



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-07-11 Nr. 429-151
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2024 m. kovo 15 d. 7 val. 50 min. banko bankomate (*duomenys neskelbiami*), (toliau – bankomatas) pareiškėjai išduota banko mokėjimo kortele buvo inicijuota grynųjų pinigų išėmimo operacija (toliau – Operacija), po jos iš su mokėjimo kortele susietos pareiškėjos sąskaitos banke tą pačią dieną buvo nurašyti 500 Eur.

2024 m. kovo 15 d. pareiškėja kreipėsi į banką telefonu ir pranešė, kad bankomate buvo išduota mažesnė suma nei nurašyta iš jos sąskaitos. Pareiškėja nurodė, kad gavo per mažai banknotų, t. y. tik 4 vienetus po 100 Eur. To paties pokalbio metu banko darbuotoja užregistravo pareiškėjos prašymą dėl neišduotos, tačiau iš sąskaitos nurašytos sumos ir informavo pareiškėją, kad atsakymo ji gali tikėtis, kai bus įvykdyta bankomato inkasacija, kurios metu ir bus patikrinta, ar liko lėšų perteklius. Radus perteklių, lėšos bus gražintos į pareiškėjos sąskaitą.

2024 m. kovo 21 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai, jame nurodė, kad po 2024 m. kovo 15 d. atliktos bankomato inkasacijos pareiškėjos nurodyta trūkstama suma nebuvo rasta, kartu buvo išanalizuoti ir kiti duomenys, kurie patvirtino, kad tokios sumos ir negalėjo trūkti, nes visi Operacijos metu pro bankomato angą išduoti banknotai (5 vienetai 100 Eur nominalo banknotų) buvo paimti.

2024 m. kovo 22 d. pareiškėja pakartotinai kreipėsi į banką, nurodydama, kad nesutinka su jo sprendimu. Pareiškėja teigė, kad gavo tik 4 vienetus 100 Eur nominalo banknotų, ji iškart atkreipė ir šalia buvusių asmenų dėmesį, jog bankomatas neišdavė jai visos prašytos sumos. Pareiškėja pasiūlė patikrinti ir vaizdo stebėjimo įrangą bei nurodė, kad ir kitai klientei, kuri bankomatu naudojosi po jos, kilo sunkumų iškart atlikti norimus veiksmus su bankomatu. Pareiškėja dar kartą prašė banko gražinti jos negautą 100 Eur sumą.

2024 m. kovo 29 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai ir informavo, kad sprendimo nekeis ir jos reikalavimo netenkins. Bankas paaiškino, kad nuo to momento, kai į bankomatą buvo įdėta pareiškėjos kortelė, visa Operacijos eiga buvo užfiksuota bankomato sistemoje. Bankas nurodė, kad Operacijos metu bankomate nebuvo jokių sutrikimų, neišduotų ir bankomato viduje užstrigusiu banknotų. Banko teigimu, bankomatas užfiksavo 5 vienetų 100 Eur nominalo banknotų išdavimą ir jų visų paėmimą po to, kai buvo gražinta pareiškėjos kortelė. Bankas taip pat paaiškino, kad neturi duomenų, kuriuose vaizdo stebėjimas būtų nukreiptas į grynųjų pinigų išdavimo angą, nes bankomato WEB kameros nuotraukos yra daromos kitu tikslu.

Nesutikusi su banko sprendimu negražinti lėšų, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą. Kreipimesi pareiškėja nurodė tapačias nurodytoms kreipimesi į banką aplinkybes. Kreipimesi pareiškėja kėlė reikalavimą įpareigoti banką kompensuoti, jos nuomone, nepagrįstai nuskaičiuotus 100 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė su pareiškėjos keliamu reikalavimu nesutinkąs. Bankas paaiškino, kad 2024 m. kovo 15 d. grynųjų pinigų išėmimo Operacija buvo

sėkmingai atlikta. Jokių bankomato veiklos sutrikimų, anot banko, nebuvo fiksuota. Bankomato elektroninio darbo žurnale nefiksuota jokių grynujų pinigų išėmimo operacijos trukdžių, užfiksuota, kad pinigai buvo paimti iš bankomato angos. Pasak banko, duomenys iš skirtingų banko informacinių programų, tarp jų ir inkasacijos duomenys, leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad banko atlikto pareiškėjos kreipimesi nurodytų aplinkybių tyrimo metu buvo nustatytos objektyvios Operacijos aplinkybės, o pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas, todėl bankas prašė pareiškėjos reikalavimo bankui netenkinti.

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 matyti, kad šalių nesutarimas kilo dėl 100 Eur sumos nurašymo pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti ginčijamos grynujų pinigų išėmimo Operacijos vykdymo aplinkybes ir įvertinti, ar bankas turi pareigą į pareiškėjos banko sąskaitą įskaityti (ar kitu būdu grąžinti pareiškėjai) 100 Eur sumą, kuri, kaip teigė pareiškėja, nebuvo išduota bankomate.

Pažymėtina, kad 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, grynujų pinigų išėmimo operacija yra mokėjimo operacija. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 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.

Bankas savo sprendimą negrąžinti pareiškėjai 100 Eur grindžia savo sistemų, bankomato darbo žurnalo, bankomato inkasavimo duomenimis ir kitais duomenimis.

Iš bylos duomenų, t. y. 2024 m. kovo 15 d. bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo ištraukos, nustatyta, kad bankomato elektroninio darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjos kortele 2024 m. kovo 15 d. inicijuota mokėjimo Operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 07:50:51 – grynujų pinigų išėmimo Operacijos pradžia;
2. 07:50:51– Operacija patvirtinta ir vykdoma;
3. 07:51:09 – grynujų pinigų išėmimo Operacija baigta sėkmingai, pinigai išmokėti ir paimti, čekis nespausdintas;
4. 07:51:09 – fiksuojami bankomato skaitikliai, kurie rodo, jog bankomatas išmokėjo penkias 100 Eur kupiūras;
5. 07:51:09 – Operacijos pabaiga.

Iš banko pateiktų paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų taip pat matyti, kad 2024 m. kovo 15 d. buvo atliktas bankomato inkasavimas, apimantis laikotarpį nuo 2024 m. kovo 13 d. iki kovo 15 d. Inkasavimo metu bankomate nebuvo rasto lėšų pertekliaus, t. y. buvo suskaičiuota tiek kupiūrų, kiek atliekant inkasavimą užfiksavo bankomato skaitikliai (šiuos duomenis patvirtina bankomato inkasavimą atlikusios įmonės surašyta ataskaita ir inkasavimo istorija, apimanti 2024 m. kovo 13–15 d. laikotarpį).

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visumą, akcentuotina, jog civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendina 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. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi reikiamų veiksmų, kad būtų objektyviai įvertinta susiklosčiusi padėtis ir būtų patikrintas pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumas.

Nors pareiškėja prašė, kad būtų išreikalauti vaizdo įrašai, sutiktina su banku, kad tam nėra objektyvaus poreikio. Bankas nurodė, kad bankomato kamera fiksuoja tik asmens, kuris naudojasi bankomatu, veidą. Šiuo atveju ginčo dėl to, kad Operaciją inicijavo pareiškėja, nėra. Inkasavimo ataskaitoje pateikti duomenys neprieštarauja kitiems banko sistemose užfiksuotiems duomenims apie banknotų skaičių ar pinigų sumas.

Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytina pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėja bankomate inicijavo 500 Eur grynujų pinigų išėmimo iš banko sąskaitos Operaciją, ji buvo atlikta, pinigai buvo paimti iš bankomato.

Kitos informacijos, suteikiančios objektyvų pagrindą abejoti pirmiau aptartais bylos duomenimis, byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjos reikalavimas grąžinti 100 Eur 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 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.