



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

**SPRENDIMAS
DĖL J. K. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 5 d. Nr. 242-419

Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. K. (toliau – pareiškėja) atstovės T. P. (toliau – pareiškėjos atstovė) pateiktą kreipimąsi su prašymu išnagrinėti ginčą, kilusį tarp pareiškėjos ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2016 m. birželio 15 d. pareiškėja atvyko į banko klientų aptarnavimo padalinį, esantį Vilniuje, Ozo g. 25, ir nurodė, kad pageidauja įnešti grynaisiais pinigais į savo vardu atidarytą banko sąskaitą 11 500 Eur sumą. Banko darbuotoja pareiškėją informavo, kad tokiu atveju taikomas komisinis atlyginimas – 0,08 proc. nuo sumos, minimaliai 0,87 Eur, tačiau pareiškėja gali nemokamai pinigų į savo sąskaitą įnešti naudodamasi turima prie sąskaitos išduota debeto mokėjimo kortele „Debit MasterCard“. Pareiškėja pasirinko pinigų įnešimą naudojantis mokėjimo kortele ir paprašė banko darbuotojos pagalbos. Pareiškėja įdėjo pinigus į bankomatą, bet parodyta suma sudarė 7 500 Eur. Pareiškėjai nesutinkant, banko darbuotoja paaiškino, kad pasitaiko atvejų, kai ne visa įdėta pinigų suma įskaitoma į sąskaitą, tačiau vėliau, bankomate radus visą sumą, ji įskaitoma į sąskaitą. Banko darbuotoja pasiūlė pareiškėjai patvirtinti rodomą bankomate sumą, nes funkcijos „grąžinti“ jau suskaičiuotos sumos bankomate nėra. Banko darbuotoja taip pat pasiūlė pareiškėjai užpildyti pretenziją dėl trūkstamos 4 000 Eur sumos, kuri, jeigu bus rasta bankomato inkasavimo metu, bus įskaityta į pareiškėjos banko sąskaitą. Pareiškėja bankomate patvirtino, kad sutinka bankomato suskaičiuotą 7 500 Eur sumą įskaityti į sąskaitą ir banko darbuotoja pareiškėjos žodinio pranešimo pagrindu banko informacinėje sistemoje užregistravo pareiškėjos pretenziją dėl 4 000 Eur sumos įskaitymo į sąskaitą.

2016 m. birželio 19 d. atlikus bankomato, esančio Vilniuje, Ozo g. 25, inkasaciją, 2016 m. birželio 27 d. bankas priėmė sprendimą dėl pareiškėjos pretenzijos – neradus bankomate 4 000 Eur sumos pertekliaus, pareiškėjai jos nekompensuoti.

Pareiškėja nesutinka su tokiu banko sprendimu. Kreipimesi pareiškėja kelią reikalavimą išanalizuoti bankomato inkasavimo aplinkybes, ir, aptikus pinigų 4 000 Eur perteklių, šią sumą pervesti į pareiškėjos banko sąskaitą.

Bankas nesutinka su pareiškėjos reikalavimu ir atsiliepiame Lietuvos bankui pažymi, kad prieš įdėdama grynusius pinigus į bankomatą pareiškėja banko darbuotojai paduotų pinigų neperskaičiavo, be to, visi banknotai buvo įdėti pareiškėjos akivaizdoje, todėl negalėjo būti pasisavinti. Atsiliepime taip pat teigiama, kad pareiškėjai išduotos mokėjimo kortelės autorizavimo istorija patvirtina, kad tą dieną buvo vienintelė šia kortele atlikta grynujų pinigų įnešimo operacija, o iš bankomato inkasavimo istorijos matyti, kad nebuvo jokių bankomato sutrikimų dėl grynujų pinigų išdavimo operacijų. Bankas pažymi, kad neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo grąžinti 4 000 Eur, nes pareiškėjos nurodyta suma bankomate po ginčijamos mokėjimo operacijos nebuvo aptikta ir duomenys apie ją nebuvo užfiksuoti nei banko informacinėje sistemoje, nei bankomato inkasavimo ataskaitoje. Banko manymu, nesant pareiškėjos nurodytų aplinkybių ir duomenų teisingumą patvirtinančių įrodymų arba banko pateiktos informacijos teisingumą

paneigiančių įrodymų, darytina išvada, kad bankas ginčijamą mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai, o dėl 4 000 Eur sumos įnešimo į bankomatą pareiškėja klysta.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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 Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pareiškėjos į bankomatą įneštų grynujų pinigų sumos.

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 19 dalimi, grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacija yra mokėjimo operacija. 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, 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 arba kiti trikdžiai. Atsižvelgiant į Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo našta, kad grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacijos buvo atliktos tinkamai, tenka bankui.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjai 4 000 Eur grindžia bankomato elektroninio darbo žurnalo ir inkasavimo ataskaitos duomenimis bei ginčijamos mokėjimo operacijos vaizdo įrašais. Išanalizavus banko pateiktą bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos kopiją, matyti, kad 2016 m. birželio 15 d. bankomate pareiškėjai priklausančia mokėjimo kortele buvo inicijuota ir atlikta vienintelė – grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacija. Pažymėtina, kad bankomato operacijų elektroninio darbo žurnale fiksuojama, kaip vyko visa operacija: kada pareiškėja įdėjo mokėjimo kortelę, kokius veiksmus atliko, kada ir kiek pinigų (kiek ir kokio nominalo kupiūrų) įdėjo į bankomatą ir pan. Remiantis bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, pareiškėja ginčijamų operacijų metu į banko sąskaitą įmokėjo 7 500 Eur: 50 vnt. po 50 Eur nominalo banknotų, 20 vnt. po 100 Eur nominalo banknotų ir 6 vnt. po 500 Eur nominalo banknotų. 10.26.24 val. pareiškėja patvirtino bankomato suskaičiuotą ir ekrane nurodytą sumą (7 500 Eur) ir pinigų įmokėjimo operaciją, todėl minėta pinigų suma buvo įskaityta į jos vardu atidarytą banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele. Tuo metu bankomato veiklos sutrikimų nebuvo užfiksuota.

Bankas taip pat pateikė bankomato inkasavimo ataskaitos kopiją. Inkasuojant bankomatą, skaičiuojami likę pinigai, tikrinama, kiek lėšų buvo išgryninta, ar tai sutampa su tuo, kiek pinigų buvo įkrauta, kiek lėšų buvo įmokėta. Kaip nurodo bankas atsiliepime Lietuvos bankui, bankomato inkasavimo ataskaita patvirtina, kad pareiškėjos nurodytos 4 000 Eur sumos -nebuvo rasta, o bankomato elektroninio darbo žurnalo ištrauka patvirtina, kad operacijos metu jokių bankomato darbo sutrikimų neregistruota. Pagal inkasavimo ataskaitos duomenis perteklius sudarė tik 2 970 Eur ir visas šis perteklius pagal kitų klientų vykdytų operacijų metu užfiksuotus bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis buvo paskirstytas kitiems klientams. Remiantis bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenimis, prieš pareiškėjos ginčijamą mokėjimo operaciją bankomate buvo 223 vnt. 50 Eur nominalo banknotų, po šios operacijos liko 273 vnt., prieš operaciją bankomate buvo 30 vnt. 100 Eur nominalo banknotų, po operacijos jų liko 50 vnt., prieš operaciją

bankomate buvo 26 vnt. 500 Eur nominalo banknotų, o po operacijų jų liko 32 vnt. Joks neatpažintas banknotas bankomato daviklių nebuvo aptiktas.

Bankas kartu su atsiliepimu taip pat pateikė ginčijamų mokėjimo operacijų vaizdo įrašus, kuriuose matyti, kad pareiškėja, atėjusi prie bankomato kartu su banko darbuotoja, iš rankinėje laikyto voko išima didelį pluoštą banknotų, kuriuos neperskaičiavusi pateikia banko darbuotojai, kad ši įdėtų banknotus į bankomato grynųjų pinigų įnešimo angą. Vaizdo įrašė taip pat matyti, kad bankomatas visus įdėtus banknotus atpažino ir suskaičiavo ir nei vieno iš jų negražino. Taigi vaizdo įrašas patvirtina aplinkybę, kad pareiškėja, prieš pateikdama įnešti pinigus į bankomatą, jų neperskaičiavo, todėl yra tikimybė, jog pareiškėja pateikė banko darbuotojai įnešti mažesnę nei ketino pinigų sumą.

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 nėra¹. Nagrinėjamu atveju bankas atliko visas įmanomas procedūras, kad galėtų patikrinti pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos ir inkasavimo ataskaitos kopijos, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytinos pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2016 m. birželio 15 d. pareiškėjos inicijuotos grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacijos buvo atliktos tinkamai. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad bankas įrodė, jog grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacijų metu pareiškėja įnešė 7 500 Eur, todėl banko atsisakymas įskaityti papildomą 4 000 Eur sumą į pareiškėjos banko sąskaitą yra pagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 J. K. 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros
departamento direktoriaus pareigas

Vaidas Cibas

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008-08-25 nutartis c. b. A. R. v. J. R., G. A., Vilniaus apskrities viršininko administracijai ir kt., bylos Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis c. b. L. Z. v. K. Ž., bylos Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis c. b. V. B., R. Ž. v. AB „Panevėžio duona“, byla Nr. 3K-3-513/2004.