



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-03-24 Nr. 429-87  
Vilnius

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

**N u s t a t y t a:**

2021 m. birželio 10 d. bankas su pareiškėju sudarė debeto mokėjimo kortelės sutartį dėl bekontaktės „Debit MasterCard“ mokėjimo kortelės Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė), susietos su pareiškėjo banke atidaryta sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sąskaita), išdavimo (toliau – Sutartis).

2021 m. gruodžio 5 d. (sekmadienį) pareiškėjas banko bankomate, esančiame prekybos centre (*duomenys neskelbiami*) (toliau – bankomatas), naudojamasis mokėjimo kortele, inicijavo grynųjų pinigų įmokėjimo į sąskaitą operaciją (toliau – Operacija).

Tą pačią dieną pareiškėjas telefonu informavo banko pasitelktą įmonę, teikiančią paslaugas banko ne darbo metu, kad į bankomatą įdėjo banknotus, tačiau bankomato ekrane pasirodė užrašas apie gedimą, įdėtų banknotų bankomatas neįskaitė į sąskaitą ir jų negrąžino. Tą pačią dieną apie nesėkmingą Operaciją pareiškėjas banką informavo interneto banko žinute, o 2021 m. gruodžio 6 d. – ir telefonu. Pareiškėjas nurodė, kad nežino tikslios į bankomatą įdėtos grynųjų pinigų sumos, tačiau mano, kad suma turėjo būti nuo 1 200 Eur iki 1 500 Eur. Tas pačias aplinkybes pareiškėjas nurodė ir atsakydamas į 2021 m. gruodžio 7 d. banko atstovo paklausimą dėl įdėtos sumos: „Neperskaičiavau prieš įdedant, bet buvo kažkur apie 1200-1500 Eur. Tai inkasuojant turite tiksliai matyti.“

2021 m. gruodžio 6 d. bendrovė, bankui teikianti grynųjų pinigų inkasavimo ir bankomatų techninės priežiūros paslaugas, (toliau – bendrovė) atliko bankomato remontą. Buvo nustatytas ir pašalintas bankomato kasetės (kasečių) gedimas. 2021 m. gruodžio 8 d. atliktas bankomato inkasavimas.

2021 m. gruodžio 11 d. bankas informavo pareiškėją apie į sąskaitą grąžintas lėšas. 2021 m. gruodžio 14 d. bankas pareiškėjui nurodė, kad jam grąžinta į bankomatą Operacijos metu įnešta 1 100 Eur suma (į bankomatą įnešta 11 vienetų 100 Eur nominalo banknotų).

2021 m. gruodžio 15 d. pareiškėjas bankui pateikė šią informaciją: „100 proc. žinau, kad įnešta po 100 Eur + 2 vnt. x 50 Eur ant viršaus. Vadinasi mažiausiai 100 Eur yra pavogta. Kiek po 100 Eur neperskaičiavau, bet kad turėjo būti po 50 Eur dvi kupiūros – tai tikrai. Jei buvo užstrigusi sistema – tai ir skaičiavimo mechanizmas neužfiksavo, todėl tik nuo inkasatorių sąžinės priklausau, kiek nurodė, o kiek pasisavino. Tikiuosi dar peržiūrėsite įrašus ir grąžinsite bent 100 Eur.“

Bankui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, tarp šalių kilo ginčas. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė: „2021-12-05 (*duomenys neskelbiami*) Swedbank bankomate buvo įdėti gryniesi pinigai – visos banknotai po 100 Eur {jų neperskaičiavau} ir 2 vnt. po 50 Eur viršuje. Bankas grąžino 1 100 Eur {11 vnt. x 100 Eur}, bet tarp įdėtų banknotų 2 vnt. x 50 Eur pagal banką „nebuvo“. Šių banknotų bankas savo atsakyme nemini. Prašau iš banko pareikalauti bankomato filmuotos medžiagos, (*duomenys neskelbiami*) patalpų filmuotos medžiagos. Taip pat išsiaiškinti, ar bankomatui užstrigus {turiu nuotraukas}, galėjo užstrigti ir skaičiavimo sistema, nefiksuoti visu banknotų laikmenose, ko pasėkoje susidaro galimybė inkasatoriams nefiksuoti visos perteklinės sumos. Jei bankomatas tinkamai veikia, viską tiksliai skaičiuoja – kokios priežastys lėmė užstrigimą ir grynųjų operacijų sustabdymą, kodėl nebuvo įskaityti įnešti pinigai {vėliau nei išduodavo, nei įnešti leisdavo minėtas bankomatas}. Bankas operatyviai reaguoti ir inkasuoti pinigus atsisakė. Dalį sumos grąžino tik po 4 dienų.“

Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti „įneštus į bankomatą, bet neįskaitytus į sąskaitą 100 Eur (vienas šimtas Eur)“. Pateiktame informacijos patikslinime pareiškėjas nurodė: „Kiek 100 Eur nominalo banknotų buvo neperskaičiavau, bet viršuje buvo 2 vnt. x 50 Eur – pretenzija būtų dėl jų ir yra. Banko atsakyme nurodoma, kad jų nebuvo, tik 100 Eur banknotai.“

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė, kad 2021 m. gruodžio 5 d. (sekmadienį) 19:47:10 val. bankomate inicijuota grynųjų pinigų įnešimo operacija (Operacija). Jos metu užfiksuotas bankomato techninis sutrikimas, pareiškėjo įdėtų banknotų suma į sąskaitą nebuvo įskaityta, jie pareiškėjui negražinti, mokėjimo kortelė gražinta pareiškėjui.

Sutrikimą patvirtina ir bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašas. Bankas paaiškino, kad nuo to momento, kai banknotai įdedami į bankomato grynųjų pinigų priėmimo angą, visa operacijos eiga fiksuojama bankomato davikliais, įskaitant tokius netipinius atvejus kaip ryšio, elektros energijos sutrikimai, banknotų rinkimo, transportavimo bankomato viduje ar išdavimo strigimas. Bankomato veiklos sutrikimų priežastis nustatyti padeda bankomato davikliai, jos fiksuojamos banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose, t. y. naudojant patvariąją laikmeną, kurioje laikoma informacija bet kuriuo metu galima atkurti nepakitusią. Tokiu pat būdu yra fiksuojami bankomate iki sutrikimo buvę banknotai ir jų nominalai, sulaukyti bei neatpažinti banknotai, taip pat po bankomato veiklos atkūrimo bankomate esantys banknotai. Banko naudojami bankomatai ir programinė įranga yra sertifikuoti, atitinka tokiai įrangai keliamus standartus bei reikalavimus.

2021 m. gruodžio 6 d. buvo atliktas bankomato remontas, o 2021 m. gruodžio 8 d. – atliktas 2021 m. gruodžio 6 d. banko užsakytas bankomato inkasavimas. Bankas nustatė, kad bankomato remontą atlikusi bendrovė 2021 m. gruodžio 6 d. bankomato atidarymo–uždarymo akte (toliau – Remonto aktas) užfiksavo nustatytą gedimą (kasečių gedimas). Taip pat, nors Remonto akte nurodyta, kad bankomato trakte (grynųjų pinigų priėmimo angoje) gryniesiems pinigais nerasti, akte buvo nurodytas ir „vienkartinio inkasavimo maišelio su bankomate rastais pinigais numeris“.

2021 m. gruodžio 9 d. bankomato inkasavimo už laikotarpį nuo 2021 m. gruodžio 4 d. iki 2021 m. gruodžio 8 d. ataskaitoje Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Inkasavimo ataskaita) nurodyta, kad bankomato trakte banknotų buvo rasta, ir nurodytas tas pats minėtas „vienkartinio inkasavimo maišelio su bankomate rastais pinigais“ numeris (nurodytas Remonto akte).

Bankas nurodė, kad, tikslinant aplinkybes dėl trakte įstrigusių banknotų, bendrovė paaiškino, kad 2021 m. gruodžio 6 d. bankomatas buvo atidarytas, rasti banknotai buvo paimti, sudėti į maišelį, užplombuoti ir suskaičiuoti kartu su visais 2021 m. gruodžio 8 d. inkasavimo metu rastais banknotais: „Taip nutinka, kai randama daugiau ir įvairių nominalų banknotų, o laikas, kurį inkasatorius turi galimybę praleisti prie bankomato su inkasuotais banknotais, yra ribotas. Dėl šios priežasties pagal 2021-12-06 Bankomato atidarymo aktą bankas neįskaitė lėšų į sąskaitą, o turėjo galimybę tai padaryti 2021-12-09.“

