



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. B., R. B. IR AB DNB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. vasario 15 d. Nr. 242-57

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. B. ir R. B. (toliau – pareiškėjai) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjai prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jų ir AB DNB banko (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjų teisės.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjų pateiktame kreipimesi Lietuvos bankui nurodoma, kad 2016 m. birželio 14 d. pareiškėjas AB SEB banko bankomate, esančiame Savanorių pr. 16, Vilniuje, bandė išsigrąžinti 600 Eur iš sąskaitos, susietos su pareiškėjai (jo žmonai) banko išduotos „VISA debit“ kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – pareiškėjos mokėjimo kortelė), tačiau bankomato ekrane atsirado įrašas, kad įvyko klaida. Pareiškėjas pabandė atlikti operaciją dar kartą, tačiau ir vėl nesėkmingai: pareiškėjo teigimu, bankomatas kortelę grąžino, tačiau pinigai nebuvo išduoti. Pareiškėjas teigia, kad po to bandė paimti 600 Eur iš sąskaitos, susietos su jo vardu banko išduota „VISA debit“ kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – pareiškėjo mokėjimo kortelė), tačiau ekrane atsirado tas pats įrašas, kad įvyko klaida, bankomatas kortelę grąžino, tačiau pinigų neišdavė. Pareiškėjas teigia, kad, jo žmonai susisiekus su banku telefonu ir paklausus, kodėl bankomatas neišduoda pinigų, nors lėšų likučio sąskaitoje pakanka, banko darbuotojas nurodė, kad mato, jog pinigai sąskaitose rezervuoti ir bus nurašyti iš sąskaitos. Jeigu pinigai nurašomi iš sąskaitos, tačiau fiziškai nėra išduodami, reikia pateikti prašymą dėl ginčytinos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo.

Atsakydamas į pareiškėjų pateiktą prašymą grąžinti ginčytinas mokėjimo operacijų sumas, bankas informavo, kad, atlikus bankomato, esančio Savanorių pr. 16, Vilniuje, inkasaciją, lėšų pertekliaus nebuvo, taip pat nebuvo nustatytų bankomato techninių sutrikimų, todėl pareiškėjų ginčijamos mokėjimo operacijų sumos nebus grąžintos.

Pareiškėjai nesutinka su tokia banko pozicija ir mano, kad ginčytinų mokėjimo operacijų lėšos iš jų su mokėjimo kortelėmis susietų sąskaitų banko buvo nurašytos neteisėtai. Kreipimesi pareiškėjai prašo įpareigoti banką grąžinti iš su pareiškėjo mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos nurašytus 600 Eur, o iš su pareiškėjos mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos –1 200 Eur.

Bankas nesutinka su pareiškėjų reikalavimais ir atsiliepime nurodo, kad pareiškėjų prašymus dėl ginčytinų mokėjimo operacijų lėšų grąžinimo išsamiai išanalizavo ir pateikė pareiškėjams detalią informaciją apie kiekvieną pinigų išgryninimo operaciją, atliktą naudojantis pareiškėjams banko išduotomis mokėjimo kortelėmis, taip pat buvo atlikta bankomato, kuriame vykdytos pareiškėjų ginčijamos mokėjimo operacijos, inkasacija, tačiau pinigų pertekliaus nenustatyta. Bankas aiškina, kad jeigu atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas pinigai nebūtų buvę išduoti, bankomate būtų atsiradęs pinigų perteklius ir tai būtų buvę užfiksuota inkasacijos dokumentuose. tačiau nei pirminių, nei pakartotinių tyrimų metu to nebuvo nustatyta, todėl pareiškėjų prašymas grąžinti ginčytinas mokėjimo operacijų sumas nebuvo tenkintas. Be to, mokėjimo kortelės turėtojui inicijavus pinigų išgryninimo operaciją, bankas patikrina su mokėjimo kortele susietos sąskaitos likutį ir tai, kaip buvo naudojamas mokėjimo kortelės turėtojui nustatytas

pinigų išgryninimo limitas. Jeigu likutis pakankamas ir limitas neišnaudotas, bankas su mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje rezervuoja operacijos sumą, išduoda ją bankomate kortelės turėtoji, tačiau rezervuota suma iš sąskaitos nurašoma vėliau. Bankas mano, kad pareiškėjai už ankstesnes pinigų išgryninimo operacijas nurašytas lėšas palaikė nesėkmingų 2016 m. birželio 14 d. mokėjimo operacijų rezultatu. Bankas atkreipia dėmesį, kad pareiškėjai įvykdė keletą pinigų išgryninimo operacijų ir bendra jų suma viršijo nustatytą paros išgryninimo limitą. Įvykus tokiai situacijai, bankomato ekrane rodomas pranešimas apie įvykusią klaidą – operacijos atmetimą, todėl, banko vertinimu, pareiškėjai galėjo neteisingai suprasti pranešimo reikšmę ir sieti jį su lėšų neišdavimu dėl bankomato neveikimo. Bankas, be kita ko, pažymi, kad pareiškėjams nepateikė informacijos apie bankomato veiklos (veiksmų) išrašus, nes šis bankomatas priklauso AB SEB bankui ir ši informacija nėra viešinama tretiesiems asmenims. Nagrinėjamu atveju vykdydami mokėjimo operacijas abu pareiškėjai jau buvo viršiję jiems nustatytus išgryninimo operacijų limitus. Bankas pabrėžė, kad, nagrinėdamas pareiškėjų prašymus, ištyrė pareiškėjų nurodytas aplinkybes, kreipėsi į AB SEB banką dėl informacijos suteikimo, atliko pareiškėjų vykdytų operacijų analizę ir apie tai informavo juos, nurodydamas, kad neturi pagrindo grąžinti pareiškėjų įvykdytų ir ginčijamų mokėjimo operacijų sumų.

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. 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 pateiktos medžiagos, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atsisakymo grąžinti, pareiškėjų teigimu, banko nepagrįstai nurašytas mokėjimo operacijų sumas.

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, grynųjų 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 grynųjų pinigų išmokėjimo iš banko sąskaitos operacijos buvo atliktos tinkamai, našta tenka bankui.

Bankas savo sprendimą negrąžinti pareiškėjams 1 800 Eur grindžia AB SEB banko bankomato inkasavimo ataskaitos duomenimis ir pareiškėjų 2016 m. birželio 13–14 d. inicijuotų pinigų išgryninimo operacijų aprašymu. Bankas, pateikdamas pareiškėjų 2016 m. birželio 13–14 d. inicijuotų pinigų išgryninimo operacijų aprašymą, atkreipė dėmesį, kad tiek pareiškėjo, tiek pareiškėjos išgryninimo bankomate limitas – 1 450 Eur per parą¹. Išanalizavus pirmiau minėtą mokėjimo operacijų aprašymą, matyti, kad pareiškėjas 2016 m. birželio 13 d. 14:59:51 AB SEB banko bankomate (Ozo g. 25, Vilniuje) išgrynino 450 Eur (lėšos iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytos 2016 m. birželio 15 d.); 2016 m. birželio 14 d. 12:20:06 AB SEB banko bankomate

¹ Į pinigų išgryninimo limitą neįskaičiuojamas pinigų išgryninimas UAB „Perlo paslaugos“ prekybos vietose.

(Savanorių pr. 16, Vilniuje) išgrynino 600 Eur (lėšos iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytos 2016 m. birželio 16 d.); 2016 m. birželio 14 d. 12:20:43 bandyta dar kartą išgryninti 600 Eur tame pačiame AB SEB banko bankomate (Savanorių pr. 16, Vilniuje), tačiau operacija nebuvo įvykdyta, nes viršytas išgryninimo limitas²; 2016 m. birželio 14 d. 12:21:13 bandyta dar kartą išgryninti 600 Eur tame pačiame AB SEB banko bankomate, tačiau operacija neįvykdyta, nes viršytas paros išgryninimo limitas; 2016 m. birželio 14 d. 13:06:23 pareiškėjas bandė išgryninti 850 Eur banko bankomate (Ozo g. 25, Vilniuje), tačiau operacija neįvykdyta dėl paros išgryninimo limito viršijimo; 2016 m. birželio 14 d. 13:26:19 pareiškėjas banko bankomate (Ozo g. 25, Vilniuje) išgrynino 400 Eur (lėšos iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašytos 2016 m. birželio 15 d.), o po šios operacijos išnaudotas visas išgryninimo bankomate paros limitas. Įvertinus banko pateiktą pareiškėjos 2016 m. birželio 14 d. inicijuotų mokėjimo operacijų aprašymą, darytina išvada, kad naudojantis pareiškėjai suteikta mokėjimo kortele 2016 m. birželio 14 d. 12:21:54 AB SEB banko bankomate (Savanorių pr. 16, Vilniuje) išgryninta 600 Eur (lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytos 2016 m. birželio 16 d.); 2016 m. birželio 14 d. 12:22:35 tame pačiame AB SEB banko bankomate (Savanorių pr. 16, Vilniuje) išgryninta 600 Eur (lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytos 2016 m. birželio 16 d.); 2016 m. birželio 14 d. 12:23:27 AB SEB banko bankomate (Savanorių pr. 16, Vilniuje) bandyta dar kartą išgryninti 600 Eur, tačiau operacija neįvykdyta dėl viršyto paros išgryninimo limito; 2016 m. birželio 14 d. 13:25:26 AB SEB banko bankomate (Ozo g. 25, Vilniuje) bandyta išgryninti 400 Eur, tačiau operacija neįvykdyta, nes įvestas neteisingas PIN kodas; 2016 m. birželio 14 d. 14:49:42 AB SEB banko bankomate (Gabijos g. 30, Vilniuje) bandyta išgryninti 500 Eur, tačiau operacija neįvykdyta dėl viršyto paros išgryninimo limito.

Bankas taip pat pateikė AB SEB banko bankomato inkasavimo ataskaitos kopiją. Inkasuojant bankomatą skaičiuojami likę pinigai, tikrinama, kiek lėšų buvo išgryninta, ar tai sutampa su tuo, kiek pinigų buvo įkrauta, kiek lėšų buvo įmokėta. Kaip nurodo bankas atsiliepime Lietuvos bankui, AB SEB banko bankomato inkasavimo ataskaita patvirtina, kad pareiškėjų nurodyta 1 800 Eur suma nebuvo rasta, pareiškėjų ginčijamų mokėjimo operacijų metu jokių bankomato darbo sutrikimų neregistruota. Remiantis banko pateiktais duomenimis, po inkasavimo AB SEB banko bankomate, kuriuo ginčijamų mokėjimo operacijų metu naudojosi pareiškėjai, pinigų perteklius apskritai nebuvo nustatytas.

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 nėra³. Nagrinėjamu atveju bankas atliko visas įmanomas procedūras, kad galėtų patikrinti pareiškėjų keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateikti ir pirmiau analizuoti įrodymai, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytini pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2016 m. birželio 14 d. pareiškėjų inicijuotos grynųjų pinigų išmokėjimo iš banko sąskaitų operacijos (naudojantis pareiškėjui išduota mokėjimo kortele 2016 m. birželio 14 d. 12:20:06 AB SEB banko bankomate (Savanorių pr. 16, Vilniuje) inicijuota 600 Eur išgryninimo operacija ir pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele 2016 m. birželio 14 d. 12:21:54 bei 12:22:35 tame pačiame AB SEB banko bankomate inicijuotos 1 200 Eur išgryninimo operacijos) buvo atliktos tinkamai, todėl bankas pagrįstai iš pareiškėjų banko sąskaitų 2016 m. birželio 16 d. nurašė pirmiau minėtų mokėjimo operacijų sumas. Atkreiptinas dėmesys, kad, kaip buvo nurodyta pirmiau, pagal ginčo medžiagoje esančius įrodymus vėliau 2016 m. birželio 14 d. pareiškėjų inicijuotos grynųjų pinigų išėmimo iš to paties AB SEB banko bankomato operacijos nebuvo įvykdytos (t.y. pinigai bankomate nebuvo

² Bankas paaiškino, kad po pirmųjų dviejų mokėjimo operacijų 2016 m. birželio 13 d. 14:59 ir 2016 m. birželio 14 d. 12:20 pinigų išgryninimo bankomate paros limitas (1450 Eur) sumažėjo iki 400 Eur, nes išgryninta bendra 1050 Eur suma (1450 Eur – 1050 Eur = 400 Eur).

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008-08-25 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.

išduoti, ekrane pateikiant užrašą, kad įvyko techninė klaida), nes pareiškėjai buvo viršiję paros pinigų išgryninimo limitą, ir lėšos už šias pareiškėjų inicijuotas, bet neįvykdytas mokėjimo operacijas, nuo pareiškėjų banko sąskaitų nebuvo nurašytos.

Atsižvelgiant į visa tai, kas, išdėstyta, darytina išvada, kad pareiškėjų reikalavimas įpareigoti banką grąžinti iš su pareiškėjo mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos nurašytus 600 Eur, o iš su pareiškėjos mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos – 1200 Eur vertintinas kaip nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 pareiškėjų R. B. ir R. B. 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