



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

**SPRENDIMAS
DĖL R. Š. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. spalio 24 d. Nr. 242-451

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. Š. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. liepos 19 d. pareiškėjas banko bankomate (ATM0358) (toliau – bankomatas), esančiame Rotušės g. 8, Biržuose, banko mokėjimo kortele *SEB Mylimiausia Mastercard* Nr. **** * duomenys neskelbiami (toliau – mokėjimo kortelė) atliko grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operaciją.

Pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodydamas, kad per vieną iš naudojamų bankomatu atliekamų grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operacijų buvo įmokėta 5 000 Eur, tačiau jie nebuvo įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą. Pareiškėjas kėlė reikalavimą bankui grąžinti 5 000 Eur.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo prašymą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad 2018 m. liepos 19 d. banko bankomate „nuo 10.03 vykdžiau pinigų į sąskaitą įnešimo operacijas. 3 operacijos įvykdytos sėkmingai ir gauti operacijų kvitai (pridedu prisegtuose failuose). Ketvirtos operacijos metu buvo įdėti pinigai 5 000 Eur, tačiau šį sykį negirdėjau, kad savitarnos bankomatas vykdytų pinigų perskaičiavimą, ir negavau operacijos kvito. Kad pasitikrinti ar pinigai neliko bankomato pinigų dėžutėje penktą sykį suvedžiau prisijungimą ir pasirinkau įnešimo operaciją, tačiau pinigų nedėjau. Bankomatas atvėrė dėžutę, tačiau ji buvo tuščia. Nusprendžiau, kad visgi pinigai įkrito į bankomatą ir bus įskaityti į sąskaitą, tačiau pinigai neįskaityti.“ Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui grąžinti 5 000 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad „2018 m. liepos 19 d. pareiškėjas banko mokėjimo kortele bankomate atliko šias operacijas:

- 1) 10:03:07 bankomatas suskaičiavo 1 700 Eur. Klientas patvirtino bankomato ekrane nurodytą minėtą piniginių lėšų sumą ir pinigų įnešimo operaciją. Nurodyta suma buvo įskaityta į kliento vardu atidarytą banko sąskaitą susietą su mokėjimo kortele;
- 2) 10:04:32 bankomatas suskaičiavo 4 300 Eur. Klientas patvirtino bankomato ekrane nurodytą minėtą piniginių lėšų sumą ir pinigų įnešimo operaciją. Nurodyta suma buvo įskaityta į kliento vardu atidarytą banko sąskaitą susietą su mokėjimo kortele;
- 3) 10:05:48 bankomatas suskaičiavo 4 000 Eur. Klientas patvirtino bankomato ekrane nurodytą minėtą piniginių lėšų sumą ir pinigų įnešimo operaciją. Nurodyta suma buvo įskaityta į kliento vardu atidarytą banko sąskaitą susietą su mokėjimo kortele;
- 4) 10:06:35 klientas pasirinko įnešimo operaciją, tačiau pinigai nebuvo įdėti. Klientas operaciją atšaukė.“

Bankas paaiškino, kad 2018 m. liepos 19 d. pareiškėjui atliekant mokėjimo operacijas bankomatas veikė be sutrikimų, o 2018 m. liepos 21 d. buvo atlikta neeilinė bankomato inkasacija ir nebuvo nustatyta piniginių lėšų trūkumo arba pertekliaus.

Norėdamas paneigti pareiškėjo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodytą aplinkybę, kad po trečios grynujų pinigų įmokėjimo operacijos pareiškėjas atliko ketvirtą ir po jos atliko „tuščią grynujų pinigų įnešimo operaciją“, bankas atkreipė dėmesį, kad po trečios grynujų pinigų įmokėjimo operacijos negalėjo būti atlikta dar viena, nes tarp trečios operacijos, atliktos 10:06:10 val., ir pareiškėjo nurodytos „tuščios operacijos“, atliktos 10:06:17 val., yra tik 7 sekundes. Bankas paaiškino, kad toks laiko tarpas yra per trumpas dar vienai grynujų pinigų įmokėjimo operacijai atlikti. Banko teigimu, nei banko sistemose, nei bankomato elektroniniame darbo žurnale nėra jokio įrašo apie pareiškėjo nurodomą ketvirtą 5 000 Eur grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą naudojantis bankomatu operaciją. Atsižvelgdamas į nustatytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo 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 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 to, ar bankas tinkamai atliko naudojantis bankomatu pareiškėjo galimai inicijuotą 5 000 Eur grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operaciją.

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 2018 m. birželio 15 d. iki 2018 m. rugpjūčio 1 d.). Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 19 dalimi, grynujų pinigų išėmimo ir įmokėjimo 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 įmokėjimo į bankomatą operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjui 5 000 Eur grindžia bankomato elektroninio darbo žurnalo, bankomato inkasavimo ataskaitos ir bankomato skaitiklių duomenimis.

Pareiškėjas iš esmės teigia bankomate atlikęs 4 iš eilės grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacijas ir vieną grynujų pinigų įmokėjimo operaciją inicijavęs, tačiau jos neatlikęs (į bankomato stalčių neįdėjo grynujų pinigų). Pareiškėjo teigimu, pirmosios 3 grynujų pinigų įmokėjimo operacijos buvo įvykdytos sėkmingai – pinigai įskaityti į banko sąskaitą, tačiau ketvirtoji grynujų pinigų įmokėjimo operacija buvo įvykdyta nesėkmingai – 5 000 Eur neįskaityti į banko sąskaitą. Kaip pareiškėjas nurodė prašyme nagrinėti vartojimo ginčą, po nesėkmingos ketvirtos mokėjimo operacijos jis iškart inicijavęs penktą grynujų pinigų įmokėjimo operaciją, tačiau pats sąmoningai pinigų į bankomatą neįdėjęs.

Bankas Lietuvos bankui pateikė kopiją bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo, kuriame yra užregistruoti visi naudojantis pareiškėjo mokėjimo kortele 2018 m. liepos 19 d. banko bankomate atlikti veiksmai pareiškėjo mokėjimo kortele buvo vykdytos 4 iš eilės mokėjimo operacijos (3 grynujų pinigų įmokėjimo operacijos ir viena grynujų pinigų įmokėjimo inicijavimo operacija). Atkreiptinas dėmesys, kad banko pareiškėjui teiktuose atsakymuose į pretenziją bei

banko Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodytas mokėjimo operacijų vykdymo laikas skiriasi. Bankas Lietuvos bankui pateikė paaiškinimą, kad „perduodant informaciją iš bankomato į banko informacinę sistemą, dėl atliekamo duomenų perdavimo, galutinis vykdymo laikas nežymiai skiriasi (keletą sekundžių), todėl klientui pateiktame atsakyme ir e. žurnale nurodyti laikai nesutampa. Paaiškiname, kad visa tiksli informacija apie kliento atliekamus veiksmus bankomate yra užfiksuota e. žurnale.“ Nagrinėjamu atveju kaip įrodymas, pagrindžiantis mokėjimo operacijų vykdymo aplinkybes, vertintina bankomato elektroninio darbo žurnalo kopija.

Banko pateiktais bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, pirmoji grynųjų pinigų įmokėjimo operacija buvo vykdoma šia tvarka:

10:01:49 val. mokėjimo kortelė įdėta į bankomatą; 10:01:50 val. nuskaitytas kortelės numeris; 10:01:50 val. kortelės numeris perduotas į banką; 10:01:50 val. gautas atsakymas iš banko toliau vykdyti operacijas; 10:02:03 patikrinamas spausdintuvas; 10:02:03 prašymas iš banko įvesti PIN kodą; 10:02:12 val. suvestas PIN kodas; 10:02:28 pasirinkta pinigų įmokėjimo į sąskaitą operacija; 10:02:28 kortelė patikrinta, įmokėjimas galimas; 10:02:29 val. patikrinti duomenys; 10:02:33 pinigai įdėti į bankomato stalčių; 10:02:33 pinigai išimti iš bankomato stalčiaus (patikslinti arba sulygiuoti kupiūras); 10:02:34 pinigai įdėti į bankomato stalčių; 10:02:37 pinigai išimti iš bankomato stalčiaus (patikslinti arba sulygiuoti kupiūras); 10:02:38 pinigai įdėti į bankomato stalčių; 10:02:40 pinigai išimti iš bankomato stalčiaus (patikslinti arba sulygiuoti kupiūras); 10:02:40 pinigai įdėti į bankomato stalčių; 10:02:56 pinigų įdėjimas patvirtinamas mygtuku; 10:03:07 bankomatas patikrino kupiūras (50 Eur nominalas x 34 vnt.); 10:03:07 blogų kupiūrų nerasta; 10:03:07 įmokėjimo stalčius tuščias; 10:03:07 išdavimo stalčius tuščias; 10:03:10 patvirtinta 1 700 EUR suma; 10:03:10 įmokėjimo operacija išsiųsta į banką; 10:03:11 patvirtinta banko; 10:03:22 įmokėjimo operacija patvirtinta; 10:03:22 kortelės numeris; 10:03:22 TRX 3874 operacijos numeris; 10:03:22 bankomato priimtos kupiūros EUR 50 * 33; 10:03:22 bankomato priimtos kupiūros EUR 50 * 1; 10:03:22 viena kupiūra neatitinka gabaritų (įskaityta ir perkelta į brokuotų pinigų dėžutę); 10:03:24 operacija įvykdyta sėkmingai; 10:03:24 gražinta kortelė; 10:03:29 kortelė pateikta klientui; 10:03:30 operacija užbaigta.

Šios grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą naudojantis bankomatu operacijos pareiškėjas neginčija, 1 700 Eur buvo įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele.

Banko pateiktais elektroninio bankomato darbo žurnalo duomenimis, antroji mokėjimo operacija buvo vykdoma šia tvarka:

10:03:34 kortelė įdėta į bankomatą; 10:03:34 nuskaitytas kortelės numeris; 10:03:34 kortelės numeris perduotas į banką; 10:03:35 gautas atsakymas iš banko; 10:03:43 patikrintas spausdintuvas; 10:03:43 prašymas iš banko įvesti PIN kodą; 10:03:52 PIN kodas įvestas; 10:04:03 pasirinkta grynųjų pinigų įmokėjimo į kortelės sąskaitą operacija; 10:04:04 kortelė patikrinta, įmokėjimas galimas; 10:04:09 pinigai įdėti į bankomato stalčių; 10:04:16 pinigų įdėjimas patvirtintas mygtuku; 10:04:32 bankomatas patikrino kupiūras; 10:04:32 nustatytos kupiūros – 10:04:32 nustatyta nominalas 50 Eur * 86 vnt.; 10:04:32 rasta nusidėvėjusi kupiūra; 10:04:32 nusidėvėjusi kupiūra viena – 10:04:32 nusidėvėjusi kupiūra yra 50 Eur; 10:04:32 įmokėjimo stalčius tuščias; 10:04:32 išdavimo stalčius tuščias; 10:04:35 patvirtinta 4 300 Eur suma; 10:04:36 įmokėjimo operacija išsiųsta į banką; 10:04:36 patvirtinimas iš banko (viena nusidėvėjusi kupiūra įskaityta į sąskaitą ir perkelta į brokuotų pinigų dėžutę); 10:04:55 įmokėjimo operacija patvirtinta; 10:04:57 operacija sėkmingai įvykdyta; 10:04:57 gražinta kortelė; 10:05:02 kortelė pateikta klientui; 10:05:05 operacija užbaigta.

Šios grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą naudojantis banko bankomatu operacijos pareiškėjas neginčija, 4 300 Eur buvo įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą.

Banko pateiktais bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, trečioji mokėjimo operacija buvo vykdoma šia tvarka:

10:05:08 kortelė įdėta į bankomatą; 10:05:08 nuskaitytas kortelės numeris; 10:05:08 kortelės numeris perduotas į banką; 10:05:09 gautas atsakymas iš banko; 10:05:16 patikrinamas spausdintuvas; 10:05:16 prašymas iš banko įvesti PIN kodą; 10:05:22 PIN kodas įvestas; 10:05:32 pasirinkta pinigų įmokėjimo į sąskaitą operacija; 10:05:33 kortelė patikrinta, įmokėjimas galimas; 10:05:33 patikrinami duomenys; 10:05:36 pinigai įdėti į bankomato stalčių; 10:05:39 pinigų įdėjimas patvirtinamas mygtuku; 10:05:48 bankomatas patikrino kupiūras; 10:05:48 nustatytos kupiūros – 10:05:48 nustatyta nominalas 100 Eur * 10 vnt.; 10:05:48 nustatyta nominalas 500 Eur * 6 vnt., 10:05:48 blogų kupiūrų nerasta; 10:05:48 įmokėjimo stalčius tuščias, 10:05:48 išdavimo stalčius tuščias; 10:05:52 patvirtinta 4000 Eur suma; 10:05:53 įmokėjimo operacija išsiųsta į banką; 10:05:53 patvirtinimas iš banko; 10:06:01 įmokėjimo operacija patvirtinta; 10:06:03 operacija įvykdyta sėkmingai; 10:06:03 gražinti kortelę; 10:06:10 kortelė pateikta klientui; 10:06:10 operacija užbaigta.

Šios grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą naudojantis bankomatu operacijos pareiškėjas neginčija, 4 000 Eur buvo įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą.

