



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2019 m. balandžio 17 d. Nr. 242-166
Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. G. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. sausio 11 d. pareiškėjas banko bankomate Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – bankomatas), esančiame adresu: Savanorių pr. 15 A, Vilniuje, naudodamasis banko mokėjimo kortele Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – mokėjimo kortelė) atliko grynųjų pinigų įmokėjimo į pareiškėjo vardu atidarytą banko sąskaitą Nr. *duomenys neskelbiami* (toliau – sąskaita) mokėjimo operaciją.

Pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodydamas, kad, naudodamasis bankomatu, atliko grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operaciją – įmokėjo 950 Eur. Pareiškėjas teigia į bankomatą įdėjęs 950 Eur (50 Eur nominalo banknotais) (pareiškėjas nenurodė įdėtų kupiūrų skaičiaus), tačiau „bankomatas įskaičiavo tik 450 Eur, o dvi 50 Eur kupiūras gražino. Likusius 400 Eur pavogė.“ Pareiškėjas prašė banko gražinti 400 Eur.

Atsakydamas į pateiktą pretenziją, bankas nurodė, kad neturi teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymo gražinti 400 Eur, nes pareiškėjo nurodyta prašoma gražinti pinigų suma neatitinka bankomate aptiktos pinigų sumos ir duomenys apie didesnę sumą nebuvo užfiksuoti nei banko informacinėje sistemoje, nei inkasavimo ataskaitoje. Bankas pareiškėjui patvirtino, kad, banko turimais duomenimis, 2019 m. sausio 11 d. naudojantis pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortelė ir tik kortelės naudotojui žinomam kortelės PIN kodo slaptažodžiu buvo atlikta grynųjų pinigų įmokėjimo į pareiškėjo banko sąskaitą operacija, buvo įskaityta 450 Eur (9 kupiūros po 50 Eur) ir gražinti 2 neatpažinti 50 Eur nominalo banknotai. Bankas pareiškėjui paaiškino, kad „bankomatas ir banko naudojama programinė įranga, kurios pagalba fiksuojamos tiek kortelė atliekamos grynųjų pinigų įnešimo operacijos, tiek bankomato inkasavimas, taip pat lėšų įskaitymas į sąskaitą, yra tokia techninė įranga, kurios pagalba informacija fiksuojama patvariose laikmenose, kuriose informacija saugoma taip, kad ji galėtų būti atgaminama jos nepakeičiant, ir atitinka tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytus standartus bei reikalavimus.“

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo prašymą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas teigia, kad banko darbuotoja jam pasakė, kad bus atlikta bankomato inkasacija ir pareiškėjui bus pranešta apie bankomato inkasavimo rezultatus, tačiau bankas 2019 m. sausio 17 d. atsakyme pareiškėjo neinformavo apie bankomato inkasavimo rezultatus. Pareiškėjas abejoja, ar bankomatas buvo techniškai tvarkingas, ar bankas yra įsitikinęs, kad bankomatas teisingai fiksuoja grynųjų pinigų operacijas. Pareiškėjas kėlė reikalavimą rekomenduoti bankui ištirti teikiamą grynųjų pinigų įmokėjimo į bankomatą paslaugos kokybę, tuo atveju, jeigu yra daugybė vartotojų skundų, kaip stipresniajai šaliai prisiimti riziką, pateikti įrodymus, kad tokių sutrikimų bankomatas nepatiria šimtu procentu, o jei sutrikimų pasitaiko, tenkinti pareiškėjo reikalavimą ir gražinti 400 Eur.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais. Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjas tiek pretenzijoje bankui, tiek kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo nenurodė, kiek konkrečiai banknotų jis įdėjo į bankomatą, tik nurodė, kad visi banknotai buvo 50 Eur nominalo. Įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją bankas mano, kad visa 950 Eur suma susideda iš 50 Eur banknotų, iš jų 9 vienetai

(450 Eur) įskaityti, o 2 vienetai (100 Eur) grąžinti (pareiškėjas neneigia, kad bankas juos grąžino ir kad pareiškėjas juos paėmė), tai iš viso turėjo būti 19 vienetų 50 Eur nominalo banknotų. Taigi, ginčo objektas yra 8 vienetai 50 Eur nominalo banknotų, kuriuos pareiškėjas teigia įdėjęs į bankomato stalčių.

Išanalizavęs banko savitarnos zonoje darytą vaizdo įrašą, kortelės autorizavimo istoriją, bankomato elektroninio darbo žurnalo ir bankomato darbo „log file“ duomenis, bankas nusprendė neturintis pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų. Banko teigimu, banko savitarnos zonoje darytas vaizdo įrašas patvirtina, kad, priėjęs prie bankomato, pareiškėjas išsitraukė piniginę, išsiėmė iš jos pluoštą banknotų, tačiau, pinigų net nepraskleidęs ir detaliai neperskaičiavęs, juos įdėjo į bankomato grynųjų pinigų įmokėjimo angą, todėl, banko teigimu, pats pareiškėjas negali pagrįsti, kad tikrai žinojo, kiek konkrečiai banknotų įdėjo į bankomato grynųjų pinigų įmokėjimo angą.

Bankas teigia, kad bankomato elektroninio darbo žurnalo skaitiklių užfiksuoti atpažintų banknotų, neatpažintų ir sulaikytų banknotų autentiškumui patikrinti duomenys rodo, kad atpažintų 50 Eur nominalo banknotų skirtumas prieš mokėjimo operaciją ir po jos sudaro 9 banknotus po 50 Eur. Neatpažintų bei sulaikytų autentiškumui patikrinti banknotų skaitiklių rodmenys nepakito. Jokių trikdžių, dėl kurių galėjo būti įtraukti ir negrąžinti pareiškėjui bei neįskaityti į sąskaitą pinigai, ir bankomato veiklos sustabdymo atvejų nebuvo užfiksuota. Be to, pareiškėjas apie bankomato veiklos trikdžius vykdant mokėjimo operaciją nepranešė. Vadovaudamasis surinktais duomenimis, bankas teigia, kad gali pagrįstai teigti, kad pareiškėjas į sąskaitą įmokėjo 9 banknotus po 50 Eur (iš viso 450 Eur), likę du 50 Eur nominalo banknotai grąžinti, o likę 8 vienetai 50 Eur nominalo banknotų buvo paties pareiškėjo neįdėti į bankomatą.

Bankas pažymėjo, kad jokių bankomato veiklos sutrikimų, sulaikytų banknotų „nei prieš operaciją, nei operacijos metu, nei po operacijos vykusios operacijos metu“ nebuvo nustatyta. Bankomato inkasavimo ataskaitoje už laikotarpį nuo 2019 m. sausio 10 d. iki 2019 m. sausio 16 d. nustatytas bankomate susidaręs pinigų perteklius nėra susijęs su pareiškėjo atlikta mokėjimo operacija, todėl nėra jokių duomenų, kurie galėtų patvirtinti pareiškėjo versiją dėl papildomai į bankomatą įdėtų 8 vienetų 50 Eur nominalo banknotų.

Banko teigimu, tą pačią dieną kitas klientas kortele vykdė pinigų įmokėjimo operaciją, tačiau įmokami 135 Eur nebuvo įskaityti ir buvo grąžinti klientui.

Atsikirdamas į pareiškėjo teiginius, kad neinformavo pareiškėjo apie bankomato inkasavimo rezultatus ir kad pareiškėjui kilo abejonių, ar bankomatas galėjo būti techniškai tvarkingas, bankas paaiškino, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką 2019 m. sausio 17 d. pareiškėjui buvo pateiktas atsakymas, pagrįstas bankomato inkasavimo ataskaitos duomenimis. Be to, banko užfiksuotas bankomato patalpos vaizdo įrašas patvirtino, kad pareiškėjas prieš įdėdamas banknotus į grynųjų pinigų įdėjimo stalčių, jų neperskaičiavo, be to, pareiškėjas niekaip kitaip nepagrindė, kad į bankomatą įdėjo 8 banknotais po 50 Eur daugiau, nei užfiksuota bankomato. Bankas patikino, kad visos mokėjimo operacijos bankomate, taip pat bet kokie ryšio sutrikimai, banknotų rinkimo, transportavimo bankomato viduje ar išdavimo strigimai, išduotų grynųjų pinigų nepaėmimas, įdėtų banknotų grąžinimas, nekokybiškų banknotų aptikimas ir kt. yra fiksuojami bankomate esančiais davikliais ir įrašomi banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose, t. y. naudojant patvariąją laikmeną, kurioje laikomą informaciją galima atkurti nepakitusia. Bankas pažymėjo, kad banko bankomatai ir naudojama programinė įranga atitinka tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytus standartus ir reikalavimus. Bankas pažymėjo, kad tiek prieš mokėjimo operaciją, tiek ją atliekant, tiek po jos nebuvo nustatyta jokių bankomato veiklos sutrikimų, o pareiškėjas negali pagrįsti, kiek banknotų įdėjo į bankomatą, nes jų prieš įdėdamas neperskaičiavo.

