



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. G. IR BANKO *LUMINOR BANK AB* GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. sausio 16 d. Nr. 242-30
Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. G. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi dėl banko *Luminor Bank AB* (toliau – Bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

Bankas 2017 m. gegužės 8 d. pareiškėjai išdavė *Visa Debit* mokėjimo kortelę (toliau – mokėjimo kortelė), gautą kortelę pareiškėja aktyvavo interneto banke. Prieš aktyvuodama mokėjimo kortelę pareiškėja internetu patvirtino, kad yra susipažinusi su Banko paslaugų teikimo bendrosiomis taisyklėmis ir Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis (toliau – Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos).

Pagal Banko pateiktą paaiškinimą, visos Banko išduodamos mokėjimo kortelės turi standartinius apribojimus dėl jų naudojimo tam tikrose aukštos rizikos teritorijose (valstybėse), o kortelių turėtojai, norintys aktyvuoti atsiskaitymus mokėjimo kortele Banko apribotose teritorijose, turi kreiptis į Banką su atskiru prašymu.

2017 m. rugsėjo 9 d. Bankas gavo pareiškėjos prašymą leisti atsiskaitymus mokėjimo kortele Indonezijoje. Bankas, atsižvelgdamas į pareiškėjos prašymą, panaikino apribojimus atsiskaitymams pareiškėjos kortele Azijoje.

2018 m. liepos 27 d. pareiškėjos mokėjimo kortele buvo atliktos grynujų pinigų paėmimo iš Banko sąskaitos per bankomatus Indonezijoje mokėjimo operacijos. 2018 m. liepos 27 d. pareiškėja telefonu kreipėsi į Banką dėl neteisėtų mokėjimo operacijų išaiškinimo. Pokalbio metu banko darbuotojas pareiškėjai patarė užblokuoti mokėjimo kortelę, tačiau pareiškėja nesutiko.

2018 m. rugpjūčio 1 d. pareiškėja pateikė Bankui prašymą išaiškinti ginčytinas mokėjimo operacijas, nurodydama, kad iš jos banko sąskaitos panaudojus mokėjimo kortelę 2018 m. liepos 27 d. neteisėtai buvo nurašyti 1 328,10 Eur. Prašyme Bankui išaiškinti ginčytinas mokėjimo operacijas pareiškėja varnele pažymėjo, kad „aš neatlikau šios operacijos ir nieko neįgaliojau ją atlikti“. Po šio pareiškėjos prašymo Bankas užblokavo pareiškėjos mokėjimo kortelę.

Bankas, patikrinęs pareiškėjos prašyme ginčijamas mokėjimo operacijas, nustatė, kad visos grynujų pinigų išgryninimo iš bankomato Indonezijoje mokėjimo operacijos buvo atliktos jas patvirtinus PIN kodo slaptažodžiu.

2018 m. rugpjūčio 17 d. pareiškėja Bankui pateikė Indonezijos policijos raštą, kuriame nurodoma, kad į policiją dėl neteisėtų mokėjimo operacijų kreipėsi I. G., kuri 2018 m. liepos 25 d. vykdė mokėjimo operacijas bankomate Indonezijoje, pasinaudodama pareiškėjai priklausančia mokėjimo kortele.

Pareiškėja Bankui pateikė 2017 m. birželio 29 d. paprastą rašytinį įgaliojimą (nepatvirtintą notaro), kuriuo pareiškėja suteikė įgaliojimą savo sesei I. G. naudoti jos mokėjimo kortelę Indonezijoje.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos prašymą grąžinti iš jos Banko sąskaitos nurašytus 1 328,10 Eur, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi

pareiškėja nurodė, kad 2018 m. liepos 27 d. telefonu kreipėsi į Banką ir įspėjo, kad iš jos Banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, yra rezervuojamos pinigų sumos, tačiau tų mokėjimo pavedimų pati pareiškėja neatliko. Pareiškėjos teigimu, Banko konsultantas informavo, kad pinigai pareiškėjos sąskaitoje yra rezervuoti, pasiūlė palaukti dar 9 dienas ir paaiškino, kad nėra būtina užblokuoti kortelę. Pareiškėja informavo, kad gegužės mėnesį buvo išvykusi į Indoneziją ir ten naudojos mokėjimo kortele. Pareiškėja paaiškino, kad įgaliojo savo sesę naudotis jos mokėjimo kortele. Pareiškėja teigia, kad Bankas niekur nėra nurodęs, kad yra būtinas notaro patvirtintas įgaliojimas, todėl nesupranta, kodėl Bankas jos įgaliojimą laiko netinkamu. Pareiškėja teigia, kad Bankas nesiėmė saugumo priemonių ir nesustabdė mokėjimo operacijų. Pareiškėjos manymu, Bankas turėjo pastebėti, kad piniginės lėšos iš jos Banko sąskaitos per bankomatus Indonezijoje yra išgryninamos skirtinguose bankomatuose ir stengiantis paimti didžiausią leistiną sumą. Pareiškėja teigia, kad Bankas turėjo pastebėti, kad vykdomos vagystės, ir pranešti pareiškėjai, todėl Bankas jai turi grąžinti iš jos Banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, neteisėtai nurašytas pinigines lėšas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad 2018 m. liepos 27 d. inicijuotos grynųjų pinigų paėmimo iš bankomatų Indonezijoje mokėjimo operacijos buvo patvirtintos tik pareiškėjai žinomu mokėjimo kortelės PIN kodo slaptažodžiu. Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėja, pildydama Bankui prašymą dėl ginčytinų mokėjimo operacijų išaiškinimo, nurodė, kad pati mokėjimo operacijų neatliko ir nieko neįgaliojo jų atlikti, tačiau vėliau Bankui pateikė informaciją, kad buvo išdavusi įgaliojimą savo sesei naudotis jos mokėjimo kortele. Taip pat Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėja įgaliojimą, išduotą sesei naudotis jos mokėjimo kortele, Bankui pateikė tik po to, kai Bankas ėmė abejoti, ar pareiškėja pati autorizavo mokėjimo operacijas (iki ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo Bankui nebuvo pateikta informacijos apie tai, kad mokėjimo kortele naudosis trečiasis asmuo). Bankas paaiškino, kad mokėjimo kortelė yra išduodama išskirtinai vienam asmeniui, o pagal banko Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisykles, kortelės turėtojas, kuris nori suteikti galimybę naudotis kortele ir su ja susietoje Banko sąskaitoje esančiomis lėšomis, turi kreiptis į Banką dėl papildomos mokėjimo kortelės išdavimo. Bankas nenumato galimybės naudotis mokėjimo kortele trečiajam asmeniui vadovaujantis mokėjimo kortelės turėtojo išduotu įgaliojimu. Taigi, Bankas teigia, kad pareiškėja į Banką nesikreipė dėl papildomos mokėjimo kortelės išdavimo jos sesei, tačiau sesei perdavė mokėjimo kortelę ir atskleidė PIN kodo slaptažodį. Bankas nustatė, kad pareiškėja mokėjimo kortele pati nesinaudojo, nesilaikė kortelės naudojimo sąlygų ir perdavė mokėjimo kortelę ir PIN kodo slaptažodį trečiajam asmeniui. Atsižvelgiant į tai, Banko teigimu, nuostoliai, atsiradę dėl pareiškėjos neautorizuotų mokėjimo operacijų, tenka pačiai pareiškėjai, nes jie patirti dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo. Papildomai Bankas nurodė, kad pareiškėjos nerūpestingumą patvirtina ir tai, kad, Banko darbuotojui telefonu pasiūlius užblokuoti mokėjimo kortelę, pareiškėja atsisakė tai daryti.

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.

Pareiškėjos ir Banko ginčas kilo dėl Banko atsisakymo kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius, atsiradusius dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, atliktų galimai tretiesiems asmenims pasinaudojus pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele.

Atkreiptinas dėmesys, kad 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 2018 m. birželio 15 d. iki 2018 m. rugpjūčio 1 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 priešasčių; užkirsti kelią naudotis mokėjimo priemone, kai mokėjimo paslaugų vartotojas pateikė pranešimą šio įstatymo 26 straipsnio 1 dalies 2 punkte nustatyta tvarka.

Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, 6.3.1 papunktyje nustatyta, kad „Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. Raštu pateikiamas sutikimas turi būti pasirašytas Kliento ar jo atstovo. Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas elektroniniu parašu, *Klientui suteiktu slaptažodžiu, kodais ir / ar kitomis sutartyje nurodytomis Kliento autentiškumą patvirtinančiomis 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 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.*“ 7.2.4. papunktyje nustatyta, kad „Klientas ir bet kuris kitas Kortelės turėtojas papildomai prie kitų sutartyje dėl kortelės suteikimo numatytų įsipareigojimų taip pat privalo: saugoti kortelę nuo temperatūros ir elektromagnetinio lauko poveikio, fizinių pažeidimų; *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.“ 7.2.5 papunktyje nustatyta, kad „*Kortele gali naudotis tik tas Kortelės turėtojas, kurio duomenys ir parašas yra ant kortelės*. Prieš naudodamas kortelę, Kortelės turėtojas privalo pasirašyti kortelės parašo juostelėje. Klientas privalo užtikrinti, kad papildomos Kortelės turėtojas pasirašytų kortelės parašo juostelėje ir vykdytų sutartyje dėl kortelės suteikimo nurodytas pareigas. Klientas prisiima visą atsakomybę ir visiškai atsako už nuostolius, atsiradusius dėl papildomos Kortelės turėtojo neteisėtų veiksmų. Klientas turi teisę bet kada rašytiniu pranešimu Bankui sustabdyti papildomos kortelės galiojimą ir uždrausti formuoti ja mokėjimo nurodymus.; 11.3 papunktyje nustatyta, kad „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo laikytis 9.2 punkte nustatytų sąlygų“, o 9 punkte, kad „Klientas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi šias pareigas: naudotis mokėjimo priemone, *laikydamasis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių taisyklių; sužinojęs apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę, neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad jo turimų mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo požymius sužinojo ar jais gali pasinaudoti tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti Bankui*

ar jo nurodytam subjektui, laikydamasis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių taisyklių.“ 9.2 papunktyje nustatyta, kad „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius.“ 11.5 papunktyje nustatyta, kad „Kliento iniciatyva mokėjimo sąskaita ir/ar mokėjimo priemonė blokuojama, jei Klientas sutartyje nustatytu būdu pateikia Bankui atitinkamą prašymą ar praneša Bankui, kad Klientui suteikta mokėjimo priemonė yra pavogta ar kitu būdu prarasta, ar mokėjimo sąskaitoje esančios lėšos ir / ar mokėjimo priemonė naudojama ar gali būti naudojama kitu neteisėtu būdu. Bankas turi teisę reikalauti, kad Kliento žodžiu pateiktas prašymas blokuoti mokėjimo sąskaitą ir / arba mokėjimo priemonę būtų vėliau patvirtintas raštu ar kitu Bankui priimtiniu būdu. Jeigu mokėjimo sąskaita ir / ar mokėjimo priemonė buvo blokuota Kliento iniciatyva, Bankas gali atšaukti blokavimą tik gavęs Kliento prašymą raštu, jeigu sutartyje nenustatyta kitaip. Blokuotą mokėjimo priemonę Bankas turi teisę pakeisti nauja.“ 11.9 papunktyje nustatyta, kad „mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai Klientas duoda sutikimą ją vykdyti. Šio sutikimo davimo forma ir tvarka nustatoma sutartyje.“ 11.11 papunktyje nustatyta, kad jei „Klientas yra vartotojas ir neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo atlikta, ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai, Bankui tenka pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jai neturėjo įtakos techniniai ar kitokie trikdžiai.“ 11.13 papunktyje nustatyta, kad jei „Klientas yra vartotojas, Klientui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų, jei tie nuostoliai patirti dėl prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės naudojimo; neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jei Klientas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių.“ 11.14 papunktyje nustatyta, kad „Klientui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei Klientas juos patyrė veikdamas nesąžiningai, dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių 11.2–11.3 punktuose nustatytų pareigų.“

