



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

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

2021 m. kovo 18 d. Nr. V 2020/(34.70.E-3403)-429-86
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:

2018 m. spalio 8 d., naudojantis banko interneto banko paslauga, tarp pareiškėjo ir banko sudaryta debeto kortelės Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelė) prie pareiškėjo vardu atidarytos banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaita) sutartis.

2020 m. liepos 13 d. nuo 19:25:47 val. iki 19:27:23 val. pareiškėjui išduota Kortelė, panaudojus Kortelei taikomą PIN kodą, banko bankomate (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Bankomatas) buvo įvykdytos dvi grynųjų pinigų išėmimo operacijos, kurių bendra suma – 200 Eur, (toliau – Operacijos).

2020 m. liepos 15 d., t. y. kitą dieną po to, kai 2020 m. liepos 14 d. dar kartą atliko 200 Eur grynųjų pinigų išėmimo operaciją, pareiškėjas žodžiu kreipėsi į banko klientų aptarnavimo padalinį dėl Operacijų vykdymo aplinkybių (t. y. dėl vykdant Operacijas, pareiškėjo teigimu, Bankomato neišduotos 50 Eur sumos).

Bankas, išnagrinėjęs turimą informaciją dėl Operacijų vykdymo, 2020 m. liepos 23 d. telefonu pateikė atsakymą pareiškėjui. Šio pokalbio metu pareiškėjas išreiškė nesutikimą su banko pateiktu atsakymu, todėl po šio pokalbio buvo dar kartą išnagrinėtos Operacijų vykdymo aplinkybės. Pakartotinai išnagrinėjęs aplinkybes 2020 m. rugpjūčio 7 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame kartu nurodė, kad pareiškėjo pretenzija dėl, jo teigimu, Bankomate likusios nepaimtos 50 Eur sumos, nebus tenkinama.

Pareiškėjas ginčija banko veiksmus, negražinant, pareiškėjo teigimu, Operacijos metu įtrauktos ir neišduotos 50 Eur sumos. Klientas nurodo, kad 2020 m. liepos 13 d. 19:25 val. Bankomate norėjo pasiimti jam reikalingą 50 Eur sumą, bet „proceso metu“ nusprendė išsiimti 200 Eur, nes toks Kortelei nustatytas dienos limitas, tačiau pavyko pasiimti tik 150 Eur. Kreipimesi pareiškėjas nurodo, kad buvo paėmęs jam Bankomato išduotą 50 Eur sumą, bet suskaičiavo išduotus banknotus ir vėl juos įdėjo į Bankomatą. Tuomet pasirinko Bankomate išsiimti 150 Eur sumą ir tikėjosi kartu su 150 Eur gauti ir 50 Eur sumą, kurią Bankomatas buvo pirma išdavęs, iš viso 200 Eur. Pareiškėjas teigia pasigedęs 50 Eur sumos, kurią buvo paėmęs iš Bankomato ir kurią, kaip nurodo, įdėjo atgal ir laukė išduodant kartu su 150 Eur suma. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjui 50 EUR sumą, kurios, pareiškėjo teigimu, Bankomatas neišdavė pareiškėjui jo 2020 m. liepos 13 d. inicijuotos grynųjų pinigų išėmimo operacijos metu.

Bankas nesutinka su pareiškėjo kreipimesi keliamu reikalavimu. Atsiliepime bankas nurodo, kad abi pareiškėjo inicijuotos Operacijos buvo sėkmingos, o Bankomato veikla jų metu nebuvo sutrikusi. Visi pro Bankomato grynųjų pinigų išdavimo angą išduoti banknotai buvo paimti, todėl, banko teigimu, pagrįstai ir teisėtai bendra 200 Eur suma nurašyta iš Sąskaitos. Bankas paaiškino, kad grynųjų pinigų išėmimas Banko bankomatuose vykdomas tokia tvarka: kortelės naudotojui bankomato ekrane pasirinkus norimą gauti pinigų sumą, bankomatas pirmiausia atiduoda kortelę. Jei kortelė yra paimama, bankomatas pradeda ruošti, perskaičiuoja ir išduoda grynuosius pinigus. Laiko tarpas, per kurį bankomatas nuo kortelės paėmimo išduoda grynuosius pinigus, paprastai trunka keletą sekundžių ir gali priklausyti nuo pasirinktos sumos ir išduodamų banknotų skaičiaus, nominalo bei banknoto, neatitinkančio nustatytų kokybės kriterijų (pavyzdžiui, įplyšęs, suteptas, suglamžytas) aptikimo: kuo daugiau ir įvairesnių

