



# **Bankų atsakomybė ir vartotojų teisės mokėjimo priemonių praradimo, vagystės ar neteisėto panaudojimo atvejais**

ADVOKATAS MINDAUGAS CIVILKA  
ADVOKATO M. CIVILKOS KONTORA

IR

PRANAS ŠVEDAS - TEISININKAS

VILNIUS, 2012 03 01

# Apie ką kalbėsime

- Bendri įstatymo principai
- Teismų praktika
- Taikymo problemos
- Vartotojų teisės
- Patarimai vartotojams

# Bendri principai

- *Mokėjimų įstatymas (30 str.):* dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų kortelės turėtoji tenka nuostoliai **iki EUR 150**, kai jie patirti dėl:
  - prarastos ar pavogtos mokėjimo kortelės panaudojimo;
  - neteisėto kortelės ar jos duomenų įgijimo, jei kortelės turėtojas neapsaugojo personalizuotų kortelės saugumo požymių (pvz., PIN kodo).

# Bendri principai

- Kortelės turėtojui tenka **visi** nuostoliai, jei veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčia:
  - jis nepranešė kortelę išdavusiam bankui apie kortelės netekimą, vagystę arba neteisėtą panaudojimą, arba
  - kortele buvo naudojama pažeidžiant kortelės išdavimo ir naudojimo sąlygas (pvz., kortelės duomenys ar PIN kodas buvo atskleisti kitiems asmenims).
- Po **pranešimo bankui** apie kortelės praradimą, vagystę, neteisėtą įgijimą ar panaudojimą kortelės turėtojo nuostolius privalo padengti bankas, išskyrus, kai pats kortelės turėtojas veikė nesąžiningai.

# Bendri principai

- Jeigu bankas kortelės turėtojui nesudarys sąlygų pranešti apie prarastą, pavogtą arba neteisėtai įgytą kortelę
  - pvz., neveikia telefono numeris, kuriuo galima pranešti apie pamestą kortelę
- **nuostoliai teks bankui**, išskyrus atvejus, kai kortelės turėtojas *pats veikia nesąžiningai*

# Teismų praktika

- 2001 m. birželio 13 d. LAT byla Nr. 3K-3-645/2001 m. (*A.T. vs. AB „Snoras“*): bankas privalo veikti taip rūpestingai, jog bus pasitikima lėšų išsaugojimu, o banko patikimumas bus vertinamas labiau, kai jo kreditorius nepatirs nuostolių, nors jų bankas ir patirtų dėl ne nuo jo priklausančių aplinkybių.
- Byloje keltas klausimas, kad nėra banko kaltės, kai kliento sąskaitos lėšos neišsaugomos dėl nusikalstamų trečiųjų asmenų veiksmų, kurių bankas negalėjo įspėti, numatyti bei pašalinti.
- Visgi, bankas verčiasi grąžintinų lėšų priėmimu, prisiimdamas su tuo susijusią riziką. Tokia veikla subjektą įpareigoja būti ypatingai atidžiu ir rūpestingu, o esant nesėkmei ar nuostoliams jam tenka jų našta.

# Teismų praktika

- LAT 2002 m. vasario 20 d. nutartis byloje *Ž. Š. v. AB Lietuvos taupomasis bankas*, bylos Nr. 3K-3-390/2002: kai bankas vykdo mokėjimo nurodymą, vykdytiną pateikus banko išduotą mokėjimo kortelę, ne pagal šią kortelę, o panaudojus kitą kortelę arba jos pakaitalą ir dėl to kortelės turėtojui buvo padaryti nuostoliai, tokių nuostolių našta tenka <...> bankui.
- Savo atsakomybę bankas gali pašalinti jeigu įrodo:
  - pareigą garantuoti mokėjimo kortelių patikimą apsaugą nuo padirbinėjimo bankas vykdė tinkamai, *arba*
  - nuostoliai atsirado dėl kliento kaltės arba dėl nenugalimos jėgos.
- Pats faktas, kad mokėjimas atitiko visus būtinuosius mokėjimo kortele rekvizitus, nepašalina banko atsakomybės:
  - bankas prisiima nuostolių, susijusių su mokėjimų kortelių išleidimu į apyvartą ir operacijomis riziką;
  - bankas privalo rūpintis atsiskaitymų mokėjimo kortelėmis saugumu bei būti budrus, vykdant operacijas, todėl jis atsakingas už nepakankamą kortelių ir atsiskaitymo sistemos apsaugą