Bankas nurodė, kad nuo 2018 m. nuo spalio 4 d. iki spalio 26 d. Lietuvos banko Grynųjų pinigų departamentas atliko planuotą patikrinimą dėl eurų banknotų ir monetų autentiškumo ir tinkamumo apyvartai tikrinimo ir pakartotinio išleidimo į apyvartą. Patikrinimo metu buvo testuojami ir dvidešimt atrankos būdu pasirinktų *SelfServ 31* banknotų priėmimo ir išdavimo aparatai. Bankomatas, kuriame ginčijamą operaciją atliko pareiškėjas, nebuvo testuotas, tačiau jis yra tokio paties tipo kaip ir aparatai, kurie buvo testuoti, pripažinti tinkamais naudoti ir atitinkančiais ECB nustatytus grynųjų pinigų tvarkymo standartus.

Bankas pažymėjo, kad, sprenddamas panašaus pobūdžio ginčus, vadovaujasi mokėjimo kortelių aptarnavimo sistemose užfiksuotais duomenimis ir inkasavimo duomenimis. Banko teigimu, visos operacijos kortele, taip pat ir netipiniai atvejai, pvz.: ryšio, elektros energijos

tiekimu sutrikimai, banknotų rinkimo, transportavimo bankomatų viduje ar išdavimo strigimai, išduotų grynųjų pinigų nepaėmimas, įdėtų banknotų gražinimas, nekokybiškų banknotų aptikimas, atiduotos mokėjimo kortelės nepaėmimas ir įtraukimas ir kitos priežastys, yra fiksuojami bankomate esančiais davikliais ir įrašomi banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose, t. y. naudojant patvariąją laikmeną, kurioje laikomą informaciją galima atkurti nepakitusia. Bankas nurodė, kad nebuvo užfiksuotų bankomato veiklos sutrikimų, kai juo naudojosi pareiškėjas, be to, kai pareiškėjas pabaigė mokėjimo operaciją, po jo atliekama kita mokėjimo operacija buvo įvykdyta be trikdžių.

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 šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar bankui kyla pareiga pareiškėjui gražinti 400 Eur, kurie, pareiškėjo teigimu, buvo įmokėti į bankomatą, tačiau neįskaityti į banko sąskaitą ir negražinti 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Remiantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalimi, grynųjų pinigų išėmimo ir įmokėjimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jeigu 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. Atsižvelgiant į Mokėjimo įstatymo 37 straipsnio 1 dalį, įrodinėjimo, kad grynųjų pinigų įmokėjimo į bankomatą operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Banko pateiktame vaizdo įrašė užfiksuota, kaip pareiškėjas prie bankomato atlieka pinigų įmokėjimo operaciją. Pateiktame vaizdo įrašė matyti, kad vyras, prieš į bankomatą įdėdamas banknotus, juos išsitraukia iš piniginės ir jų neperskaičiuoja. Įrašė matyti, kad banknotai (ar jų dalis) juos įdėjusiam vyrui yra gražinami, tuomet vyras juos neperskaičiaęs įdeda į piniginę. Iš vaizdo įrašo nėra galimybės tiksliai nustatyti, kiek ir kokio nominalo banknotų yra gražinama, tačiau matyti, kad gražinama mažiau banknotų, negu buvo įdėta. Vėliau minėtas vyras spaudo bankomato mygtukus ir iš bankomato pasiima du kvitus bei mokėjimo kortelę ir nueina nuo bankomato. Taigi, darytina išvada, kad iš vaizdo įrašo nėra galimybės nustatyti, kiek ir kokio nominalo banknotų buvo įdėta į bankomatą ir kiek gražinta pareiškėjui. Kita vertus, minėtas vaizdo įrašas patvirtina, kad pareiškėjas nei prieš įdėdamas banknotus į bankomatą, nei bankomatui juos gražinus banknotų neperskaičiuojo, atlikęs mokėjimo operaciją jis pasiėmė kvitus bei mokėjimo kortelę ir pasišalino nuo bankomato.

Lietuvos bankui bankas pateikė 2019 m. sausio 11 d. mokėjimo kortelės autorizavimo istoriją (toliau – autorizavimo istorija). Joje nurodytos tokios bankomate mokėjimo kortele atliktos operacijos: 15:40:51 banko inicijuotas sąskaitos likučio tikrinimas; 15:41:45 450 Eur grynųjų pinigų įmokėjimas – įskaityta; 16:22:15 23,99 Eur prekės / paslaugos – operacija patvirtinta (parduotuvė Batų kalnas).

Bankas taip pat pateikė bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis. Pateiktais duomenimis, pareiškėjui į bankomatą įdėjus mokėjimo kortelę, surinkus PIN kodą ir bankui automatiškai patikrinus pareiškėjos sąskaitos likutį, buvo atliekami tokie veiksmai: 15:40:56 grynųjų pinigų įmokėjimo operacija pradėta, 15:41:31 neatpažinti banknotai gražinami (užfiksuoti įdėtų banknotų nominalai – devyni banknotai po 50 Eur ir du neatpažinti banknotai), 15:41:31 pinigai įdėti sėkmingai (užfiksuoti įdėtų banknotų nominalai – devyni po 50 Eur ir du neatpažinti banknotai); 15:41:45 suskaičiuota galutinė suma (devyni banknotai po 50 Eur), 15:41:45 suskaičiuota suma patvirtinta, 15:41:58 operacija patvirtinta (atpažinti devyni 50 Eur banknotai ir du neatpažinti banknotai), 15:42:11 suskaičiuota suma įskaityta į sąskaitą, operacijos pabaiga (mokėjimo kortelės gražinimas). Pateiktame bankomato

elektroniniame darbo žurnale yra užfiksuoti duomenys apie banknotų skaičių. Lyginant bankomato skaitiklio duomenis prieš pinigų įmokėjimą ir po jo (į pareiškėjo sąskaitą įskaičius suskaičiuotą sumą), matyti, kad bankomate pasikeitė tik atpažintų 50 Eur banknotų skaičius – jis padidėjo 9 vienetais. Kitų nominalų ir neatpažintų banknotų skaičius išliko nepakitęs.

Bankas pateikė mokėjimo kortelės detalią bankomate atliekamos operacijos istoriją (toliau – mokėjimo kortelės istorija). Pateiktais duomenimis, 15:40:26 užfiksuotas kortelės įdėjimas; 15:40:41 įvestas PIN kodas; 15:40:54 operacijos pradžia; 15:40:54 grynųjų pinigų įmokėjimo operacija pradėta; 15:41:29 neatpažinti banknotai gražinami; 15:41:29 pinigai įdėti sėkmingai; 15:41:42 suskaičiuota galutinė suma; 15:41:42 *suskaičiuota suma patvirtinta*; 15:42:09 paimtas išspausdintas čekis, 15:42:09 suskaičiuota suma įskaityta į sąskaitą; 15:42:09 operacijos pabaiga; 15:42:15 kortelė paimta.

Iš banko pateiktos bankomato inkasavimo istorijos, kurioje užfiksuotos nuo 2019 m. sausio 10 d. iki sausio 16 d. buvusios klaidos bankomate, matyti, kad pareiškėjo mokėjimo kortelės numerio tarp nurodytų mokėjimo kortelių numerių nėra, o 2019 m. sausio 11 d. užfiksuota viena klaida (ne pareiškėjo kortelės numerio): operacijos suma – 135 Eur, pinigai gražinti klientui.

Vertindamas pareiškėjo pretenziją, bankas patikrino bankomato elektroninio darbo žurnalą, jame užfiksuota, kad pareiškėjas į bankomatą įdėjo vienuolika 50 Eur nominalo banknotų, iš jų du 50 Eur nominalo banknotai pareiškėjui buvo gražinti, o devyni 50 Eur nominalo banknotai buvo įskaityti į pareiškėjo sąskaitą. Aplinkybės, kad jam gražinti du (50 Eur nominalo) banknotai, neginčija ir pats pareiškėjas. Banko teigimu, sutrikimų, pareiškėjui naudojantis bankomatu, nebuvo užfiksuota, minėtą aplinkybę patvirtina banko pateiktas bankomato elektroninis darbo žurnalas. Bankas, atlikęs bankomato inkasaciją ir nustatęs 1 245 Eur perteklių, tyrė minėto pertekliaus priežastis ir nustatė, kad jis nėra susijęs su pareiškėjo kortele. Visos piniginės operacijos, tarp jų ir grynųjų pinigų įmokėjimas, fiksuojami automatiškai, duomenys tikrinami inkasuojant. Banko turima informacija, duomenų apie 2019 m. sausio 11 d. bankomate neįskaitytus ir negražintus, su pareiškėjo mokėjimo kortele susijusius aštuonis 50 Eur nominalo banknotus bankas nenustatė. Bankas taip pat įvertino vaizdo įrašą, kuriame matyti, kaip pareiškėjas atlieka operacijas. Iš įrašo matyti, kad banknotų pluoštą pareiškėjas į bankomatą įdeda neperskaičiavęs įdedamų banknotų. Vaizdo įrašas patvirtina, kad pareiškėjas galėjo sąžiningai klysti, vertindamas į bankomatą įdėtų banknotų skaičių. Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, ir pagrįstai šį reikalavimą atmetė.

Taigi, banko pateikti duomenys laikytini pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2019 m. sausio 11 d. pareiškėjas atlikdamas grynųjų pinigų įmokėjimo į bankomatą operaciją įdėjo ne devyniolika, o vienuolika banknotų (devynis 50 Eur nominalo banknotus, kurie buvo įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą, ir du 50 Eur nominalo banknotus, kurie pareiškėjui buvo gražinti kaip neatpažinti). Be to, pagal mokėjimo kortelės istorijos duomenis bankomato suskaičiuota 450 Eur suma buvo patvirtinta mygtuko bankomate paspaudimu.

Dėl pareiškėjo reikalavimo rekomenduoti bankui ištirti teikiamos grynųjų pinigų įmokėjimo į bankomatą paslaugos kokybę ir pateikti įrodymus, kad bankomate nebuvo jokių sutrikimų

Lietuvos bankas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47⁶ straipsnio 1 dalimi ir Grynųjų pinigų tvarkymo veiklos priežiūros tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos banko valdybos 2015 m. rugsėjo 10 d. nutarimu Nr. 03-136 „Dėl Grynųjų pinigų tvarkymo veiklos priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo“, atlieka planinius ir neplaninius grynųjų pinigų tvarkytojų patikrinimus. Patikrinimų tikslas – prižiūrėti, kaip grynųjų pinigų tvarkytojai vykdo grynųjų pinigų tvarkymo veiklos – eurų banknotų ir monetų autentiškumo ir tinkamumo apyvartai tikrinimo ir jų pakartotinio išleidimo į apyvartą –reikalavimus. Atliekant grynųjų pinigų tvarkytojų patikrinimą, be kitų procedūrų, testuojama, ar atsitiktine tvarka atrinkti grynųjų pinigų tvarkytojo naudojami grynųjų pinigų tvarkymo aparatai, įskaitant bankomatus, geba tikrinti eurų banknotų autentiškumą ir tinkamumą apyvartai. Pažymėtina, kad paskutinis planuotas banko patikrinimas buvo atliktas 2018 m. spalio mėn., jo metu bankomatas, kuriuo naudojosi pareiškėjas, tikrintas nebuvo. Patikrinimo metu patikrintos banko nustatytos procedūros dėl eurų banknotų autentiškumo ir tinkamumo apyvartai tikrinimo ir jų pakartotinio išleidimo į apyvartą grynųjų pinigų tvarkymo veiklos požiūriu parengtos tinkamai.

Įvertinus banko pateiktą mokėjimo kortelės istoriją bei bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjui atliekant grynujų pinigų įmokėjimo į bankomata operaciją buvo užfiksuotų bankomato veiklos sutrikimų. Pats pareiškėjas taip pat nenurodė, kad atliekant mokėjimo operaciją bankomato veikla buvo sutrikusi. Banko pateiktais duomenimis, 2019 m. sausio 11 d. buvo užfiksuota viena sutrikusi mokėjimo operacija: į kito kortelės turėtojo sąskaitą nebuvo įskaityta 135 Eur suma, tačiau ji buvo gražinta.

Apibendrinus tai, kas buvo išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad bankas tinkamai įvykdė Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatytą pareigą įrodyti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos nepaveikė techniniai trikdžiai ar kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai. Atsižvelgiant į pateiktų duomenų visumą, pareiškėjo keliamas reikalavimas rekomenduoti bankui gražinti 400 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 R. G. 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

Mindaugas Šalčius