



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-01-07 Nr. 429-5

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele Nr. 5352 **** * 4512 (toliau – Kortelė) 2021 m. birželio 23 d. AB SEB banko bankomate, esančiame Žeimių g. 1 / Rasos g. 1A, Ginkūnuose, Šiaulių rajone, (toliau – Bankomatas) 16:19:52 val. buvo inicijuota 1 400 Eur grynųjų pinigų išmokėjimo iš pareiškėjo vardu atidarytos banko sąskaitos operacija (toliau – Mokėjimo operacija).

2021 m. birželio 23 d. 17:08 val. pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką teigdamas, kad Bankomatas jam išdavė ne visą jo prašomą pinigų sumą. 2021 m. birželio 25 d. bankas gavo pareiškėjo rašytinę pretenziją, kurioje pareiškėjas teigė, kad Bankomatas jam išdavė 1 300 Eur, o iš jo banko sąskaitos nurašė 1 400 Eur, todėl banko prašė grąžinti 100 Eur. Papildomai pareiškėjas telefonu Lietuvos bankui paaiškino, kad, Bankomatui išdavus pinigus, išduotų pinigų sumos iš karto neperskaičiavo, tai padarė praėjus 15 min., kai norėjo atsiskaityti Bankomato išduotais pinigais už prekę, kurią ketino įsigyti. Pareiškėjas teigia tada ir pastebėjęs, kad trūksta 100 Eur.

2021 m. liepos 16 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame pareiškėjui paaiškino, kad netenkins jo prašymo grąžinti 100 Eur, nes banko surinkti duomenys patvirtino, kad Bankomatas pareiškėjui išdavė tokią pačią grynųjų pinigų sumą, kokia ir buvo nurašyta iš pareiškėjo banko sąskaitos, t. y. 1 400 Eur.

Pareiškėjas nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad 2021 m. birželio 23 d. iš Bankomato ketino išsiimti 1 400 Eur, bet Bankomatas jam išdavė tik 1 300 Eur. Pareiškėjas prašė išnagrinėti jo ginčą su banku ir rekomenduoti bankui grąžinti, pareiškėjo teigimu, Bankomato jam neišduotus 100 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, kad gavęs pareiškėjo pretenziją kreipėsi į UAB *Worldline Lietuva* dėl situacijos nagrinėjimo ir lėšų grąžinimo. Bankas paaiškino, kad UAB *Worldline Lietuva* yra banko ir *MasterCard* mokėjimo kortelių organizacijos tarpininkė, atsakinga už atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis, finansinių operacijų administravimą, banko bankomatų tinklo administravimą ir kitų sutartyje su banku numatytų paslaugų teikimą. 2021 m. birželio 30 d. UAB *Worldline Lietuva* suformavus lėšų grąžinimo operaciją ir tarpininkaujant *MasterCard* 100 Eur lėšos buvo pervestos į banko tranzitinę sąskaitą, kurioje vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis jos turi išbūti 45 dienas. Bankas paaiškino, kad per šį 45 dienų laikotarpį kortelės priėmėjas gali užginčyti lėšų grąžinimo operaciją ir atlikti antrinį lėšų nurašymą iš banko tranzitinės sąskaitos. Bankas taip pat pažymėjo, kad Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių, kurios yra neatskiriama pareiškėjo ir banko sudarytos Mokėjimo kortelės sutarties dalis, 9.5 papunktyje nustatyta, kad „jei dėl techninių sutrikimų bankomate, Klientui pasinaudojus mokėjimo priemone, gryniesi pinigai Klientui neišduodami (...) Kliento pretenzija dėl neišmokėtų iš Bankomato lėšų nagrinėjama laikantis (...) *MasterCard* taisyklėse numatytų terminų. Klientui lėšos įskaitomos į Kliento Sąskaitą tik po to, kai Bankas išnagrinėja pretenziją ir pasitvirtina techninių sutrikimų bankomate faktas.“

2021 m. liepos 9 d. SEB bankas susigrąžino 100 Eur, kurie buvo pervesti į banko tranzitinę sąskaitą, ir bankui pateikė lėšų išmokėjimo faktą pagrindžiančius dokumentus, patvirtinančius, kad 2021 m. birželio 23 d. 16 val. 20 min. Bankomatas išdavė, o pareiškėjas gavo 1 400 Eur.

Taip pat SEB bankas bankui patvirtino, kad Bankomate tą dieną pinigų pertekliaus rasta nebuvo, o grynųjų pinigų išėmimo metu neužfiksuota jokių Mokėjimo operacijos sutrikimų.

Bankas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad pareiškėjo reikalavimas grąžinti 100 Eur gali būti vertinamas ir kaip reikalavimas atlyginti dėl banko galimai neteisėtų veiksmų patirtus nuostolius, o toks pareiškėjo reikalavimas iš esmės prilygsta reikalavimui bankui taikyti civilinę atsakomybę. Bankas pažymėjo, kad, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 51 straipsnio nuostatas, bankui atsakomybė ir pareiga grąžinti mokėtojiui lėšas kyla tik tada, jeigu grynųjų pinigų išmokėjimo operacija būtų pripažinta įvykdyta netinkamai dėl banko kaltės. Banko teigimu, kadangi pareiškėjas pinigines lėšas išsigrynino ne banko bankomate, o kito mokėjimo paslaugų teikėjo Bankomate, bankas vadovaudamasis *MasterCard* asociacijų taisyklėmis, sąskaitoje rezervavo 1 400 Eur sumą ir, gavęs SEB banko pranešimą apie atliktą pareiškėjo Mokėjimo operaciją Korteile, tinkamai įvykdė lėšų nurašymo iš pareiškėjo sąskaitos operaciją. Bankas pažymėjo, kad neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės civilinės atsakomybės sąlyga, t. y., nenustačius neteisėtų veiksmų, nėra pagrindo banko sutartinei civilinei atsakomybei kilti.

Atsižvelgdamas į tai, kad bankas neatliko jokių neteisėtų veiksmų, bei į tai, kad SEB bankas patvirtino visų lėšų išmokėjimo pareiškėjui faktą, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą grąžinti 100 Eur 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 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 Bankomato buvo išduota pareiškėjui.

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 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 AB SEB banko vidinių sistemų ir Bankomato inkasavimo duomenimis. Banko pateiktame Bankomate atliktų operacijų žurnale 2021 m. birželio 23 d. užfiksuoti šie duomenys, susiję su naudojantis pareiškėjo Korteile atlikta Mokėjimo operacija:

- 1) 16:19:52 val. operacijos pradžia, įvestas PIN kodas;
- 2) 16:20:02 val. įvesta 1 400 Eur suma;
- 3) 16:20:04 val. fiksuojama 1 400 Eur grynųjų pinigų išėmimo operacija;
- 4) 16:20:12 val. gryniesi pinigai išduoti;
- 5) 16:20:17 val. gryniesi pinigai pateikti paėmimui;
- 6) 16:20:20 val. gryniesi pinigai (1 400 Eur suma) paimti vartotojo;
- 7) 16:20:23 val. vartotojas paėmė Kortelę;
- 8) 16:20:26 val. mokėjimo operacijos pabaiga.

Bankas pateikė informaciją apie kitas mokėjimo operacijas, atliktas prieš pareiškėjo inicijuotą Mokėjimo operaciją ir iš karto po jos. Banko pateiktais duomenimis, prieš pareiškėjui inicijuojant 1 400 Eur grynųjų pinigų išėmimo mokėjimo operaciją, 16:18:27 val., panaudojant kitą, ne pareiškėjui priklausančią mokėjimo kortelę, buvo sėkmingai įvykdyta 20 Eur grynųjų pinigų išėmimo operacija ir AB SEB banko sistemos neužfiksavo jokių Bankomato veiklos trikdžių. Taip pat iškart po pareiškėjo inicijuotos Mokėjimo operacijos 16:28:15 val. buvo atlikta kita mokėjimo operacija, kurios metu ne pareiškėjui priklausančia mokėjimo kortele buvo sėkmingai įvykdyta 600 Eur grynųjų pinigų išėmimo operacija ir jokių Bankomato darbo veiklos sutrikimų

taip pat nebuvo užfiksuota. Be to, ir pats pareiškėjas neteigė, kad jam atliekant grynąjų pinigų išėmimo operaciją būtų Bankomato veiklos trikdžių.

Bankas Lietuvos bankui pateikė ir Bankomato inkasavimo duomenis, iš kurių matyti, kad, atlikus Bankomato inkasaciją, nebuvo nustatyta nei pinigų pertekliaus, nei trūkumo. Bankomato inkasavimo ataskaitoje nebuvo užfiksuota jokių pinigų, kurie atliekant Bankomato inkasavimą būtų buvę išimti iš klientams neišduotų pinigų dėžutės.

Atsižvelgiant į visa tai, kas išdėstyta pirmiau, teigtina, kad banko pateikti duomenys patvirtina aplinkybę, kad pareiškėjo 2021 m. birželio 23 d. Bankomate inicijuota mokėjimo operacija buvo tinkamai įvykdyta ir užregistruota, jos nepaveikė jokie techniniai trikdžiai.

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina 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 nėra. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateikta Bankomato elektroninio darbo žurnalo kopija, Bankomato inkasavimo ataskaitos kopija, taip pat nustatytų aplinkybių visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytinos pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2021 m. birželio 23 d. pareiškėjas Bankomate Korteile inicijavo 1 400 Eur grynąjų pinigų išėmimo operaciją, o Bankomatas pareiškėjui išdavė 1 400 Eur, tokią sumą bankas nurašė iš pareiškėjo banko sąskaitos. Be to, kaip ir minėta, ginčo byloje esantis duomenys patvirtina, kad inkasavus Bankomatą nebuvo rasta pinigų pertekliaus, o Bankomato darbo sutrikimų nei prieš atliekant, nei atliekant Mokėjimo operaciją, nei po jos nebuvo užfiksuota.

Atsižvelgiant į ginčo byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti 100 Eur atmestinas kaip nepagrįstas.

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 tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis