



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

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. gegužės 13 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-202  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2019 m. sausio 2 d. pareiškėjas su banku sudarė Debeto kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelės sutartis), kurios pagrindu bankas išdavė pareiškėjui debeto kortelę *SEB Mylimiausia MasterCard* Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mokėjimo kortelė), susietą su pareiškėjo vardu banke atidaryta mokėjimo sąskaita (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mokėjimo sąskaita), ir suteikė pareiškėjui kortelės atpažinimo (PIN) kodą. Sudarydamas Kortelės sutartį pareiškėjas patvirtino susipažinęs su AB SEB banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklėmis (toliau – Bendrosios taisyklės), gavęs Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių (toliau – Kortelių taisyklės) egzempliorius.

2019 m. kovo 9 d. 19 val. 7 min. ir 23 val. 56 min. (Vokietijos laiku) Sarluise, Vokietijoje, pareiškėjo mokėjimo kortele buvo inicijuotos ir įvykdytos dvi grynujų pinigų išėmimo iš mokėjimo sąskaitos operacijos: jų pagrindu iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitos banke buvo nurašyti 419,99 Eur ir 259,99 Eur (toliau – mokėjimo operacijos).

2019 m. kovo 21 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodė 2019 m. kovo 9 d. mokėjimų operacijų neatlikęs ir prašė paaiškinti, kaip be pareiškėjo žinios galėjo būti nuskaičiuotos piniginės lėšos.

2019 m. kovo 22 d. banko darbuotoja telefonu susisiekė su pareiškėju dėl 2019 m. kovo 21 d. pranešimo ir nurodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos, banko turimais duomenimis, buvo inicijuotos bankomate pateikus originalią pareiškėjui išduotą mokėjimo kortelę, suvedus tik pareiškėjui žinomą mokėjimo kortelės PIN kodą. Pareiškėjas nurodė, kad dirba tolimųjų reisų vairuotoju, ir teigė ginčijamų mokėjimų operacijų metu kortelę turėjęs su savimi, bet jos nenaudojęs, nes tuo metu buvo išvykęs į reisą. Banko darbuotojai pasiteiravus, kokioje šalyje pareiškėjas buvo 2019 m. kovo 9 d., pareiškėjas nurodė vykęs į Prancūziją ir Vokietiją, tačiau 2019 m. kovo 9 d. Vokietijoje teigė nebuvęs. Atsakydama į pareiškėjo teiginius, banko darbuotoja nurodė matanti, kad 2019 m. kovo 9 d. pareiškėjas Vokietijoje mokėjimo kortele atsiskaitė už pirkinius, taigi Vokietijoje buvo. Pareiškėjas sutiko, kad Vokietijoje buvo, tačiau nurodė vakare jau buvęs Prancūzijoje. Banko darbuotoja, atsižvelgusi į banko turimus duomenis ir pareiškėjo teiginius, keletą kartų rekomendavo pareiškėjui kreiptis į policiją tam, kad būtų nustatytos mokėjimo operacijų vykdymo aplinkybės ir įvertinta, ar pareiškėjo mokėjimo kortele nepasinaudojo kiti asmenys. Banko darbuotoja taip pat pasiteiravo pareiškėjo, ar jam užtenka šio atsakymo telefonu. Pareiškėjas atsakė, kad taip.

2019 m. balandžio 4 d. pareiškėjas el. paštu pakartotinai kreipėsi į banką ir nurodė 2019 m. kovo 21 d. kreipėsis dėl neiškių mokėjimo operacijų, bet atsakymo nesulaukęs, todėl teigė norintis papildyti 2019 m. kovo 21 d. prašymą. Pareiškėjas prašė banko pateikti rašytinį atsakymą ir nurodyti, kur ir kada buvo panaudota pareiškėjo mokėjimo kortelė, kokios mokėjimo operacijos buvo atliktos. Be kitų kreipimesi nurodytų klausimų, pareiškėjas prašė nurodyti, kokiu būdu gali būti pavogti mokėjimo kortelės duomenys, ar bankas įsipareigoja atlyginti dėl nesaugių mokėjimo kortelių atsiradusią žalą. Pareiškėjas teigė, kad prašomi duomenys reikalingi kreipimuisi į policiją ir kitas institucijas dėl banko išduodamų mokėjimo kortelių saugumo.

Tą pačią dieną su pareiškėju telefonu susisiekė banko darbuotoja. Pokalbio metu pareiškėjas nurodė, kad rašytinis banko atsakymas reikalingas tam, kad būtų pateiktas policijai. Banko darbuotoja informavo, kad bankas pateiks informaciją apie mokėjimo operacijas, ir pakartotinai paaiškino, kad mokėjimo operacijos, banko duomenimis, buvo inicijuotos pareiškėjo mokėjimo kortele, kurią turi pats pareiškėjas, todėl atlyginti mokėjimo operacijų metu bankomate išimtų sumų bankas neturi pagrindo. Banko darbuotoja dar kartą rekomendavo pareiškėjui kreiptis į policiją. Pareiškėjas taip pat teiravosi, kaip galima iš banko išimti nelygią sumą, banko darbuotoja nurodė, kad sumos nelygios tikriausiai yra dėl to, kad bankomate pareiškėjui buvo pritaikytas paslaugos teikėjo mokestis už grynųjų pinigų išėmimą.

2019 m. balandžio 8 d. bankas el. paštu pateikė informaciją apie ginčijamas mokėjimo operacijas. Pranešime bankas nurodė situaciją telefonu paaiškinęs 2019 m. kovo 22 d. ir 2019 m. balandžio 4 d. Taip pat teigė atlikęs tyrimą ir nustatęs, kad gryniesi pinigai buvo paimti iš bankomato, pritaikyto naudoti lustines korteles, teisingai įvedus mokėjimo kortelės PIN kodą. Anot banko, lustinės kortelės yra saugios, nes luste yra įrašyti kortelės atpažinimo duomenys, kurie negali būti nukopijuoti. Anot banko, PIN kodas yra slapta informacija, už kurios atskleidimą ir visas operacijas, atliktas naudojantis PIN kodu, atsako pats pareiškėjas. Bankas taip pat nurodė, kad, siekiant išvengti nemalonumų ateityje, įtarus, kad kortelė pavogta arba ja atliekamos neteisėtos operacijos, apie tai pareiškėjas turėtų pranešti policijai, o bankas, gavęs policijos kreipimąsi, pateiks visą reikalingą informaciją.

Tą pačią dieną, atsakydamas į banko el. laišką, pareiškėjas nurodė telefonu pateiktos informacijos nelaikantis oficialia ir prašė paaiškinti, kaip iš bankomato galima išgryninti tokias sumas kaip 259,99 Eur ir 419,99 Eur. Taip pat pareiškėjas prašė paaiškinti, kaip bankas nustatė, kad pinigai buvo išgryninti pasinaudojus originalia pareiškėjo mokėjimo kortele. Atsakyme pareiškėjas teigė vietoje, kurioje atliktos mokėjimo operacijos, nebuvęs, kortelės nepametęs ir vis dar ją turįs.

2019 m. balandžio 10 d. bankas el. paštu atsakė į pareiškėjo el. laišką, jame pakartojo ankstesniuose atsakymuose nurodytas nustatytas aplinkybes ir pabrėžė, kad, gavęs oficialų policijos kreipimąsi dėl mokėjimo operacijų, pateiks jai visą reikalingą informaciją.

2020 m. vasario 19 d. Lietuvos banke buvo gautas pareiškėjo kreipimasis su prašymu išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą dėl mokėjimo operacijų metų išgrynintų lėšų atlyginimo. Pareiškėjas nurodė ginčijamų mokėjimo operacijų neatlikęs, todėl kreipėsi į banką tam, kad šis pateiktų paaiškinimus dėl 2019 m. kovo 9 d. mokėjimo operacijų. Anot pareiškėjo, bankas nurodė, kad lėšos buvo išgrynintos bankomate, pritaikytame naudoti lustines korteles, teisingai suvedus PIN kodą, tačiau nepaaiškino, kaip bankomate galima išsigrūninti lėšas, suapvalintas iki centų (259,99 Eur ir 419,99 Eur). Pareiškėjas mano, kad bankas turėjo užblokuoti tokias operacijas ir informuoti apie tai savo klientus, tačiau šiuo atveju nesiėmė jokių veiksmų, kad apsaugotų pareiškėjo lėšas. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui atlyginti nuostolius, lygius atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas iš mokėjimo sąskaitos nurašytoms lėšoms (679,98 Eur).

