



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

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

2017 m. liepos 26 d. Nr. 242-313  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2014 m. spalio 27 d. pareiškėjas, naudodamasis elektronine bankininkyste, su banku sudarė debetinės mokėjimo kortelės sutartį (toliau – Sutartis) dėl lustinės „Maestro“ mokėjimo kortelės Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelė), susietos su pareiškėjo vardu banke atidaryta sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaita), išdavimo pareiškėjo vardu.

2017 m. balandžio 12 d. 17:36 val. bankui priklausančiame bankomate, esančiame adresu: J. Sniadeckio g. 11, Šalčininkai, (toliau – Bankomatas) pareiškėjas, naudodamasis jam išduota Kortele, patikrino Sąskaitos likutį, o 17:37 val. pateikė mokėjimo nurodymą išmokėti iš Sąskaitos grynaisiais pinigais 500 Eur.

Pareiškėjas, grįžęs su sutuoktine namo, patikrino išduotus pinigus ir nustatė, kad turi 350 Eur. Tą patį vakarą pareiškėjas ir jo sutuoktinė grįžo prie pinigų išdavusio Bankomato, 18:28 ir 18:29 val. patikrino Sąskaitos likutį. Iš Bankomato išduoto paskutinių penkių operacijų išrašo sužinojęs, kad tą dieną 17:37 val., kai inicijavo grynujų pinigų išmokėjimo operaciją, jam buvo išmokėti 500 Eur, pareiškėjas bandė kreiptis į banko klientų aptarnavimo padalinį, esantį Mokyklos g. 17, Šalčininkuose, tačiau padalinio darbuotojos buvo informuotas, kad į banko padalinį turėtų kreiptis kitą dieną darbo valandomis arba paskambinti banko telefonu.

Kitą darbo dieną pareiškėjas atvyko į pirmiau minėtą banko padalinį ir padedamas banko darbuotojos užpildė pretenziją dėl netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos, kartu prašydamas gražinti, jo teigimu, Bankomato neišmokėtą 150 Eur sumą.

Bankas, atlikęs Bankomato inkasavimą ir patikrinęs Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis, įvertino, kad pareiškėjo ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai – naudojantis pareiškėjui išduota Kortele ir suvedus šiai Kortelei taikomą PIN kodą, minėtos operacijos metu išduota 10 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, kurie visi vienu metu buvo išmokėti ir paimti, o jokių sutrikimų ginčijamos mokėjimo operacijos metu Bankomato pinigų išdavimo ir mokėjimo kortelių aptarnavimo sistemoje nenustatyta. Apie priimtą sprendimą netenkinti pareiškėjo pretenzijos bankas informavo pareiškėją 2017 m. gegužės 3 d. interneto banko žinute.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu netenkinti jo pretenzijos. Pareiškėjas kreipimesi nurodo, kad nors Bankomato išduotus grynuosius pinigus perskaičiavo tik namie, tačiau mano, kad dalies jų (t. y. reikalaujamų gražinti 150 Eur) pamesti negalėjo. Pareiškėjo įsitikinimu, Bankomatas jam išdavė 7 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, o 3 vnt. 50 Eur nominalo banknotų buvo per klaidą išduoti kitam asmeniui arba niekam neišduoti, taip pat galėjo iš Bankomato nukristi ant žemės ir šią aplinkybę galėjo užfiksuoti Bankomato kameros. Pareiškėjo teigimu, bankas paviršutiniškai atliko pretenzijoje nurodytų aplinkybių patikrinimą, todėl pareiškėjo nurodyti Bankomato veiklos

sutrikimai nebuvo nustatyti. Pareiškėjas taip pat atkreipia dėmesį, kad po ginčijamos mokėjimo operacijos Bankomatas buvo pakeistas kitu bankomatu ir tai, pareiškėjo vertinimu, gali patvirtinti pareiškėjo nurodytą aplinkybę, kad Bankomatas ginčijamos mokėjimo operacijos metu veikė netinkamai. Kreipimesi pareiškėjas prašo įpareigoti banką išmokėti pareiškėjui 150 Eur.

Bankas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu. Atsiliepime teigiama, kad bankas pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos aplinkybes išnagrinėjo išsamiai ir priėmė pagrįstą sprendimą netenkinti pareiškėjo reikalavimo, nes, banko atlikto patikrinimo duomenimis ginčijama mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota Kortele ir jai taikomu PIN kodu, Kortelė gražinta ir paimta, o pinigai (10 vnt. 50 Eur nominalo banknotų) buvo išmokėti per Bankomato pinigų išdavimo langelį ir paimti po Kortelės atidavimo be jokių techninių trikdžių, todėl 500 Eur suma buvo pagrįstai nurašyta iš pareiškėjo Sąskaitos. Banko vertinimu, nesusipratimas dėl 2017 m. balandžio 12 d. įvykdytos mokėjimo operacijos metu išduotų banknotų skaičiaus galėjo įvykti dėl žmogaus atminties savybių, įvertinus tai, kad Bankomato išduotus pinigus pareiškėjas perskaičiavo tik namuose. Atsižvelgdamas į pareiškėjo kreipimesi nurodytą aplinkybę dėl Bankomato pakeitimo, bankas taip pat pažymi, kad Bankomato techninė būklė prieš jį pakeičiant buvo tinkama, o Bankomatas buvo pakeistas ne dėl pareiškėjo ginčijamos mokėjimo operacijos, o dėl to, kad bankas kasmet planuoja atnaujinti ir keičia dalį viso banko turimo bankomatų tinklo. Bankas informavo, kad 2017 metais jau atnaujino 50 bankomatų, tarp jų ir Bankomatą, o jo pakeitimo laikas atsitiktinai sutapo su aplinkybe, kad jis buvo pakeistas nedelsiant po ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo. Remdamasis atsiliepime nurodytais argumentais ir juos patvirtinančiais duomenimis, pateiktais kartu su atsiliepimu, bankas nurodo, kad jam nekyla atsakomybė už netinkamą mokėjimo paslaugos suteikimą, nes nėra nustatyta banko civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų, todėl prašo pareiškėjo kreipimesi nurodytą reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

**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 grynųjų 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, 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 Bankomato operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjui 150 Eur sumos grindžia Bankomato elektroninio darbo žurnalo ir inkasavimo ataskaitos duomenimis. Išanalizavus banko pateiktą Bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos kopiją, matyti, kad 2017 m. balandžio 12 d. Bankomate pareiškėjui priklausanti Kortele ir suvedus Kortelei taikomą PIN kodą buvo patikrintas Sąskaitos likutis ir nedelsiant (to paties Kortelės panaudojimo Bankomate metu) inicijuota ir atlikta grynųjų pinigų išdavimo operacija. Pažymėtina, kad Bankomato operacijų

elektroninio darbo žurnale fiksuojama, kaip vyko visa operacija: kada pareiškėjas įdėjo Kortelę, kokius veiksmus atliko, kada ir kiek pinigų (kiek ir kokio nominalo kupiūrų) iš Bankomato buvo išduota ir pan. Remiantis Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, ginčijamos mokėjimo operacijos metu 17:36:51 val. pareiškėjas patvirtino Bankomato ekrane nurodytą ir prašomą išduoti sumą (500 Eur), todėl 17:37:05 val. pareiškėjui buvo išmokėta 500 Eur suma: 10 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, ir minėta pinigų suma buvo nurašyta iš pareiškėjo vardu banke atidarytos Sąskaitos. Vertinant pareiškėjo nurodytų aplinkybių, kuriomis jis grindžia savo reikalavimą, pagrįstumą, būtina pažymėti ir tai, kad, Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, prieš ginčijamą mokėjimo operaciją Bankomate buvo 1 682 vnt., o po operacijos liko 1 672 vnt. 50 Eur nominalo banknotų.

Bankas kartu su atsiliepimu taip pat pateikė 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, Bankomato inkasavimo ataskaita patvirtina, kad pareiškėjo nurodyta kaip neišduota 150 Eur pinigų suma Bankomate nebuvo rasta, o remiantis Bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos duomenimis, operacijos metu jokių Bankomato darbo veiklos sutrikimų nebuvo užregistruota. Inkasavimo ataskaitos duomenimis, nuo 2017 m. balandžio 11 d. iki 2017 m. balandžio 17 d. Bankomate nebuvo atlikta jokių grynujų pinigų operacijų, kurios būtų pasibaigusios nesėkmingai, taip pat nebuvo nustatyta jokie lėšų pertekliaus ar trūkumo.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, bankas atsiliepime taip pat nurodė, kad ginčijamos mokėjimo operacijos vaizdo įrašų pateikti negali, nes Bankomate buvo įrengta tik vidinė WEB kamera, o Bankomatą pakeitus kitu bankomatu, mokėjimo operacijos metu WEB kameros užfiksuotų vaizdų nebėra galimybės atkurti. Vis dėlto, vertinant visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, būtina pažymėti, kad pareiškėjas neginčija aplinkybės, kad, Bankomatui išdavus pinigus, jis jų vietoje (iškart) neperskaičiavo, nes, pareiškėjo teigimu, stipriai lijo ir pareiškėjas su sutuoktine išėjo namo. Kaip paaiškino bankas atsiliepime, banko bankomatų grynujų pinigų išdavimo algoritmas yra toks, kad, išdavus paruoštą grynujų pinigų sumą per bankomato pinigų išdavimo langelį, kortelės naudotojui yra suteikiama apie 15 sek. laiko, per kurį banknotus reikia paimti. Nepaėmus pinigų ar paėmus tik dalį jų, likę banknotai yra įtraukiami atgal, operacija užbaigiama ir pažymima kaip netipiška su vienu iš informacinių kodų, kuris reiškia „banknotai įtraukti“, tačiau tokia aplinkybė, kaip nurodo bankas ir kaip jau buvo pažymėta pirmiau, atlikus patikrinimą nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatyta.

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina 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<sup>1</sup>. Nagrinėjamo atveju bankas atliko visas įmanomas procedūras, kad galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos ir inkasavimo ataskaitos kopijos, taip pat ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytinos pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2017 m. balandžio 12 d. pareiškėjo inicijuota grynujų pinigų išdavimo iš Bankomato operacija buvo atlikta tinkamai. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas įrodė, jog grynujų pinigų išdavimo operacijos metu pareiškėjui išduota 500 Eur suma, todėl bankas teisėtai atsisako tenkinti pareiškėjo reikalavimą išmokėti jam papildomai 150 Eur, taigi pareiškėjo banko atžvilgiu keliamas reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamsis 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.

<sup>1</sup> 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.

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 V. K. 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