjas Kortele naudojosi dar 2016 m. lapkričio 11 d. Vilniuje 11:49:11, pirmos mokėjimo operacijos Kortele Ispanijoje buvo vykdomos jau trečiųjų asmenų, kurie iš pirmo karto kortelei taikomą PIN kodą suvedė teisingai 18:47:27. Dėl šios priežasties, banko teigimu, negali būti teisinga ir versija, kad tretieji asmenys galėjo pamatyti, kaip pats pareiškėjas atsiskaitymo vietoje veda Kortelės PIN kodą, jo nepridengdamas ranka, t. y. nesilaikydamas banko saugumo rekomendacijų. Bankas pažymi, kad tinkamai vykdė Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 27 straipsnio 1 dalyje įtvirtintus reikalavimus, ir užtikrino, kad be pareiškėjo, kaip mokėjimo priemonės vartotojo, tos mokėjimo priemonės personalizuotais saugumo požymiais negalėtų naudotis kiti asmenys (kartu su pasirašyta Sutartimi pareiškėjui asmeniškai išdavė voką su Kortelei taikomu PIN kodu, kurį pareiškėjas pagal Sutarties ir ją sudarančių dokumentų sąlygas privalėjo įsiminti, laikyti paslapyje ir rūpestingai saugoti). Bankas nurodo, kad niekas, išskyrus pareiškėją, nežino ir esant šiuolaikinėms technologijoms negali sužinoti Kortelės PIN kodo, neatplėšus voko. Bankas, be kita ko, pažymi, kad užtikrino galimybę pareiškėjui pranešti apie Kortelės praradimą, tačiau jo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos dar iki užblokuojant Kortelę. Bankas atkreipia dėmesį, kad sutikimo įvykdyti pareiškėjo ginčijamas mokėjimo operacijas autorizavimo procedūros buvo atliktos tinkamai dar iki užblokuojant Kortelę, o po to jokių mokėjimo operacijų, pagal kurias bankas būtų nurašęs lėšas iš Sąskaitos, nebuvo. Atsižvelgdamas į kreipimesi išdėstytus argumentus, bankas prašo atmesti pareiškėjo 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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjo nuostolius, atsiradusius dėl 2016 m. lapkričio 11 d. pareiškėjo vardu išduota Kortele atliktų grynųjų pinigų paėmimo operacijų, kurių pareiškėjas nurodo neautorizavęs.

Siekdamas įrodyti savo reikalavimo pagrįstumą, pareiškėjas nurodo, kad, jo manymu, 2016 m. lapkričio 11 d. mokėjimo operacijos su jo vardu išduota Kortele trečiųjų asmenų buvo įvykdytos ne dėl jo neatsargumo, nes Kortelės PIN kodas nebuvo laikomas pinigineje ir nebuvo užrašytas ant kortelės, o dėl banko nesugebėjimo užtikrinti Kortelės duomenų saugumo.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nurodyta: „Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, 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 arba kiti trikdžiai.“ Be to, 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.“ Sutarties 6 punkto, nustatančio autentiškumo patvirtinimo ir nurodymų atlikti operacijas pateikimo procedūrą, 1 dalyje nurodyta, kad naudojantis mokėjimo kortelę asmuo identifikuojamas pagal jam suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones. Tapatybės patvirtinimo priemonės – tai naudotojui pagal sutartį suteiktas mokėjimo kortelės PIN kodas ir banko suteiktos kitos priemonės, skirtos naudotojo tapatybei patvirtinti (Sutarties 1.16 papunktis).

Iš banko kartu su atsiliepimu pateiktų duomenų, esančių Kortele 2016 m. lapkričio 11 d. atliktų grynujų pinigų išmokėjimo operacijų autorizavimo istorijos lentelėje, matyti, kad pareiškėjo ginčijamos operacijos buvo atliktos panaudojant originalią Kortelę ir Kortelės PIN kodą. Atsižvelgiant į tai ir į pirmiau minėtas Sutarties bei Mokėjimų įstatymo nuostatas, teigtina, kad pareiškėjo ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta šalių sutartu (Sutartyje nurodytu) būdu.

Atsižvelgus į pirmiau konstatuotą aplinkybę, turėtų būti sprendžiamas ir pareiškėjo civilinės atsakomybės klausimas, kartu vertinant ir pareiškėjo kreipimesi keliamo reikalavimo grąžinti iki Kortelės užblokavimo įvykdytų grynujų pinigų išdavimo operacijų sumas (560 Eur) ir už jų įvykdymą priskaičiuotus mokesčius (17,6 Eur) pagrįstumą.

Mokėtojo civilinės atsakomybės klausimus dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų metu atsiradusių nuostolių atlyginimo reglamentuoja *lex specialis* (specialusis įstatymas) – Mokėjimų įstatymo 31 straipsnis. Pagal Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalies nuostatas, 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. Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalis įtvirtina pirmiau minėtos taisyklės išimtį – Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 1 dalyje numatytas mokėtojo civilinės atsakomybės ribojimas netaikomas ir mokėtojui 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. Analogiškos civilinės atsakomybės sąlygos įtvirtintos ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.4.4–7.4.5 papunkčiuose.

Mokėjimų įstatymo 26 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; 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).

Vadovaujantis Sutarties 7.1 papunkčiu bei Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių 7.1 papunkčiu, mokėjimo kortelės turėtojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo iš karto imtis visų veiksmų, kad būtų apsaugoti gautos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (įskaitant tapatybės patvirtinimo priemones ir registruojant mokėjimo kortelę saugaus atsiskaitymo internetu programoje susikurtą slaptažodį), mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai turi būti žinomi tik jos turėtojui, kad mokėjimo priemone negalėtų pasinaudoti mokėtojo neįgalieji tretieji asmenys. Vadovaujantis pirmiau minėtu Sutarties 7.1 papunkčiu, mokėjimo kortelės turėtojas (naudotojas) tapatybės patvirtinimo priemonės privalo išiminti 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, voką su PIN kodu nedelsiant sunaikinti ir pan.

Nagrinėjamų aplinkybių kontekste atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjo ginčijamoms mokėjimo operacijoms atlikti buvo panaudota pareiškėjui išduota Kortelė su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame įrašyti atpažinimo duomenys, ir tik pareiškėjui žinomas Kortelės PIN kodas. Svarbu ir tai, kad Kredito kortelė, kuri, kaip ir Kortelė, buvo tuo pačiu metu neteisėtai įgyta trečiųjų asmenų, buvo užblokuota, kai tris kartus buvo suvestas neteisingas PIN kodas, todėl ja naudojantis nebuvo įvykdytos jokios neautorizuotos operacijos. Vadinasi, jei būtų egzistavusios galimybės tam tikromis techninėmis priemonėmis nuskaityti Kortelės personalizuotus saugumo požymius, tokios pat galimybės būtų buvusios ir Kredito kortelės personalizuotų saugumo požymių atžvilgiu, tačiau pirmiau minėta aplinkybė (tai, kad Kredito kortelė buvo užblokuota, kai tris kartus buvo suvestas neteisingas PIN kodas) tokią galimybę paneigia.

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 nėra¹. Todėl, nesant techninių galimybių kitokiu būdu neteisėtai pasinaudoti pareiškėjo vardu išduota Kortele ir atsižvelgiant į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta tinkamai (t. y. pagal Sutarties sąlygas), labiau tikėtina, kad šia autentiškumo patvirtinimo procedūra be pareiškėjo žinios tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad pareiškėjas netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme (26 straipsnis) ir Sutarties sąlygose įtvirtintus kortelės saugaus naudojimo reikalavimus, t. y. labiau tikėtina, kad būtent pareiškėjas dėl didelio neatsargumo neužtikrino jo vardu išduotos Kortelės PIN kodo konfidencialumo: nesiėmė tų saugumo priemonių, kurių pagal Sutarties sąlygas privalėjo imtis, kad būtų tinkamai apsaugoti jai suteiktos mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo požymiai (tapatybės patvirtinimo priemonės).

Konstatavus pareiškėjo didelį neatsargumą, klausimas dėl atsakomybės už ginčijamų mokėjimo operacijų metu atsiradusių pareiškėjo nuostolių atlyginimą turėtų būti sprendžiamas, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalimi ir Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių 7.4.5 papunkčiu, t. y. tokius nuostolius turėtų prisiimti pats pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas įpareigoti banką gražinti iki Kortelės blokavimo įvykdytų grynujų pinigų išdavimo operacijų sumas (560 Eur) ir už jų įvykdymą priskaičiuotus mokesčius (17,6 Eur) atmetinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 P. 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

¹ 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.