Lietuvos banke buvo gautas banko atsiliepimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame bankas nurodė su pareiškėjo kreipimosi motyvais nesutinkantis. Atsiliepime teigiama, kad pareiškėjo nurodytos mokėjimo operacijos jam išduota mokėjimo kortele buvo įvykdytos Sarluise, Vokietijoje, esančiame bankomate, pritaikytame aptarnauti lustines korteles, panaudojus klientui suteiktą PIN kodą. Atliekant pinigų išgryninimo iš bankomato operacijas tokiam bankomate, būtina panaudoti lustinę mokėjimo kortelę (mokėjimo kortelę su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame įrašyti atpažinimo duomenys) ir įvesti kortelės PIN kodą. Banko nuomone, grynųjų pinigų paėmimo operacija, atliekama lustine kortele ir patvirtinta PIN kodu, laikoma tinkamai autorizuota (Kortelių taisyklių 11 skyrius).

Atsiliepime taip pat teigiama, kad Kortelių taisyklių 18 skyriuje yra nustatyti kortelės saugaus naudojimo reikalavimai, įpareigojantys banko klientus įsiminti ir laikyti paslapyje banko suteiktą PIN kodą, o voką su PIN kodu sunaikinti. Jeigu klientai nesilaiko nurodytų reikalavimų, tokį elgesį bankas laiko dideliu neatsargumu ir jiems tenka nuostoliai, atsiradę dėl mokėjimo operacijų, susijusių su minėtų pareigų nesilaikymu. Klientai yra atsakingi už visas mokėjimo kortele atliktas operacijas, patvirtintas PIN kodu, todėl dėl tokių mokėjimo operacijų patirtų nuostolių bankas nurodė nekompensuojantis.

Siekdamas pagrįsti nurodytas mokėjimo operacijų inicijavimo ir įvykdymo aplinkybes, bankas pateikė banko informacinėse sistemose užfiksuotų grynųjų pinigų paėmimo operacijų autorizavimo istorijos kopiją ir tarptautinės mokėjimo kortelių sistemos „MasterCard“

informacinėse sistemose užfiksuotų duomenų apie ginčijamus mokėjimus kopijas. Šie duomenys, banko vertinimu, patvirtina, kad mokėjimo operacijos buvo atliktos naudojantis pareiškėjui išduota mokėjimo kortele, suvedus tik pareiškėjui žinomą PIN kodą, todėl pareiškėjo reikalavimas yra netenkinamas.

**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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus duomenis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui atliekus 2019 m. kovo 9 d. mokėjimo operacijas iš jo sąskaitos banke nurašytas lėšas (679,98 Eur). Pareiškėjas teigia ginčijamų mokėjimo operacijų neatlikęs ir grynujų pinigų iš bankomato neėmęs, t. y. minėtų mokėjimo operacijų neautorizavęs, o bankas teigia pagrįstai nuskaičiavęs pinigus iš pareiškėjo banko sąskaitos, nes ginčijamos mokėjimo (lėšų išgryninimo) operacijos buvo inicijuotos į lustinių kortelių skaitytuvą įdėjus pareiškėjui išduotą kortelę ir autorizuotos įvedus tik pareiškėjui žinomą PIN kodą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas, mokėjimo operacijų autorizavimą ir jų vykdymą, autentiškumo patvirtinimą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, ir kt. reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis). Pinigų išėmimas, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, taip pat laikytinas mokėjimo operacija, kurios autorizavimas detalizuotas Mokėjimų įstatymo 29 straipsnyje.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) detalios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje, kurioje reglamentuojamas mokėjimo operacijų vykdymas.