Kaip jau buvo minėta, pareiškėjas teigia kad, atlikęs trečią grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operaciją, atliko ir ketvirtą – įmokėjo 5 000 Eur, tačiau bankas į pareiškėjo banko sąskaitą minėtos sumos neįskaitė. Būtent šią mokėjimo operaciją pareiškėjas ir ginčija. Mokėjimo operacijų vykdymo aplinkybių paaiškinime pareiškėjas nurodo, kad „ketvirtos operacijos metu buvo įdėti pinigai 5 000 Eur, tačiau šį sykį negirdėjau, kad savitarnos bankomatas vykdytų pinigų perskaičiavimą, ir negavau operacijos kvito. Kad pasitikrinti ar pinigai neliko bankomato pinigų dėžutėje penktą sykį suvedžiau prisijungimą ir pasirinkau įnešimo operaciją, tačiau pinigų nedėjau.“ Taigi, pareiškėjas teigia, kad penktąją grynujų pinigų įmokėjimo operaciją (pinigai į bankomato stalčių nebuvo įdėti) atliko po ketvirtosios 5 000 Eur grynujų pinigų įmokėjimo operacijos.

Banko pateiktas bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašas patvirtina pareiškėjo nurodytą aplinkybę, kad buvo inicijuota grynujų pinigų įmokėjimo operacija, tačiau pareiškėjas grynujų pinigų į bankomato stalčių sąmoningai neįdėjo.

Banko pateiktais duomenimis, pareiškėjo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyta grynujų pinigų įmokėjimo inicijavimo operacija, kurios metu pareiškėjas sąmoningai nedėjo pinigų, buvo atlikta tokia tvarka:

10:06:17 kortelė įdėta į bankomatą; 10:06:17 nuskaitytas kortelės numeris; 10:06:17 kortelės numeris perduotas į banką; 10:06:18 gautas atsakymas iš banko; 10:06:24 patikrintas spausdintuvas; 10:06:24 prašymas iš banko įvesti PIN kodą; 10:06:29 PIN kodas suvestas; 10:06:35 pasirinkta įmokėjimo į kortelę operacija; 10:06:36 kortelė patikrinta, įmokėjimas galimas; 10:06:36 patikrinami duomenys; 10:06:45 pinigų įdėjimas patvirtinamas mygtuku; 10:06:47 įmokėjimo stalčius tuščias; 10:06:47 išdavimo stalčius tuščias; 10:06:50 vartotojas atšaukė operaciją; 10:06:52 operacija įvykdyta sėkmingai; 10:06:53 gražinti kortelę; 10:06:55 kortelė pateikta klientui; 10:06:58 operacija užbaigta.

Pagrindinis ginčo šalių nesutarimas kilo dėl to, kad pareiškėjas teigia tarp pirmų 3 grynujų įmokėjimo operacijų ir mokėjimo operacijos, kurią atliekant buvo sąmoningai neįdėti pinigai, atlikęs 5 000 Eur grynujų pinigų įmokėjimo operaciją. Bankas, remdamasis bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, teigia, kad pareiškėjas neatliko jo nurodomos „ketvirtosios“ grynujų pinigų įmokėjimo operacijos.

Iš banko bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo kopijos matyti, kad pareiškėjo inicijuota 4 000 Eur grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacija (trečioji mokėjimo operacija) buvo užbaigta 10:06:10 val., o pareiškėjo nurodoma grynujų pinigų įmokėjimo operacija, kai pareiškėjas sąmoningai grynujų pinigų į bankomato stalčių neįdėjo (pareiškėjo nurodoma penktoji operacija) buvo pradėta vykdyti 10:06:17 val. Banko bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, tarp trečiosios ir pareiškėjo nurodomos penktosios mokėjimo operacijos buvo praėjusios 7 sekundės. Pagal pareiškėjo nurodomas mokėjimo operacijų vykdymo aplinkybes, per

šias 7 sekundes turėjo būti pradėta vykdyti ir įvykdyta pareiškėjo nurodyta ketvirtoji – 5 000 Eur grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacija. Lietuvos bankui pateiktoje bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo kopijoje nėra užfiksuota, kad laikotarpiu tarp 10:06:10 ir 10:06:17 val. pareiškėjo mokėjimo kortele banko bankomate buvo mėginama inicijuoti kokias nors mokėjimo operacijas ar atlikti kokius nors kitus veiksmus. Kaip jau buvo minėta, bankomato darbo žurnalo išrašė yra tik įrašai apie pareiškėjo mokėjimo kortele inicijuotas 3 grynųjų pinigų įmokėjimo operacijas, kurių pareiškėjas neginčija (jos įvykdytos sėkmingai) ir 10:06:17 inicijuotą grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operaciją, tačiau, kaip nurodo ir pats pareiškėjas, pinigai į bankomato stalčių nebuvo įdėti.

Bankas teigia, kad per 7 sekundes techniškai nėra įmanoma naudojantis bankomatu atlikti grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacijos. Iš Lietuvos bankui pateikto bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenų matyti, kad visos 4 pareiškėjo inicijuotos mokėjimo operacijos nuo jų pradėjimo iki užbaigimo truko ilgiau negu 7 sekundes. Nuo mokėjimo kortelės įdėjimo į bankomatą iki kito žmogaus aktyvaus veiksmo (PIN kodo suvedimo) visais atvejais praėjo daugiau negu 7 sekundės, o visos grynųjų pinigų įmokėjimo į bankomatą operacijos nuo jų pradėjimo iki užbaigimo truko ilgiau nei vieną minutę. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad banko teiginys, jog per 7 sekundes nėra techniškai įmanoma pradėti ir užbaigti grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą naudojantis bankomatu operacijos, yra pagrįstas. Atkreiptinas dėmesys, kad ir banko pateikta bankomato darbo žurnalo išrašo kopija patvirtina, kad bankomatas, pareiškėjui atliekant visas mokėjimo operacijas, veikė be techninių trikdžių.

Bankas taip pat nurodo, kad, 2018 m. liepos 21 d. atlikus bankomato neeilinę inkasaciją, bankomate pinigų pertekliaus ar trūkumo nebuvo nustatyta. Bankas Lietuvos bankui pateikė 2018 m. liepos 21 d. bankomato inkasavimo ataskaitos duomenis, patvirtinančius, kad bankomate pinigų trūkumo arba pertekliaus nebuvo užfiksuota. Papildomai bankas pateikė ir banko bankomato 2018 m. liepos 21 d. bankomato atidarymo–uždarymo aktą su bankomato skaitiklių parodymais. Sulyginus bankomato skaitiklių parodymų duomenis ir bankomato inkasavimo ataskaitoje pateiktus duomenis, matyti, kad bankomato skaitiklių duomenys apie bankomate užfiksuotus eurų nominalus, jų kiekį ir sumą ir bankomato inkasavimo ataskaitos duomenys sutampa. Bankas Lietuvos bankui pateikė banko turimą ataskaitą (toliau – ataskaita) apie bankomate (ATM358) 2018 m. liepos 14 d. ir 2018 m. liepos 21 d. vykusias operacijas, joje užfiksuota grynųjų pinigų išėmimo iš bankomato ir įmokėjimo į bankomatą operacijų suvestinė. Ataskaitos duomenys rodo, kad laikotarpiu nuo 2018 m. liepos 14 d. iki 2018 m. liepos 21 d. iš bankomato klientai paėmė 106 940 Eur, į bankomatą įmokėjo 100 715 Eur. Kaip jau buvo minėta, banko pateikti duomenys patvirtina, kad 2018 m. liepos 14 d. bankas į bankomato kasetes įdėjo 104 000 Eur. Sulyginus turimus duomenis (104 000 Eur (banko įdėti pinigai) + 100 715 Eur (į bankomatą klientų įmokėti gryniesi pinigai) – 106 940 Eur (per bankomatą klientams išmokėti gryniesi pinigai)) gaunama 97 775 Eur suma, kuri ir buvo rasta bankomate po bankomato inkasavimo. Atsižvelgiant į pirmiau nustatytą aplinkybių visumą, darytina išvada, kad banko teiginiai, kad atlikus bankomato inkasaciją bankomate grynųjų pinigų pertekliaus ar trūkumo nebuvo rasta, yra pagrįsti.

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 nėra. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo kopijos, inkasavimo ataskaitos kopija bei bankomato skaitiklių parodymai, taip pat nustatytų aplinkybių visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytini pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2018 m. liepos 19 d. pareiškėjas nurodomomis aplinkybėmis neinicijavo 5 000 Eur grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą naudojantis bankomatu operacijos. Pagal pareiškėjo nurodytas grynųjų pinigų įnešimo mokėjimo operacijų aplinkybes ir banko pateiktus bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis, vertintina, kad negalėjo įvykti pareiškėjo nurodoma 5 000 Eur grynųjų pinigų įnešimo į pareiškėjo banko sąskaitą susietą su mokėjimo kortele mokėjimo operacija. Be to, banko

pateikti bankomato inkasavimo duomenys bei ataskaitos duomenys, patvirtina, kad banko bankomate nebuvo rasta pinigų trūkumo arba pertekliaus.

Atsižvelgiant į ginčo byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas gražinti 5 000 Eur 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 pareiškėjo R. Š. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas