



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022 m. rugsėjo 26 d. Nr. 429-483  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo 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:**

2022 m. liepos 7 d. 19:24:22 val. prie pareiškėjos sąskaitos banke (toliau – Sąskaita) pareiškėjai išduota mokėjimo kortele *Debit MasterCard* (toliau – Kortelė) ir jai taikomu PIN kodu bankui priklausančiame bankomate (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Bankomatas), autorizuota grynųjų pinigų įnešimo operacija, kurios metu įneštų banknotų bendra suma – 620 Eur, kuri 19:24:40 val. įskaityta į Sąskaitą (toliau – Operacija).

2022 m. liepos 7 d. 19:32:57 val. pareiškėja kreipėsi į banką telefonu ir pranešė, kad į Bankomatą įdėjo banknotus, kurių bendra suma ne mažesnė nei 720 Eur, tačiau į Sąskaitą buvo įskaityta tik 620 Eur suma. Pareiškėja paprašė trūkstantą, jos teigimu, 100 Eur sumą, gražinti jai.

2022 m. liepos 14 d. bankas, atsakydamas į pareiškėjos pretenziją dėl į Bankomatą įneštos, bet į Sąskaitą neįskaitytos 100 Eur sumos gražinimo, nurodė pareiškėjai, kad jos pretenzijos netenkins, bankui įvertinus Operacijos duomenis – tai, kad po Bankomato inkasacijos jame nerasta jokie pinigų pertekliaus, kuris būtų susijęs su pareiškėjos atlikta Operacija.

Pareiškėja nesutinka su banko sprendimu nekompensuoti jai 100 Eur sumos, kuri, pareiškėjos teigimu, nebuvo įskaityta į jos Sąskaitą vykdant Operaciją. Pareiškėja teigia, kad į Bankomatą įdėjo šias kupiūras: 4 vnt. 10 Eur nominalo banknotų (40 Eur), 1 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, 26 vnt. 20 Eur nominalo banknotų, 1 vnt. 100 Eur nominalo banknotų, 2 vnt. 5 Eur nominalo banknotų (10 Eur), kurių bendra suma - 720 Eur. Pareiškėja mano, kad Bankomatas neįskaitė kupiūrų po 10 Eur, po 50 Eur ir 5 Eur, todėl į jos Sąskaitą banke buvo pervesta tik 620 Eur suma vietoje įneštų 720 Eur, nors jokios kupiūros Bankomato nebuvo atmestos ar gražintos. Kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui gražinti jai į Bankomatą įneštą, bet į Sąskaitą neįskaitytą trūkstantą 100 Eur sumą.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad vykdant Operaciją nebuvo užfiksuota jokių Bankomato veiklos sutrikimų, visi pareiškėjos į Bankomato grynųjų pinigų priėmimo ir išdavimo angą įdėti banknotai (26 vnt. 20 Eur nominalo banknotų ir vienas 100 Eur banknotas, iš viso – 620 Eur) buvo įskaityti į Sąskaitą, o Kortelė gražinta pareiškėjai. Operacijos metu, kaip teigia bankas, Bankomate nebuvo jokių sulaikytų banknotų, Bankomate po inkasacijos taip pat nebuvo rasta jokie su Operacija susijusio pertekliaus.

Bankas paaiškino, kad nuo to momento, kai banknotai įdedami į bankomato grynųjų pinigų priėmimo angą, visa operacijos eiga fiksuojama bankomato davikliais ir tokie netipiniai atvejai, kaip ryšio, el. energijos sutrikimai, banknotų rinkimo, transportavimo bankomato viduje ar išdavimo strigimai, nekokybiškų banknotų ar banknotų, kurių autentiškumas turi būti papildomai patvirtintas, aptikimas, atiduotos mokėjimo kortelės nepaėmimas ir įtraukimas ir kt. netipinės priežastys, yra nustatomi šiais davikliais, fiksuojami ir įrašomi banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose. Tokiu pat būdu yra fiksuojami Bankomate iki sutrikimo buvę banknotai ir jų nominalai, sulaikyti, gražinti kaip neatpažinti banknotai, taip pat po Bankomato veiklos atkūrimo esantys banknotai, jeigu Bankomato veikla sutrinka. Nagrinėjamu atveju, kaip nurodo bankas, Bankomato inkasacija buvo atlikta banko pasitelktos bendrovės UAB „Brink’s Lietuva“ (toliau – Bendrovė). 2022 m. liepos 11 d. Bendrovė bankui

pateikė duomenis apie Bankomato inkasavimą, jie buvo sulyginti su Bankomato el. darbo žurnalo duomenimis bei banko naudojamos bankomatų inkasavimo informacinės sistemos duomenimis. Remiantis šiais duomenimis buvo nustatyta, kad Bankomate per inkasavimo laikotarpį rasta pertekliaus suma – 50 Eur, ji gražintina kitam klientui, nes buvo susijusi su šio kliento inicijuota ir vykdyta grynujų pinigų operacija Bankomate. Taigi, kaip nurodo bankas, būtent kito kliento 2022 m. liepos 6 d. vykdytos grynujų pinigų įnešimo operacijos Bankomate metu buvo sulaikytas vienas 50 Eur nominalo banknotas dėl autentiškumo patikrinimo, tačiau, kaip pažymi bankas, su pareiškėjos vykdyta Operacija susijusio pertekliaus Bankomate nebuvo nustatyta. Bankas mano, kad pareiškėja neteisingai prisimena įdėtų į Bankomatą banknotų bendrą sumą, nes pareiškėjos prisiminimai apie Operacijos aplinkybes yra subjektyvūs bei retrospektyviai paveikti. Banko vertinimu, nurodytą trūkstamą sumą (100 Eur) pareiškėja galėjo supainioti su jos vykdytomis kitomis grynujų pinigų įnešimo į Sąskaitą operacijomis ir jų metu turėtais banknotais – pavyzdžiui, banko pateiktais duomenimis, pareiškėja tame pačiame Bankomate į Sąskaitą Kortele 2022 m. birželio 29 d. įnešė 100 Eur, o 2022 m. liepos 12 d. – 400 Eur grynujų pinigų. Remdamasis atsiliepime nurodytais argumentais, bankas prašo atmeti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

#### 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 (toliau – Taisyklės) 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis pareiškėjos kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis ir kreipimesi keliamu reikalavimu, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjos inicijuotos grynujų pinigų įnešimo į Bankomatą operacijos (t. y. Operacijos), kuri, pareiškėjos vertinimu, buvo įvykdyta netinkamai, Bankomatui įtraukus visą, tačiau į Sąskaitą įskaičius ne visą pareiškėjos pateiktą grynujų pinigų sumą.

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, įnešimo ir pervedimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 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. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta pirmiau, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynujų pinigų įmokėjimo į Bankomatą operacija (t. y. Operacija) buvo atlikta tinkamai bei autorizuota šalių sutarta forma ir tvarka, našta tenka bankui.

Remiantis kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis, teigtina, kad pareiškėja neginčija, jog Operacijos metu pati naudojosi Kortele ir suvedė Operacijai patvirtinti reikalingą Kortelės PIN kodą, t. y. kad Operacija buvo autorizuota tinkamai – šalių sutarta forma ir tvarka, tačiau mano, kad Bankomatas priėmė (įtraukė) visus jos pateiktus įvairaus nominalo banknotus, kurių bendra vertė – 720 Eur, tačiau į jos Sąskaitą nebuvo įskaityta dalis įdėtų banknotų, kurių bendra vertė – 100 Eur. Bankas savo sprendimą netenkinti pareiškėjos reikalavimo gražinti 100 Eur ir (ar) įskaityti šią sumą į Sąskaitą grindžia Bankomato el. darbo žurnalo ir inkasavimo duomenimis ir šie duomenys, banko vertinimu, pagrindžia, kad pareiškėjos inicijuota Operacija buvo įvykdyta tinkamai.

Banko kartu su atsiliepimu pateikto Bankomato el. darbo žurnalo duomenimis, pareiškėja sutikimą atlikti Operaciją davė, ją patvirtindama Kortelės PIN kodu, jį suvedusi pareiškėja atliko

grynųjų pinigų įnešimo į Bankomatą operaciją – Operaciją. Remdamasis Bankomato el. darbo žurnalo duomenimis, bankas nurodo, kad po Operacijos įvykdymo Bankomate padaugėjo 26 vienetais 20 Eur nominalo banknotų bei vienu 100 Eur nominalo banknotu. Taigi, Bankomato skaitiklių rodmenų pasikeitimuose, taip pat atspindinčiuose Bankomato el. darbo žurnale, matyti, kad po Operacijos Bankomato įtrauktų 20 Eur nominalo banknotų skaičius pasikeičia iš 1 730 vnt. į 1 756 vnt., o 100 Eur nominalo banknotų skaičius pasikeičia iš 161 vnt. į 162 vnt. Daugiau pasikeitimų Bankomato skaitiklių rodmenyse neužfiksuota.

Ginčo byloje esantys duomenys patvirtina banko nurodytą aplinkybę, kad, inkasavus Bankomatą, nustatyta, jog Operacijos įvykdymo dieną Bankomatas veikė tinkamai ir sklandžiai, t. y. inkasacijos metu nebuvo užfiksuota jokių Bankomato veiklos sutrikimų, pvz., kurios nors operacijos metu įdėtas banknotas būtų buvęs įtrauktas į Bankomatą ir padėtas į sulaukytų banknotų stalčių. Bankas paaiškino, kad taip nutiko ne pareiškėjos vykdytos Operacijos metu ir ne Operacijos įvykdymo dieną, o 2022 m. liepos 6 d. kitam klientui vykdant operaciją. Tą dieną, kai pareiškėja vykdė Operaciją, nebuvo jokių neįprastų įvykių, pati Operacija taip pat įvykdyta sklandžiai: kaip bankas nurodo atsiliepime, pro Bankomato skaitiklius prasisuko tik 620 Eur (26\*20 Eur ir 1\*100 Eur) suma. Bankomato inkasavimo metu nerasta jokių papildomų su Operacija susijusių banknotų. Kaip minėta, šias aplinkybes, kaip ir tai, kad Bankomato davikliai neužfiksavo banknotų įtraukimo, neatpažintų banknotų aptikimo ir kitų nestandartinių atvejų, patvirtina Bankomato el. darbo žurnalo ištraukos.

Įvertinus pirmiau aptartus ginčo byloje esančius įrodymus, teigtina, kad banko pateikti duomenys patvirtina aplinkybę, jog pareiškėjos Korteile inicijuota Operacija Bankomate buvo tinkamai įvykdyta ir užregistruota, jos nepaveikė jokie techniniai trikdžiai. Todėl, kaip nustatyta nagrinėjant ginčą, pareiškėjai vykdant Operaciją į Bankomatą įdėta 620 Eur suma 20 Eur ir 100 Eur nominalo banknotais buvo tinkamai Bankomato įtraukta (paimta) ir įskaityta į pareiškėjos Sąskaitą banke. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas grąžinti pareiškėjai į Bankomatą, pareiškėjos teigimu, įneštą, bet į Sąskaitą neįskaitytą trūkstamą 100 Eur sumą yra atmestinas kaip 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 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. 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