



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2022-12-01 Nr. 429-607

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

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

Pareiškėjos vardu išduota mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kortelė) 2022 m. rugpjūčio 12 d. 19:00–19:01 val. banko bankomate, esančiame Karaliaus Mindaugo pr. 37, Kaune, (toliau – bankomatas) buvo inicijuota grynųjų pinigų įnešimo operacija į pareiškėjos banko sąskaitą. Mokėjimo operacijos metu į pareiškėjos banko sąskaitą buvo įskaityti 3 400 Eur (toliau – mokėjimo operacija).

Tą pačią dieną 19:07 val. pareiškėja telefonu pranešė bankui, kad bankomatas parodė kitokią įnešamą sumą, nei buvo suskaičiavusi pati pareiškėja. Pokalbio metu ji nurodė, kad buvo suskaičiavusi ne 3 400 Eur, o 5 630 Eur sumą įvairiomis kupiūromis (po 20, 50, 100, 200, 500 Eur). Banko darbuotoja užregistravo pareiškėjos pranešimą ir nurodė, kad atsakymas bus pateiktas ir pinigai bus grąžinti po to, kai inkasatoriai patikrins bankomatą.

2022 m. rugpjūčio 30 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriame teigė neturįs teisinio pagrindo grąžinti pareiškėjai, jos teigimu, pradingusios 2 230 Eur (5 630 Eur – 3 400 Eur) sumos. Bankas nurodė, kad jo surinkti duomenys patvirtina, jog mokėjimo operacijos metu į bankomatą buvo įdėti ir į pareiškėjos banko sąskaitą įskaityti 3 400 Eur (viena 500 Eur kupiūra, trys 200 Eur kupiūros, septyniolika 100 Eur kupiūrų ir dvylika 50 Eur kupiūrų). Anot banko, pareiškėjos nurodyta suma neatitinka bankomate aptiktos sumos ir duomenys apie didesnę sumą nebuvo užfiksuoti nei banko informacinėje sistemoje, nei inkasavimo ataskaitoje.

Pareiškėja nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja pakartojė bankui nurodytą informaciją apie į bankomatą įdėtą 5 630 Eur, o ne 3 400 Eur sumą. Pareiškėja taip pat nurodė, kad tarp įnešamų kupiūrų buvo ir 20 Eur kupiūrų, tačiau banko atsakyme jos nėra paminėtos. Pareiškėjos nuomone, inkasavimą atliko ir kupiūras skaičiavo žmonės, kurie galėjo padaryti ir žmogiškųjų klaidų. Pareiškėja prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui grąžinti 2 230 Eur.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkąs. Anot banko, pareiškėja inicijavo 3 400 Eur piniginių lėšų įnešimo į savo banko sąskaitą per bankomatą mokėjimo operaciją, o bankas ją tinkamai įvykdė ir įskaitė pinigus į pareiškėjos banko sąskaitą.

Atsiliepime teigiama, kad bankomato elektroninio darbo žurnale nebuvo užfiksuotų jokių bankomato veiklos sutrikimų, visos pareiškėjos į bankomato pinigų įnešimo ir išdavimo langelį įdėtos kupiūros buvo suskaičiuotos, nustatyta suma sėkmingai įskaityta į banko sąskaitą. Banko teigimu, jokios kupiūros nebuvo grąžintos (nebuvo identifikuotų netinkamų kupiūrų), jokios kupiūros nebuvo sulaikytos bankomate. Inkasuojant bankomatą nebuvo nustatyto su mokėjimo operacija susijusio pertekliaus. Bankomate buvo sulaikytos dvi kupiūros: 1) 20 Eur kupiūra buvo susijusi su kito asmens ir kitą dieną vykdyta pinigų išėmimo iš bankomato operacija, kai buvo įtraukta atgal nespėjus jos paimti; 2) 100 Eur kupiūra buvo sulaikyta tą pačią dieną, tačiau ji buvo susijusi su kita ir kito asmens vykdyta mokėjimo operacija, vėliau buvo nustatyta, kad minėta kupiūra netikra.

