



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

[Data] Nr. [Nr.]
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2020 m. spalio 30 d. apie 14 val., atvykęs į banko klientų aptarnavimo padalinį, esantį (*duomenys neskelbtini*), (toliau – padalinys), pareiškėjas pageidavo į savo vardu atidarytą banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – sąskaita) įmokėti grynuosius pinigus (toliau – operacija). Operacijos metu į pareiškėjo sąskaitą buvo įnešti 9 000 Eur ir pritaikytas 9 Eur mokestis, susijęs su grynujų pinigų apdorojimu.

Tą pačią dieną 14:34 val. bei 15:05 val. pareiškėjas kreipėsi į banką telefonu ir nurodė, kad atvykęs į banko padalinį su savimi turėjo apie 11 300 Eur, tačiau, darbuotojai pinigus suskaičiavus ir paprašius pateikti pinigų kilmę patvirtinančius dokumentus, pareiškėjas nusprendė į sąskaitą įnešti tik 9 000 Eur. Pareiškėjas telefonu teigė abejojantis dėl darbuotojos gražintos sumos dydžio, todėl prašė banko patikrinti informaciją bei sudaryti sąlygas peržiūrėti apsilankymo vaizdo įrašą.

Atsižvelgdamas į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, bankas sudarė sąlygas pareiškėjui peržiūrėti vaizdo įrašą. 2020 m. lapkričio 20 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir teigė, kad, peržiūrėdamas vaizdo įrašą, pamatė tik tiek, kad pinigus perdavė, tačiau pinigų skaičiavimo fakto taip ir neišvydo, todėl mano, kad darbuotoja apsiriko skaičiuodama.

Atsakydamas į pareiškėjo teiginius bankas paaiškino, kad jokios klaidos skaičiuojant pareiškėjo banko darbuotojai pateiktus banknotus negalėjo būti, nes buvo pasitelkta banknotus skaičiuojanti ir tikrinanti jų mokumo požymius įranga. Darbuotojos darbo vietoje tą dieną jokio lėšų trūkumo ar pertekliaus nebuvo nustatyta. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas pats pateikiamos pinigų sumos neperskaičiavo, o abejones pareiškė tik išėjęs iš banko padalinio, bankas nurodė, jog pareiškėjo teiginiai nėra pagrįsti.

2020 m. gruodžio 17 d. pareiškėjas į banką kreipėsi dar kartą, nurodydamas, kad nesutinka su pateiktu atsakymu, nes visus pinigus suskaičiavo savo darbo vietoje ir atsivežė juos atskirame maišelyje, beje, minėtus pinigus prieš įdėdamas suskaičiavo kartu su kolega. Pareiškėjas teigia, kad, banko darbuotojai nurodžius suskaičiuotą bendrą sumą, t. y. 10 870 Eur, jis „buvo pasimetęs ir paskendęs mintyse“, o darbuotoja uždavė klausimus apie lėšų kilmę, ragino pareiškėją ir tokiu būdu jam darė spaudimą. Darbuotojai atidavus grąžą – 1 800 Eur, pareiškėjas nurodė, kad grąža netinkamo dydžio, todėl banko darbuotoja dar kartą perskaičiavo pareiškėjo pateiktus banknotus ir tuomet atidavė dar 70 Eur. Pareiškėjas pakartotinai teigė manantis, kad darbuotoja padarė klaidą, o ši klaida įvyko ne atimant iš pareiškėjo atsineštos bendros sumos 9 000 Eur, o skaičiuojant pradinę bendrą sumą – 10 870 Eur, nes ji turėjo būti 11 300 Eur.