# Teismų praktika

- bankas turi didesnes galimybes įrodyti, kad mokėjimo kortele apsaugos priemonės įveiktos ir formuojant mokėjimo nurodymą visi būtini rekvizitai panaudoti dėl kliento kaltės, nei klientas įrodyti, jog jo kaltės nebuvo;
- **įrodinėjimo našta, jog mokėjimo banko kortele apsaugos priemonės įveiktos ne dėl kortelės turėtojo kaltės perkeliama pačiam kortelės turėtojui tik tuo atveju, kai nustatoma, jog šios apsaugos priemonės galėjo būti neutralizuotos tik su kortelės turėtojo žinia ar dėl jo neatsargumo.**



# Teismų praktika

- 2007 m. vasario 5 d. LAT nutartis byloje Nr. 3K-3-31/2007 (A. D. vs. AB „Hansabankas“): svarbią reikšmę turi sutartis, sudaryta tarp kortelės turėtojo ir banko. Sutartimi šalys susitarė, kad klientas yra atsakingas už visas operacijas sąskaitoje, jeigu jos atliktos kortele ir patvirtintos kortelės PIN kodu.
- **Atsakomybė už iš sąskaitos išduotus pinigus tenka abiem šalims, nes bankas neturi išduoti pinigų pagal netikrą kortelę.**
- Kadangi pinigai buvo išimti panaudojus netikrą kortelę, bankui kyla tam tikra atsakomybė; ypač dar ir dėl to, kad pinigai buvo išimami didelėmis sumomis ir per kelias dienas, tačiau <...> bankas nesiėmė priemonių išsiaiškinti su klientu, ar jis atlieka pinigų išėmimą.
- Teismai konstatavo, kad buvo panaudotas PIN kodas, kuris buvo išduotas tik ieškovui ir tik jam galėjo būti žinomas. Teismai nustatė, kad kliento turima kortelė galėjo būti perrašyta. Esant tokioms aplinkybėms konstatuotina, kad kortelės turėtojo požiūris į PIN kodo ir kortelės naudojimą buvo pernelyg neapdairus ir neatsargus.

# Taikymo problemos

- Svarbu nustatyti:
  - Kortelės turėtojo elgesio aplinkybės:
    - Elgiantis su kortele ar kita mokėjimo priemone:
      - ar buvo neatsargus, neapdairus?
      - ar veikė nesąžiningai? Sąlyginai objektyvūs kriterijus.
      - Ypač sunku įvertinti veiksmus ir paskirstyti atsakomybę tais atvejais, kai PIN kodas nužiūrimas, arba padaroma kortelės kopija.
    - Santykyje su banku:
      - ar kortelės turėtojas buvo neatsargus, neapdairus?
      - ar veikė nesąžiningai?
  - Banko elgesį (sureagavimo laiką ir pan.)

# Taikymo problemos

- Ar tai, kad operacija patvirtinta PIN kodu automatiškai reiškia, kad bankas nėra atsakingas už kortelės turėtojo patirtus nuostolius?
- Kaip tiksliai paskirstyti riziką ir atsakomybę tarp banko ir kortelės turėtojo tuo atveju, kai klientas išsaugo kortelę, niekam sąmoningai neatskleidžia jos duomenų ir PIN kodo, tačiau tretieji asmenys jais neteisėtai pasinaudoja?

# Vartotojų teisės

- Bankai privalo užtikrinti:
  - mokėjimo kortelės ar elektroninės bankininkystės priemonių saugumą
  - nebūtų siunčiama neužsakyta mokėjimo priemonė
  - būtų prieinamos tinkamos priemonės, kuriomis galima pranešti apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba pan.

# Vartotojų teisės

- Prieš vartotojui pradedant naudotis mokėjimo paslauga:
  - bankas turi raštu arba kita patvariąja laikmena suteikti informaciją apie bendrąsias mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas;
  - informacija turi būti pateikta lietuvių kalba, aiškiai ir suprantamai.

# Vartotojų teisės

- Vartotojų skundus ir prašymus dėl banko veiksmų nagrinėja pats bankas.
- Bankas privalo juos **nemokamai** išnagrinėti ir per 30 dienų raštu atsakyti.
- Jeigu vartotojo netenkina banko atsakymas, jis turi teisę kreiptis į Lietuvos banką (per 3 mėnesius) arba į teismą. Kreipimasis į Lietuvos banką neatima teisės kreiptis į teismą.

# Patarimai

- Atkreipkite dėmesį į bendrųjų sąlygų nuostatas:
  - reikalavimus, taikomus kortelės (ir jos PIN kodo) apsaugai bei jos naudojimui atsiskaitymams; šios nuostatos svarbios vertinant kortelės turėtojo elgesį, kai be jo žinios buvo panaudotas tik jam žinotinas kortelės PIN kodas;
  - jei klientas per tam tikrą laiką nuo žodinio pranešimo **raštu nepatvirtino** kortelės dingimo ir išsamiai raštu neišdėstė kortelės dingimo fakto aplinkybių, laikoma, kad klientas kortelę prarado, tretieji asmenys PIN kodą sužinojo ar neteisėtai mokėjimo operacijos kortele atliktos dėl kliento kaltės;
  - vartotojui pranešus apie prarastą kortelę, kai kurie bankai gali pareikalauti, kad mokėjimo kortelės turėtojas pateiktų papildomą informaciją, tokią kaip slaptažodis, kuris buvo pateiktas pildant prašymą išduoti kortelę.

# Patarimai

- **Saugokite PIN kodą ir kitus duomenis!**
  - Nelaikykite PIN kodo šalia mokėjimo kortelės
  - Neišsaugokite PIN kodo mobiliajame telefone.
- Niekam **neatskleiskite savo kortelės PIN kodo.**
- Gavę naują kortelę iš karto pasirašykite parašo juostelėje.
- Neišmeskite į šiukšlių dėžę mokėjimo kvitų.
- **Būkite budrūs ir atsargūs atsiskaitydami kortele!**
  - Venkite kalbėti mobiliuoju telefonu ar užsiimti kita dėmesį blaškančia veikla.
  - Stenkitės, kad pašaliniai asmenys nepamatytų įvedamo PIN kodo.
  - Atsiskaitydami kortele stebėkite atsiskaitymo operaciją.



# Patarimai

- **Rūpinkitės savo sąskaitomis:**
  - tikrinkite banko sąskaitos išrašus;
  - aptikę nežinomų lėšų nuskaitymų, nedelsdami kreipkitės į banką;
  - nustatykite apribojimus sąskaitai.
- **Atsargumo taisyklės atsiskaitant internete**
  - Bankai, lizingo bendrovės ir pan. savo klientams neskambina ir nesiunčia elektroninių laiškų prašydami atskleisti asmeninę informaciją.
  - Neskubėkite atsakyti į su finansine informacija susijusius laiškus.
  - Naudokitės tik gerai žinomų interneto parduotuvių paslaugomis.
  - Neįveskite mokėjimo duomenų tinklalapyje, kuris prasideda http://.
  - Pasirūpinkite kompiuterio saugumu ir atnaujinkite operacinę sistemą.
  - Pirkimui internete naudokite banko kortelę, kurioje nelaikote santaupų.
  - Atsiskaitymams internete rekomenduojama įsigyti virtualią kortelę.



Klausimai?