



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

SPRENDIMAS

DĖL I. R. IR NORDEA BANK AB GINČO NAGRINĖJIMO

2017 m. sausio 4 d. Nr. 242-8

Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. R. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Nordea Bank AB*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. spalio 1 d. banko bankomate pareiškėja atliko pinigų išgryninimo operaciją. Pareiškėja nurodo, kad įdėjusi mokėjimo kortelę ir suvedusi PIN kodą pasirinko išgryninti 100 EUR, tačiau jai buvo išduota tik 80 Eur (trys kupiūros: 50, 20 ir 10 EUR). Patikrinusi banko sąskaitos likutį pareiškėja pastebėjo, kad iš sąskaitos buvo nurašyta 100 EUR, todėl nedelsdama telefonu kreipėsi į banką. 2016 m. spalio 3 d. pareiškėja bankui pateikė pretenziją dėl 20 EUR gražinimo. Bankui atsisakius patenkinti reikalavimą pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama ne teismo tvarka išnagrinėti vartojimo ginčą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas su jam reiškiamais reikalavimais nesutinka. Bankas paaiškino, kad gavęs pareiškėjos skundą kreipėsi į UAB „FIRST DATA LIETUVA“ – bendrovę, kuri aptarnauja banko naudojamą bankomatų tinklą (toliau – bendrovė), prašydamas patikrinti, ar bankomate (*duomenys neskelbtini*), esančiame (*duomenys neskelbtini*), nėra užfiksuota neišmokėtų kupiūrų. Elektroniniu paštu gavęs bendrovės atsakymą, kad neišmokėtų kupiūrų neužfiksuota, bankas apie tai informavo pareiškėją. Kartu su atsiliepimu bankas pateikė 2016 m. spalio 28 d. bendrovės tarnybinį raštą su ATM žurnalo iškarpa ir ATM audito ataskaita. Minėtame rašte nurodyta, kad „2016.10.01 ATM Tinklo bankomate, esančiame (*duomenys neskelbtini*), Nordea banko klientas (kort. Nr. (*duomenys neskelbtini*)) vykdė pinigų išėmimo operaciją. Išanalizavus bankomato elektroninius žurnalus ir sulyginus juos su fiziniu grynųjų pinigų perskaičiavimu, galime teigti, kad pinigai (100.00 EUR) buvo išduoti klientei.“ Atsižvelgdamas į bendrovės pateiktus duomenis bankas mano, kad nėra pagrindo teigti, kad 20 Eur kupiūra pareiškėjai buvo neišduota.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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. 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pinigų išgryninimo operacijos įvykdymo tinkamumo ir pareiškėjai bankomate išduotų grynųjų pinigų sumos.

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, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimu susijusius klausimus reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimo paslaugas, be kita ko, sudaro paslaugos, kurias teikiant sudaromos sąlygos grynuosius pinigus išimti iš mokėjimo sąskaitos, ir visos su mokėjimo sąskaitos tvarkymu susijusios operacijos (Mokėjimų įstatymo 5 straipsnio 2 punktą). Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalimi, jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, 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 arba kiti trikdžiai. Tai reiškia, kad nagrinėjamu atveju būtent bankui tenka pareiga įrodyti pareiškėjos inicijuotos grynujų pinigų išmokėjimo bankomate operacijos atlikimo tinkamumą.

Vertindamas ginčo byloje esančius įrodymus Lietuvos bankas atsižvelgia į kiekvieno iš įrodymų objektyvumą, išsamumą, patikimumą, įrodomųjų duomenų tarpusavio santykį ir iš įrodymų visumos daro išvadą apie tam tikrų ginčo atveju svarbių faktų buvimą arba nebuvimą.

Bankas savo sprendimą negrąžinti pareiškėjai 20 EUR grindžia bendrovės pateiktais duomenimis: 2016 m. spalio 28 d. tarnybiniu raštu, ATM žurnalo iškarpa ir ATM audito ataskaita. Kaip minėta, banko naudojamą bankomatų tinklą aptarnaujanti bendrovė yra nurodžiusi, kad „Išanalizavus bankomato elektroninius žurnalus ir sulyginus juos su fiziniu grynujų pinigų perskaičiavimu, galime teigti, kad pinigai (100 EUR) buvo išduoti klientei.“ Įvertinus ATM žurnalo iškarpoje nurodytus duomenis matyti, kad 2016 m. spalio 1 d. 10:33:28 val. pareiškėja pradėjo operaciją bankomate, įdėjusi mokėjimo kortelę ir suvedusi PIN kodą pasitikrino banko sąskaitos likutį. Dar kartą įvedusi PIN kodą 10:34:17 val. iš „greitų sumų meniu“ pareiškėja pasirinko išgryninti 100 EUR. ATM žurnalo iškarpoje nurodyta, kad 10:34:28 val. bankomate buvo atskaičiuotos lėšos: viena 10 EUR kupiūra, dvi 20 EUR kupiūros ir viena 50 EUR kupiūra. 10:34:35 val. grynieji pinigai iš bankomato buvo paimti. Pareiškėjai dar du kartus pasitikrinus banko sąskaitos likutį, 10:36:09 val. bankomate vykdytos operacijos buvo baigtos. Atliekant operaciją bankomato veiklos sutrikimų nėra užfiksuota. Iš pateiktos ATM audito ataskaitos matyti, kad nuo 2016 m. rugsėjo 27 d. 11:48:14 val. iki 2016 m. spalio 11 d. 08:13:56 val. (*duomenys neskelbtini*) bankomate, esančiame (*duomenys neskelbtini*), neišmokėtų (angl. *Retracted*) kupiūrų neužfiksuota, pertekliaus minėtu laikotarpiu taip pat nėra.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, gavęs pareiškėjos pretenziją dėl galimai netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos, bankas ėmėsi veiksmų, kad patikrintų pareiškėjos reiškiamo reikalavimo pagrįstumą. Atsižvelgiant į ginčo byloje esančius įrodymus darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankas įrodė, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai (buvo patvirtintas mokėjimo operacijos autentiškumas, mokėjimo operacija buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai arba kiti trikdžiai). Įvertinus ginčo byloje pateiktų įrodymų visumą, galima teigti, kad, pareiškėjai bankomate inicijavus 100 EUR išgryninimo operaciją, visa nurodyta suma pareiškėjai buvo išmokėta, todėl Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai 20 EUR būtų nepagrįstas.

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 I. R. reikalavimus.

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