Bankas taip pat paaiškino, kad 2022 m. rugpjūčio 13 d., atliekant bankomato inkasavimą, jokių žmogiškųjų klaidų negalėjo nutikti, nes inkasavimo metu nustatyti duomenys sutapo su

prieš inkasavimą bankomate buvusių kupiūrų skaičiumi, be to, kupiūrų perskaičiavimas rankiniu būdu nevyko.

Remdamasis atsiliepime nurodytais motyvais bei kartu su juo pateiktais dokumentais bankas prašė pareiškėjos reikalavimo netenkinti.

**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. 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl to, kokią pinigų sumą pareiškėja įdėjo į bankomatą, o bankas įskaitė į pareiškėjos banko sąskaitą. Pareiškėja teigia į bankomatą įdėjusi 5 630 Eur sumą, tačiau bankas teigia, kad bankomate buvo identifikuoti ir į pareiškėjos banko sąskaitą pagrįstai įskaityti 3 400 Eur.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjai gražinti 2 230 Eur sumą, apskaičiuotą pagal pareiškėjos nurodytos sumos ir bankomate fiksuotos sumos skirtumą.*

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, mokėtojo arba mokėtojo vardu inicijuotas lėšų įmokėjimas 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 pirmiau, bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjos reikalaujamos 2 230 Eur sumos grindžia banko informacinių sistemų ir bankomato inkasavimo duomenimis. Bankomato elektroninio darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjos kortele inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir fiksuoti veiksmai):

1. 18:56:02 – fiksuojamas bankomate esančių kupiūrų likutis po ankstesnės, kito asmens atliktos grynujų pinigų išėmimo operacijos (du šimtai keturios 5 Eur kupiūros, tūkstantis aštuoniasdešimt dvi 10 Eur kupiūros, trys šimtai penkios 20 Eur kupiūros, šimtas devyniasdešimt aštuonios 50 Eur kupiūros, penki šimtai devyniasdešimt septynios 100 Eur kupiūros, aštuoniolika 200 Eur kupiūrų ir keturios 500 Eur kupiūros) ir sulaikytos galimai padirbtos kupiūros (viena 100 Eur kupiūra);

2. 19:00:55 – grynujų pinigų įnešimo operacija pradėta;

3. 19:01:46 – pinigai sėkmingai įdėti;

4. 19:01:46 – fiksuojamos įdėtos kupiūros (dvylika 50 Eur kupiūrų, septyniolika 100 Eur kupiūrų, trys 200 Eur kupiūros ir viena 500 Eur kupiūra);

5. 19:01:46 – suskaičiuota įnešamų lėšų suma – 3 400 Eur;

6. 19:01:46 – įnešamų lėšų suma patvirtinta;

7. 19:02:07 – mokėjimo operacija patvirtinta;

8. 19:02:07 – fiksuojamas bankomate esančių kupiūrų likutis po mokėjimo operacijos (du šimtai keturios 5 Eur kupiūros, tūkstantis aštuoniasdešimt dvi 10 Eur kupiūros, trys šimtai penkios 20 Eur kupiūros, du šimtai dešimt 50 Eur kupiūrų, šeši šimtai keturiolika 100 Eur kupiūrų, dvidešimt viena 200 Eur kupiūra ir penkios 500 Eur kupiūros) ir sulaikytos galimai padirbtos kupiūros (viena 100 Eur kupiūra);

Kaip matyti iš banko pateikto bankomato darbo žurnalo ir kitų bylos duomenų, mokėjimo operacijos metu įnešti į bankomatą buvo įdėta dvylika 50 Eur kupiūrų, septyniolika 100 Eur kupiūrų, trys 200 Eur kupiūros ir viena 500 Eur kupiūra, bendra jų vertė – 3 400 Eur. Visos šios kupiūros buvo sėkmingai užfiksuotos bankomato ir įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą. Jokiu

bankomato sutrikimų, gražintų kupiūrų, taip pat sulaikytų kupiūrų mokėjimo operacijos metu nebuvo. Banko skaitikliai po mokėjimo operacijos fiksavo bankomate likusių kupiūrų prieaugį, atitinkantį pareiškėjos mokėjimo operacijos metu įdėtą ir bankomato užfiksuotą atitinkamo nominalo kupiūrų skaičių (po pinigų įnešimo bankomate atsirado papildomos dvylika 50 Eur kupiūrų, septyniolika 100 Eur kupiūrų, trys 200 Eur kupiūros ir viena 500 Eur kupiūra).

Bankas Lietuvos bankui pateikė ir bankomato inkasavimo duomenis, iš kurių matyti, kad už laikotarpį nuo 2022 m. rugpjūčio 10 d. (prieš tai vykusio inkasavimo data) iki 2022 m. rugpjūčio 13 d. (inkasavimo data) atlikto bankomato inkasavimo metu nebuvo nustatyta pinigų pertekliaus, susijusio su pareiškėjos inicijuota mokėjimo operacija. Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. rugpjūčio 13 d. (kitą dieną, kito asmens ir kita mokėjimo kortele atliktos mokėjimo operacijos metu), nenustačius kupiūros autentiškumo požymių, buvo sulaikyta viena 20 Eur kupiūra. Iš pateikto inkasavimą atlikusios bendrovės Prašymo atlikti mokumo tyrimą taip pat matyti, kad inkasavimo metu iš bankomato buvo išimta ir ekspertizei perduota galimai padirbtą viena 100 Eur kupiūra, kuri, kaip matyti iš kitų bylos duomenų, taip pat nebuvo susijusi su pareiškėjos mokėjimo operacija.

Kartu pažymėtina, kad bankas pateikė Trūkumo / pertekliaus aktą Nr. 06844516, kuriame nurodyta, kad po inkasavimo buvo nustatytas 310 Eur skirtumas (perteklius), tačiau draudikas paaiškino, kad 20 Eur iš šių lėšų sudaro pirmiau minėta sulaikyta 20 Eur kupiūra, o likusius 290 Eur sudaro kupiūros, sukritusios į atskirą kasetę, joje pinigai skaičiuojami atskirai tam, kad būtų papildomai patikrinti jų mokumo požymiai. Bankas paaiškino, kad tokias kupiūras banko skaitikliai identifikuoja ir apskaičiuoja, tačiau jos sukrenta į atskirą bankomato dėžutę kaip perteklinės ir yra atskiriamos kaip netinkamos išduoti klientams. Pažymėtina, kad iš byloje pateiktų duomenų matyti, kad inkasavimo dokumentuose užfiksuota bankomate rasta suma sutampa su bankomato skaitiklių rodmenimis, t. y. nebuvo nustatyto bankomato skaitiklių nefiksuoto pertekliaus.

Bankas Lietuvos bankui taip pat pateikė įrašą iš vaizdo kameros, kuri filmuoja vaizdą bankomato patalpoje, jame užfiksuotas momentas, kai pareiškėja deda pinigus į bankomato grynųjų pinigų įnešimo ir išdavimo langelį. Matyti, kad pareiškėja, prieš įdedama grynuosius pinigus į bankomato langelį, jų neperskaičiavo, kupiūras išėmė iš rankinės ir iš karto įdėjo į bankomato grynųjų pinigų išdavimo ir įnešimo langelį. Vaizdo įrašė užfiksuoti duomenys taip pat negali patvirtinti pareiškėjos teiginių, nes jame nesimato įdedamų kupiūrų kiekio, taip pat nesimato, ar tarp jų buvo ir 20 Eur kupiūrų (kurių, kaip teigė pareiškėja, buvo, tačiau bankomate jų nebuvo užfiksuota), be to, kyla abejonių, ar pareiškėja, prieš inicijuodama pinigų įnešimo (įmokėjimo) į banko sąskaitą per bankomatą operaciją iš tiesų buvo įsitikinusi, kokią pinigų suma įneša.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visumą, akcentuotina, jog 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 nėra. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visumą, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytina pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėja per banko bankomatą inicijavo 3 400 Eur grynųjų pinigų įnešimo į banko sąskaitą mokėjimo operaciją, o bankas šią sumą ir įskaitė į pareiškėjos sąskaitą. Duomenų, pagrindžiančių, kad į bankomatą buvo įdėta didesnė pinigų suma, byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjos reikalavimas gražinti 2 230 Eur sumą laikytinas nepagrįstu.

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 pareiškėjos X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojų 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 Lietuvos banko 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