



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

**SPRENDIMAS
DĖL D. E. R. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. gruodžio 11 d. Nr. 242-497
Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. E. R. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. birželio 30 d. pareiškėja su banku sudarė Debeto mokėjimo kortelės sutartį, kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota (*duomenys neskelbtini*) mokėjimo kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – mokėjimo kortelė).

2018 m. liepos 17 d. pareiškėja banko bankomate (H183) (toliau – bankomatas), esančiame V. Krėvės pr. 97A, Kaune, mokėjimo kortele inicijavo grynųjų pinigų išėmimo iš banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, operaciją.

Netrukus po inicijuotos operacijos, pasitelkusi trečiuosius asmenis, pareiškėja telefonu susisiekė su banku: pareiškėja ir tretieji asmenys banko darbuotojui telefonu paaiškino, kad pareiškėja bandė išsigryninti 300 Eur, bankomatas pinigus išdavė, tačiau juos įtraukė atgal pareiškėjai nespėjus jų pasiimti. Bankui taip pat buvo nurodyta, kad po nepavykusios grynųjų pinigų išėmimo operacijos minėta 300 Eur suma vis tiek buvo nuskaičiuota iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos. Banko darbuotojas paaiškino, kad ši pinigų suma turėtų būti bankomate, atlikus jo inkasavimą pinigai bus įskaičiuoti atgal į pareiškėjos banko sąskaitą.

2018 m. liepos 23 d. pareiškėja telefonu pakartotinai kreipėsi į banką ir teiravosi, ar įvykis yra užfiksuotas. Banko darbuotojas paaiškino, kad įvykis yra užfiksuotas, tačiau dar neišnagrinėtas, nes nebuvo atlikta bankomato inkasacija.

2018 m. liepos 27 d. banko darbuotoja telefonu susisiekė su pareiškėja ir prašė patikslinti, ar bankomatas pareiškėjai neišdavė visos sumos, ar tik dalies sumos. Pareiškėja nurodė, kad bankomatas neišdavė visos 300 Eur sumos. Banko darbuotoja paaiškino, kad bus atliekama bankomato inkasacija, o po jos pareiškėja bus informuota apie priimtą sprendimą.

2018 m. rugsėjo 6 d. pareiškėja atvyko į banko padalinį ir dar kartą pranešė apie įvykį.

2018 m. rugsėjo 7 d. pareiškėja telefonu susisiekė su banku ir banko darbuotojai, prisistačiusiai S. vardu, dar kartą papasakojo apie 2019 m. liepos 17 d. įvykį. Banko darbuotoja, peržiūrėjusi su pareiškėjos nurodyta situacija susijusią informaciją, informavo, kad 2019 m. liepos 17 d. ir 2019 m. rugsėjo 6 d. banke buvo užpildytos pareiškėjos pretenzijos dėl negautų, tačiau iš banko sąskaitos nuskaičiuotų 300 Eur. Pareiškėja taip pat nurodė, kad 2018 m. rugsėjo 6 d. banko skyriuje banko darbuotoja paaiškino, kad pareiškėja 2019 m. liepos 17 d. iš bankomato pasiėmė 3 kartus po 100 Eur, nors tokių pinigų paėmimo operacijų pareiškėja teigė neatlikusi.

2018 m. rugsėjo 13 d. pareiškėjai banko skyriuje buvo išduotas išspausdintas banko sąskaitos išrašas ir išduotas memorialinis orderis (nurodyta suma – 1,45 Eur).

2018 m. rugsėjo 14 d. pareiškėja vėl susisiekė su banku, nurodė, kad 2018 m. rugsėjo 7 d. pokalbio metu banko darbuotoja teigė kompiuteryje matanti, jog pareiškėja pasiėmė tris kartus po 100 Eur, tačiau 2018 m. rugsėjo 13 d. pareiškėja buvo banko skyriuje ir pasiėmė banko sąskaitos išrašą, iš kurio matyti, kad tris kartus po 100 Eur grynųjų pinigų iš bankomato paimta nebuvo. Tą pačią dieną banko darbuotoja paaiškino, kad, banko turimais duomenimis, 2018 m. liepos 17 d. bankomate apie 09:40 buvo pasiimta 300 Eur, po 7 minučių – tikrintas likutis, o 09:57 buvo paimta 100 Eur. Banko darbuotoja rekomendavo pareiškėjai kreiptis į policiją, nes pinigų iš bankomato galėjo paimti kitas asmuo, tačiau

pareiškėja nurodė, kad niekas kitas pinigų nepaėmė, taip pat teigė norinti susisiekti su banko darbuotoja S., su kuria kalbėjo 2018 m. rugsėjo 7 d. ir kuri, pareiškėjos teigimu, kompiuteryje matė, kad buvo tris kartus išgrynintos 100 Eur sumos. Pareiškėja teigė, kad policija jai „nieko neišaiškins“, nes jai viskas aišku.

Tą pačią dieną su pareiškėja telefonu susisiekė banko darbuotoja, prisistačiusi esanti S., ir paaiškino, kad nebuvo nurodžiusi tokios informacijos, kurią pareiškėja prieš tai su ja bendravusiai banko darbuotojai nurodė gavusi 2018 m. rugsėjo 7 d. Banko darbuotoja keletą kartų prašė pareiškėjos kreiptis į policiją, kad būtų patikrintos greta bankomato esančios vaizdo kameros. Pareiškėja nurodė, kad į policiją nesikreipė, taip pat teigė, kad čia ne S., nes S. kompiuteryje matė, kad iš banko sąskaitos yra paimta 300 Eur, 100 Eur ir tris kartus po 100 Eur, o dabar darbuotoja teigia, kad nieko nematė ir nieko nežino.

2018 m. spalio 26 d. pareiškėja pateikė bankui rašytinį prašymą pateikti atsakymą dėl 2018 m. liepos 17 d. įvykio. Pareiškėja teigė, kad 2018 m. rugsėjo 7 d. buvo patikinta, kad, banko turimais duomenimis, 2018 m. liepos 17 d. buvo tris kartus išgrynintos 100 Eur sumos, tačiau 2018 m. rugsėjo 13 d. gautame išrašė tokios operacijos nenurodytos. Pareiškėja teigė 2018 m. rugsėjo 14 d. sulaukusi neva banko darbuotojos S. skambučio (su kuria kalbėjo 2018 m. rugsėjo 7 d.) ir buvo informuota, kad S. ankstesnio pokalbio su pareiškėja skambučių išklotinėje nerado. Be to, pareiškėja nurodė, kad buvo du kartus apmokestinta už banko sąskaitos išrašą, nes 1,45 Eur sumokėjo banko skyriuje, o dar tokia pati suma buvo nuskaičiuota iš jos banko sąskaitos.

2018 m. lapkričio 16 d., atsakydamas į pareiškėjos rašytinį prašymą, bankas nurodė, kad tenkinti pareiškėjos prašymą kompensuoti 300 Eur nėra pagrindo, nes, įvertinus banko informacinės sistemos, bankomato darbo žurnalo ir inkasavimo duomenis, buvo nustatyta, kad per pareiškėjos nurodytą operaciją bankomatas išdavė 300 Eur (tris banknotus po 100 Eur), tačiau banknotai po 2 sekundžių buvo paimti. Bankas paaiškino, kad pareiškėjai buvo suteikta informacija ne apie tris operacijas po 100 Eur, o apie vieną 300 Eur operaciją, kai buvo išduoti trys banknotai po 100 Eur.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos teiginių, jog ji buvo du kartus apmokestinta už sąskaitos išrašo parengimą, bankas paaiškino, kad mokestis už išrašą iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nuskaičiuotas tik vieną kartą, o memorialinis orderis tėra mokėjimo operaciją (suma – 1,45 Eur) pagrindžiantis dokumentas.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjos prašymą, pastaroji kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo ir pageidavo, kad bankas grąžintų 300 Eur, kurie, pareiškėjos teigimu, jai nebuvo išduoti, ir kompensuotų 1,45 Eur mokestį už sąskaitos išrašą, nes šią sumą pareiškėja sumokėjo banko skyriuje, o tokia pati suma dar kartą buvo nuskaičiuota ir iš banko sąskaitos. Pareiškėja savo reikalavimą iš esmės grindė šiais motyvais: 2018 m. liepos 17 d. ir liepos 23 d. banko darbuotojai ją patikino, kad, patikrinus įvykio aplinkybes, pinigai bus grąžinti; 2018 m. rugsėjo 6 d. banko skyriuje banko darbuotoja pareiškėjai nurodė, kad 2018 m. liepos 17 d. pareiškėja pasiėmė tris kartus po 100 Eur, nors tai, anot pareiškėjos, yra netiesa, nes jos banko sąskaitoje buvo likę 199,04 Eur; 2018 m. rugsėjo 7 d. banko darbuotoja, vardu S., teigė banko sistemoje matanti, kad 2018 m. liepos 17 d. buvo išgryninta 3 kartus po 100 Eur, tačiau bankas tai neigia; dingo 2018 m. rugsėjo 7 d. pokalbio garso įrašas; 2018 m. rugsėjo 13 d. banko sąskaitos išrašė už 2018 m. liepos mėnesį nėra nurodytų 3 po 100 Eur grynųjų pinigų paėmimo iš bankomato operacijų. Pareiškėjai taip pat kilo klausimas, kodėl bankas du kartus užregistravo jos pretenziją. Kreipimesi, be kita ko, teigiama, kad bankas du kartus pritaikė mokestį už 2018 m. rugsėjo 13 d. išduotą banko sąskaitos išrašą.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė manantis, kad pareiškėja praleido vienų metų terminą kreiptis į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, tačiau pateikė išsamius paaiškinimus dėl pareiškėjos kreipimosi motyvų: nurodė nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimais ir prašė juos atmesti.

Vadovaudamasis bankomato vaizdo kameros nuotraukomis, bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašu, bankomato darbo žurnalo failo išrašu, mokėjimo kortelės autorizavimo istorija ir bankomato inkasavimo istorija, bankas teigė, kad dedant mokėjimo kortelę į bankomatą ir imant pinigus prie bankomato buvo tas pats žmogus, prieš įdedant mokėjimo kortelę į bankomatą jame buvo 327 banknotai po 10 Eur, 373 banknotai po 20 Eur, 101 banknotas po 50 Eur ir 210 banknotai po 100 Eur, po grynųjų pinigų paėmimo operacijos bankomate liko 207 banknotai po 100 Eur, o visų kitų banknotų kiekis liko nepakitęs. Bankas nustatė, kad, bankomato darbo žurnalo failo duomenimis, trys banknotai po 100 Eur buvo

išduoti 09:39:34 ir paimti po dviejų sekundžių, t. y. 09:39:36. Vėliau, 09:45–09:46 buvo spausdinamas ir paimtas sąskaitos likučio čekis, o 09:56–09:57 inicijuota ir atlikta 100 Eur grynųjų pinigų išdavimo operacija.

Bankas taip pat nurodė, kad, išdavus paruoštą grynųjų pinigų sumą per bankomato pinigų išdavimo langelį, kortelės naudotojui yra suteikiamas apie 15 sek. laiko tarpas, per kurį reikia paimti banknotus. Nepaėmus pinigų ar paėmus tik jų dalį, likę banknotai yra įtraukiami atgal, operacija užbaigiama ir pažymima kaip netipiška su vienu iš informacinių kodu (šio tipo bankomatuose – 4621, 4631, 4641, 4651, 4661 arba 4771), kuris reiškia „banknotai įtraukti“.

Bankas pabrėžė, kad grynųjų pinigų išdavimo bankomatuose eiga yra atkuriamą iš bankomato el. darbo žurnalo išrašų, nes visa eiga ir tokie netipiniai atvejai, kaip ryšio, el. energijos sutrikimai, banknotų rinkimo, transportavimo bankomato viduje ar išdavimo strigimai, išduotų grynųjų pinigų nepaėmimas, nekokybiškų banknotų aptikimas, atiduotos mokėjimo kortelės neapėmimas ir įtraukimas ir kt., yra nustatomi naudojant bankomate esančius jutiklius ir fiksuojami banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose. Atsiliepime teigiama, kad bankomato el. darbo žurnalo išrašas patvirtina, kad bankomato veikla sutrikusi nebuvo, per visą bankomato inkasavimo laikotarpį nė karto nebuvo sutrikusi jo veikla, nebuvo nė vienos klaidos, jokio banknotų pertekliaus ar trūkumo. Tiek prieš pareiškėjos vykdytas operacijas mokėjimo kortele, tiek po jų visos operacijos buvo įvykdytos nuosekliai be jokių sutrikimų.

Bankas teigė, kad, nepaisant to, ar pati klientė, ar kitas trečiasis asmuo paėmė bankomato išduotus banknotus, bankas nėra atsakingas už atliekant mokėjimo kortele ir PIN kodu tinkamai autorizuotą operaciją patirtus nuostolius.

Atsikirdamas į pareiškėjos teiginius, kad 2018 m. rugsėjo 7 d. banko darbuotoja, vardu S., nurodė banko sistemoje matanti, kad 2018 m. liepos 17 d. buvo išgryninta 3 kartus po 100 Eur, tačiau šio pokalbio garso įrašas pradingo, bankas nurodė, kad pokalbis nėra niekur dingęs, apie jį pareiškėjai buvo rašoma 2018 m. lapkričio 16 d. atsakyme. Bankas pateikė 2018 m. rugsėjo 7 d. pokalbio garso įrašą ir nurodė, kad pokalbio metu apie tai, kad buvo atliktos trys atskiros operacijos, kurių metu išgrynintos 100 Eur sumos, pasakojo pati pareiškėja, o ne banko darbuotoja. Banko nuomone, pareiškėja pokalbio metu neteisingai interpretavo 2018 m. rugsėjo 6 d. gautą informaciją apie 3 mokėjimo operacijas 2018 m. liepos 17 d. (300 Eur (3 banknotai po 100 Eur) ir 100 Eur) ir 2018 m. liepos 19 d. (100 Eur).

Pasisakydamas dėl pareiškėjos kreipimosi motyvo, kad jos pretenzija buvo iš naujo registruojama du kartus, bankas paaiškino, kad 2018 m. liepos 17 d. žodžiu suteiktos informacijos pagrindu banko darbuotojas užregistravo pirmąją pretenziją, o 2018 m. rugsėjo 6 d., pareiškėjai apsilankius banko skyriuje ir nesutikus su nagrinėjimo rezultatu, buvo užregistruota pakartotinė pretenzija. Tai, anot banko, yra įprasta procedūra. 2018 m. rugsėjo 7 d. pareiškėjai žodžiu buvo paaiškinta, kad abi pretenzijos buvo užregistruotos, tačiau antrosios pretenzijos nagrinėjimo rezultato reiktų palaukti. Apie tai, kad antroji pretenzija buvo išnagrinėta, pareiškėja telefonu buvo informuota 2018 m. rugsėjo 14 d.

Pasisakydamas dėl mokesčio už išrašo spausdinimą, bankas nurodė, kad 1,45 Eur mokestis buvo nuskaičiuotas tik vieną kartą, 2018 m. rugsėjo 13 d., o pareiškėjos pateiktas memorialinis orderis yra mokėjimo operaciją pagrindžiantis dokumentas: duomenys apie mokėjimo operaciją atsispindi sąskaitos išrašė. Memorialiniame orderyje nurodytas operacijos unikalus kodas sutampa su sąskaitos išrašė nurodytu operacijos unikaliu kodu.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar bankui kyla pareiga pareiškėjai gražinti 300 Eur, kurie, pareiškėjos teigimu, buvo įtraukti atgal į bankomatą nespėjus jų paimti, tačiau nuskaičiuoti iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos, ir 1,45 Eur mokesčio už banko sąskaitos išrašo išdavimą kompensavimo.

Dėl praleisto termino kreiptis į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo

Bankas atsiliepime nurodė manantis, kad pareiškėja į Lietuvos banką kreipėsi praleidusi Taisyklėse nustatytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą. Anot banko, pareiškėja į banką pirmą kartą kreipėsi 2018 m. liepos 23 d. (2018 m. liepos 17 d. už pareiškėją informaciją pateikė tretieji asmenys), o pagal Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 patvirtintų Finansų rinkos gaunamų skundų nagrinėjimo taisyklių (toliau – Skundų nagrinėjimo taisyklės) 25 punktą, informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka šiose taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją. Todėl, banko nuomone, turėtų būti laikoma, kad pareiškėja į banką kreipėsi 2018 m. liepos mėnesį.

Pažymėtina, kad kreipimosi į Lietuvos banką, kaip vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, tvarka yra nustatyta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme ir detalizuota Ginčų nagrinėjimo taisyklėse.

Ginčų nagrinėjimo taisyklių 10 punkte nustatyta, kad vartotojas, manantis, kad finansų rinkos dalyvis pažeidė jo teises arba teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jomis susijusių santykių, ir ketinantis dėl kilusio ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką privalo raštu kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nurodydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą. Vartotojas privalo kreiptis į finansų rinkos dalyvį ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių arba teisėtų interesų pažeidimą. Tų pačių taisyklių 11 punkte nustatyta, kad finansų rinkos dalyvis privalo raštu išnagrinėti rašytinį vartotojo kreipimąsi ir ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos pateikti išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą raštu popieriuje ar naudodamas kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė vartotojas ir finansų rinkos dalyvis.

Ginčų nagrinėjimo taisyklių 14 punkte nurodyta, kad gavęs jo netenkinantį finansų rinkos dalyvio atsakymą, vartotojas turi teisę kreiptis į Lietuvos banką raštu arba elektroniniu būdu per vienus metus po kreipimosi į finansų rinkos dalyvį. Vartotojas, praleidęs nurodytą kreipimosi į Lietuvos banką terminą, netenka teisės dėl to paties ginčo, t. y. dėl to paties dalyko (reikalavimo finansų rinkos dalyviui) ir tuo pačiu pagrindu (aplinkybių, kuriomis vartotojas grindžia reikalavimą), kreiptis į Lietuvos banką ir nesvarbu, kad jis pakartotinai yra atlikęs Taisyklių šiame ir 10 punktuose nurodytus reikalavimus.

Ginčų nagrinėjimo taisyklių 25.6 papunktyje nustatyta, kad Lietuvos bankas atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jeigu vartotojas kreipėsi į Lietuvos banką pasibaigus taisyklių 14 punkte nurodytam terminui arba prieš tai nesikreipė į finansų rinkos dalyvį taisyklių 10 punkte nustatyta tvarka. Iš esmės analogiškos nuostatos įtvirtintos Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje, 23 straipsnio 2 dalyje ir 23³ straipsnio 1 dalies 6 punkte. Taigi, teisės aktuose, reglamentuojančiuose vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka procedūras, vartotojo kreipimasis į paslaugos teikėją (šiuo atveju – banką) siejamas su rašytinio kreipimosi pateikimu.

Pažymėtina, kad Skundų nagrinėjimo taisyklėse yra nustatyti reikalavimai, kurių privalo laikytis finansų rinkos dalyviai priimdami, registruodami, nagrinėdami skundus, susijusius su jų teikiamomis paslaugomis ir (arba) su klientais sudarytomis sutartimis, ir priimdami sprendimus dėl šių skundų. Skundų taisyklių 25 punkte nurodyta, kad informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, taip pat kitomis telekomunikacijų priemonėmis, suteikiančiomis galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka šiose taisyklėse nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją. Pažymėtina, kad Skundų taisyklių 25 punkto nuostata yra siejama su tų pačių taisyklių 13 punkte finansų rinkos dalyviams įtvirtinta prievole pateikti pareiškėjui tų pačių taisyklių 12 punkte nurodytą informaciją ir kitą pareiškėjui reikalingą informaciją, susijusią su skundų valdymo procesu. Minėta nuostata, Lietuvos banko vertinimu, negali būti aiškinama kaip detalizuojanti Ginčų nagrinėjimo taisyklėse ar Vartotojų teisių apsaugos įstatyme įtvirtintas nuostatas, be to, ji prieštarautų Ginčų nagrinėjimo taisyklių 10–11 punktuose nustatytiems reikalavimams.

Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėja po telefoninių pokalbių su banko darbuotojais ir apsilankymo banko skyriuje, siekdama išsiaiškinti, ar bankas grąžins, jos teigimu, į bankomatą įtrauktus, tačiau iš banko sąskaitos nuskaičiuotus 300 Eur, banko skyriuje rašytinį kreipimąsi pirmą kartą pateikė 2018 m. lapkričio 2 d., todėl būtent 2018 m. lapkričio 2 d. laikytina pirmosios pareiškėjos rašytinės pretenzijos dėl banko priimto sprendimo pateikimo diena ir kreipimosi Ginčų nagrinėjimo taisyklių 10 punkto kontekste. Lietuvos banke

pareiškėjos prašymas nagrinėti vartojimo ginčą buvo gautas 2019 m. lapkričio 6 d., taigi, galima teigti, kad jis buvo išsiųstas nepraėjus vieniems metams nuo kreipimosi į banką dienos, todėl banko ir pareiškėjos ginčas, Lietuvos banko vertinimu, yra pagrįstai nagrinėjamas Ginčų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka.

Dėl 300 Eur, nuskaičiuotų iš su pareiškėjos mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos kompensavimo

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 26 dalimi, grynųjų pinigų išėmimo ir įmokėjimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar 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 trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Atsižvelgiant į Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynųjų pinigų išmokėjimo iš bankomato ir įmokėjimo į bankomatą operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Pareiškėja teigia bankomate inicijavusi 300 Eur grynųjų pinigų išėmimo operaciją, tačiau bankomatas, per išdavimo langelį išdavęs išimamą sumą, įtraukė ją atgal į bankomatą, pareiškėjai nespėjus paimti pinigų. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas teigia, kad, jo surinktais duomenimis, atliekant pareiškėjos nurodytą mokėjimo operaciją pinigai nebuvo įtraukti atgal į bankomatą, banko ir bankomato sistemose yra matoma, kad pinigai buvo paimti per 2 sekundes nuo jų išdavimo per bankomato langelį. Bankas taip pat akcentavo, kad inkasavus bankomatą banknotų trūkumo ar pertekliaus nebuvo nustatyta, bankomato veikla nebuvo sutrikusi.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjai 300 Eur grindžia mokėjimo kortelės autorizavimo istorijos išrašu, bankomato elektroninio darbo žurnalo ir bankomato inkasavimo istorijos duomenimis ir bankomato darbo žurnalo faile nurodyta informacija. Elektroninio darbo žurnalo išraše ir bankomato darbo žurnalo faile yra matomi užregistruoti visi pareiškėjos mokėjimo kortele 2018 m. liepos 17 d. banko bankomate atlikti veiksmai. Iš failo matyti, kad pareiškėjos mokėjimo kortele 2018 m. liepos 17 d. 09:39:20 buvo pasirinkta išimti 300 Eur, 09:39:34 pinigai buvo išduoti per bankomato pinigų išdavimo langelį, o 09:39:36 – paimti. Operacija bankomate užfiksuota kaip atlikta sėkmingai. Prieš grynųjų pinigų išėmimo operaciją bankomate buvo 327 banknotai po 10 Eur, 373 banknotai po 20 Eur, 101 banknotas po 50 Eur ir 210 banknotų po 100 Eur. Po operacijos – 100 Eur banknotų bankomate liko 207, kitų banknotų liko tiek pat. Iki pareiškėjos mokėjimo kortele inicijuotos operacijos bankomatas buvo išdavęs 889 banknotus po 100 Eur, o po operacijos banknoto darbo žurnalas užfiksavo, kad buvo išduoti 892 banknotai. Analogiška informacija atsispindi ir bankomato darbo žurnale (minutės dalimis skiriasi tik operacijų laikai, nes minėti duomenys gaunami iš skirtingų banko informacinių sistemų). Taigi, bankomato elektroninio darbo žurnalo ir bankomato darbo žurnalo failo duomenimis, operacijos metu iš bankomato buvo išimti 3 banknotai po 100 Eur. Tai, kad iš pareiškėjos banko sąskaitos 2018 m. liepos 17 d. 09:39 bankomate grynaisiais buvo paimta 300 Eur, nurodyta ir pareiškėjos mokėjimo kortelės autorizavimo istorijoje. Aplinkybę, kad bankomato darbo klaidų nebuvo nustatyta, patvirtina pateiktas inkasavimo istorijos išrašas, o bankomato inkasavimo ataskaita patvirtina, kad banknotų pertekliaus ar trūkumo atliekant inkasavimą nenustatyta.

Pažymėtina, kad civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendžiama 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 pateikti bankomato elektroninio darbo žurnalo ir bankomato darbo žurnalo failo duomenys, taip pat informacija apie bankomato inkasavimo istoriją ir duomenys apie pareiškėjos mokėjimo kortelės autorizavimo istoriją, nesant jų teisingumą paneigiančių duomenų, laikytini pakankamais įrodymais, leidžiančiais

teigti, kad 2018 m. liepos 17 d. pareiškėjos inicijuota 300 Eur pinigų išėmimo iš bankomato operacija buvo įvykdyta tinkamai, o pro bankomato pinigų išdavimo langelį išduoti 3 banknotai po 100 Eur – paimiti.

Papildomai pažymėtina, kad banko darbuotojai ne kartą pareiškėjai rekomendavo kreiptis į policiją, nes pinigus galėjo nepastebimai paimiti kitas trečiasis asmuo, tačiau pareiškėja bankui nurodė į policiją nesikreipusi, duomenų apie tai, kad pareiškėja būtų kreipusis į policiją, neturi ir Lietuvos bankas. Be to, pareiškėja teigė, kad banko darbuotojai nurodė pinigus gražinsiantys, tačiau, įvertinus pateiktus garso įrašus, teigtina, kad pareiškėja neturėjo pagrindo tikėtis, kad 300 Eur jai bus gražinti besąlygiškai, vadovaujantis vien tik pranešimu apie įvykį.

Atsižvelgiant į ginčo byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad bankas laikėsi teisės aktuose įvirtintų reikalavimų ir pateikė objektyvius duomenis, patvirtinančius, kad 2019 m. liepos 17 d. pareiškėjos mokėjimo kortele inicijuota pinigų išėmimo operacija buvo įvykdyta tinkamai, todėl pareiškėjos keliamas reikalavimas kompensuoti ginčijamos operacijos sumą (300 Eur) yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Dėl pareiškėjos teiginių, kad bankas teigė neturintis 2018 m. rugsėjo 7 d. pokalbio garso įrašo ir šio pokalbio metu pareiškėjai nurodytos informacijos

Kreipimesi į banką ir į Lietuvos banką pareiškėja kėlė abejones dėl banko sąžiningumo, teigė, jog bankas nepagrįstai nurodo, kad pareiškėja 2018 m. rugsėjo 7 d. nekalbėjo su banko darbuotoja, vardu S., ir meluoja, teigdama, kad tokio banko įrašo banke nėra. Taip pat pareiškėja teigė, kad minėto pokalbio metu banko darbuotoja nurodė kompiuteryje matanti, kad 2018 m. liepos 17 d. pareiškėjos mokėjimo kortele buvo atliktos trys operacijos, kurių metu iš su mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos buvo nuskaičiuota po 100 Eur, o 2018 m. rugsėjo 14 d. jau nurodė ankstesnio pokalbio išklotinėse nematanti.

Pažymėtina, kad bankas kartu su atsiliepimu pateikė pareiškėjos minėto pokalbio garso įrašą, taigi, pareiškėjos argumentai dėl klaidinančių ir melagingų banko teiginių yra atmestini. Aplinkybės, jog toks pokalbis neegzistuoja arba jo garso įrašas yra pradingęs, bankas nėra nurodęs jokiam Lietuvos bankui pateiktame dokumente, tokios aplinkybės nėra nurodytos ir pareiškėjai teiktame atsakyme.

Pirmiausia pažymėtina, kad 2018 m. rugsėjo 14 d. pokalbio metu banko darbuotoja nenurodė, kad 2018 m. rugsėjo 7 d. pokalbio duomenų telefoninių pokalbių išklotinėje nėra. Atvirkščiai, darbuotoja nurodė perklausiusi ankstesnio pokalbio įrašą ir nustačiusi, kad jokios informacijos apie tris operacijas po 100 Eur pareiškėjai nenurodė. Bylos duomenys patvirtina, kad tokią informaciją nurodė pati pareiškėja, minėjusi, kad 2018 m. rugsėjo 6 d. tokią informaciją gavo apsilankiusi banko skyriuje. 2018 m. rugsėjo 7 d. pokalbio metu banko darbuotoja, prisistačiusi S. vardu, informavo pareiškėją apie tai, kad jos pretenzija dėl 300 Eur gražinimo buvo užregistruota 2018 m. liepos 17 d., o 2018 m. rugsėjo 6 d. buvo užregistruota pakartotinai ir bus išnagrinėta iš naujo, tačiau byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad bankas pareiškėjai būtų nurodęs apie tris operacijas po 100 Eur. Atsižvelgiant į tai, sutiktina su banku, kad pareiškėja galimai neteisingai interpretavo jai pateiktą informaciją, kad atliekant ginčijamą operaciją buvo išduoti 3 banknotai po 100 Eur, o ne atliktos 3 skirtingos operacijos, kaip teigė pareiškėja.

Tokia informacija neatsispindi nei pareiškėjos banko sąskaitos išrašė, nei kituose pateiktuose dokumentuose, kuriuose yra užfiksuota pareiškėjos mokėjimo kortelės autorizavimo istorija ir bankomato veikla, todėl pareiškėjos abejonės dėl banko veiksmų teisėtumo yra nepagrįstos.

Dėl 1,45 Eur mokesčio už banko sąskaitos išrašo išdavimą kompensavimo

Pareiškėja kreipimesi teigė mananti, kad bankas neteisėtai du kartus pritaikė mokestį už 2018 m. rugsėjo 13 d. išspausdintą ir išduotą banko sąskaitos išrašą. Pareiškėja teigė už šio išrašo parengimą sumokėjusi banko skyriuje ir pateikė banko išduoto memorialinio orderio, kuriame nurodyta 1,45 Eur suma, kopiją. Bankas atsiliepime paaiškino, kad memorialiniame orderyje nurodyta suma už išduotą sąskaitos išrašą buvo nurašyta iš pareiškėjos banko sąskaitos, o pats memorialinis orderis yra tik mokėjimo operaciją patvirtinantis dokumentas, o tai, kad mokestis pagal memorialinį orderį buvo sumokėtas tik vieną kartą, patvirtina ir jame bei banko sąskaitos išrašė sutampantys unikalūs kodai.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad memorialiniame orderyje nurodytas mokėjimo operacijos kodas Nr. (*duomenys neskelbtini*) sutampa su banko išrašė matomos

mokėjimo operacijos, kurios metu iš pareiškėjos sąskaitos buvo atliktas 1,45 Eur mokestis už sąskaitos išrašo spausdinimą, kodu, nurodytu skiltyje „Archyvo kodas“, todėl yra pagrindas teigti, kad pareiškėjos pasirašytas memorialinis orderis atitinka pareiškėjos sutikimą, kad iš jos banko sąskaitos būtų nuskaičiuotas mokestis už sąskaitos išrašo parengimą, ir nėra atskirą sumokėjimą už išrašo parengimą patvirtinantis dokumentas.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, susijusius su mokesčio už sąskaitos išrašo parengimą taikymu, konstatuotina, kad nėra pagrindo teigti, jog bankas įpareigojo pareiškėją už tą pačią paslaugą sumokėti du kartus, todėl pareiškėjos reikalavimas atlyginti 1,45 Eur mokestį už sąskaitos išrašo parengimą taip pat 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 D. E. R. 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