Bankas nurodė, kad, pakartotinai išanalizavus minėtus inkasavimo duomenis, taip pat bankomato elektroninio žurnalo ir banko sistemų duomenis, padaryta išvada, jog bendra su Operacija susijusių banknotų suma (1 100 Eur) banko buvo nustatyta teisingai. Bankas nurodė, kad po inkasacijos bankomate rastas grynųjų pinigų perteklius. Perteklius bankomate nustatomas kaip skirtumas tarp operacijų apyvartos ir realiai perskaičiuoto pinigų likučio bankomate (šiuo atveju  $80\,815 - 79\,715 = 1\,100$  Eur). Bankas visą rastą perteklių priskyrė pareiškėjo Operacijai (aktuali inkasavimo laikotarpiu kitų bankomato sutrikimų nebuvo užfiksuota, nebuvo gauta ir jokių kitų klientų pretenzijų dėl gražintinų sumų).

Vis dėlto bankas nurodė, kad nors bendra su Operacija susijusių banknotų suma nustatyta teisingai, žmogiškoji klaida įsivėlė pareiškėjui nurodant banknotų nominalus. Bankas pripažino, kad jo darbuotojas neteisingai pareiškėjui nurodė, kad visi (11 vnt.) Operacijos metu įdėti banknotai buvo 100 Eur nominalo. Po pakartotinės visų duomenų visumos analizės bankas nustatė, kad 2 pareiškėjo įdėti banknotai buvo 50 Eur nominalo, o kiti (10 vnt.) banknotai buvo 100 Eur nominalo. Kartu bankas pabrėžė, jog apmaudi jo darbuotojo komunikacinė klaida vis dėlto nekeičia bendros bankomate po inkasacijos rastos 1 100 Eur sumos dydžio. Šią bendrą Operacijos sumą pagrindžia tiek banko informacinės sistemos duomenys, tiek inkasavimo duomenys.

Bankas informavo, kad po nepavykusios Operacijos ir po bankomato remonto pirmoji sėkminga kito kliento operacija buvo įvykdyta 2021 m. gruodžio 6 d. 08:51:02 val. Jos metu

kitas klientas sėkmingai įnešė į savo sąskaitą vieną 100 Eur nominalo banknotą. Vis dėlto po šios operacijos bankomato skaitikliai užfiksavo, kad 100 Eur nominalo banknotų padaugėjo 6 vienetais, palyginti su banknotų skaičiumi, buvusiu iki per Operaciją įvykusio strigimo, o neatpažintų banknotų („ORET“ stalčius) padaugėjo 4 vienetais. Kaip minėta, su kito kliento operacija buvo susijęs tik vienas 100 Eur nominalo banknotas, taigi laikytina, kad kiti bankomato skaitiklių fiksuoti banknotai (penki atpažinti 100 Eur banknotai ir 4 nenustatyti banknotai) į bankomatą pateko bankomato sutrikimo metu ir priskirtini Operacijai. Taip pat bankas nurodė, kad inkasavimo metu rasti 3 papildomi nenustatyti banknotai, kurie yra susiję su Operacija.

Kaip minėta, Inkasavimo ataskaitoje užfiksuota, kad buvo rastas perteklius. Banko teigimu, perteklius „nebūtinai reiškia, kad visi nurodyti banknotai pateko į Bankomatą iš išorės. Pavyzdžiui, kai bankomatas renka išdavimui banknotus ir po to juos perskaičiuoja prieš pateikdamas per išdavimo angą, papildomi pertekliniai banknotai neišduodami ir gali būti negražinami atgal į atitinkamą bankomato stalčių.“

Inkasavimo ataskaitoje užfiksuota, kad rastas 6 vienetų 50 Eur nominalo banknotų „perteklius“. Bankas nurodė, kad įvertinus elektroninio bankomato žurnalo duomenis apie kitų klientų vykdytas operacijas, nustatyta, jog 4 vienetai minėtų 50 Eur banknotų į bankomatą pateko „ne iš išorės“, o kitų klientų atliekamų operacijų metu. Taigi, Operacijai galima priskirti tik 2 vienetus rastų 50 Eur nominalo banknotų. Taip pat Inkasavimo ataskaitoje nurodoma, kad rastas 5 vienetų 100 Eur banknotų, kurie priskirtini Operacijai, „perteklius“.