Bankas savo atsakymuose pareiškėjai nurodė, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos panaudojant mokėjimo kortelę ir įvedus pareiškėjai Banko suteiktą PIN kodą. Pareiškėja teigia, kad mokėjimo operacijų per bankomatą Indonezijoje neautorizavo, o Bankas nepastebėjo, kad su jos mokėjimo kortele vyksta įtartinos mokėjimo operacijos, ir nesiėmė veiksmų, kad minėtas mokėjimo operacijas sustabdytų. Bankas Lietuvos bankui pateikė pareiškėjos mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų išrašą, kuris patvirtina, kad pareiškėjos mokėjimo kortele 2018 m. liepos 27 d. – 2018 m. liepos 28 d. atliktos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos PIN kodo slaptažodžiu, taigi, mokėjimo operacijos, atliktos pasinaudojant pareiškėjos mokėjimo kortele, buvo tinkamai autorizuotos.

Pareiškėja teigia, kad Bankas privalėjo sustabdyti grynųjų pinigų išmokėjimo iš pareiškėjos Banko sąskaitos per bankomatą mokėjimo operacijas. Vertinant Banko teisę ir pareigą stabdyti mokėjimo operacijas, pažymėtina, kad šios Banko teisės ir pareigos apibrėžiamos Mokėjimų įstatymo bei Banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose. Banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 11.5 papunktyje nustatyta, kad „kliento iniciatyva mokėjimo sąskaita ir / ar mokėjimo priemonė blokuojama, jei Klientas sutartyje nustatytu būdu pateikia Bankui atitinkamą prašymą ar praneša Bankui, kad Klientui suteikta mokėjimo priemonė yra pavogta ar kitu būdu prarasta, ar mokėjimo sąskaitoje esančios lėšos ir / ar mokėjimo priemonė naudojama ar gali būti naudojama kitu neteisėtu būdu.“ Mokėjimų įstatymo 25 straipsnio 2 punkte nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas pasilieka teisę blokuoti mokėjimo priemonę, jeigu taip yra susitarta bendrojoje sutartyje. Tokiu atveju mokėjimo priemonė gali būti blokuojama dėl objektyviai pagrįstų priežasčių, susijusių su mokėjimo priemonės saugumu, įtariamam neautorizuotam ar nesąžiningam mokėjimo priemonės naudojimui arba jeigu naudojama mokėjimo priemonė su kredito linija ir labai padidėja rizika, kad mokėtojas gali neįvykdyti savo mokėjimo įsipareigojimo.

Bankas pateikė telefoninio pokalbio su pareiškėja įrašą, patvirtinantį, kad pareiškėja po to, kai grynųjų pinigų paėmimo iš bankomato mokėjimo operacijos buvo atliktos, kreipėsi į Banką. Banko darbuotojas pareiškėjai telefonu paaiškino: „Kadangi šie pinigai yra tik rezervuoti, tai dar gali būti, kad jie nebus nurašyti, nes Bankas rezervaciją laiko 9 dienas. Jeigu tie pinigai po 9 dienų negrįš, tuomet aš rekomenduoju užpildyti per interneto banką ginčytinos operacijos prašymą. O

dabar, kol dar pinigai yra rezervacijoje negalima nieko tikrinti, nes po 9 dienų pinigai arba liks pas jus arba bus išvesti. <...> Bankas gali būti kaip tarpininkas ginčytinų operacijų. O dabar dar dėl kortelės duomenų saugumo aš rekomenduoju blokuoti kortelę, jeigu kažkas ir galimai jau pasinaudojo jūsų duomenimis, tai apsaugant juos ir ateityje rekomenduoju ją blokuoti.“ Pareiškėja atsako: „Bet dabar dar bandom susisiekti su booking.com ir aš nežinau, ar gerai yra užblokuoti ir likt be kortelės.“ Banko darbuotojas atsako: „Aš matau, kad kortelėje yra 6 Eur, suma nėra didelė, tai galima ir neblokuoti kortelės. Tačiau kaip minėjau, jeigu rezervacijos bus jau nuskaitytos, tuomet paskambinkite mums ir užblokuosime kortelę, kad tiesiog ateityje nieks negalėtų dar kartelį pasinaudoti tais duomenimis.“

Iš Banko pateikto pokalbio su pareiškėja įrašo matyti, kad pareiškėjai Banko darbuotojas pasiūlė užblokuoti mokėjimo kortelę, tačiau pareiškėja Bankui tokio prašymo ar sutikimo nepateikė. Svarbu pažymėti, kad, pagal Banko pateiktą informaciją, Bankas pareiškėjai grąžino 48,88 Eur, jų nurašymas iš pareiškėjos Banko sąskaitos buvo inicijuotas po pokalbio su Banko darbuotoju.

Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Mokėjimo paslaugų 6.3.3 papunktyje nustatyta analogiška nuostata. Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 4 dalyje nustatyta išimtis, kad, pasibaigus šio straipsnio 1, 2 ir 3 dalyse nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės nenumato galimybės atšaukti grynųjų pinigų paėmimo iš bankomato mokėjimo operacijos.

Įvertinus turimus duomenis, matyti, kad pareiškėja Bankui prieš ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimą nebuvo pateikusi prašymo užblokuoti mokėjimo kortelę, ji Bankui apie grynųjų pinigų išgryninimo per bankomatą mokėjimo operacijas pranešė po to, kai šios mokėjimo operacijos buvo inicijuotos. Įvertinus šias aplinkybes bei aplinkybę, kad pareiškėja Bankui buvo pateikusi prašymą leisti atsiskaitymus jos mokėjimo kortele Indonezijoje, darytina išvada, kad Bankui nebuvo pagrindo abejoti pareiškėjos mokėjimo kortele atliekamų mokėjimo operacijų teisėtumu ir savo iniciatyva blokuoti pareiškėjos mokėjimo kortelės.

Taip pat svarbu paminėti, kad ginčo byloje yra duomenys, kad pareiškėja buvo įgaliojusi trečiąjį asmenį – savo seserį – naudotis mokėjimo kortele, t. y. savo iniciatyva mokėjimo kortelės duomenis perdavusi trečiajam asmeniui. Pagal Banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas bei Mokėjimų įstatymo nuostatas, kortelės turėtojas privalo naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys. Banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.2 papunktyje nustatyta, kad vienai mokėjimo sąskaitai valdyti gali būti išduodamos kelios kortelės, kuriomis naudojasi klientas ir jo nurodyti asmenys, 7.2.3 papunktyje nustatyta, kad dėl papildomos kortelės išdavimo kito asmens vardu Bankui turi būti pateikiamas prašymas. Ginčo byloje nėra pateikta duomenų, kad pareiškėja būtų kreipusis į Banką dėl papildomos mokėjimo kortelės jos nurodytam asmeniui išdavimo. Be to, pareiškėja, perdavusi mokėjimo kortelę trečiajam asmeniui, turėjo apie tai informuoti Banką, tačiau to nepadarė. Taigi, pareiškėja neturėjo teisės perduoti mokėjimo kortelės ir jos duomenų trečiajam asmeniui, tačiau perdavė ir taip pažeidė tiek Mokėjimų įstatymą, tiek Mokėjimo paslaugų teikimo taisykles. Toks pareiškėjos elgesys vertintinas kaip didelis neatsargumas.

Kaip jau buvo minėta, mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių pirmiau nurodytų Mokėjimo įstatymo 26 straipsnyje nustatytų pareigų (Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalis).

Atsižvelgiant į nustatytas aplinkybes, laikytina, kad pareiškėja pati neišsaugojo PIN kodo ir netinkamai vykdė Mokėjimų įstatyme ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose įtvirtintas pareigas. Bankas neturėjo pareigos prisiimti dėl pačios pareiškėjos didelio neatsargumo atsiradusių nuostolių, nes Bankas negali vykdyti paties mokėjimo kortelės turėtojo pareigų ir išsaugoti vien tik

jam žinomą PIN kodą. Pagal Mokėjimų įstatymo 31 straipsnio 3 dalį, mokėtojai tenka visi 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 numatytų pareigų.

Nustačius, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nėra nustatytos Banko atsakomybės už tinkamai autorizuotas ir įvykdytas mokėjimo operacijas, ir nepasitvirtinus pareiškėjos argumentams, kad Bankas netinkamai vykdė mokėjimo operacijas, patirta žala tenka pačiai pareiškėjai, o jos reikalavimas atlyginti 1 328,10 Eur žalą yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 I. G. 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