



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

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

2017 m. rugsėjo 6 d. Nr. 242-374
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodo, kad 2017 m. balandžio 29 d., prieš išvykdamas atostogų į užsienį, nusprendė išsigryninti pinigų kelionei iš šalia namų esančių banko bankomatų, esančių adresu: Ozo g. 25, Vilniuje. Pareiškėjas nurodo, kad, norėdamas išsigryninti smulkesnėmis kupiūromis tuo metu su banko kortele susietoje sąskaitoje esančius 460 Eur, nusprendė atlikti kelias pinigų išgryninimo operacijas. Pareiškėjas teigia, kad, inicijavus trečią pinigų išgryninimo operaciją, kuri buvo iš viso septinta tą dieną, ir pasirinkus išgryninti 50 Eur sumą, bankomato ekrane pasirodė klaidinantis užrašas „Jūsų sąskaitoje nepakanka lėšų“, nors sąskaitoje pinigų dar buvo. Pareiškėjas tvirtina, kad po šios jo inicijuotos mokėjimo operacijos su banko kortele susieta banko sąskaita buvo užblokuota, todėl joje esančiomis lėšomis pareiškėjas negalėjo naudotis ir kelionės metu. Pareiškėjo vertinimu, jis buvo suklaidintas užrašų bankomato ekrane, todėl prarado pinigų – inicijuotos mokėjimo operacijos sumą (50 Eur), kuri jam banko bankomato nebuvo išduota. Pareiškėjas pažymi, kad atlikdamas pinigų išgryninimo operacijas nežinojo, kad yra ribojamas pinigų išgryninimo operacijų per parą skaičius, nes yra pasirinkęs planą „Sumanu“, pagal kurį, pareiškėjo teigimu, jis gali išsigryninti 1 000 Eur kas mėnesį, o apie operacijų skaičiaus per parą ribojimą banko jis nebuvo informuotas. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti pareiškėjui dėl netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos prarastus 50 Eur, taip pat, pareiškėjo teigimu, dėl šių turėtų nepatogumų atlyginti jo patirtą žalą, kurią pareiškėjas įvertino 500 Eur.

Bankas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu. Atsiliepime bankas nurodo, kad, išduodant mokėjimo kortelę banko klientui, su juo yra sudaroma atitinkama mokėjimo kortelės sąskaitos sutartis, kuri reglamentuoja banko ir kliento santykius tvarkant banko kliento mokėjimo kortelės sąskaitą ir nustatant mokėjimo už suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas tvarką. Kortelės sąskaitos sutartį sudaro sutartis, banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės ir mokėjimo kortelių kainynas. Bankas pažymi, kad sudarius kortelės sutartį pareiškėjas gavo savąjį sutarties (ir ją sudarančių dokumentų) egzempliorių, o šiuo metu galiojančios banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės skelbiamos banko interneto svetainėje www.seb.lt. Banko teigimu, Kortelės išdavimo ir jos turėtojų aptarnavimo sąlygų apraše, įtvirtinančiame mokėjimo kortelių įkainius, yra nustatyta, kad, naudojantis mokėjimo kortele „Visa Electron“, per parą bankomatuose galima atlikti 7 grynųjų pinigų paėmimo operacijas. 2017 m. balandžio 29 d. pareiškėjui viršijus grynųjų pinigų paėmimo per parą operacijų skaičių (7), vėliau tą dieną pareiškėjo inicijuotos grynųjų pinigų išdavimo operacijos nebuvo įvykdytos ir pinigai pareiškėjui nebuvo išmokėti. Atsižvelgdamas į pareiškėjo pateiktą pastabą dėl viršijus grynųjų pinigų paėmimo per parą operacijų skaičių bankomato ekrane pasirodžiusio klaidinančio užrašo – „Jūsų sąskaitoje nepakanka lėšų“, bankas nurodė, kad ši tekstą,

siekdamas išvengti klientų klaidinimo, ateityje pakoreguos. Bankas pažymi, kad 2017 m. balandžio 29 d. pareiškėjo inicijuotos grynujų pinigų paėmimo operacijos, neviršijus grynujų pinigų paėmimo per parą operacijų skaičiaus, buvo sėkmingai įvykdytos, pinigai išduoti, todėl bankas, remdamasis bankomatų elektroninio darbo žurnalų ir inkasavimo ataskaitų duomenimis, mano, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko bankomato išduotos grynujų pinigų sumos.

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 19 dalimi, grynujų pinigų išėmimo operacija yra mokėjimo operacija. Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jei mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, arba 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. Atsižvelgiant į Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynujų pinigų išmokėjimo iš bankomato operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjui 50 Eur grindžia bankomato elektroninio darbo žurnalo ir inkasavimo ataskaitos duomenimis. Vadovaujantis banko bankomatų, esančių adresu: Ozo g. 25, Vilniuje, kuriuose buvo atlikta ir pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija, elektroninio darbo žurnalo duomenimis, 2017 m. balandžio 29 d. minėtuose bankomatuose pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele buvo atliktos 7 grynujų pinigų paėmimo operacijos: ATM186 išmokėta 90 Eur (3 operacijos), ATM195 išmokėta 60 Eur (3 operacijos), ATM301 išmokėta 50 Eur (1 operacija). Pareiškėjui bankomate ATM301 lėšos (50 Eur) buvo išmokėtos sėkmingai (2 kupiūros po 20 Eur ir 10 Eur kupiūra), o daugiau tą pačią dieną grynujų pinigų bankomatuose pareiškėjas negalėjo pasiimti, nes buvo pasiektas grynujų pinigų paėmimo per parą operacijų limitas. Remiantis ATM301 bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos dieną šis bankomatas veikė be sutrikimų. Be to, kaip nurodo atsiliepiame bankas, tą pačią dieną (t. y. 2017 m. balandžio 19 d.) atlikus ATM301 bankomato inkasavimą, lėšų pertekliaus ir (ar) trūkumo nenustatyta.

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 atliko visas įmanomas procedūras, kad galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateiktos bankomatų elektroninio darbo žurnalų ištraukos, taip pat ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytinos

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis c. b. A. R. v. J. R., G. A., Vilniaus apskrities viršininko administracijai ir kt., bylos Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis c. b. L. Z. v. K. Ž., bylos Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis c. b. V. B., R. Ž. v. AB „Panevėžio duona“, byla Nr. 3K-3-513/2004.

pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2017 m. balandžio 29 d. pareiškėjo inicijuota grynųjų pinigų (50 Eur) išdavimo iš ATM301 bankomato operacija buvo atlikta tinkamai. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas įrodė, jog grynųjų pinigų išdavimo operacijos metu pareiškėjui išduota 50 Eur suma, todėl teisėtai atsisako tenkinti pareiškėjo reikalavimą išmokėti papildomą 50 Eur sumą, ir atitinkamas pareiškėjo banko atžvilgiu keliamas reikalavimas, kaip ir reikalavimas atlyginti dėl netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos pareiškėjo patirtą žalą (500 Eur), nenustačius civilinės atsakomybės taikymo sąlygų (neteisėtų veiksmų, žalos, priežastinio ryšio tarp neteisėtų veiksmų ir žalos)², atmestinas kaip nepagrįstas.

Papildomai pažymėtina, kad nors pareiškėjas kreipimesi teigia, kad, jam įvykdžius ginčijamą mokėjimo operaciją, su banko kortele susieta banko sąskaita buvo užblokuota, joje esančiomis lėšomis pareiškėjas negalėjo naudotis kelionės metu ir dėl to patyrė papildomų nuostolių, tačiau, kaip pabrėžė bankas atsiliepime, 2017 m. balandžio 29 d. pareiškėjui viršijus grynųjų pinigų paėmimo per parą operacijų limitą, pareiškėjas daugiau tą dieną mokėjimo kortele „Visa Electron“ (dėl limito viršijimo) grynųjų pinigų paėmimo operacijų negalėjo atlikti, tačiau su minėta mokėjimo kortele susieta banko sąskaita nebuvo užblokuota. Be to, bankas atkreipia dėmesį, kad ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo dieną telefoninio pokalbio su banko darbuotoja metu pareiškėjas buvo informuotas ir apie tai, kad, išvykęs į kelionę (t. y. kitą dieną), jis galės grynuosius pinigus išsiimti iš užsienio banko bankomatų.

Atsižvelgiant į pareiškėjo kreipimesi nurodytą aplinkybę, kad apie grynųjų pinigų paėmimo operacijų skaičius per parą ribojimą jis banko nebuvo informuotas, taip pat pažymėtina, kad, vadovaujantis šalių sudarytos „Visa Electron“ mokėjimo kortelės sutarties 13 punktu, šią sutartį sudaro ir šalių sutartinius santykius reglamentuoja ne tik „Visa Electron“ mokėjimo kortelės sutartis, bet ir jos sudedamosiomis dalimis esantys kliento prašymas išduoti mokėjimo kortelę, banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės ir banko patvirtintas mokėjimo kortelių kainynas. Sutartį sudarančiame mokėjimo kortelių kainyne (kortelės išdavimo ir jos turėtojų aptarnavimo sąlygose) aiškiai nurodyta, kad grynųjų pinigų paėmimų skaičius iš bankomatų per vieną parą su kiekviena kortele yra 7. Remiantis ginčo šalių sudarytos „Visa Electron“ mokėjimo kortelės sutarties 16 punktu, pareiškėjas, pasirašydamas šią sutartį, patvirtino, kad visos jos sąlygos su juo buvo aptartos, jam paaiškintos ir į visus klausimus atsakyta prieš pasirašant „Visa Electron“ mokėjimo kortelės sutartį, be to, pareiškėjas visas sutarties, banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių ir mokėjimo kortelių kainyno sąlygas supranta ir su jomis sutinka, taip pat patvirtino, kad gavo jam priklausantį „Visa Electron“ mokėjimo kortelės sutarties egzempliorių, banko bendrąsias paslaugų teikimo taisykles ir mokėjimo kortelių kainyną.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius

² Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.245 – 6.249 straipsniai.