



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

**SPRENDIMAS
DĖL E. L. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. rugpjūčio 8 d. Nr. 242-324

Vilnius

Lietuvos bankas gavo E. L. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. kovo 16 d. pareiškėja kreipėsi į banką su pretenzija, nurodydama, kad mokėjimo kortele „Debit MasterCard“ Nr. **** * 8859 (toliau – kortelė) banko bankomate ATM267 2018 m. sausio 4 d. du kartus po 600 Eur atliko grynųjų pinigų išėmimo operacijas, tačiau bankomatas išdavė tik 600 Eur. Taip pat pareiškėja pateikė bankui pretenziją ir dėl 2018 m. vasario 8 d. per *Luminor Bank*, AB, banko bankomatą į sąskaitą banke įneštų 1 000 Eur, kurie, pareiškėjos teigimu, buvo į pareiškėjos sąskaitą neįskaityti, o nurašyti nuo jos banko sąskaitos. Pareiškėja prašė banko gražinti 1 600 Eur.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos prašymą, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja teigia, kad bankas neteisingai nuo jos banko sąskaitos nurašė 2 100 Eur (pareiškėjos pateiktas paaiškinimas: 500+600+1 000 Eur). Pareiškėja paaiškino, kad „2018 m. sausio 9 d. ryte įnešiau į Tauragės SEB banko Bažnyčių gatvėje, banko viduje esantį bankomatą 1 000 Eur. Pinigai dingo. Kai pastebėjau, kad blogas mano banko sąskaitos likutis, ėmiau tikrintis. Vasario mėnesį kreipiausi į banką. <...>. Trūksta mano sąskaitoje 600 Eur negautų 2018 m. sausio 4 d. kvito Nr. 368208, nes iškrito du susikibę kampuku kartu čekiai vienu kartu. Nemaniau, kad bus minusuota dvi sumos, gavau tik 600 Eur, gavus išrašą pasirodo minusuota. <...>. Dingo 1 000 Eur įneštų 2018 m. sausio 9 d. Tą pačią dieną 2018 m. sausio 9 d. vietoje įnešimo rodo bankas 500 Eur išėmimą. Netiesa, neišėmiau tų pinigų. Prie prašymo atšviečiau Norfos lipdukus, kurie buvo papuolę tarp pinigų ir dėl jų buvo atmesti, atėmus lipdukus pinigai buvo priimti. Išėmus mano SEB banko sąskaitos išrašą 2018 m. vasario 28 d. nustebau, pajamose 1 000 Eur. Maniau nesvarbu, bet žiūriu, kad rodoma įnešti pinigai DNB Dariaus ir Girėno bankomate, kur yra tik vienas bankomatas toje gatvėje prie parduotuvės. Tame bankomate padėti pinigų negalima, tik išimti. 2018 m. vasario 7 d. norėjau paimti 1 000 Eur, negavau užrašė bankomate, kad nėra likučio, išrašė rodomi, kad pinigai paimti“. Iš pareiškėjos Lietuvos bankui pateikto prašymo matyti, kad pareiškėja Lietuvos bankui ginčija šias mokėjimo operacijas: 2018 m. sausio 4 d. 600 Eur grynųjų pinigų išdavimo mokėjimo operaciją; 2018 m. sausio 9 d. 500 Eur grynųjų pinigų išdavimo mokėjimo operaciją; 2018 m. sausio 9 d. 1 000 Eur grynųjų pinigų įnešimo mokėjimo operaciją, 2018 m. vasario 7 d. 1 000 Eur grynųjų pinigų išdavimo mokėjimo operaciją.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad **2018 m. sausio 4 d.** banko bankomate (**ATM267**), esančiame Bažnyčių g. 10, Tauragėje, pareiškėjai priklausančia banko išduota mokėjimo kortele buvo atliktos šios mokėjimo operacijos:

- 1) 11:03:04 iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos atlikta **500 eurų** paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai;
- 2) 11:41:04 iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos atlikta **600 eurų** paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai;
- 3) 11:41:42 iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos atlikta **600 eurų** paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai;
- 4) 11:42:18 iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos atlikta **600 eurų** paėmimo operacija, tačiau **pinigai nebuvo išmokėti**, nes buvo viršyta didžiausia pinigų suma, kurią galima išsiimti per parą iš bankomato.

2018 m. sausio 4 d. banko bankomate (**ATM352**), esančiame Bažnyčių g. 10, Tauragėje, pareiškėjai priklausančia banko išduota mokėjimo kortele buvo atliktos mokėjimo operacijos:

- 1) 11:45:17 iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos atlikta **300 eurų** paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai;
- 2) 11:46:02 iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos atlikta **600 eurų** paėmimo operacija, **tačiau pinigai nebuvo išmokėti**, nes buvo viršyta didžiausia pinigų suma, kurią galima išsiimti per parą iš bankomato.

2018 m. sausio 9 d. 10:55:20 banko bankomate (**ATM123**), esančiame Tilžės pl. 4D, Tauragėje, buvo žiūrėtas sąskaitos likutis, o 10:56:33 tame pačiame bankomate atlikta **500 eurų** pinigų paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai. Pagal banko pateiktą informaciją, 2018 m. sausio 9 d. nei banko bankomate ATM219, nei banko bankomatuose ATM267 ir ATM325, kurie yra adresu: Bažnyčių g., Tauragė, nėra užfiksuota jokių pareiškėjai išduota mokėjimo kortele atliktų mokėjimo operacijų.

2018 m. vasario 7 d. *Luminor Bank*, AB, banko bankomate (DNB225), esančiame Dariaus ir Girėno g. 63, Tauragėje, buvo atliktos šios operacijos:

- 1) 13:33:29 atlikta 1 000 eurų grynujų pinigų paėmimo operacija, *pinigai neišmokėti*; Pagal banko pateiktą paaiškinimą, 2018 m. vasario 8 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos, susietos su kortele, buvo nurašyta 1 000 eurų pinigų suma, tačiau *Luminor Bank*, AB, 1 000 eurų sumą tą pačią dieną gražino į pareiškėjos banko sąskaitą;
- 2) 13:34:25 atlikta 400 eurų grynujų pinigų paėmimo operacija, pinigai išmokėti;
- 3) 13:35:35 žiūrėtas sąskaitos likutis;
- 4) 14:26:16 atlikta 400 eurų grynujų pinigų paėmimo operacija, pinigai išmokėti.

Pagal banko pateiktą informaciją, visos pinigų išėmimo iš bankomato operacijos buvo atliktos panaudojus tik pareiškėjai žinomą kortelės PIN kodą.

Bankas paaiškino, kad neturi pagrindo manyti, kad 2018 m. sausio 4 d. pareiškėjai nebuvo išmokėtos 500 Eur ir 1 200 Eur (2 kartus po 600) pinigų sumos, nes banko surinkti duomenys iš bankomatų rodo, kad bankomatai pareiškėjos nurodomomis pinigų išėmimo iš bankomatų dienomis veikė be sutrikimų, o pinigų perteklius nebuvo fiksuotas. Bankas taip pat paaiškino, kad iš surinktų duomenų bankas gali daryti išvadą, kad pareiškėja 2018 m. sausio 9 d. neatliko grynujų pinigų įnešimo operacijų banko bankomatuose. Atsižvelgdamas į tai, bankas nurodė, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimų, todėl prašė juos atmesti.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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. 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 bankomatuose išduotų bei įneštų 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 (redakcija galiojusi nuo 2017-02-01 iki 2018-06-15). Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 19 dalimi, grynujų pinigų išėmimo ir įnešimo operacijos yra mokėjimo operacijos. 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 Mokėjimo įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynujų pinigų išmokėjimo iš bankomato ir įnešimo į bankomatą operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjai 2 100 Eur sumos grindžia Bankomato elektroninio darbo žurnalo ir inkasavimo ataskaitos duomenimis.

Dėl pareiškėjos 2018 m. sausio 4 d. ginčijamos 600 Eur grynujų pinigų išdavimo mokėjimo operacijos iš banko bankomato

Pareiškėja teigia, kad bankomatas jai išdavė tik vieną 600 Eur sumą. Tačiau atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėja, kaip teigia, negavusi iš bankomato 600 Eur, iš karto nesikreipė į banką dėl neišduotų lėšų, o kreipėsi tik 2018 m. kovo 16 d., t. y. po ginčijamos operacijos praėjus daugiau kaip dviem mėnesiams.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad 2018 m. sausio 4 d. pareiškėja jai priklausančia mokėjimo kortele ir suvedusi kortelei taikomą PIN kodą banko bankomate ATM267 atliko šias mokėjimo operacijas: 11:03:04 atlikta 500 eurų paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai; 11:41:04 atlikta 600 eurų paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai; 11:41:42 atlikta 600 eurų paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai; 11:42:18 atlikta 600 eurų paėmimo operacija, tačiau pinigai nebuvo išmokėti. Lietuvos bankui pateiktame pareiškėjos banko sąskaitos laikotarpiu nuo 2018 m. sausio 1 d. iki 2018 m. kovo 13 d. išraše matyti, kad 2018 m. sausio 6 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašyta 600 Eur, 600 Eur ir 500 Eur pinigų suma (mokėjimo operacijos inicijuotos 2018 m. sausio 4 d. banko bankomate ATM267). Bankas Lietuvos bankui pateikė bankomato Nr. 267 inkasavimo ataskaitą (inkasavimo laikas – 2018 m. sausio 2 d. ir 2018 m. sausio 5 d.), kurioje banknotų pertekliaus ar trūkumo nėra užfiksuota.

2018 m. sausio 4 d. pareiškėja banko bankomate Nr. 352 11:45:17 atliko 300 eurų grynujų pinigų paėmimo operaciją, o 11:46:02 atliko 600 eurų grynujų pinigų paėmimo operaciją, tačiau pinigai nebuvo išmokėti. Iš pareiškėjos pateikto banko sąskaitos išrašo matyti, kad minėta 300 Eur suma iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašyta, o 600 Eur suma nebuvo nurašyta.

Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad 2018 m. sausio 4 d. pareiškėja iš banko bankomatų ATM267 ir ATM352 išėmė iš viso 2 000 Eur ir tokia pati suma buvo nurašyta nuo jos banko sąskaitos.

Dėl pareiškėjos ginčijamų 2018 m. sausio 9 d. atliktų 500 Eur grynujų pinigų išėmimo ir 1 000 Eur grynujų pinigų įnešimo mokėjimo operacijų

Pareiškėja teigia, kad 2018 m. sausio 9 d. per banko bankomatą, esantį *Bažnyčių g.*, Tauragėje, atliko 1 000 Eur grynujų pinigų įnešimo į banko sąskaitą mokėjimo operaciją, bet ne išėmimo. Bankas teigia, kad 2018 m. sausio 9 d. 10:55:20 banko bankomate (**ATM123**), esančiame *Tilžės pl. 4D*, Tauragėje, buvo žiūrėtas sąskaitos likutis, o 10:56:33 tame pačiame bankomate atlikta **500 eurų** pinigų paėmimo operacija, operacija užbaigta sėkmingai. Banko Lietuvos bankui pateiktame bankomato (ATM123) išraše matyti, kad pareiškėjai priklausančia mokėjimo kortele ir suvedus kortelei taikomą PIN kodą banko bankomate (ATM123) atlikta 500 Eur grynujų pinigų išėmimo operacija. Pareiškėjos pateiktame banko sąskaitos išraše matyti, kad 2018 m. sausio 11 d. nuo pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašyta minėta 500 Eur pinigų suma (įvykdyta 2018 m. sausio 9 d. banko bankomate ATM123 inicijuota mokėjimo operacija). Pareiškėja teigia, kad 2018

m. sausio 9 d. atliko 1 000 Eur grynujų pinigų įnešimo į banko bankomatą, esantį *Bažnyčių g.*, Tauragėje, o bankas teigia, kad nė viename *Bažnyčių g.* esančiame banko bankomate nebuvo užfiksuota jokių pareiškėjai išduota kortele mokėjimo operacijų. Bankas Lietuvos bankui pateikė pareiškėjos kortele atliktų operacijų išrašą, kuriame matyti, kad 2018 m. sausio 9 d. pareiškėjai išduota mokėjimo kortele buvo atlikta tik 500 Eur grynujų pinigų išdavimo bankomate (ATM123), esančiame *Tilžės pl.*, mokėjimo operacija, o banko bankomatuose, esančiuose *Bažnyčių g.*, pareiškėjai priklausančia mokėjimo kortele nebuvo atlikta nė viena mokėjimo operacija.

Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad 2018 m. sausio 9 d. pareiškėja jai priklausančia mokėjimo kortele mokėjimo operacijų banko bankomatuose, esančiuose *Bažnyčių g.*, Tauragėje, neinicijavo, o pareiškėjos inicijuota 500 Eur grynujų pinigų išdavimo operacija banko bankomate, esančiame *Tilžės pl.*, Tauragėje, buvo įvykdyta.

Dėl pareiškėjos ginčijamos 2018 m. vasario 7 d. atliktos 1 000 Eur grynujų pinigų išėmimo mokėjimo operacijos.

Pareiškėja teigia, kad 2018 m. vasario 7 d. norėjo išimti 1 000 Eur sumą iš banko bankomato, tačiau ši suma jai nebuvo išduota, o banko sąskaitos išrašė nurodoma, kad 1 000 Eur suma nuo banko sąskaitos nurašyta. Bankas paaiškino, kad 2018 m. vasario 7 d. *Luminor Bank, AB*, banko bankomate (DNB225), esančiame *Dariaus ir Girėno g. 63*, Tauragėje, 13:33:29 buvo atlikta 1 000 eurų grynujų pinigų paėmimo operacija, tačiau pinigai pareiškėjai nebuvo išmokėti. Pagal banko pateiktą paaiškinimą, 2018 m. vasario 8 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos, susietos su kortele, buvo nurašyta 1 000 eurų pinigų suma, tačiau *Luminor Bank, AB*, 1 000 eurų sumą tą pačią dieną gražino į pareiškėjos banko sąskaitą. Lietuvos bankui pateiktas pareiškėjos banko sąskaitos išrašas patvirtina, kad 2018 m. vasario 8 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašyta 1 000 Eur suma (įvykdyta 2018 m. vasario 7 d. inicijuota grynujų pinigų išėmimo mokėjimo operacija *Luminor Bank, AB*, banko bankomate (DNB225), tačiau 2018 m. vasario 8 d. 1 000 Eur suma buvo įskaityta į pareiškėjos banko sąskaitą.

Taigi, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad, 2018 m. vasario 7 d. *Luminor Bank, AB*, banko bankomate (DNB225) pareiškėjai atlikus 1 000 eurų grynujų pinigų paėmimo operaciją, neišmokėti, bet nuo banko sąskaitos nurašyti 1 000 Eur pareiškėjai buvo gražinti į jos banko sąskaitą.

Civilinėje teisėje faktų įrodymo 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 nėra. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos ir inkasavimo ataskaitos kopija, taip pat ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytinos pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2018 m. sausio 4 d. pareiškėjos inicijuota 600 Eur grynujų pinigų išėmimo operacija ir 2018 m. sausio 9 d. pareiškėjos atlikta 500 Eur grynujų pinigų išėmimo operacija atliktos tinkamai. Taip pat iš surinktų duomenų nėra pagrindo daryti išvados, kad 2018 m. sausio 9 d. pareiškėja būtų atlikusi 1 000 Eur grynujų pinigų įnešimo į banko sąskaitą per banko bankomatą mokėjimo operaciją. Atsižvelgiant į ginčo byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas 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 E. L. 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.

Kredito ir mokėjimų rinkos priežiūros skyriaus
viršininkė, pavaduojanti Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Renata Babkauskaitė