



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-06-27 Nr. 429-141
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele Nr. (duomenys neskelbtini) 2023 m. gegužės 29 d. 16 val. 02–03 min. banko bankomate Nr. ATM262, esančiame Gedimino pr. 12, Vilniuje, (toliau – bankomatas) buvo inicijuota ir įvykdyta grynujų pinigų įnešimo operacija į pareiškėjos banko sąskaitą. Operacijos metu bankomate užfiksuota ir į pareiškėjos banko sąskaitą įskaityta 6 050 Eur suma (toliau – mokėjimo operacija), išduotas šios sumos įnešimą patvirtinantis kvitas.

Grįžusi namo pareiškėja pastebėjo, kad į sąskaitą buvo įskaityta 6 050 Eur suma, nors ji buvo įsitikinusi, jog į bankomatą įdėjo 7 900 Eur. Dėl šios priežasties 2023 m. gegužės 30 d. pareiškėja nuvyko į banko padalinį ir informavo darbuotoją apie tai, kad bankomatas neįskaitytė 1 850 Eur. Taip pat pareiškėja pakartotinai pretenzijas dėl bankomate neįskaitytų lėšų teikė 2023 m. birželio 19 d. ir 2023 m. rugpjūčio 22 d. Bankas teikė pareiškėjai atsakymus per pareiškėjos savitarnos paskyrą interneto banke.

Atsakydamas į 2023 m. rugpjūčio 22 d. pretenziją, bankas 2023 m. rugsėjo 13 d. pranešimu informavo pareiškėją išnagrinėjęs susiklosčiusią situaciją ir nenustatęs jokių klaidų bankomato inkasavimo ataskaitoje, nefiksavęs jokių bankomato techninių sutrikimų ar lėšų užstrigimo per visą dieną, kai buvo įvykdyta mokėjimo operacija, lėšų pertekliaus bankomate taip pat nerasta. Taigi, bankas nenustatė pagrindo daryti išvadą, kad pareiškėja realiai įnešė didesnę, nei į jos sąskaitą faktiškai įskaityta, sumą, ir papildomų 1 850 Eur lėšų įskaityti į pareiškėjos sąskaitą nesutiko.

Banko sprendimas pareiškėjos netenkino, todėl ji kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą ir įvertinti banko priimto sprendimo atsisakyti gražinti (įskaityti) 1 850 Eur teisėtumą. Pareiškėja nurodė esanti visiškai tikra, kad į bankomatą įdėjo 7 900 Eur (5 000 Eur penkiasdešimties eurų kupiūromis ir 2 900 Eur šimto eurų kupiūromis). Trūkstamos sumos pareiškėja nurodė niekur neišleidusi ir namo neparsivežusi, lėšas, prieš pasiimdama jas iš namų, tiksliai suskaičiavusi. Pareiškėjos vertinimu, dalį į bankomatą įdėtų kupiūrų bankas pradangino, nes normaliomis aplinkybėmis jos niekur dingti negalėjo.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi. Banko teigimu, bankomato sistemos užfiksavo, jog mokėjimo operacijos metu buvo įnešta aštuoniasdešimt viena 50 Eur kupiūra ir dvidešimt 100 Eur kupiūrų, iš viso 6 050 Eur. Jokių bankomato veiklos sutrikimų mokėjimo operacijos metu ir tą pačią dieną nefiksuota, kupiūrų užstrigimo nebuvo, lėšų pertekliaus ar trūkumo bankomate nenustatyta. Bankas nurodė neturįs pagrindo laikyti, kad mokėjimo operacijos metu pareiškėja vietoj 6 050 Eur įnešė 7 900 Eur sumą, ir pareiškėjos prašymo kompensuoti 1 850 Eur sumą netenkinsias.

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 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl to, kokią pinigų sumą pareiškėja įdėjo į bankomatą, o bankas įskaitė į pareiškėjos banko sąskaitą. Pareiškėja teigia į bankomatą įdėjusi kupiūrų, kurių bendra suma 7 900 Eur, tačiau bankas nurodo, kad bankomate buvo identifikuoti ir į pareiškėjos banko sąskaitą pagrįstai įskaityti 6 050 Eur.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjai gražinti 1 850 Eur sumą, apskaičiuotą pagal pareiškėjos nurodytos sumos ir bankomate užfiksuotos ir į pareiškėjos sąskaitą banke įskaitytos sumos skirtumą.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, mokėtojo arba mokėtojo vardu inicijuotas lėšų įmokėjimas yra mokėjimo operacija. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, jog 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.

Kaip minėta pirmiau, bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjos reikalaujamų 1 850 Eur grindžia banko informacinių sistemų ir bankomato inkasavimo duomenimis.

Iš byloje pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos matyti, kad bankomate buvo fiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjos kortele inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 16:02:03 – kortelė įdėta į bankomatą, nuskaitomas jos numeris;
2. 16:02:18 – įvestas PIN kodas;
3. 16:02:24 – pasirenkama grynųjų pinigų įnešimo funkcija;
4. 16:02:34 – kupiūros įdėtos į grynųjų pinigų įnešimo (išdavimo) stalčiuką;
5. 16:03:05 – bankomatas patikrino ir atpažino, kad įdėta aštuoniasdešimt viena 50 Eur kupiūra ir dvidešimt 100 Eur kupiūrų, iš viso šimtas viena kupiūra;
6. 16:03:05 – taip pat fiksuojama, kad blogų kupiūrų nerasta, grynųjų pinigų įnešimo (išdavimo) stalčiukas tuščias (daugiau lėšų, kurias galima apdoroti, nėra);
7. 16:03:16 – bankomate patvirtinamas 6 050 Eur sumos įnešimas;
8. 16:03:37 – pinigai sėkmingai įskaitomi į pareiškėjos sąskaitą;
9. 16:03:37 – taip pat fiksuojama, kad bankomatas priėmė aštuoniasdešimt vieną 50 Eur kupiūrą ir dvidešimt 100 Eur kupiūrų;
10. 16:03:52 – mokėjimo kortelė paimama iš bankomato.

Kaip matyti iš bankomato darbo žurnalo, į pareiškėjos sąskaitą banke buvo įnešta 6 050 Eur, kuriuos sudarė bankomate užfiksuota šimtas viena (aštuoniasdešimt viena 50 Eur ir dvidešimt 100 Eur) kupiūra. Visos šios kupiūros buvo sėkmingai užfiksuotos bankomato ir įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą. Jokių bankomato sutrikimų, gražintų, iš dalies gražintų, taip pat sulaikytų ir į specialius bankomato grynųjų pinigų stalčiukus perduotų kupiūrų mokėjimo operacijos metu nebuvo. Nors pareiškėja teigė į bankomatą įdėjusi šimtą 50 Eur kupiūrų ir dvidešimt devynias 100 Eur kupiūras, bankomate toks kiekis nurodytų nominalų kupiūrų nefiksuotas.

Bankas taip pat pateikė bankomato inkasavimo duomenis, kurie, banko teigimu, patvirtina, jog lėšų pertekliaus ar trūkumo bankomate nenustatyta. Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankomato inkasavimas buvo atliekamas 2024 m. gegužės 30 d. (kitą dieną po mokėjimo operacijos įvykdymo) už laikotarpį nuo 2024 m. gegužės 26 d. iki inkasavimo dienos. Pateikti duomenys patvirtina, kad, perskaičius išimtas kupiūras, jokie pertekliaus nerasta (visų nominalų kupiūrų kiekis, fiksuotas bankomato sistemų, atitiko išimtų kupiūrų kiekį. Keturiolika inkasavimo metu iš bankomato išimtų kupiūrų (dvi 10 Eur, trys 20 Eur, dvi 50 Eur ir septynios 100 Eur) buvo identifikuotos kaip įtartinos, tačiau jos į bankomatą įneštos ne pareiškėjos atliktos mokėjimo operacijos metu ir su ja nesusijusios.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visumą, akcentuotina, jog civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendžiamas 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 nėra.¹

Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi reikiamų veiksmų, kad objektyviai įvertintų susiklosčiusią padėtį ir galėtų patikrinti pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytina pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėja per bankomatą inicijavo 6 050 Eur grynujų pinigų įnešimo į banko sąskaitą mokėjimo operaciją, o bankas šią sumą įskaitė į su kortele susietą banko sąskaitą.

Duomenų, suteikiančių pagrindą abejoti, ar į bankomatą iš tiesų nebuvo įdėta 1 850 Eur didesnė suma (iš viso 7 900 Eur, kaip teigė pareiškėja), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjos reikalavimas laikytinas nepagrįstu.

Remdamasis tuo, kas 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 X. X. reikalavimą.

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 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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.