



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. liepos 8 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-282
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvos skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. rugsėjo 11 d. pareiškėjo su banku sudarytos sutarties (toliau – Sutartis) pagrindu pareiškėjui išduota debetinė „Mastercard“ kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė), susieta su banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita).

Pareiškėjas teigia 2020 m. balandžio 2 d. 10:31 val. banko bankomate, esančiame adresu: (*duomenys neskelbiami*) (toliau – bankomatas), naudodamasis mokėjimo kortele, atlikęs grynųjų pinigų išėmimo operaciją, kurios metu bankomatas pareiškėjui grynaisiais pinigais išdavė 400 Eur. Tą pačią dieną pareiškėjas, patikrinęs savo banko sąskaitos išrašą ir pastebėjęs, kad jo banko sąskaitoje buvo rezervuota ne 400 Eur, o 500 Eur suma, kreipėsi į banką. Bankas tą pačią dieną pareiškėją informavo, jog reikėtų sulaukti, kada lėšų rezervacija bus panaikinta, ir, jeigu bus nuskaičiuota klaidinga suma, dėl lėšų grąžinimo pareiškėjas turės pateikti prašymą išnagrinėti ginčytiną operaciją.

2020 m. balandžio 14 d. pareiškėjas kreipėsi į banką telefonu dėl nepagrįstai nurašytų 100 Eur ir buvo informuotas, kad turi užpildyti paraišką dėl ginčytinos operacijos nagrinėjimo. Tą pačią dieną vėliau vykusio pokalbio telefonu metu pareiškėjas buvo informuotas, kad bus vykdoma bankomato inkasacija ir kad pareiškėjui bus pranešta apie jos rezultatus.

2020 m. balandžio 23 d. bankas pareiškėją informavo, kad neturi pagrindo grąžinti pareiškėjo prašomos 100 Eur sumos. Bankas nustatė, kad naudojantis mokėjimo kortele 2020 m. balandžio 2 d. buvo atlikta tik viena pinigų išgryninimo operacija – išgryninta 500 Eur, operacija buvo sėkminga. Atlikus bankomato inkasaciją, nustatyta, kad inkasavimo laikotarpiu „operacija nėra užfiksuota kaip nepavykusi ir pertekliaus šiame inkasaciniame laikotarpyje nėra“.

Pareiškėjas su banko sprendimu nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas nurodė, kad 2020 m. balandžio 2 d. 10:31 val. bankomate norėjo išsigryninti 500 Eur. Suvedus bankomate tokią sumą, bankomatas informavo apie klaidą ir nurodė, kad tokios sumos išduoti negali (konkreto bankomato ekrane pasirodžiusio teksto pareiškėjas neprisimena). Tuomet pareiškėjas pasirinko kitą – 400 Eur – sumą ir ji buvo išduota 20 Eur banknotais. Pareiškėjas teigia nustebejęs, kad 400 Eur suma išmokėta tokio mažo nominalo banknotais, ir teigia pagalvojęs, kad „galbūt bankomatas nebeturėjo pakankamai pinigų kad išduotų 500 eur“. Tą pačią dieną, patikrinęs sąskaitos likutį, naudodamasis interneto banko paslauga, ir pamatęs, kad rezervuota 500 Eur suma, pareiškėjas teigia iš karto, apie 12.30 val., paskambinęs bankui¹, jam pažadėta perskambinti, bet skambučio nesulaukęs. Todėl vėliau dar ir pranešimu interneto banko aplinkoje pareiškėjas informavo banką apie nepagrįstą didesnės sumos rezervaciją. 2020 m. balandžio 14 d., naudodamasis interneto banko paslauga, pareiškėjas pamatė, kad 500 Eur suma nurašyta iš jo sąskaitos, ir vėl kreipėsi į banką, tačiau bankas 100 Eur grąžinti atsisakė. Pareiškėjo teigimu, bankas nepateikė jokių įrodymų, išrašų iš

¹ Bankas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi savo sistemose nurodė neaptikęs šio pareiškėjo skambučio.

informacinių sistemų, kokias sumas bankomate pareiškėjas rinkosi išgryninti (iš pradžių 500 Eur, vėliau – 400 Eur). Pareiškėjo nuomone, turėjo būti užfiksuota ir klaida, kurią rodė bankomatas. Bankas laiku neatliko tyrimo ir įrodymai, tokie kaip vaizdo įrašai, jau gali būti prarasti. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui grąžinti 100 Eur ir sumokėti 50 Eur už „sugaištą laiką“.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais. Bankas teigia neturintis techninių galimybių pateikti bankomato vaizdo įrašo, tačiau pateikė nuotraukas, kuriose matyti, jog pareiškėjas išsigrynino sumą ne vien 20 Eur banknotais, kaip jis teigė. Iš nuotraukų matyti, kad bankomatas išdavė skirtingų nominalų banknotus, tarp kurių matyti ir 10 Eur banknotai (kadangi pinigai laikomi rankoje, neįmanoma pamatyti visų pareiškėjo laikomų banknotų nominalų). Operacijos vykdymo aplinkybes pagrindžia ir bankomato čekis. Čekis tvarkingas, jame neužfiksuota jokių bankomato veiklos sutrikimų ar nesklandumų, susijusių su vykdoma operacija. Čekio duomenimis, 500 Eur suma buvo išgryninta ir pateikta pareiškėjui (keturi 10 Eur banknotai, aštuoni 20 Eur banknotai, šeši 50 Eur banknotai (kitokio nominalo banknotai į šį bankomatą nededami). Analogiška informacija užfiksuota ir bankomato žurnale. Bankas nurodė, kad techninių nesklandumų atliekant operaciją neužfiksuota.

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, ekonomiško 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, kokios sumos operaciją pareiškėjas autorizavo ir kokia suma jam buvo faktiškai išmokėta.

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 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 pareiškėjui 100 Eur grindžia savo sistemų, bankomato žurnalo, bankomato čekio ir inkasavimo duomenimis.

Bankas pateikė išrašą iš jo naudojamos sistemos duomenų ir nurodė, kad 2020 m. balandžio 2 d. 10:31 val. užfiksuota viena, naudojantis pareiškėjo mokėjimo kortele bankomate atlikta 500 Eur grynųjų pinigų išėmimo operacija. 500 Eur suma buvo rezervuota ir nurašyta iš pareiškėjo banko sąskaitos 2020 m. balandžio 3 d. Duomenų apie 400 Eur išgryninimo operaciją bankas nurodė neturintis.

Banko pateiktame bankomate atliktų operacijų žurnale 2020 m. balandžio 2 d. užfiksuoti šie duomenys:

- 1) 10:30:48 val. operacijos pradžia (nuskaityta mokėjimo kortelė);
- 2) 10:30:57 val. pasirinkta lietuvių kalba;
- 3) 10:31:05 val. įvestas mokėjimo kortelės PIN kodas;
- 4) 10:31:05 val. bankomato ekrane rodomas operacijų meniu;
- 5) 10:31:07 val. pasirinkta pinigų išėmimo operacija;
- 6) 10:31:07 val. ekrane rodomi greitieji sumų pasirinkimai;
- 7) 10:31:10 val. pasirinkta 500 Eur suma išdavimui;
- 8) 10:31:12 val. skaitomi lusto duomenys;
- 9) 10:31:13 val. siunčiamas autorizacijos pranešimas;

- 10) 10:31:25 val. užfiksuotas išduodamų banknotų skaičius ir kasečių numeris: 6:1,4 (išduoti 4 banknotai iš 1 (F) (dedami 10 Eur banknotai) kasetės); 7:3,8 (išduoti 8 banknotai iš 3 (G) (dedami 20 Eur banknotai) kasetės); 8:4,6 (išduoti 6 banknotai iš 4 (H) (dedami 50 Eur banknotai) kasetės);
- 11) 10:31:33 val. išduoti gryniesi pinigai;
- 12) 10:31:34 val. gryniesi pinigai paimiti;
- 13) 10:31:34 val. rodomas ekranas – operacija baigta;
- 14) 10:31:44 val. mokėjimo kortelė paimita;
- 15) 10:31:50 val. operacijos pabaiga.

Bankas pateikė informaciją, kad, palyginus bankomato skaitliukų duomenis 2020 m. balandžio 2 d. 10:31:10 val. (prieš išgryninimo operaciją) ir tą pačią dieną 10:31:35 val. (po išgryninimo operacijos), užfiksuota, kad iš 1 kasetės (laikomi 10 Eur banknotai) išduoti 4 banknotai (taigi, 40 Eur), iš 3 kasetės (laikomi 20 Eur banknotai) išduoti 8 banknotai (160 Eur), o iš 4 kasetės (laikomi 50 Eur banknotai) – 6 banknotai (300 Eur). Taigi, iš karto po ginčijamos operacijos bankomate užfiksuotas 500 Eur pokytis.

Bankas pateikė ir bankomato inkasavimo duomenis. Matyti, kad bankomate faktiškai rastas banknotų skaičius pagal nominalus atitiko banknotų skaitiklių duomenis apie išduotus banknotus.

Bankas informavo, kad pareiškėjo ginčijamos operacijos metu jokių bankomato veiklos sutrikimų neužfiksuota. Nagrinėjamo ginčo byloje duomenų, kad banko bankomato veiklą galėjo sutrikdyti techniniai trikdžiai, dėl kurių banko vidaus sistemose ginčijama mokėjimo operacija galėjo būti užregistruota per klaidą, taip pat nenustatyta.

Taigi, iš kelių informacinių šaltinių banko pateikti duomenys patvirtina, kad 2020 m. balandžio 2 d. 10:31 val. bankomate pareiškėjas inicijavo 500 Eur išėmimo operaciją ir ji buvo įvykdyta tinkamai, t. y. minėta suma išmokėta. Kaip minėta, pareiškėjas neginčija, kad operacijos metu pats naudojosi mokėjimo kortele ir suvedė mokėjimo operacijoms patvirtinti reikalingą mokėjimo kortelės PIN kodą (jis įvestas prieš pasirenkant ir atliekant konkrečias operacijas). Be pareiškėjo paaiškinimų, kitų duomenų, patvirtinančių, kad buvo inicijuota ir įvykdyta 400 Eur išgryninimo operacija arba pareiškėjui išmokėta 400 Eur, Lietuvos bankui nėra pateikta.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad bankas pateikė Lietuvos bankui vaizdo medžiagą (nuotraukas), iš kurios matyti, kad 2020 m. balandžio 2 d. laikotarpiu nuo 10:31 val. asmuo bankomate atlieka mokėjimo operaciją ir atsiima bankomato išduotus grynuosius pinigus. Iš laikomo banknotų pluošto matyti tik viršutinis banknotas. Sutiktina su banku, kad viršutinis laikomas banknotas yra 10 Eur nominalo, ir tai paneigia pareiškėjo teiginius, kad išmokėtą sumą pareiškėjas gavo 20 Eur banknotais.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad, pareiškėjui autorizavus 500 Eur išdavimo grynaisiais pinigais operaciją ir minėtą sumą bankomatui išdavus, bankas pagrįstai ir teisėtai nurašė 500 Eur iš pareiškėjo banko sąskaitos. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo bankui grąžinti 100 Eur. Taip pat atmestinas ir pareiškėjo reikalavimas rekomenduoti bankui sumokėti pareiškėjui 50 Eur „už sugaištą laiką“. Šiuo atveju papildomų sumų pareiškėjui mokėjimas galėtų būti siejamas su banko galimai pareiškėjui padarytos žalos atlyginimu, tačiau, kaip minėta, šiuo atveju nėra nustatyta neteisėtų banko veiksmų ir kitų būtinų civilinės atsakomybės sąlygų, todėl taikyti civilinės atsakomybės instituto nėra teisinio pagrindo.

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 pareiškėjo 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