Bendrųjų taisyklių, kurios laikytinos pareiškėjo ir banko sudarytos Kortelės sutarties sudėtine dalimi, 3 skyriuje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tada, kai klientas duoda sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Sutikimas gali būti duodamas pasirašant banko nustatytą popierinę mokėjimo nurodymo formą banko skyriuje, patvirtintas elektroniniu parašu arba naudojant banko suteiktas atpažinimo priemones (slaptažodžius, kodus, kitus personalizuotus saugumo duomenis) interneto banke arba mobiliojoje programėlėje, arba kitu su banku sutartu būdu.

Kortelių taisyklių 11 skyriuje pateikiama informacija, kokias operacijas galima atlikti ir kokias paslaugas galima gauti naudojantis mokėjimo kortele, koku būdu duodamas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją kortele ir kokias mokėjimo operacijas bankas laiko autorizuotomis. Minėtame skyriuje nurodyta, kad mokėjimo kortele galima atsiskaityti už prekes ar paslaugas prekybos ir (ar) paslaugų vietose, kitose aptarnavimo vietose ar internetu, taip pat atlikti grynujų pinigų operacijas bankomatuose. Šiame skyriuje nustatyta, kad klientas duoda sutikimą mokėti mokėjimo kortele, jei operaciją patvirtina įvesdamas PIN kodą. Taigi, šalys yra susitarusios, kad sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją laikytinos situacijos, kai kortelės turėtojas (pareiškėjas) pats įveda PIN kodą mokėjimo operacijos atlikimo vietoje esančiame įrenginyje, įskaitant bankomatus.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai.

Atsakydamas į pareiškėjo kreipimosi argumentus, bankas, pateikė jo informacinėse sistemose užfiksuotus duomenis, patvirtinančius, kad ginčijamos mokėjimo (pinigų išėmimo iš bankomato) operacijos buvo inicijuotos ir patvirtintos į lustinių kortelių skaitytuvą įdėjus pareiškėjo mokėjimo kortelę ir suvedus pareiškėjui išduotą PIN kodą. Iš banko pateikto informacinės sistemos išrašo matyti, kad 259,99 Eur mokėjimo operacija buvo inicijuota 2019 m. kovo 9 d. 20 val. 7 min. (Lietuvos laiku), o 419,99 Eur mokėjimo operacija buvo inicijuota 2019 m. kovo 10 d. 0 val. 56 min. (Lietuvos laiku). Išrašė nurodytas prekybininko pavadinimas – *IC CASH 01010907*, miestas – Sarluisas. Abiejų mokėjimo operacijų MCC (prekybininko veiklos) kodas yra 6011, reiškiantis, kad su mokėjimo operacijomis susijusio prekybininko veikla – bankomatuose vykdomos grynųjų pinigų išmokėjimo operacijos. Bankas taip pat pateikė išrašus iš „MasterCard“ informacinės sistemos, kurioje taip pat užfiksuotos ginčijamos mokėjimo operacijos ir su jomis susiję duomenys. Pateiktas išrašas patvirtina, kad mokėjimo vietoje operacijos buvo inicijuotos mokėjimo kortelių terminale (įrenginyje, skirtame mokėjimo kortelių nuskaitymui) automatiškai nuskaičius mokėjimo kortelės lustą (išrašų laukelio *POS Entry Mode* reikšmė – 05) ir rankiniu būdu įvedus mokėjimo kortelės PIN kodą (išrašų laukelio *POS PIN Entry Mode* reikšmė – 1). Šie duomenys patvirtina, kad mokėjimo operacija buvo inicijuota pareiškėjui priklausančia mokėjimo kortele ir suvedus tik jam žinomą PIN kodą.