nominalų, tuo ilgiau šis procesas užtruks. Aptikus nekokybišką banknotą, surinkta suma išbrokuojama ir renkama iš naujo. Apie pinigų ruošimo ir išdavimo procesą bankomatas mokėjimo kortelės naudotoją informuoja ekrane. Išdavus paruoštą grynųjų pinigų sumą per bankomato pinigų išdavimo langelį, kortelės naudotojui yra suteikiama apie 15 sek. laiko, per kurį banknotus reikia paimti. Banknotų išdavimo anga atsidaro tik tuo metu, kai banknotai yra išduodami kortelės naudotojui. Banknotus paėmus ši anga iškart užsidaro. Nepaėmus pinigų ar paėmus tik jų dalį, likę banknotai yra įtraukiami atgal, operacija užbaigiama bei pažymima kaip netipiška su vienu iš informacinių kodų, kuris reiškia „banknotai įtraukti“. Bankas pažymi, kad tokių kodų Bankomatas Operacijų metu nefiksavo. Remiantis banko pateiktais duomenimis, jokių sutrikimų Bankomato veikloje fiksuota taip pat nebuvo, ir tai patvirtina Bankomato el. darbo žurnalo išrašas.

Atsiliepime pažymima ir tai, kad per visą Bankomato inkasavimo ataskaitos laikotarpį nė karto nebuvo sutrikusi jo veikla, nebuvo nė vienos klaidos, jokio pertekliaus ir jokio trūkumo – tiek prieš pareiškėjo vykdytas Operacijas Kortele, tiek po jų visos operacijos buvo įvykdytos be jokių sutrikimų. Bankas paaiškino, kad nuo to momento, kai banknotai įdedami į bankomato grynųjų pinigų priėmimo angą, visa operacijos eiga fiksuojama bankomato davikliais: 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 nepaėmimas ir įtraukimas ir kt., yra nustatomi bankomate esančiais davikliais, fiksuojami ir įrašomi banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose. Bankas pažymi, kad jo naudojami bankomatai ir programinė įranga, kuria fiksuojamos tiek kortele atliekamos grynųjų pinigų įnešimo operacijos, tiek bankomato inkasavimas, taip pat lėšų įskaitymas į sąskaitą, yra sertifikuota techninė įranga, kuri atitinka tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytus standartus bei reikalavimus.

Pagrįsdamas atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą, bankas taip pat nurodo, kad tarp pirmos ir antros pareiškėjo inicijuotos Operacijos nebuvo įvykdytos jokios 50 Eur įnešimo operacijos, o antros Operacijos metu pareiškėjas pasirinko išduoti tik 150 Eur, o ne 200 Eur. Bankas mano, kad atsiliepime nurodytos aplinkybės pagrindžia tai, kad pareiškėjas neteisis ir klysta prisimindamas faktines aplinkybes: Bankomato el. darbo žurnalo ištrauka patvirtina, kad jokių banknotų nebuvo įtraukta, nes Bankomatas nefiksavo jokios įtraukimo klaidos, kaip būtų buvę, jei pareiškėjas nebūtų paėmęs banknotų ar būtų paėmęs tik dalį jų (iš viso buvo 4 vienetai banknotų). Bankas atkreipia dėmesį, kad nors pareiškėjas kreipimesi teigia, kad paėmė banknotus ir suskaičiavo, o po to persigalvojęs įdėjo atgal, tačiau bankas neturi jokių duomenų, galinčių patvirtinti, kad persigalvojęs pareiškėjas įdėjo į Bankomatą jau paimtus banknotus – 50 Eur sumą. Banko vertinimu, tolimesni pareiškėjo veiksmai, kai jis pasirinko paimti antros Operacijų metu tik 150 Eur, patvirtina, kad pareiškėjas ketino iš viso pasiimti 200 Eur ir negrąžinti 50 EUR, o įdėti banknotų atgal į Bankomatą, neatlikdamas įnešimo operacijos Kortele, pareiškėjas negalėjo vien dėl to, kad vos tik banknotai yra paimami, Bankomato grynųjų pinigų įdėjimo ir išdavimo langelis užsidaro ir be Kortelės įdėjimo į Bankomatą, Kortelei taikomo PIN kodo suvedimo ir iš Bankomato ekrane siūlomo sąrašo atitinkamos operacijos pasirinkimo neatsidaro. Todėl, banko manymu, pareiškėjo teiginiai, kad jis negavo 50 Eur arba gautus 50 Eur banknotus įdėjo po pirmos iš Operacijų ir tikėjosi gauti kartu su Bankomatui nurodyta išduoti 150 Eur suma, neatitinka faktinių aplinkybių. Remdamasis atsiliepime išdėstytais aplinkybėmis, bankas prašo pareiškėjo reikalavimą 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 ginčas tarp šalių kilo dėl pareiškėjo inicijuotų grynųjų pinigų išėmimo iš Bankomato operacijų (t. y. Operacijų).

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, įnešimo ir pervedimo 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. Pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

Atsižvelgiant į tai, kas nurodyta pirmiau, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynųjų pinigų išmokėjimo iš Bankomato operacijos (t. y. Operacijos) buvo atliktos tinkamai bei autorizuotos šalių sutarta forma ir tvarka, našta tenka bankui.

Remiantis kreipimesi dėstomomis aplinkybėmis, teigtina, kad pareiškėjas neginčija, jog Operacijų metu pats naudojosi Kortele ir suvedė Operacijoms patvirtinti reikalingą Kortelės PIN kodą, t. y. kad Operacijos buvo autorizuotos tinkamai – šalių sutarta forma ir tvarka, tačiau mano, kad Bankomatas įtraukė ir neišdavė pirmos Operacijos metu išduotos 50 Eur sumos, kurią pareiškėjas teigia įdėjęs atgal į Bankomatą ir tikėjęsis gauti kartu su antros inicijuotos Operacijos metu išduota grynųjų pinigų suma. Bankas savo sprendimą netenkinti pareiškėjo reikalavimo grąžinti 50 Eur sumą į Sąskaitą grindžia Bankomato el. darbo žurnalo ir inkasavimo duomenimis, taip pat patalpos, kurioje yra Bankomatas, vaizdo įrašu, darytu atliekant Operaciją, ir šie duomenys, banko vertinimu, pagrindžia tai, kad abi pareiškėjo inicijuotos Operacijos buvo įvykdytos tinkamai.

Banko kartu su atsiliepimu pateikto Bankomato el. darbo žurnalo duomenimis, pareiškėjas sutikimą Operacijoms davė, jas patvirtindamas Kortelės PIN kodu, o po Kortelės grąžinimo Bankomatas per grynųjų pinigų išdavimo angą pirmos Operacijos metu išmokėjo pareiškėjui 50 Eur sumą (3 banknotus po 10 Eur ir vieną 20 Eur banknotą), pinigai buvo paimti 19:26:14 val. Antros Operacijos metu po Kortelės grąžinimo Bankomatas per grynųjų pinigų išdavimo angą išmokėjo pareiškėjui 150 Eur sumą (vieną 50 Eur banknotą, 2 banknotus po 10 Eur ir 4 banknotus po 20 Eur), visi pinigai buvo paimti 19:27:52 val.¹ Pažymėtina, kad, Bankomato el. darbo žurnalo duomenimis, nei prieš Operacijas, nei tarp ar po jų nebuvo fiksuota jokio bandymo įnešti 50 Eur sumą į Sąskaitą Kortele, taip pat nebuvo fiksuotas joks į Bankomatą įtrauktas banknotas.

Taigi, kartu su atsiliepimu pateikti duomenys patvirtinta, kad iki pirmos Operacijos ir jos atlimo metu, taip pat ir antros pareiškėjo įvykdytos Operacijos Kortele metu Bankomatas veikė tinkamai: Bankomatas banknotų neištraukė atgal, visos bankomato el. darbo žurnalo išrašė nurodytos Operacijos pateiktos nuosekliai viena po kitos, o jų metu nefiksuota jokių sutrikimų. Po to, kai pareiškėjui buvo išmokėta 50 Eur suma ir pirmos Operacijos metu paimti 3 vienetai 10 Eur nominalo banknotų ir vienas 20 Eur nominalo banknotas, Bankomate nepasikeitė 50 Eur, 100 Eur, 200 Eur ir 5 Eur nominalo banknotų skaičius, o 10 Eur nominalo banknotų sumažėjo 3 vienetais, 20 Eur nominalo banknotų – 1 vienetu. Atitinkamai, po antros pareiškėjo inicijuotos Operacijos Bankomate sumažėjo vienu 50 Eur nominalo banknotu, 2 vienetais 10 Eur nominalo banknotų ir 4 vienetais 20 Eur nominalo banknotų, palyginti su banknotais, kurie buvo iš karto po pirmos Operacijos. Kaip minėta, šias aplinkybes, kaip ir tai, kad Bankomato davikliai neužfiksavo banknotų įtraukimo, neatpažintų banknotų aptikimo ir kitų nestandartinių atvejų, patvirtina Bankomato el. darbo žurnalo ištraukos (t. y. Bankomato el. darbo žurnale nėra užfiksuota jokių kodų, kurie patvirtintų, kad kažkurie banknotai būtų buvę įtraukti)².

Remiantis atsiliepime dėstomomis aplinkybėmis, pareiškėjui kreipusis į banką dėl jo

¹ 19:36:44 val. Bankomate trečią kartą bandyta paimti 50 Eur sumą, tačiau šis bandymas buvo nesėkmingas dėl to, kad Kortelės sutartyje yra įtvirtintas 200 Eur grynųjų pinigų išdavimo per dieną limitas. Dėl šios priežasties, kaip nurodo bankas atsiliepime, trečiu bandymu pareiškėjui nepavyko Kortele iš Sąskaitos Bankomate paimti 50 Eur sumos ir šio nesėkmingo bandymo metu pareiškėjui Bankomato ekrane buvo rodomas pranešimas, kad yra viršytas grynųjų pinigų išėmimo limitas, nes pirmų dviejų Operacijų metu buvo paimta visa leistina 200 Eur suma. Taigi, nebuvo paimta, bet ir nenurašyta iš Sąskaitos 50 Eur suma tik trečio bandymo metu, nes, kaip minėta, būtų buvęs viršytas Kortelės sutartyje pareiškėjui nustatytas grynųjų pinigų išdavimo per dieną limitas.

² Remiantis Bankomato el. darbo žurnalo duomenimis ir atsiliepime nurodytais jų reikšmių paaiškinimais, tuo atveju, jei kažkurie banknotai būtų buvę įtraukti, vietoj 0020 ar 0060 kodų 6 priede būtų 4621, 4631, 4641, 4651 ar 4661 kodai, kurie reiškia, kad banknotai buvo pasiekiami klientui, tačiau nepasiėmus ar pasiėmus tik dalį kiti įtraukti atgal į bankomatą.

inicijuotų Operacijų, nagrinėdamas pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, bankas peržiūrėjo patalpos, kurioje yra Bankomatas, vaizdo kameros įrašą ir nustatė, kad Operacijų metu pareiškėjas nuo Bankomato nesitraukia, o visus Bankomato išduotus banknotus paima tas pats asmuo, kuris įdėjo Kortelę į Bankomatą.

Peržiūrėjus banko kartu su atsiliepinimu pateiktą pirmiau minėtą vaizdo įrašą, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas per pirmą Operaciją išduotus 50 Eur bendros sumos banknotus paima, Kortelę įdeda atgal į Bankomatą, o tuomet gautus banknotus, kurių suma – 50 Eur, perlenkia ir laiko kairėje rankoje. Suspaudžius mygtukus Bankomate ir paėmus Kortelę, Bankomatas išduoda banknotus antrą kartą, o pareiškėjas juos paima ir išskleidęs perskaičiuoja. Įrašė matosi, kad pareiškėjas gavo 150 Eur, o tie perlenkti banknotai, kuriuos gavo per pirmą Operaciją, vis dar laikomi rankoje. Tada perlenkti 50 Eur bendros sumos banknotai iškrenta ant grindų, pareiškėjas juos pakelia, išskleidžia ir prideda prie per antrą Operaciją gautų pinigų, t. y. 150 Eur, pasiima kuprinę ir pasišalina nuo Bankomato su visais 200 Eur bendros sumos banknotais rankoje.

Be to, ginčo byloje esantys duomenys³ patvirtina, kad inkasavus Bankomatą nebuvo rastas joks perteklius, o Bankomato darbo sutrikimų, kaip minėta, nei prieš Operacijas, nei iš karto po Operacijų nebuvo fiksuota. Bankomato inkasavimo istorija ir rezultatai įrodo, kad banko informacinėje sistemoje buvo teisingai suskaičiuoti visi ne tik Operacijų metu, bet ir visų 2020 m. liepos 13 d. įvykdytų mokėjimo operacijų Bankomate metu priimti ir išduoti banknotai. Dėl šios priežasties sutiktina su banko teiginiu, kad pareiškėjas gali sąžiningai klysti, prisimindamas Operacijų įvykdymo aplinkybes, t. y. kad bendra 200 Eur suma jam buvo išduota įvykdžius abi Operacijas.

Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, teigtina, kad banko pateikti duomenys patvirtina aplinkybę, kad pareiškėjo 2020 m. liepos 13 d. Bankomate inicijuotos Operacijos buvo tinkamai įvykdytos ir užregistruotos, jų nepaveikė jokie techniniai trikdžiai, todėl pareiškėjui Operacijų įvykdymo metu Bankomate buvo išduota jo nurodyta ir pageidaujama bendra 200 Eur suma, tokia suma buvo nurašyta iš pareiškėjo Sąskaitos. Taigi, remiantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti 50 Eur sumą, kurios, pareiškėjo teigimu, Bankomatas neišdavė pareiškėjui jo 2020 m. liepos 13 d. inicijuotos grynųjų pinigų išėmimo operacijos metu, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamas 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

³ Banko kartu su atsiliepinimu pateiktas Bankomato inkasavimo istorijos išrašas.