



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

**SPRENDIMAS  
DĖL G. B. IR LUMINOR BANK AB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. vasario 7 d. Nr. 242-51

Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. B. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir *Luminor Bank AB* (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

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

2017 m. spalio 5 d. pareiškėja kreipėsi į banką su prašymu grąžinti 685,10 Eur. Pareiškėja bankui nurodė, kad 2016 m. kovo 16 d. banko skyriaus, esančio Akropolio prekybos centre (Ozo g. 25, Vilnius), darbuotojai įdavė 685,10 Eur ir paprašė juos pervesti į Lietuvos edukologijos universiteto sąskaitą, tačiau minėtų pinigų universitetas negavo. Pareiškėja teigia, kad banko darbuotoja paėmė grynuosius pinigus ir išdavė kasos pajamų orderį, tai įrodo, kad pareiškėja pateikė mokėjimo pavedimą vykdyti. Bankas 2017 m. spalio 25 d. raštu pareiškėjos paprašė pateikti kasos pajamų orderio kopiją, nes, banko teigimu, pareiškėjos nurodyto mokėjimo pavedimo vykdyti bankas nėra gavęs, o pareiškėjos bankui nurodyto kasos pajamų orderio bankas taip pat neturi.

2017 m. spalio 5 d. pareiškėja pateikė bankui pretenziją dėl 685,10 Eur grąžinimo ir nurodė, kad „banko darbuotoja priėmė iš manęs grynus pinigus 685,10 Eur sumą ir padarė pavedimą, tačiau neteisingai įvedė sąskaitos numerį ir mano pinigų Lietuvos edukologinis universitetas negavo, su klaidomis įvestas ir asmens kodas, trūksta skaičių. Banko darbuotoja atlikusi grynųjų pinigų operaciją man davė kasos pajamų orderį, kuris įrodo, kad aš pinigus sumokėjau <...>“ 2017 m. spalio 25 d. atsakyme į pareiškėjos 2017 m. spalio 5 d. pretenziją bankas informavo pareiškėją, kad jos nurodyto kasos pajamų orderio neturi, todėl paprašė pateikti minėtą kasos pajamų orderį tolimesniam tyrimui.

2017 m. lapkričio 15 d. pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama rekomenduoti bankui pateikti kasos pajamų orderio Nr. U20160005015240 kopiją ir grąžinti pareiškėjai 685,10 Eur. Kreipimesi pareiškėja paaiškino turinti tik kasos pajamų orderio dalį be „banko darbuotojos rekvizitų ir parašo“, o orderio originalo ji neranda.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad išsamiai ištyrė informacinių sistemų įrašus, tačiau pareiškėjos nurodomos 685,10 Eur mokėjimo operacijos įrašų nerado. Atsižvelgdamas į tai, kad banko sistemose pareiškėjos nurodomo 685,10 Eur mokėjimo pavedimo operacijos nėra, bankas paprašė pareiškėjos pateikti kasos pajamų orderį, kurio pagrindu mokėjimo operacija turėjo būti įvykdyta. Pareiškėja bankui pateikė minėto kasos pajamų orderio nuotrauką, joje matoma tik kvito dalis be banko darbuotojo rekvizitų ir parašo. Bankas nuodugnai išanalizavo pareiškėjos pateiktą kasos pajamų orderio nuotrauką, patikrino visus operacijų įrašus nuo 2016 m. sausio 12 d. iki 2016 m. spalio 13 d., tačiau jokių įrašų, atitinkančių nurodytus kasos pajamų orderio nuotraukoje, nerado. Bankas taip pat pažymėjo, kad, įvertinęs pareiškėjos pateiktą kvito nuotrauką ir joje matomus duomenis, nustatė, kad matoma kvito dalis neatitinka banko naudojamos kasos pajamų orderio kvito formos ir turinio – kvito nuotraukoje klaidingai nurodytas lėšų gavėjo pavadinimas („Lietuvos edukoogijos universitetas“), gavėjo sąskaitos numeris (LT957290000081), pareiškėjos asmens kodas (vietoje 11 skaitmenų pateikiama 10 skaitmenų),

tekste yra gramatinių klaidų (kasos pajamų orderio pavadinimas – „kasos pajamų orderis“), pareiškėjos pateiktame kvite nėra banko rekvizitų, darbuotojos parašo, įrašytas pareiškėjos paso, kurio galiojimas yra pasibaigęs (bankas asmenų su pasibaigusio galiojimo asmens dokumentais neaptarnauja), numeris, taip pat nustatyti dokumento formos neatitikimai (teksto ir formatavimo laukų netikslumai).

Bankas teigė, kad pareiškėjos nurodyto 685,10 Eur mokėjimo pavedimo vykdyti negavo, pareiškėjos prašomo kasos pajamų orderio taip pat neturi.

**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, 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 ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl mokėjimo pavedimo nurodymo pateikimo vykdyti fakto. Pareiškėja teigia mokėjimo pavedimą bankui vykdyti pateikusi, o bankas teigia, kad pareiškėjos nurodyto mokėjimo pavedimo nėra gavęs.

Mokėjimo operacijos yra mokėjimo paslaugos, kurių teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Mokėjimo nurodymas – tai mokėtojo arba gavėjo nurodymas savo mokėjimo paslaugų teikėjui įvykdyti mokėjimo operaciją (Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 18 dalis). Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, nurašęs atskiros mokėjimo operacijos sumą iš mokėtojo sąskaitos arba tam tikrais atvejais gavęs mokėjimo nurodymą, nedelsdamas mokėtojui pateikia informaciją, leidžiančią mokėtojui atpažinti kiekvieną mokėjimo operaciją ir su gavėju susijusią informaciją (Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalis, 19 straipsnio 1 dalis). Gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdęs mokėjimo operaciją, nedelsdamas gavėjui pateikia informaciją, leidžiančią gavėjui atpažinti mokėjimo operaciją ir mokėtoją, taip pat kartu su mokėjimo operacija persiūstus duomenis (Mokėjimų įstatymo 16 straipsnio 1 dalis, 20 straipsnio 1 dalis). Tai reiškia, kad įvykdžius mokėjimo nurodymą tiek mokėtojui, tiek lėšų gavėjui mokėjimo paslaugų teikėjai pateikia su mokėjimo operacija susijusią informaciją.

Nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėja teigia, kad ji bankui pateikė mokėjimo nurodymą vykdyti, tačiau bankas jos pateikto mokėjimo nurodymo neįvykdė. Pažymėtina, kad kai mokėjimo nurodymą inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą (Mokėjimų įstatymo 16 straipsnio 1 dalis, 20 straipsnio 1 dalis). Kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali įrodyti mokėtojui ir tam tikrais atvejais gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą (Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalis). Kai gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybė tenka pagal šio straipsnio 1 dalį, jis nedelsdamas įskaito mokėjimo operacijos sumą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (arba) sudaro gavėjui galimybę ja disponuoti (Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 3 dalis). Įvertinus minėtas teisės aktų nuostatas darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju pripažinti banką atsakingu už netinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą ir rekomenduoti bankui gražinti 685,10 Eur pareiškėjai būtų galima tik nustačius, kad bankas iš mokėtojos yra gavęs mokėjimo operacijos sumą (685,10 Eur).

Kaip minėta, Lietuvos banke vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, reiškiančio, kad 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. Pareiškėja teigia, kad bankui banko aptarnavimo skyriuje grynaisiais pinigais pateikė 685,10 Eur, kad būtų įvykdytas mokėjimo nurodymas. Lietuvos bankui ir bankui pareiškėja pateikė kasos pajamų orderio dalies fotografiją kaip įrodymą, kad pareiškėja banko darbuotojai davė 685,10 Eur, o bankas pinigus gavo ir įvykdė pareiškėjos prašomą mokėjimo nurodymą. Bankas teigia, kad pareiškėja jos nurodomo 685,10 mokėjimo pavedimo vykdyti bankui nėra pateikusi, o jos kaip įrodymas pateikiama kasos pajamų orderio fotonuotrauka neatitinka banko nustatytos kasos pajamų orderio formos ir turinio reikalavimų, orderis parašytas su gramatinėmis ir su teksto formatavimo klaidomis, jame nurodyti klaidingi mokėtojo ir gavėjo duomenys.

Vertinant pareiškėjos pateiktą kasos pajamų orderį kaip dokumentą, įrodantį, kad pareiškėja bankui perdavė 685,10 Eur, kad bankas juos pervestų gavėjui, pažymėtina, kad pareiškėja Lietuvos bankui pateikė kasos pajamų orderio fotografiją, kurioje yra matoma tik dalis dokumento. Pareiškėjos pateiktoje kasos pajamų orderio fotografijoje nėra nei pareiškėjos, nei banko darbuotojos parašų, liudijančių, kad pareiškėja bankui perdavė 685,10 Eur mokėjimo pavedimui įvykdyti ir kad bankas nurodytą pinigų sumą gavo. Bankas Lietuvos bankui pateikė banko patvirtintą kasos pajamų orderio formą, kurią sulyginus su pareiškėjos pateikta kasos pajamų orderio fotografija matyti akivaizdūs dokumento formos ir turinio neatitikimai. Be to, pareiškėjos pateiktas kasos pajamų orderis, pavadintas su gramatine klaida „kasos pajamų orderis“. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos pateiktoje kasos pajamų orderio fotografijoje nėra nei banko darbuotojos, nei pačios pareiškėjos parašų, darytina išvada, kad pareiškėjos pateikta kasos pajamų orderio fotografija nepatvirtina, kad pareiškėja bankui pateikė 685,10 Eur mokėjimo nurodymą vykdyti, o bankas minėtą mokėjimo nurodymą gavo.

Pažymėtina, kad pareiškėja Lietuvos bankui telefonu paaiškino, kad banko darbuotojas 2017 m. rugsėjo 14 d. telefonu jai patvirtino, kad minėtą pinigų sumą banko darbuotojas mato I. B. (pareiškėjos mama) banko sąskaitoje ir kad pareiškėja turi užpildyti prašymą grąžinti šiuos pinigus. Bankas Lietuvos bankui pateikė telefoninio pokalbio su pareiškėjos mama I. B. įrašą: banko darbuotojas informuoja I. B., kad ji turėtų parašyti prašymą dėl lėšų grąžinimo (0:54 pokalbio min.). I. B. banko darbuotojo klausia „tai tie pinigai pas jus yra, taip?“ (0:56 min.), banko darbuotojas atsako, kad „taip“ (0:57 min.), 1:06 pokalbio minutę banko darbuotojas sako, kad „tiesiog kadangi buvo blogai nurodyta sąskaita, tai pas mus *tikriausiai* sąskaitoje dabar kabo.“

Bankas Lietuvos bankui pateikė 2017 m. rugsėjo 12 d. banko sistemos išrašą, kuriame matyti, kad telefonu su I. B. kalbėjęs banko darbuotojas dėl pareiškėjos kreipimosi 2017 m. rugsėjo 12 d. pateikė užklausą banko mokėjimų departamentui dėl pareiškėjos ieškomo 685,10 Eur mokėjimo ir 2017 m. rugsėjo 12 d. 12:39 val. gavo atsakymą: „Laba diena, klientė gali užpildyti prašymą linijoje dėl lėšų grąžinimo. Jei mokėjimas buvo banko viduje, tuomet tarpininkavimo mokestis – 3,00 Eur, jei į kitą banką – 10,00 Eur. Mokėjimas gali būti grąžintas tik gavus gavėjo sutikimą. Taip pat turi nurodyti tikslius mokėjimo duomenis, kadangi pagal pateiktą dieną ir sumą nerandu tokio mokėjimo.“ Iš pokalbio įrašo matyti, kad banko darbuotojas I. B. pakartoja analogišką informaciją ir teigia, kad pinigai tikriausiai yra sąskaitoje, nors prieš pokalbį turėjo informaciją, kad pareiškėjos prašomo mokėjimo pavedimo banko sistemoje nėra. Taigi, banko darbuotojas neturėjo teisinio pagrindo teigti, kad 685,10 Eur mokėjimo pavedimas buvo pateiktas vykdyti. Bankas pateikė darbuotojo, kalbėjusio su I. B., paaiškinimą, jame darbuotojas teigia, kad „gal tuo metu taip maniau, matomai buvau dar paklausęs kolegų informacijos dėl tos situacijos.“ Vertinant banko darbuotojo pokalbį telefonu su I. B. kaip įrodymą, kad pinigai bankui buvo perduoti mokėjimo pavedimui atlikti, visų ginčo byloje turimų įrodymų kontekste, negalima daryti išvados, kad banko darbuotojo teiginiai, kad pinigai tikriausiai kabo sąskaitoje, turėjo teisinį pagrindą ir gali būti laikomi įrodymu, patvirtinančiu, kad bankui pareiškėja perdavė 685,10 Eur, o bankas šią pinigų sumą gavo.

Ginčo byloje taip pat nėra kitų duomenų, kurie galėtų patvirtinti, kad pareiškėja bankui 685,10 Eur perdavė, o bankas nurodytą sumą gavo. Bankas yra paaiškinęs, kad pareiškėjos

nurodytų lėšų nėra gavęs. Tai reiškia, kad nėra jokių objektyvių įrodymų, kurie patvirtintų pareiškėjos teiginius apie jos naudai atliktas mokėjimo operacijas.

Atsižvelgdamas į tai, kad ginčo byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad pareiškėjos minima pinigų suma (685,10 Eur) buvo perduota bankui mokėjimo operacijai įvykdyti ir kad bankas būtų gavęs pareiškėjos nurodytas lėšas, Lietuvos bankas neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimų.

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 G. B. reikalavimus.

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