Bankas taip pat paaiškino, kad nelygios sumos iš pareiškėjo mokėjimo sąskaitos banke buvo nurašytos todėl, kad pinigų išgryninimo paslaugos teikėjas taikė pinigų išgryninimo mokesčius. Mokesčiai yra užfiksuoti „MasterCard“ informacinės sistemos išrašuose, esančiuose laukuose *DE 028*, kuriuose nurodyta reikšmė *Txn Fee Amt*. Išrašų dalyse *Txn Fee Amt* taip pat pateikiami laukeliai *Amount* (liet. – suma), kuriuose nurodytas kodas *00000999*, reiškiantis 9,99 Eur sumą. Paties banko informacinėse sistemose užfiksuota suma yra lygi bendrai banko nurašytai mokėjimo operacijos sumai (įskaitant mokesčius, kurie buvo pritaikyti pinigų išgryninimo vietoje).

Papildomai paminėtina, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalimi, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėjimo paslaugų teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimo faktas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją arba veikė nesąžiningai arba tyčia, arba dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų (naudoti mokėjimo priemonę pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti mokėjimo priemonės personalizuoti saugumo duomenys ir kt.).

Siekdamas įvertinti, ar pareiškėjas galėjo pats inicijuoti mokėjimo operacijas, Lietuvos bankas papildomai paprašė banko pateikti pareiškėjo mokėjimo sąskaitos išrašą, kuriame nurodytos mokėjimo kortele vykdytos mokėjimo operacijos. Bankas pateikė duomenis, patvirtinančius, kad pareiškėjo mokėjimo kortele nuo 2019 m. kovo 2 d. iki 2019 m. kovo 15 d. buvo atliktos dar 8 mokėjimo operacijos atsiskaitymo vietose Lenkijoje, Vokietijoje ir Prancūzijoje. Šios mokėjimo operacijos nėra ginčijamos, todėl patvirtina, kad mokėjimo kortelę pareiškėjas naudojo reiso metu tiek iki ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo, tiek po jų atlikimo, o tai taip leidžia daryti išvadą, kad mokėjimo kortelė nebuvo pareiškėjo parasta ar iš jo pavogta. Be to, iš pateikto mokėjimo sąskaitos išrašo ir banko informacinės sistemos duomenų matyti, kad tą pačią dieną, kaip ir ginčijamos operacijos, pareiškėjo mokėjimo kortele buvo atsiskaityta ir Vokietijoje, netoli nuo Sarluiso esančiame Perlo mieste, o tai patvirtina, kad pareiškėjas ginčijamų mokėjimo operacijų inicijavimo dieną iš tikrųjų lankėsi Vokietijoje.

Taip pat pažymėtina, kad nors banko darbuotoja, remiantis bylos duomenimis, ne kartą rekomendavo pareiškėjui dėl mokėjimo operacijų kreiptis į policiją, tačiau Lietuvos bankas neturi duomenų, kad pareiškėjas būtų kreipęsis į policiją, kad ši atliktų tyrimą dėl galimos mokėjimo kortelės vagystės ar kitokių neteisėtų veiksmų, susijusių su ginčijamomis mokėjimo operacijomis, ir nustatytų, kaip buvo, pareiškėjo teigimu, pasinaudota pareiškėjo mokėjimo kortele. Taip pat pažymėtina, kad 2019 m. kovo 22 d. pareiškėjas banko darbuotojai telefonu nurodė 2019 m. kovo 9 d. nebuves Vokietijoje, taip pat teigė, kad nors dirba tolimųjų reisų vairuotoju, tačiau reisų metu jam išduota mokėjimo kortele nesinaudoja, tačiau to paties pokalbio metu sutiko, kad tą pačią dieną atsiskaitė mokėjimo kortele Vokietijoje, taip pat teigė vakare jau buvęs Prancūzijoje, nors jokių tokias aplinkybes patvirtinančių duomenų byloje nėra, todėl kritiškai vertintinos pareiškėjo nurodytos aplinkės dėl jo buvimo vietos 2019 m. kovo 9 d.

Remdamasis bylos aplinkybių ir duomenų visuma (įvertinęs visus pateiktus duomenis, jų objektyvumą, išsamumą, duomenų tarpusavio ryšį), Lietuvos bankas neturi pakankamo pagrindo įtarti, kad mokėjimo operacijas atliko ne pats pareiškėjas, o kiti tretieji asmenys.

Vertinant bylos duomenis, akcentuotina ir tai, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesažiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų, tačiau, pagal to paties įstatymo 37 straipsnio 3 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas.

Šiame kontekste svarbu pažymėti, kad mokėjimo kortelės PIN kodas laikytinas personalizuotais saugumo duomenimis, kurie naudojami autentiškumo patvirtinimo tikslais (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 50 dalis), kurie yra neskelbtini, nes, jeigu būtų atskleisti, gali būti panaudoti vykdant sukčiavimą ar kitu neteisėtu tikslu (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 41 straipsnis). Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų vartotojo pareiga naudotis mokėjimo priemone pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o 2 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys.

Mokėjimo kortelės naudojimo sąlygos yra įtvirtintos Kortelių taisyklių 18 skyriuje. Minėtame skyriuje nurodyta, kad klientas jam suteiktą PIN kodą turi saugoti, naudoti atsakingai ir laikytis visų galimų atsargumo priemonių, tokių kaip įsiminti PIN kodą ir sunaikinti voką su PIN kodu; neatskleisti PIN kodo jokiems kitiems asmenims (įskaitant šeimos narius ar kitus artimus asmenis); neužrašyti PIN kodo ant mokėjimo kortelės, popieriaus ar kitų daiktų, laikomų kartu su mokėjimo kortele, prieš atliekant operaciją ir įvedant PIN kodą – įsitikinti, ar jo nemato kiti asmenys. Kortelių taisyklėse taip pat nustatyta, kad bankas klientą laiko atsakingu už visas mokėjimo operacijas, patvirtintas PIN kodu, ir dėl tokių mokėjimo operacijų patirtų nuostolių nekompensuoja. Taigi, PIN kodo, kaip autentiškumui patvirtinti naudojamo duomens, apsauga yra įtvirtinta ne tik Mokėjimų įstatyme, bet ir ginčo šalių sudarytos Kortelės sutarties dalimi esančių Kortelių taisyklių sąlygose.

Kaip minėta, remiantis bylos duomenimis, mokėjimo operacijos buvo patvirtintos įvedus tik pareiškėjui suteiktą PIN kodą. Atsižvelgiant į tai, net jei būtų pakankamas pagrindas įtarti, kad pats pareiškėjas nepatvirtino (neautorizavo) mokėjimo operacijų, remiantis prieš tai nurodytomis Mokėjimo įstatymo bei Kortelių taisyklių nuostatomis dėl pareiškėjui tenkančių pareigų bei prievolių dėl tinkamo mokėjimo priemonės ir jos personalizuotų duomenų išsaugojimo, būtų galima daryti išvadą, kad PIN kodas, kuriuo buvo patvirtintos mokėjimo operacijos PIN kodą įvedus rankiniu būdu ir kuris suteiktas bei skirtas asmeniškai pareiškėjui, pareiškėjo nebuvo išsaugotas, kaip tai nustatyta teisės aktuose ir taikytinose Kortelių taisyklėse. Be to, duomenų, leidžiančių manyti ir (arba) įtarti, kad tokiu atveju PIN kodas, jei mokėjimo operacijos būtų laikomos paties pareiškėjo neautorizuotomis operacijomis, neišsaugotas ne dėl nuo pareiškėjo priklausančių priežasčių ir (arba) ne dėl jo didelio neatsargumo, taip pat nenustatyta, todėl tokiu atveju taip pat nebūtų pakankamo pagrindo taikyti išimtį iš Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalies ir rekomenduoti bankui atlyginti ginčijamų operacijų sumas.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus, konstatuotina, kad nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos ne paties pareiškėjo arba ne dėl pareiškėjo didelio neatsargumo ar kitų nuo pareiškėjo priklausančių veiksnių. Nagrinėjamu atveju nenustatyta banko pareiga grąžinti pareiškėjui dėl inicijuotų mokėjimo operacijų iš mokėjimo sąskaitos nurašytas lėšas, todėl pareiškėjo reikalavimas laikytinas nepagrįstu.

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. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas