



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

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. liepos 22 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-304
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – Kortelė) 2019 m. lapkričio 23 d. (šeštadienį) banko bankomate Nr. *duomenys neskelbiami*, esančiame duomenys neskelbiami, (toliau – Bankomatas) 19:50:05 val. buvo inicijuota grynujų pinigų įmokėjimo į pareiškėjos vardu atidarytą banko sąskaitą operacija (toliau – Mokėjimo operacija), tačiau sutrikus Bankomato veiklai į Bankomatą pareiškėjos įdėta banknotų suma nebuvo įskaityta į pareiškėjos banko sąskaitą.

2019 m. lapkričio 25 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad į Bankomato grynujų pinigų priėmimo angą įdėjo 2 vnt. 200 Eur nominalo banknotų – iš viso 400 Eur. Bankas tą pačią dieną, nepatikrinęs pareiškėjos nurodytų aplinkybių, pareiškėjai avansu į banko sąskaitą grąžino 400 Eur.

2019 m. lapkričio 25 d. bankas atliko Bankomato inkasaciją ir išnagrinėjęs banko turimus duomenis bei Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis nustatė, kad 2019 m. lapkričio 23 d. 19:50:05 val. naudojantis Kortele į Bankomatą negalėjo būti įdėti 2 vnt. 200 Eur nominalo banknotų, o galėjo būti įdėti 2 vnt. 100 Eur nominalo banknotų – iš viso 200 Eur, tokią sumą bankas pareiškėjai avansu buvo grąžinęs.

2019 m. gruodžio 18 d. bankas iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašė likusią 200 Eur sumą, kaip nepagrįstai avansu 2019 m. lapkričio 25 d. pervestą pareiškėjai. Pareiškėja kreipėsi į banką reikalaujama grąžinti banko iš jos banko sąskaitos nurašytą 200 Eur sumą, kurią bankas jai buvo grąžinęs avansu. Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjos reikalavimo, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad 2019 m. lapkričio 23 d. 19:53 val. per banko Bankomatą, esantį *duomenys neskelbiami*, Vilniuje, atliko grynujų pinigų Mokėjimo operaciją. Pareiškėja nurodė, kad į banko Bankomatą įdėjo du 200 Eur nominalo banknotus – iš viso 400 Eur. Pareiškėja nurodė, kad su banku susisiekė ir užregistravo įvykį, o bankas jai į sąskaitą grąžino 400 Eur, tačiau vėliau 200 Eur iš jau grąžintų 400 Eur nurašė iš jos banko sąskaitos. Pareiškėja nurodo, kad prekybos centro, kuriame yra Bankomatas, darbuotojai patikrino vaizdo įrašą, tačiau įvykis nebuvo užfiksuotas. Pareiškėjos manymu, bankas nepagrįstai teigia, kad ji į Bankomatą įmokėjo tik 200 Eur, todėl prašo rekomenduoti bankui grąžinti likusius 200 Eur.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Bankas nurodo, kad ginčo su pareiškėja objektas yra vienas 200 Eur nominalo banknotas: pareiškėja teigia du 200 Eur nominalo banknotus įdėjusi į banko Bankomatą, tačiau bankas dėl Bankomato veiklos sutrikimo vieno iš jų į pareiškėjos banko sąskaitą neįskaitytė. Bankas paaiškino, kad, atlikęs Bankomato inkasavimą, įvertinęs banko užfiksuotus duomenis bei Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis, gali patvirtinti, kad pareiškėja į banko Bankomatą įdėjo 2 vnt. 100 Eur nominalo banknotų – iš viso 200 Eur (šią sumą bankas pareiškėjai grąžino), bet ne, kaip teigia pareiškėja, 2 vnt. 200 Eur nominalo banknotų.

Išnagrinėjęs Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis prieš pareiškėjos atliktą Mokėjimo operaciją ir po jos, bankas nustatė, kad, prieš pareiškėjai atliekant Mokėjimo operaciją, 19:38 val. kitas banko klientas sėkmingai įvykdė grynujų pinigų išėmimo operaciją,

kuriai pasibaigus Bankomato skaitikliai užfiksavo tokius duomenis: 100 Eur nominalo banknotų likutį kasetėje – 206 vnt., 2 vienetus 100 Eur nominalo banknotų kaip netinkamų apyvartai, 200 Eur nominalo banknotų likutį kasetėje – 50 vnt.

Tą pačią dieną po pareiškėjos nesėkmingos Mokėjimo operacijos kitas banko klientas Bankomate atliko grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operaciją, tačiau kliento įdėta pinigų suma nebuvo įskaityta į jo banko sąskaitą. Minėtas klientas kreipėsi į banką ir nurodė, kad į Bankomatą įdėjo 1 370 Eur, tačiau tokios sumos bankas į jo banko sąskaitą neįskaitytė. Banko teigimu, kadangi šio banko kliento nurodyta neįskaityta į banko sąskaitą pinigų suma ir Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys bei Bankomate rasto pinigų pertekliaus suma sutapo, bankas kliento nurodytą sumą grąžino į jo banko sąskaitą.

2019 m. lapkričio 24 d. Bankomatas nuotoliniu būdu buvo perkrautas ir pirmos po perkrovimo operacijos metu kito banko kliento buvo išgryninta 100 Eur suma (3 vnt. po 10 Eur, 1 vnt. po 20 Eur ir 1 vnt. po 50 Eur). Bankomato skaitiklių rodmenys po šios operacijos rodė šiuos duomenis: 100 Eur nominalo banknotų likutį kasetėje – 212 vnt., 2 vienetus kaip netinkamų apyvartai banknotų, 200 Eur nominalo banknotų likutį kasetėje – 50 vienetų.

Įvertinęs Bankomato skaitiklių rodmenis prieš pareiškėjos operaciją ir po jos, bankas nustatė, kad bendra banknotų Bankomate pokyčių po dviejų nesėkmingų mokėjimo operacijų suma buvo – 1 570 Eur, o 200 Eur nominalo banknotų pokyčio Bankomate iš viso nebuvo užfiksuoto nuo to momento, kai pareiškėja įdėjo mokėjimo kortelę į Bankomatą iki jo veiklos atkūrimo. Banko teigimu, atlikus Bankomato inkasaciją nebuvo rasta nė vieno papildomo 200 Eur nominalo banknoto.

Banko teigimu, visi duomenys rodo, kad į Bankomatą 200 Eur nominalo banknotas nebuvo įdėtas, o labiausiai tikėtina, kad į Bankomatą pareiškėja galėjo įdėti tik 2 vnt. 100 Eur nominalo banknotų, iš viso 200 Eur, tokią sumą bankas pareiškėjai ir grąžino. Bankas teigia, kad vien tik aplinkybė, kad operacijos metu buvo sutrikusi Bankomato veikla, nesuteikia teisės reikalauti grąžinti didesnę sumą, nei buvo įdėta į Bankomatą.

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 pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, kokia pinigų suma buvo įdėta į Bankomatą ir grąžinta pareiškėjai po nesėkmingos operacijos.

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, grynujų pinigų išėmimo operacija yra mokėjimo operacija. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 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.

Kaip minėta, bankas savo sprendimą negrąžinti pareiškėjai 200 Eur grindžia savo sistemų, Bankomato darbo žurnalo ir Bankomato inkasavimo duomenimis.

Banko pateiktame Bankomate atliktų operacijų žurnale 2019 m. lapkričio 23 d. užfiksuoti šie duomenys, susiję su naudojantis pareiškėjos Kortele atliktomis operacijomis:

- 1) 19:50:05 val. operacijos pradžia;
- 2) 19:50:05 val. pradėta grynujų pinigų įnešimo operacija;
- 3) 19:51:14 val. fiksuojama pinigų įnešimo klaida;
- 4) 19:51:32 val. pinigai pakartotinai įdėti į bankomatą;
- 5) 19:51:55 val. fiksuojama pinigų įnešimo klaida;

- 6) 19:52:00 val. fiksuojamas prašymas gražinti įneštas kupiūras;
- 7) 19:52:01 val. fiksuojama klaida bandant gražinti įneštas kupiūras;
- 8) 19:52:54 val. fiksuojama klaida bandant pakartotinai gražinti pinigus klientui, kupiūrų strigimas bankomate, pinigai neįskaityti į pareiškėjos sąskaitą;
- 9) 19:53:06 val. tikrinamas sąskaitos likutis;
- 10) 19:53:15 val. sąskaitos likučio tikrinimas atliktas, čekis nespausdintas;
- 11) 19:53:15 val. operacijos pabaiga.

Bankas pateikė informaciją, kad, palyginus Bankomato skaitliukų duomenis, buvusius prieš pareiškėjos atliktą nesėkmingą Mokėjimo operaciją (2019 m. lapkričio 23 d. 19:38:23 val. kito kliento mokėjimo operacija) ir po to, kai 2019 m. lapkričio 24 d. 9:01:11 val. po dviejų nesėkmingų grynujų pinigų įmokėjimo operacijų (pareiškėjos ir kito banko kliento) Bankomatas buvo perkrautas ir kito banko kliento grynujų pinigų paėmimo mokėjimo operacija buvo įvykdyta sėkmingai, matyti, kad į Bankomatą buvo įdėta 17 vnt. 10 Eur nominalo banknotų, 5 vnt. 20 Eur nominalo banknotų, 14 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, 6 vnt. 100 Eur nominalo banknotų. Bendras banknotų pokytis Bankomate po nesėkmingos pareiškėjos ir kito kliento grynujų pinigų įmokėjimo operacijos – 1 570 Eur.

Bankas pateikė ir kliento, kuris 2019 m. lapkričio 23 d. 19:53:31 val., iš karto po pareiškėjos nesėkmingos Mokėjimo operacijos, Bankomate taip pat nesėkmingai atliko 1 370 Eur grynujų pinigų įmokėjimo į sąskaitą operaciją, mokėjimo operacijos duomenis. Šio kliento pinigai taip pat nebuvo įskaityti į banko sąskaitą, tačiau, pagal banko pateiktą informaciją, klientui pateikus pretenziją dėl 1 370 Eur, neįskaitytų į banko sąskaitą, ir atsižvelgiant į tai, kad kliento pateikta informacija sutapo su Bankomato inkasavimo duomenimis, nurodyta pinigų suma klientui į jo banko sąskaitą buvo gražinta.

Svarbu pažymėti, kad iš banko pateiktos informacijos apie Bankomato skaitiklių duomenis matyti, kad Bankomato skaitikliai neužfiksavo, kad į Bankomatą buvo įdėtas nors vienas 200 Eur nominalo banknotas, t. y. tiek prieš pareiškėjos nesėkmingą Mokėjimo operaciją, tiek po jos iki Bankomato perkrovimo (2019 m. lapkričio 24 d.) Bankomato skaitikliai neužfiksavo, kad buvo įdėtas bent vienas 200 Eur nominalo banknotas.

Bankas pateikė ir Bankomato inkasavimo duomenis. Iš jų matyti, kad Bankomato inkasavimo dieną, 2019 m. lapkričio 25 d., Bankomate buvo nustatytas 1 580 Eur perteklius. Kaip jau buvo minėta, banko pateiktais duomenimis, bankas dėl 2019 m. lapkričio 23 d. atliktų grynujų pinigų įmokėjimo operacijų buvo gavęs dviejų klientų pretenzijas: viena – dėl 1 370 Eur, o kita – pareiškėjos pateikta dėl 400 Eur. Bankas pareiškėjai gražino 200 Eur, nes jos nurodyta informacija nesutapo su banko nustatytais duomenimis, o kitam klientui – 1 370 Eur, nes kliento nurodyta informacija sutapo su banko nustatytais duomenimis. Iš Bankomato inkasavimo duomenų matyti, kad Bankomate faktiškai rastas pinigų perteklius iš esmės atitiko Bankomato skaitiklių rodmenų pokytį prieš pareiškėjos nesėkmingą operaciją ir po jos, kai buvo perkrautas Bankomatas. Bankomate rasta nepriskirta likusi 10 Eur suma negali būti vertinama kaip turinti priklausyti pareiškėjai, nes turimi duomenys nepatvirtina, kad ši pinigų suma turėtų būti priskirta pareiškėjai, bet to, ir pati pareiškėja nenurodė, kad į Bankomatą įdėjo mažesnę nei 200 Eur nominalo banknotą.

Taigi, iš kelių informacijos šaltinių banko gauti duomenys patvirtina, kad Bankomato skaitikliai tiek prieš pareiškėjos atliekamą Mokėjimo operaciją, tiek po jos iki perkraunant Bankomatą neužfiksavo, kad į Bankomatą būtų įdėtas nors vienas 200 Eur nominalo banknotas, be to, po Bankomato inkasavimo perskaičiavus faktiškai Bankomate rastus pinigus, matyti, kad Bankomate nustatytas pinigų perteklius atitiko Bankomato skaitiklių rodmenų duomenis apie į Bankomatą įdėtų pinigų pokytį prieš dvi nesėkmingas mokėjimo operacijas ir po jų atliktos sėkmingos mokėjimo operacijos (po to, kai bankomatas buvo perkrautas). Rastas 1 580 Eur pinigų perteklius buvo paskirstytas klientams pagal pateiktas pretenzijas: 1 370 Eur pinigų perteklius buvo gražintas banko klientui, kuris grynujų pinigų įmokėjimo į Bankomatą operaciją atliko tą pačią dieną iš karto po pareiškėjos nesėkmingos Mokėjimo operacijos ir bankui pateikė pretenziją būtent dėl tokios pinigų sumos, o 200 Eur suma gražinta pareiškėjai. Banko pateikti duomenys nepatvirtina fakto, kad bankomate buvo rastas dar papildomas pareiškėjos reikalaujamas banko gražinti 200 Eur nominalo banknotas.

Pareiškėja neginčija, kad operacijos metu pati naudojosi Kortele ir suvedė mokėjimo operacijai patvirtinti reikalingą Kortelės PIN kodą. Banko pateikti duomenys patvirtina, kad tiek pareiškėjos, tiek kitų banko klientų mokėjimo operacijos Bankomate buvo užregistruotos, buvo

užfiksuoti Bankomato techniniai trikdžiai, tačiau tiek Bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys, tiek Bankomato inkasavimo duomenys nepatvirtina, kad į Bankomatą buvo įdėta 200 Eur didesnis kiekis pinigų, nei Bankomate faktiškai rastas pinigų perteklius – 1 580 Eur, ši suma paskirstyta ir gražinta banko klientams pagal jų pretenzijas (200 Eur pareiškėjai ir 1 370 Eur – kitam banko klientui). Be to, kaip nustatyta iš ginčo byloje turimų duomenų, Bankomato skaitikliai apskritai neužfiksavo nė vieno 200 Eur nominalo banknoto įdėjimo į Bankomatą atvejo prieš pareiškėjos atliktą Mokėjimo operaciją ir po jos iki Bankomato perkrovimo.

Pareiškėja teigia, kad kreipėsi į prekybos centro, kuriame stovi Bankomatas, apsaugos darbuotojus dėl vaizdo įrašų pateikimo, tačiau gavo informaciją, kad tuo metu prekybos centro kamera buvo nukreipta ne į Bankomatą. Bankas pažymėjo, kad Bankomatą filmuojančių kamerų bankas nėra įrengęs, ir pabrėžė, kad Bankomato kameros nefilmuoja nei įdedamų banknotų nominalų, nei PIN kodo duomenų, o tik patį asmenį, kuris naudojasi Bankomatu. Pažymėtina, kad teisės aktai nenustato bankui pareigos filmuoti ar kitaip „vaizdiniu būdu“ fiksuoti į Bankomatą įdedamų banknotų nominalų.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad turimi duomenys nepatvirtina, kad pareiškėja į banko Bankomatą įdėjo 2 vnt. 200 Eur nominalo banknotų, o įvertinus aplinkybę, kad pareiškėja nurodė į Bankomatą įdėjusi 2 vnt. banknotų, labiausiai tikėtina, kad pareiškėja į banko Bankomatą įdėjo 2 vnt. 100 Eur nominalo banknotų, tačiau dėl Bankomato trikdžių bankas jų neįskaitė į pareiškėjos banko sąskaitą. Bankomato skaitiklių rodmenys patvirtina, kad iki pareiškėjos nesėkmingos Mokėjimo operacijos ir po jos 100 Eur nominalo banknotų padaugėjo 6 vnt., o Bankomato inkasavimo metu rasto pinigų pertekliaus suma iš esmės sutampa su Bankomato skaitiklių rodmenimis prieš ir po pareiškėjos nesėkmingos Mokėjimo operacijos. Be to, turimi duomenys patvirtina, kad Bankomato skaitikliai apskritai nei prieš pareiškėjos Mokėjimo operaciją nei po jos neužfiksavo nė vieno 200 Eur nominalo banknoto įdėjimo į Bankomatą atvejo.

Kadangi pateikti duomenys neleidžia teigti, kad pareiškėja į Bankomatą įdėjo 400 Eur (2 vnt. 200 Eur nominalo banknotų), tačiau leidžia teigti, kad pareiškėja atliko 200 Eur įmokėjimo į Bankomatą operaciją ir bankas minėtą sumą pareiškėjai gražino, darytina išvada, kad bankas pareiškėjai gražino visą netinkamai įvykdytos Mokėjimo operacijos sumą ir neprivalo gražinti dar 200 Eur.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 X.X. 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