



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-04-05 Nr. 429-185

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelė) 2022 m. lapkričio 22 d. 20:32 val. banko bankomate Nr. H741, esančiame Rotušės a. 6, Kretingoje, (toliau – bankomatas) buvo inicijuota ir įvykdyta grynujų pinigų įnešimo operacija į pareiškėjo banko sąskaitą. Operacijos metu į pareiškėjo banko sąskaitą buvo įskaityti 3 400 Eur (toliau – mokėjimo operacija).

Kai tik mokėjimo operacija buvo įvykdyta – 20:33 val., pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką ir pranešė, kad į bankomatą įdėjo banknotų, kurių bendra suma – 4 000 Eur, tačiau į sąskaitą buvo įskaityti tik 3 400 Eur, gražintų banknotų nebuvo.

2022 m. gruodžio 6 d. pokalbio telefonu metu ir žinute banko savitarnos sistemoje bankas informavo pareiškėją apie peržiūrėtus mokėjimo operacijos duomenis ir nurodė, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta be sutrikimų. Bankomate buvo suskaičiuotos penkios 10 Eur, trisdešimt 20 Eur, keturiasdešimt penkios 50 Eur ir penkios 100 Eur kupiūros, bendra suma – 3 400 Eur, tokia suma ir buvo sėkmingai įskaityta į banko sąskaitą. Dėl autentiškumo sulaikytų kupiūrų nebuvo, o po bankomato inkasavimo jokio pertekliaus, susijusio su pareiškėjo mokėjimo operacija, nerasta. Tą patį bankas patvirtino ir 2022 m. gruodžio 20 d. žinute, informuodamas, kad bankomatas buvo dar kartą detalai apžiūrėtas ir lėšų pertekliaus nebuvo rasta.

Pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti šalių ginčą ir prašė, kad bankas gražintų neįskaitytas pinigines lėšas, t. y. 600 Eur. Kreipimesi pareiškėjas aptarė banko jam pateiktą informaciją ir nurodė, kad banko atsakymai buvo lakoniški, juose greičiausiai parašyta tai, kas buvo matoma informacinėse sistemose. Pareiškėjas nurodė suprantąs, kad sistema parodė tiek pinigų, kiek ir pareiškėjui nurodė ekrane (ir realiai įskaitė į sąskaitą), nes jeigu būtų buvę kitaip, tai bankomatas būtų gražinęs kupiūrų perteklių. Kreipimesi taip pat teigiama, kad bankas nurodė nenustatęs pinigų bankomate pertekliaus, susijusio su pareiškėjo mokėjimo operacija, tačiau nepateikė jokios informacijos apie bendrą perteklių pinigų bankomate. Pareiškėjas nurodė manąs, kad keista, jog per mėnesį į sąskaitą neįskaityti pinigai nerandami ir neregistruojami sistemose.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkąs. Anot banko, pareiškėjas inicijavo 3 400 Eur piniginių lėšų įnešimo į savo banko sąskaitą per bankomatą mokėjimo operaciją, o bankas ją tinkamai įvykdė ir įskaitė pinigus į pareiškėjo banko sąskaitą.

Atsiliepime teigiama, kad bankomato elektroninio darbo žurnale nebuvo užfiksuotų jokių bankomato veiklos sutrikimų, nebuvo užfiksuotų kaip neatpažintų ar sulaikytų kupiūrų, visos pareiškėjo į bankomato pinigų įnešimo ir išdavimo langelį įdėtos aštuoniasdešimt penkios įvairaus nominalo kupiūros buvo suskaičiuotos, nustatyta suma sėkmingai įskaityta į su kortele susietą banko sąskaitą. Nė viena kupiūra nepateko į papildomam patikrinimui atskiriamų kupiūrų stalčiuką bankomate. Inkasuojant bankomatą nebuvo nustatyto su mokėjimo operacija susijusio pertekliaus. Nors 2022 m. lapkričio 28 d. inkasavimo metu brokuotų pinigų (*diverto*) dėžutėje buvo rastos ir papildomam mokumo požymių patikrinimui išimtos viena 10 Eur, dvi 20 Eur ir viena 50 Eur nominalo kupiūros, be to, rastas vienos 100 Eur kupiūros perteklius, tačiau nė viena iš šių kupiūrų nebuvo susijusi su pareiškėjo inicijuota mokėjimo operacija, o vienos 100 Eur kupiūros perteklius bankomate buvo užfiksuotas sistemų 2022 m. lapkričio 25 d., kai „bankomato skaitikliai

prasisuko ir šis konkretus banknotas nebesiekė tinkamos bankomato kasetės, todėl užstrigo bankomato trakte“.

Remdamasis atsiliepime nurodytais motyvais bei kartu su juo pateiktais dokumentais bankas prašė pareiškėjo reikalavimo 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 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl to, kokią pinigų sumą pareiškėjas įdėjo į bankomatą, o bankas įskaitė į pareiškėjo banko sąskaitą. Pareiškėjas teigia į bankomatą įdėjęs kupiūrų, kurių bendra suma – 4 000 Eur, tačiau bankas teigia, kad bankomate buvo identifikuoti ir į pareiškėjo banko sąskaitą pagrįstai įskaityti 3 400 Eur.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą į pareiškėjo banko sąskaitą įskaityti (ar kitu būdu gražinti pareiškėjui) 600 Eur sumą, apskaičiuotą pagal pareiškėjo nurodytos sumos ir bankomate užfiksuotos 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, 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.

Kaip minėta pirmiau, bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjo reikalaujamų 600 Eur grindžia banko informacinių sistemų ir bankomato inkasavimo duomenimis. Bankomato elektroninio darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjo kortele inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 20:29:31 – fiksuojamas bankomate esančių kupiūrų likutis po ankstesnės, kito asmens atliktos grynųjų pinigų įnešimo operacijos (dvidešimt dvi 5 Eur kupiūros, keturi šimtai devyniasdešimt viena 10 Eur kupiūra, keturi šimtai penkiasdešimt penkios 20 Eur kupiūros, tūkstantis du šimtai aštuoniasdešimt dvi 50 Eur kupiūros, aštuoniasdešimt aštuonios 100 Eur kupiūros ir trys 200 Eur kupiūros), sulaikytų kupiūrų neužfiksuota;
2. 20:31:49 – pareiškėjo inicijuota mokėjimo operacija pradėta;
3. 20:32:18 – pinigai sėkmingai įdėti;
4. 20:32:18 – fiksuojamos įdėtos kupiūros (penkios 10 Eur kupiūros, trisdešimt 20 Eur kupiūrų, keturiasdešimt penkios 50 Eur kupiūros, penkios 100 Eur kupiūros);
5. 20:32:31 – suskaičiuota įnešamų lėšų suma – 3 400 Eur;
6. 20:32:31 – įnešamų lėšų suma patvirtinta;
7. 20:32:50 – mokėjimo operacija patvirtinta ir suskaičiuotos lėšos įnešamos į sąskaitą;
8. 20:32:50 – fiksuojamas bankomate esančių kupiūrų likutis po įvykdytos mokėjimo operacijos (dvidešimt dvi 5 Eur kupiūros, keturi šimtai devyniasdešimt šešios 10 Eur kupiūros, keturi šimtai aštuoniasdešimt penkios 20 Eur kupiūros, tūkstantis trys šimtai dvidešimt septynios 50 Eur kupiūros, devyniasdešimt trys 100 Eur kupiūros ir trys 200 Eur kupiūros), sulaikytų kupiūrų neužfiksuota.

Kaip matyti iš banko pateikto bankomato darbo žurnalo, mokėjimo kortelės autorizavimo istorijos ir pareiškėjo banko sąskaitos išrašo, mokėjimo operacijos metu įnešti į bankomatą buvo įdėtos penkios 10 Eur kupiūros (50 Eur), trisdešimt 20 Eur kupiūrų (600 Eur), keturiasdešimt penkios 50 Eur kupiūros (2 250 Eur) ir penkios 100 Eur kupiūros (500 Eur), bendra jų vertė –

3 400 Eur. Visos šios kupiūros buvo sėkmingai užfiksuotos bankomato ir įskaitytos į pareiškėjo banko sąskaitą. Jokių bankomato sutrikimų, gražintų kupiūrų, taip pat sulaikytų kupiūrų mokėjimo operacijos metu nebuvo. Banko skaitikliai po mokėjimo operacijos užfiksavo bankomate likusių kupiūrų prieaugį, atitinkantį pareiškėjo atliekamos mokėjimo operacijos metu įdėtų ir bankomato užfiksuotų atitinkamo nominalo kupiūrų skaičių (po pinigų įnešimo bankomate atsirado ir skaitiklių buvo užfiksuotos papildomos penkios 10 Eur kupiūros, trisdešimt 20 Eur kupiūrų, keturiasdešimt penkios 50 Eur kupiūros ir penkios 100 Eur kupiūros).

Bankas Lietuvos bankui pateikė ir bankomato inkasavimo duomenis, iš kurių matyti, kad bankomato inkasavimo, apimančio laikotarpį nuo 2022 m. lapkričio 22 d. (prieš tai vykusio inkasavimo data) iki 2022 m. lapkričio 25 d. (inkasavimo data), metu nebuvo nustatyta pinigų pertekliaus, susijusio su pareiškėjo inicijuota mokėjimo operacija. Iš pateiktų duomenų matyti, kad iš bankomato brokuotų pinigų (*diverto*) kasetės buvo išimtos po vieną 10 Eur ir 50 Eur kupiūros ir dvi 20 Eur kupiūros, jos nėra susijusios su pinigų bankomate pertekliumi. Tokios kupiūros dėl įtartinų mokumo požymių išimamos papildomam vertinimui, tačiau į sąskaitas įskaitomos. Taip pat bankomate rastas vienos 100 Eur kupiūros perteklius, tačiau pateikti duomenys patvirtina, kad ši kupiūra bankomato trakte užstrigo (dėl to vėliau sutriko bankomato darbas, buvo atliktas remontas) tik 2022 m. lapkričio 25 d. kito kliento vykdytos mokėjimo operacijos metu.

Bankas Lietuvos bankui taip pat pateikė vaizdo kameros, kuri filmuoja vaizdą bankomato patalpoje, įrašą, jame užfiksuotas momentas, kai pareiškėjas deda pinigus į bankomato grynųjų pinigų įnešimo ir išdavimo langelį. Matyti, kad pareiškėjas, prieš įdėdamas grynuosius pinigus į bankomato langelį, jų neperskaičiavo, kupiūrų pluoštą išėmė iš striukės kišenės ir iš karto įdėjo į bankomato grynųjų pinigų išdavimo ir įnešimo langelį. Pateikti įrašai kartu su kitais bylos duomenimis leidžia daryti prielaidą, kad pareiškėjas galimai neperskaičiavo kupiūrų prieš jas įdėdamas į bankomatą ir neįsitikino įdedamų kupiūrų kiekiu bei jų bendra verte.

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. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjo 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 pareiškėjas per banko bankomatą inicijavo 3 400 Eur grynųjų 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 600 Eur didesnė suma (kaip teigė pareiškėjas), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjo reikalavimas gražinti 600 Eur laikytinas nepagrįstu.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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.

Teisės taikymo skyriaus vadovė,
pavadojujanti departamento direktorių

Eglė Lukošienė