Į šį pareiškėjo kreipimąsi bankas atsakė 2021 m. sausio 8 d. raštu, nurodydamas, kad jokios klaidos skaičiuojant 2020 m. spalio 30 d. pareiškėjo pateiktus banknotus negalėjo būti, nes darbuotojos darbo vietoje tą dieną jokio lėšų trūkumo ar pertekliaus nebuvo nustatyta, darbuotoja lėšas pareiškėjo akivaizdoje perskaičiavo kelis kartus, naudodama banknotus skaičiuojančią ir jų mokumo požymius tikrinančią įrangą. Perskaičiavus lėšas buvo gauta ta pati, t. y. 10 870 Eur, suma, iš kurios 9 000 Eur buvo įnešta į pareiškėjo vardu atidarytą banko sąskaitą, o likusieji 1 870 Eur pareiškėjui buvo gražinti. Banko manymu, tai, kad darbuotoja iš

pradžių pareiškėjui gražino tik 1 800 Eur, o tuomet perskaičiusi lėšas pamatė, kad turi atiduoti dar 70 Eur, nepatvirtina fakto, kad pareiškėjo pateikta suma buvo ne 10 870 Eur, o 430 Eur didesnė. Atsižvelgdamas į tai, bankas pakartotinai informavo pareiškėją neturintis pagrindo abejoti darbuotojos paaiškinimais ir turima informacija ir manantis, kad pareiškėjas klysta dėl į banką atsineštos pradinės bendros sumos dydžio, todėl atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą gražinti 430 Eur.

Nesutikdamas su banko pateiktu atsakymu pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, pakartojė pretenzijoje nurodytus argumentus ir tvirtino, kad dėl dingusios 430 Eur sumos yra atsakinga nesąžininga banko darbuotoja. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjui 430 Eur ir pateikti vaizdo įrašą, kuriame matytųsi, kaip buvo skaičiuojami pinigai, nes dabar pateiktame vaizdo įrašė vaizdas apima tik dalį proceso.

Atsakyme į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė, kad pareiškėjas klysta dėl atsineštos bendros banknotų sumos, o aplinkybę, kad darbuotojos darbo vietoje nerasta jokio banknotų pertekliaus, grindžia darbuotojos nesąžiningumu, t. y. teigia, kad ji pasisavino 430 Eur, tačiau negali pagrįsti savo teiginių.

Banko teigimu, Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios taikomos visiems su paslaugų teikimu susijusiems kliento ir banko santykiams ir skelbiamos viešai internete adresu www.swedbank.lt (puslapio apačioje ties teisine informacija pasirinkus nuorodą „Bendrosios sutarčių sąlygos“ – „Swedbank, AB mokėjimų paslaugų teikimo sąlygos“), 7.8.4 papunktyje aiškiai nurodyta, kad, vykdydamas mokėjimo operacijas grynaisiais pinigais, klientas privalo pats perskaičiuoti į sąskaitą įmokamus grynuosius pinigus prieš juos įmokėdamas, o gavęs grynuosius pinigus – pats perskaičiuoti vos tik juos gavęs ir nedelsdamas pateikti bankui bet kokias pastabas arba pretenzijas, susijusias su grynųjų pinigų kiekiu ir banknotų kokybe. Banko teigimu, vaizdo įrašas patvirtina, kad pareiškėjas neperskaičiavo atsineštų banknotų, todėl negali remtis ta aplinkybe, kad į banką atsinešė 430 Eur didesnę sumą, t. y. 11 300 Eur.

Atsiliepime bankas nurodė, kad pareiškėjas banko darbuotojai padavė netvarkingai sudėtus banknotus, darbuotojai perskaičius banknotus ir įvardijus suskaičiuotą sumą – 10 870 Eur, pareiškėjas pretenzijų nereiškė, todėl darbuotoja tęsė operaciją.

Banko teigimu, įvedus į banko informacinę sistemą darbuotojos suskaičiuotų banknotų sumą, automatiškai buvo pateiktas reikalavimas užpildyti klausimyną dėl įnešamų lėšų kilmės. Darbuotoja savo paaiškinimuose nurodė, kad pareiškėjui nebuvo daromo jokio spaudimo, o tik užduotas klausimas, ar jis gali nurodyti pinigų kilmę. Pareiškėjas pasipiktino tuo, kad bankas domisi tokia informacija, nurodė, kad nori įnešti mažesnę sumą, ir įvardijo pageidaujamos vykdyti operacijos sumą – 9 000 Eur.

Banko teigimu, tuomet darbuotoja užpildė naujus duomenis, dar kartą perskaičiavo banknotus ir padavė pasirašyti pareiškėjui sutikimą įvykdyti operaciją – grynųjų pinigų įnešimo kvitą. Bankas nurodė, kad gražą darbuotoja padavė pareiškėjui per du kartus. Į skaičiavimo mašinėlę darbuotoja buvo įvedusi neteisingą sumą, todėl ne iš karto atidavė teisingą gražą, beje, neatitikimus pastebėjo pati darbuotoja. Banko teigimu, kodėl ne iš pirmo karto teisingai atidavė gražą, darbuotoja nuosekliai išdėstė savo paaiškinime: suskaičiusi banknotus ir atidėjusi tuos, kurie bus įnešami operacijos metu, neteisingai įvedė į skaičiuotuvą sumą, iš kurios atėmė operacijos sumą, t. y. 9 000 Eur. Perskaičiusi įnešamų į sąskaitą banknotų sumą, klaidą pastebėjo, todėl papildomai pareiškėjui gražino 70 Eur.

Dėl reikalavimo pateikti geresnės kokybės ir aprėpties vaizdo įrašą bankas paaiškino, kad jokie teisės aktai jo neįpareigoja vaizdo kameromis fiksuoti vykdomų mokėjimo operacijų, todėl joks vaizdo įrašas nėra ir negali būti vienintelis galimas įrodymas, kad mokėjimo operacija įvykdyta teisingai. Banko vykdomas vaizdo stebėjimas yra grindžiamas teisėtu interesu – užtikrinti darbuotojų ir klientų saugumą bei banko turto apsaugą (Asmens duomenų tvarkymo principų 7 punktas, skelbiami viešai banko interneto svetainėje).

Banko teigimu, jei pareiškėjas turėjo įtarimų, kad banko darbuotoja ginčijamą sumą pasiliko sau, o ne įnešė į kasą, privalėjo pretenzijas pateikti čia pat vietoje, kad būtų galima organizuoti asmens bei jo asmeninių daiktų apžiūrą teisės aktų nustatyta tvarka. Atsižvelgdamas į išdėstytus argumentus, bankas tvirtino neturintis pagrindo nepasitikėti darbuotojos paaiškinime nurodytomis aplinkybėmis, nei iki ginčijamos operacijos, nei po jos bankas neturėjo priekaištų šiai darbuotojai dėl darbo kokybės bei sąžiningumo, būtent pareiškėjas nesilaikė Sąlygų 7.8.4 papunktyje nustatytų reikalavimų, t. y. neperskaičiavo atsineštų banknotų prieš paduodamas juos darbuotojai, be to, gavęs gražą grynaisiais pinigais,

pretenzijos dėl gautos gražos dydžio nepareiškė iš karto, todėl pareiškėjo reikalavimą prašė atmesti kaip nepagrįstą.

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 – 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.

Remiantis pareiškėjo kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis ir kreipimesi keliamu reikalavimu, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl banko padalinyje vykdant grynujų pinigų įmokėjimo operaciją banko pareiškėjui gražintos sumos dydžio.

Iš Lietuvos bankui ginčo šalių nurodytų argumentų matyti, kad pareiškėjas teigia banko padalinyje banko darbuotojai padavęs 11 300 Eur, iš šios sumos 9 000 Eur buvo įnešti į pareiškėjo banko sąskaitą, o pareiškėjui gražinti 1 800 Eur, vėliau – dar 70 Eur. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas teigia, kad arba darbuotoja suklydo skaičiuodama pinigus, arba nesąžiningai pasisavino 430 Eur, būtent tokios sumos pareiškėjas pasigedo tik išėjęs iš banko. Banko teigimu, pareiškėjas klysta dėl atsineštos bendros pinigų sumos, nes, prieš paduodamas darbuotojai, pinigų neperskaičiavo ir pretenzijų dėl gražintos sumos nereikė nei banko darbuotojai suskaičiavus bendrą pareiškėjo pateiktą banknotų sumą, nei pateikus gražą.

Lietuvos bankui buvo pateiktas banko padalinio darbuotojos paaiškinimas, kuriame nurodyta, kad pareiškėjas padavė netvarkingai sudėtus banknotus, tarp kurių buvo ir sulankstyti, ir užlenktais kraštais banknotų. Iš pradžių darbuotoja bandė iš eilės skaičiuoti pareiškėjo sudėtus banknotus, o nepavykus to padaryti, juos susidėjo tvarkingai ir suskaičiavo. Pareiškėjas tuo metu nesidomėjo vykdoma operacija, o visą dėmesį buvo nukreipęs į telefono ekraną. Darbuotoja teigia, kad, perskaičiavusi banknotus ant lapelio užsirašė gautą sumą ir ją nurodė pareiškėjui, tačiau iš pareiškėjo jokios reakcijos dėl sumos dydžio nesulaukė, todėl manė, kad įvardyta suma teisinga, ir tęsė operaciją.

Darbuotojos teigimu, įvedus į banko informacinę sistemą darbuotojos suskaičiuotų banknotų sumą, automatiškai buvo pateiktas reikalavimas užpildyti klausimyną dėl įnešamos lėšų kilmės. Darbuotoja paaiškino, kad pareiškėjui nebuvo daromas joks spaudimas, o tik užduotas klausimas, ar gali nurodyti pinigų kilmę. Pareiškėjas pasipiktino tuo, kad bankas domisi tokia informacija, ir pats nurodė, kad nori įnešti mažesnę sumą ir ją įvardijo.

Darbuotoja nurodė, kad, užpildžiusi naujus duomenis ir dar kartą perskaičiavusi banknotus, pareiškėjui padavusi pasirašyti sutikimą įvykdyti operaciją – grynujų pinigų įnešimo kvitą. Darbuotoja paaiškino, kad gražą pareiškėjui padavė per du kartus. Į skaičiavimo mašinelę darbuotoja buvo įvedusi neteisingą sumą, todėl ne iš karto atidavė teisingą gražą, kita vertus, neatitikimus pastebėjo pati darbuotoja. Darbuotojos teigimu, pareiškėjui išėjus iš banko ir po pusvalandžio kreipusis telefonu, darbuotoja dar kartą susiskaičiavo visą kasos likutį, tačiau jokio pertekliaus nebuvo rasta.

Kartu su atsiliepimu bankas pateikė vaizdo įrašą, iš kurio matyti, kad darbuotojos paaiškiniame nurodytos aplinkybės neprieštarauja vaizdo įrašui bei iš eilės atliktoms operacijoms.

Pareiškėjo nurodytą aplinkybę, kad operacijos sumą, t. y. 9 000 Eur, jam patarė įnešti banko darbuotoja, nes įmokant tokią sumą nereikia pildyti klausimyno dėl lėšų kilmės, darbuotoja neigė savo paaiškiniame, be to, bankas nurodė, kad operacijos vykdymo metu banke minimali suma, kuriai jau būtinas papildomas paaiškinimas dėl lėšų kilmės, buvo ne 9 000 Eur, o didesnė. Taip pat bankas pateikė pareiškėjo banko sąskaitos išrašą, iš jo matyti, kad pareiškėjas ne kartą yra įnešinėjęs grynujų pinigų per klientų aptarnavimo padalinį.

Pareiškėjo nurodytą aplinkybę, kad, banko darbuotojai gražinus 1 800 Eur, pareiškėjas pats pastebėjo, kad graža netinkamo dydžio, ir tik tada darbuotoja gražino papildomus 70 Eur, banko darbuotoja ginčija savo pateiktame paaiškiniame ir paaiškino, kad, suskaičiavusi banknotus ir atidėjusi tuos, kurie bus įnešami operacijos metu, neteisingai įvedė į skaičiuotuvą sumą, iš kurios atėmė operacijos sumą, t. y. 9 000 Eur. Perskaičiavusi įnešamų į sąskaitą banknotų sumą, klaidą pastebėjo, todėl papildomai pareiškėjui gražino 70 Eur. Vertinant šias aplinkybes, iš vaizdo įrašo matyti, kad, kai darbuotoja gražino gražą, pareiškėjas banknotus perskaičiavo ir įsidėjo į kišenę, o tuo pačiu metu banko darbuotoja skaičiuodama banknotus atsidėjo 70 Eur, kuriuos netrukus gražino pareiškėjui, o šis pasirašė operacijos kvitą ir netrukus išėjo. Nors garso įrašas ir nėra pateiktas, tačiau iš pareiškėjo elgesio – perskaičiuotą gražą –

1 800 Eur, iš karto įsidėjo į kišenę, gavęs papildomus 70 Eur ir iš karto pasirašęs operacijos kvitą paliko banko patalpas, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas būtų reiškęs pretenzijas dėl gautos sumos dydžio.

Šiame kontekste pažymėtina, kad Sąlygų 7.8.4 papunktyje yra nurodyta, kad, vykdant mokėjimo operacijas grynaisiais pinigais, klientas privalo pats perskaičiuoti į sąskaitą įmokamus grynuosius pinigus prieš juos įmokėdamas, o gavęs grynuosius pinigus – pats perskaičiuoti vos tik juos gavęs ir nedelsdamas pateikti bankui bet kokias pastabas arba pretenzijas, susijusias su grynųjų pinigų kiekiu ir banknotų kokybe. Banko pateiktas vaizdo įrašas patvirtina, kad pareiškėjas neperskaičiavo atsineštų banknotų, o tai reiškia, kad pareiškėjas nesilaikė Sąlygų 7.8.4 papunktyje nustatytų reikalavimų. Be to, ir vėliau kreipęsis telefonu pareiškėjas nurodė, jog mano, kad buvo didesnė suma, abejoja dėl darbuotojos gražintos sumos dydžio, iš pateikto pokalbio įrašo girdėti, kad pareiškėjas nebuvo užtikrintas dėl atsineštos sumos dydžio.

Vertinant pareiškėjo teiginius, kad bankas turėtų pateikti vaizdo įrašą, kuriame matytųsi darbuotojos ant lapelio bei skaičiuotuve užfiksuotos sumos, pažymėtina, kad, kaip bankas ir nurodė, teisės aktuose nėra nustatyta reikalavimų bankui vaizdo kameromis fiksuoti vykdomas mokėjimo operacijas, todėl šis pareiškėjo argumentas nepagrįstas.

Vertinant pareiškėjo argumentą, kad trūkstamą sumą darbuotoja pasiliko sau ir neįnešė į kasą, pažymėtina, kad jei pareiškėjas turėjo tokių įtarimų, tai privalėjo pretenzijas pateikti nepalikęs banko patalpų, tuomet bankui nebūtų užkirsta galimybė patikrinti darbuotojos darbo vietos ar asmeninių daiktų.

Kadangi banko darbuotojos paaiškinimai neprieštarauja vaizdo įrašė užfiksuotoms aplinkybėms, pareiškėjas pats nebuvo atidus, nesilaikė Sąlygų 7.8.4 papunktyje nustatytų reikalavimų, t. y. neperskaičiavo atsineštų banknotų prieš paduodamas juos darbuotojai, taip pat, gavęs gražą grynaisiais pinigais, pretenzijos dėl gautos gražos dydžio nepareiškė iš karto, o tik po pusės valandos, kai jau buvo palikęs banko patalpas, įvertinus tai, kad pareiškėjas kreipęsis telefonu į banką po operacijos atlikimo pats nebuvo tikras dėl darbuotojai pateiktos sumos, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjas banko darbuotojai pateikė didesnę sumą, nei buvo užfiksuota operacijos vykdymo metu. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas gražinti 430 Eur 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 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.

[Pareigų pavadinimas]

[Vardas ir pavardė]