Sudėjus 5 vienetus 100 Eur nominalo banknotų, kurie „prasisuko“ pro bankomato skaitiklius po 2021 m. gruodžio 6 d. pirmos sėkmingos operacijos, su inkasavimo metu rastais 7 „pertekliaus“ banknotais (2 x 50 Eur ir 5 x 100 Eur), susidaro 1 100 Eur suma, susidedanti iš 2 vienetų 50 Eur nominalo banknotų ir 10 vienetų 100 Eur nominalo banknotų. Šie duomenys apie bendrą sumą sutampa su nustatyta pertekliaus suma – 1 100 Eur.

Bankas nurodė, kad jo darbuotojo pateikta klaidinga pirminė informacija, jog Operacijos metu įdėta 11 vienetų 100 Eur banknotų, nulėmė klaidingą pareiškėjo prielaidą apie galimai papildomai įdėtą, bet neįskaitytą 100 Eur sumą (pareiškėjas nurodė įdėjęs du 50 Eur banknotus). Vis dėlto, pakartotinai įvertinus duomenis, nustatyta, jog minėti du 50 Eur banknotai patenka į banko nustatytą Operacijos sumą, todėl bankas neturi pagrindo pareiškėjui papildomai gražinti 100 Eur.

Bankas pabrėžė, kad pareiškėjas galėjo nurodyti tik įdėtų 50 Eur nominalo banknotų skaičių, tačiau negalėjo nurodyti įdėtų 100 Eur nominalo banknotų skaičiaus, taigi, bendra įdėta suma jam pačiam nebuvo žinoma. Banko surinkti objektyvūs pirminiai duomenys patvirtina, kad atidarant bankomatą nedingo joks banknotas. Bankas paaiškino, kad rankiniu būdu skaičiuojami tik banknotų nominalai, kurie randami bankomato trakte arba kaip neatpažinti arba sulaikyti patikrinimui banknotai. Bankomatų apskaitos procesas banke yra automatizuotas – visos sumos skaičiuojamos ir „korespondencijos tarp sąskaitų vyksta automatiškai“. Šie duomenys lyginami su per inkasaciją nustatytais duomenimis. Šiuo atveju nebuvo rasta jokio neatitikimo, todėl pareiškėjo argumentas, kad 100 Eur suma galėjo dingti iš bankomato nepastebėta, yra nepagrįstas. Duomenys iš skirtingų banko informacinių programų ir inkasacijos duomenys leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad banko atlikto aplinkybių tyrimo metu buvo nustatytos objektyvios Operacijos aplinkybės ir bendra per Operaciją įdėta suma, visa nustatyta suma gražinta pareiškėjui 2021 m. gruodžio 9 d. Vėliau nustatyta su nurodytais banknotų nominalais susijusi klaida, tačiau bendra pareiškėjui gražintina suma yra ta pati. Kartu bankas užtikrino dėsiantis visas pastangas, kad ateityje nepasikartotų panašios situacijos, kai suteikiama netiksli informacija.

Bankas nurodė, kad, atsižvelgdamas į pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kad bankas delsė gražinti 1 100 Eur Operacijos sumą, 2022 m. sausio 6 d. į pareiškėjo sąskaitą sumokėjo 0,88 Eur. Šią sumą bankas nurodė sumokėjęs, remdamasis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kuruos yra neatskirama Sutarties dalis (skelbiamos viešai [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt) / Bendrosios sutarčių sąlygos), 7.5.12 papunkčiu: „Už pavėluotą Mokėjimo operacijos įvykdymą dėl Banko kaltės, Klientui pareikalavus, Bankas moka Klientui 0,02 (dviejų šimtųjų) proc. dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo pavėluotai atliktos ar nepagrįstai dėl Banko kaltės apribotos Mokėjimo operacijos sumos.“

Reaguodamas į pareiškėjo prašymą pateikti Operacijos vaizdo įrašus, bankas nurodė, kad bankomate įrengta „WEB kamera nėra nukreipta į Bankomato grynų pinigų įnešimo angą, o Bankomato patalpą filmuojanti vaizdo kamera bankui nepriklauso. Dėl šios priežasties neturime galimybių pateikti Operacijos vaizdo įrašą, kuriame matytųsi, kiek į Bankomatą įdėjo

Klientas banknotų. Vaizdo duomenys yra asmens duomenys, tokį įrašą Klientas galėtų gauti remiantis galiojančiais teisės aktais, jei vaizdo duomenų valdytojas gali techniškai pateikti tokį įrašą, t. y. jame nėra kitų asmenų vaizdo duomenų. Bankomatas yra įrengtas (*duomenys neskelbiami*). Klientas turi teisę kreiptis į aukščiau minėtą įmonę bei susipažinti su tvarkomais savo asmens duomenimis, tarp jų ir vaizdo duomenimis. Bankas iš duomenų valdytojo tokios informacijos neturi teisės gauti, kadangi tokia informacija nėra susijusi su Bankomato saugumu, ar Bankomatui kaip turtiniam vienetui padaryta žala. <...> Bankomate įrengta WEB kamera momentinėmis fotografijomis fiksuoja tik Bankomatu besinaudojančio asmens veidą, t. y., nėra fiksuojama asmens atliekama mokėjimo operacija, renkamas mokėjimo kortelės PIN kodas, todėl šių nuotraukų nepateikiame, nes Klientas neginčija, kad pats atliko Operaciją. Banko neįpareigoja jokie teisės aktai vaizdo stebėjimu fiksuoti vykdomas mokėjimo operacijas, o bet koks 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 Bendrosios sutarčių sąlygos – Swedbank.)”.

Bankas teigė nefiksuojantis įnešamų banknotų vaizdo duomenų, o remiasi turimais bankomato, „kortelių aptarnavimo“ ir inkasavimo sistemų duomenimis, kurie saugomi patvariosiose laikmenose, taip pat bankomato inkasavimo darbus atliekančių įmonių surašytais dokumentais, kuriais nepasitikėti neturi jokio pagrindo.

#### 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.

Iš pateiktų duomenų spręstina, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, kokią sumą į bankomatą, atlikdamas Operaciją, įdėjo pareiškėjas. Nesutarimas kilo bankui atsakyme nurodžius, kad pareiškėjas į bankomatą įdėjo 11 vienetų 100 Eur nominalo banknotų, t. y. 1 100 Eur. Pareiškėjas nurodė nežinantis, kokią tiksliai bendrą sumą įdėjo į bankomatą, tačiau esantis tikras, kad, be 100 Eur banknotų (kurių tikslaus skaičiaus nežino), įdėjo ir du 50 Eur nominalo banknotus. Kadangi bankas informavo, kad aptikti tik 100 Eur nominalo banknotai (11 vnt.), pareiškėjas vertino, kad bankas jam nepagrįstai negrąžino 100 Eur, t. y. įdėtų dviejų 50 Eur banknotų sumos.

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 (nuo 2019 m. spalio 30 d. galiojanti redakcija). Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, grynųjų pinigų išėmimo ir įmokėjimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jei mokėjimo paslaugų vartotojas 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 matyti, atlikęs pakartotinę visų duomenų patikrą, bankas konstatavo, kad po inkasacijos nustatyta 1 100 Eur Operacijos (pareiškėjo įnešta) suma buvo teisinga. Vis dėlto bankas nurodė nustatęs, kad atsakyme pareiškėjui buvo neteisingai nurodyti įneštų banknotų nominalai, tai ir sukėlė pareiškėjo pretenzijas bei ginčą.

Įvertinęs visus su Operacija susijusius pirminius duomenis, bankas nustatė, kad Operacijos metu buvo įnešta 10 vienetų 100 Eur banknotų ir 2 vienetai 50 Eur banknotų. Šią išvadą bankas grindžia bankomato elektroninio žurnalo, banko sistemų ir inkasavimo duomenimis.

Kaip matyti, banko galutinai nustatytas Operacijos metu įdėtų 50 Eur nominalo banknotų skaičius (2 vnt.) atitinka pareiškėjo nurodytą minėto nominalo banknotų skaičių. Ginčas iš esmės kyla dėl to, ar ši 100 Eur suma (50 Eur x 2) patenka į 1 100 Eur banko pareiškėjui gražintą sumą, ar ne, t. y. ar ji pareiškėjui gražintina papildomai.

Kaip matyti, banko pozicija dėl bendros nesėkmingos Operacijos sumos nekito – t. y.

nuo pat pradžių bankas teigė, jog bendra suma buvo 1 100 Eur.

Įvertinus banko pateiktus duomenis, darytina išvada, kad 2021 m. gruodžio 5 d. Operacijos metu įvykusį bankomato veiklos sutrikimą – nesėkmingą pinigų įnešimo operaciją, užfiksavo bankomato sistemos – duomenys užfiksuoti elektroniniame bankomato darbo žurnale. Taip pat elektroniniame bankomato darbo žurnale užfiksuoti ir banko skaitiklių duomenys iki Operacijos.

Iš pateiktų duomenų spręstina, kad kitą darbo dieną (2021 m. gruodžio 6 d.) buvo atliktas bankomato remontas, po jo bankomato veikla atnaujinta (pateikti elektroninio bankomato darbo žurnalo duomenys apie po remonto sėkmingai įvykdytą kito kliento pinigų įnešimo operaciją ir bankomato skaitiklių duomenis).

Įvertinus banko pateiktus duomenis, spręstina, kad remontuojant bankomatą rasti banknotai buvo sudėti į tam skirtą inkasavimo maišelį (kurio numeris nurodytas Remonto akte) ir bendrovės suskaičiuoti per 2021 m. gruodžio 8 d. vykusią inkasaciją (Inkasacijos ataskaitos skiltyje „Iš trakto <...> išimta“ nurodytas tas pats inkasavimo maišelio numeris).

Kaip matyti, po inkasacijos bankomate rastas grynųjų pinigų perteklius. Pateiktais duomenimis, perteklius bankomate nustatomas kaip skirtumas tarp operacijų apyvartos ir realiai perskaičiuoto pinigų likučio bankomate (šiuo atveju  $80\,815 - 79\,715 = 1\,100$  Eur). Ši suma nustatyta remiantis bankomato, banko sistemų ir inkasavimo duomenimis.

Bankas nurodė, kad aktualiu inkasavimo laikotarpiu nebuvo fiksuota kitų gedimų, išskyrus sutrikimą per Operaciją. Bankas negavo jokių kitų klientų pretenzijų dėl bankomato veiklos sutrikimų ir gražintinų sumų. Atsižvelgiant į minėtus duomenis, visa nustatyta 1 100 Eur suma priskirta Operacijai.

Bankas pateikė bankomato elektroninio darbo žurnalo ištrauką, kurioje fiksuojamos visos operacijos ir kiti bankomato veiklos įvykiai. Išrašė užfiksuoti bankomato skaitiklių duomenys iki Operacijos, taip pat užfiksuota Operacijos eiga:

19:47:10 val. automatinis sąskaitos likučio tikrinimas;

19:47:16 val. grynųjų pinigų įnešimo operacija pradėta;

19:48:29 val. užfiksuotas klaidos kodas „pinigų priėmimas nesėkmingas“;

19:48:34 val. klientas bando atšaukti operaciją;

19:48:37 val. nesėkmingas pinigų gražinimas;

19:49:31 val. pranešimo apie gedimą kodas. Bankomatas neveikia ir operacijų nevykdo iki 2021 m. gruodžio 6 d. atlikto remonto.

Iš bankomato elektroninio darbo žurnalo matyti, kad pirmoji sėkminga kito kliento operacija pradėta 2021 m. gruodžio 6 d. 08:51:21 val. Jos metu kitas klientas sėkmingai įnešė į savo sąskaitą vieną 100 Eur nominalo banknotą. Vis dėlto po šios operacijos bankomato skaitikliai užfiksavo, kad 100 Eur nominalo banknotų padaugėjo 6 vienetais, palyginti su iki Operacijos metu įvykusio strigimo buvusiais banknotais, o neatpažintų banknotų („ORET“ stalčius) padaugėjo 4 vienetais. Kaip minėta, su kito kliento operacija buvo susijęs tik vienas 100 Eur nominalo banknotas, taigi, bankas laikė, kad kiti bankomato skaitiklių užfiksuoti banknotai (penki atpažinti 100 Eur banknotai ir 4 nenustatyti banknotai) į bankomatą pateko bankomato sutrikimo metu ir priskirti Operacijai. Taip pat bankas nurodė, kad inkasavimo metu rasti 3 papildomi banknotai priskirti Operacijai.

Pateiktoje Inkasavimo ataskaitoje užfiksuota, kad rastas 6 vienetų 50 Eur nominalo banknotų „perteklius“. Bankas nurodė, kad, įvertinus bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis apie kitų klientų vykdytas operacijas, nustatyta, kad 4 vienetai minėtų 50 Eur banknotų į bankomatą pateko „ne iš išorės“, o kitų klientų atliekamų operacijų metu (bankas pateikė elektroninio žurnalo duomenis su paaiškinimais). Dėl minėtos priežasties bankas nurodė, kad Operacijai galima priskirti tik 2 vienetus rastų 50 Eur nominalo banknotų. Taip pat bankas nurodė Operacijai priskyręs Inkasavimo ataskaitoje užfiksuotus ir „pertekliui“ priskirtus 5 vienetus 100 Eur banknotų.

Sudėjus 5 vienetus 100 Eur nominalo banknotų, kurie „prasisuko“ pro bankomato skaitiklius po pirmos sėkmingos 2021 m. gruodžio 6 d. operacijos, su inkasavimo metu rastais 7 banknotais ( $2 \times 50$  Eur ir  $5 \times 100$  Eur), susidaro 1 100 Eur suma, susidedanti iš 2 vienetų 50 Eur nominalo banknotų ir 10 vienetų 100 Eur nominalo banknotų. Šie duomenys apie bendrą sumą sutampa su nustatyta pertekliaus suma – 1 100 Eur. Įvertinus banko paaiškinimus, darytina išvada, kad jie atitinka pateiktus sistemų užfiksuotus pirminius duomenis.

Pažymėtina, kad 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.

Šiuo atveju išvadą dėl bendros Operacijos sumos ir dėl įdėtų banknotų skaičiaus bei nominalo bankas pagrindė objektyviais pirminiais duomenimis tiek iš banko ir bankomato sistemų (kuriose duomenys fiksuojami automatiškai), tiek iš bankomato priežiūros paslaugas teikiančios įmonės. Pažymėtina, kad banko išvada iš esmės neprieštarauja pareiškėjo nurodytoms Operacijos aplinkybėms: Operacijai priskirti 2 vienetai 50 Eur nominalo banknotų; kiti nustatyti banknotai yra 100 Eur nominalo, kaip ir nurodė pareiškėjas, negalėjęs įvardyti tikslaus šio nominalo banknotų skaičiaus.

Nors pareiškėjas prašė, kad būtų išreikalauti vaizdo įrašai, sutiktina su banku, kad tam nėra objektyvaus poreikio. Bankas nurodė, kad bankomato kamera fiksuoja tik asmens, kuris naudojasi bankomatu, veidą. Šiuo atveju ginčo dėl to, kad Operaciją inicijavo pareiškėjas, nėra. Pareiškėjas nurodė 100 Eur banknotų prieš dėdamas juos į bankomatą neperskaičiavęs, o ginčo dėl to, kad bent du banknotai buvo 50 Eur nominalo, nėra. Nors pareiškėjas kelia abejones, kad banknotus galėjo pasisavinti inkasavimą vykdę asmenys, jokių šią aplinkybę patvirtinančių įrodymų nėra pateikta. Inkasavimo ataskaitoje pateikti duomenys neprieštarauja kitiems banko sistemose užfiksuotiems duomenims apie banknotų skaičių ar pinigų sumas.

Įvertinus pateiktų duomenų visumą, darytina išvada, kad bankas pagrindė savo poziciją, kad Operacijos metu pareiškėjas įdėjo 10 vienetų 100 Eur nominalo banknotų ir 2 vienetus 50 Eur nominalo banknotų, bendra įnešta suma – 1 100 Eur. Kaip minėta, ši suma pareiškėjui į sąskaitą gražinta 2021 m. gruodžio 9 d. Taip pat bankas pareiškėjui sumokėjo 0,88 Eur delspinigių (už 4 dienas nuo 2021 m. gruodžio 6 d. iki gruodžio 9 d. įskaitytinai, kai buvo gražinta Operacijos suma). Tenkinti pareiškėjo reikalavimo gražinti 100 Eur nėra pagrindo, todėl jis atmestinas.

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. reikalavimus.

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