



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-09-20 Nr. 429-475

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

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

Pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) 2023 m. liepos 2 d. 18:18-20 val. banko bankomate Nr. ATM060, esančiame Savanorių pr. 321, Kaune, (toliau – bankomatas) buvo inicijuota ir įvykdyta grynųjų pinigų įnešimo operacija į pareiškėjo banko sąskaitą. Operacijos metu į pareiškėjo banko sąskaitą buvo įskaityti 2 400 Eur (toliau – mokėjimo operacija). Po operacijos pareiškėjui buvo išspausdintas mokėjimo operaciją patvirtinantis kvitas, kuriame nurodyta, kad per bankomatą buvo įnešta aštuoniolika 100 Eur kupiūrų ir trys 200 Eur kupiūros, iš viso įnešta 2 400 Eur suma.

Po mokėjimo operacijos įvykdymo pareiškėjas informavo banką, kad į bankomatą įnešė dvidešimt dvi 200 Eur kupiūras ir vieną 100 Eur kupiūrą, iš viso 4 500 Eur, ir prašė įskaityti visas lėšas į banko sąskaitą.

2023 m. liepos 14 d. bankas informavo pareiškėją, kad mokėjimo operacijos metu buvo užfiksuota aštuoniolika 100 Eur kupiūrų ir trys 200 Eur kupiūros, todėl į su kortele susietą sąskaitą įskaityti 2 400 Eur. Bankas paaiškino, kad jokių sutrikimų bankomato pinigų įmokėjimo sistemoje, pinigų užstrigimo ar pertekliaus bankomate taip pat nebuvo nustatyta, todėl įskaityti į su kortele susietą sąskaitą pareiškėjo nurodytą pinigų sumą nėra pagrindo.

2023 m. liepos 20 d. – rugpjūčio 25 d. pareiškėjas teikė bankui panašaus pobūdžio pretenzijas dėl susiklosčiusios padėties, o bankas – panašaus turinio atsakymus į pareiškėjo pretenzijas. Pareiškėjas teigė esąs įsitikinęs savo teisumu ir stebėjosi, kaip pinigų įnešimo kvite galėjo būti nurodytos kupiūros, kurių pareiškėjas neturėjo, kaip bankomatas galėjo neparodyti tokio didelio kupiūrų neatitikimo ir pan., taip pat teigė, kad apie bankomato klaidą praėjus kelioms minutėms pranešė aukštas pareigas banke einančiam asmeniui, šis patarė, ką tokiu atveju daryti. Pareiškėjas nurodė laiku pateikęs pretenziją ir reikalavo pateikti bankomato patikrinimo aktą, grynųjų pinigų apskaitos iš bankomato procedūros aprašymą, paaiškinti aplinkybes, susijusias su bankomatų inkasavimo procedūromis, ir kt.

Bankas, savo ruožtu, atsakymuose pareiškėjui nurodė, kad bankomato sistemos užfiksavo, kad buvo įmokėta 2 400 Eur, o ne 4 500 Eur, pateikė bankomato elektroninio darbo žurnalo su jame fiksuotų įvykių paaiškinimais kopiją. Bankas pakartojo nenustatęs jokių neatitikimų, mokėjimo operacijos dieną nefiksavęs jokių techninių bankomato sutrikimų, lėšų pertekliaus ar trūkumo. Anot banko, pareiškėjui išduotame kvite buvo nurodytos tos pačios kupiūros, kurios buvo užfiksuotos bankomato elektroninio darbo žurnale, ir tokios vertės, kuri buvo įskaityta į su kortele susietą sąskaitą. Bankas, be kita ko, nurodė, kad negali pateikti visų pareiškėjo prašomų duomenų, nes dalis jų yra konfidencialūs arba nesusiję su susiklosčiusia padėtimi, ir pakartotinai nurodė netenkinis prašymo pervesti, pareiškėjo teigimu, trūkstamus 2 100 Eur.

Banko atsakymai pareiškėjo netenkino, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaujamas, kad bankas įskaitytų visą, jo teigimu, faktiškai įneštą sumą – 4 500 Eur. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas iš esmės pakartojo bankui teiktose pretenzijose išdėstytas aplinkybes, taip pat teigė, kad jam pateiktas bankomato darbo žurnalo išrašas ir banko atsakymai nieko neįrodo, nes jei bankomatas padarė klaidą, tai ir išrašas rodo tą patį, be to, neaišku, kaip buvo suskaičiuoti bankomate buvę pinigai. Pareiškėjo teigimu, keista,

kad perskaičiuojant pinigus nebuvo rasta jų pertekliaus, nors įneštų kupiūrų skaičius ir vertė ženkliai skiriasi nuo nurodytų bankomato išduotame kvite ir įskaitytų į sąskaitą.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepiamą į pareiškėjo kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkąs. Anot banko, pareiškėjas inicijavo 2 400 Eur grynujų pinigų įnešimo į savo banko sąskaitą per bankomatą mokėjimo operaciją, o bankas ją tinkamai įvykdė ir įskaitė pinigus į pareiškėjo banko sąskaitą. Atsiliepime iš esmės pakartota pareiškėjui teiktuose atsakymuose atsispindinti banko pozicija, nurodyta, kad jokių bankomato veiklos sutrikimų nebuvo nustatyta, bankomatas nebuvo užstrigęs, įnešta suma (įskaitant kupiūrų kiekį ir vertę) buvo užfiksuota bankomato elektroninio darbo žurnale, o inkasavimo duomenys patvirtina, kad jokio lėšų pertekliaus bankomate nebuvo nustatyta. Bankas pareiškėjo reikalavimą prašė 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. 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 pareiškėjas įdėjo į bankomatą, o bankas įskaitė į pareiškėjo banko sąskaitą. Pareiškėjas teigia į bankomatą įdėjęs kupiūrų, kurių bendra suma 4 500 Eur, ir šią sumą sudarė dvidešimt dvi 200 Eur kupiūros ir viena 100 Eur kupiūra, tačiau bankas teigia, kad bankomate buvo identifikuoti ir į pareiškėjo banko sąskaitą pagrįstai įskaityti 2 400 Eur, kuriuos sudarė aštuoniolika 100 Eur kupiūrų ir trys 200 Eur kupiūros.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą į pareiškėjo banko sąskaitą įskaityti 2 100 Eur sumą, apskaičiuotą pagal pareiškėjo nurodytos sumos ir bankomate užfiksuotos ir į pareiškėjo sąskaitą banke įskaitytos 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 negrąžinti pareiškėjo reikalaujamų 2 100 Eur grindžia banko informacinių sistemų ir bankomato inkasavimo duomenimis. Bankomato elektroninio darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjo kortele 2023 m. liepos 2 d. inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 18:19:51 – kortelė įdėta į bankomatą, nuskaitytas ir bankui perduotas kortelės numeris;
2. 18:20:03 – įvestas PIN kodas;
3. 18:20:10 – pinigai įdėti į bankomato stalčiuką;
4. 18:20:12 – pinigų įdėjimas patvirtintas paspaudus mygtuką;
5. 18:20:22 – bankomatas patikrino ir atpažino įdėtas kupiūras (aštuoniolika 100 Eur kupiūrų ir trys 200 Eur kupiūras), blogų kupiūrų nerasta;
6. 18:20:32 – patvirtinama, kad įnešama 2 400 Eur suma;
7. 18:20:34 – vyksta įnešimas į sąskaitą, skaičiuojama suma ir formuojama kupiūrų ataskaita;
8. 18:20:44 – įnešimo operacija sėkminga, operacijos suma – 2 400 Eur, priimtos aštuoniolika 100 Eur kupiūrų ir trys 200 Eur kupiūros;

9. 18:20:49 – kortelė paimta iš bankomato.

Kaip matyti iš banko pateikto bankomato darbo žurnalo ir pareiškėjo banko sąskaitos, kurioje fiksuota mokėjimo operacija, išrašo, į pareiškėjo sąskaitą banke buvo įnešti 2 400 Eur, kuriuos sudarė bankomate užfiksuotos aštuoniolika 100 Eur ir trys 200 Eur kupiūros. Visos šios kupiūros buvo sėkmingai užfiksuotos bankomato ir įskaitytos į pareiškėjo banko sąskaitą. Jokių bankomato sutrikimų, gražintų, dalinai gražintų, taip pat sulaikytų kupiūrų mokėjimo operacijos metu nebuvo.

Bankas Lietuvos bankui pateikė ir 2023 m. liepos 3 d., 5 d. ir 6 d. bankomato inkasavimo ataskaitų kopijas. Iš 2023 m. liepos 3 d. inkasavimo ataskaitos (už laikotarpį nuo 2023 m. liepos 1 d.) matyti, kad nė vieno nominalo kupiūrų pertekliaus ar trūkumo nebuvo nustatyto, inkasavimo metu suskaičiuotų lėšų suma atitiko bankomato veiklą fiksuojančiose sistemose užfiksuotą lėšų bankomate likutį. Jokio lėšų pertekliaus ar trūkumo nefiksuota ir kitose dviejose inkasavimo ataskaitose, kurios neapima laikotarpio, kurio metu buvo atlikta ginčijama mokėjimo operacija.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visumą, akcentuotina, jog civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema sprendina 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 reikiamų veiksmų, kad objektyviai įvertintų susiklosčiusią padėtį ir galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą.

Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytina pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėjas per bankomatą inicijavo 2 400 Eur grynųjų pinigų įnešimo į banko sąskaitą mokėjimo operaciją, o bankas šią sumą įskaitė į su kortele susietą banko sąskaitą.

Duomenų, suteikiančių pagrindą abejoti, ar į bankomatą iš tiesų nebuvo įdėta 2 100 Eur didesnė suma (kaip teigė pareiškėjas), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjo reikalavimas į sąskaitą banke įskaityti 2 100 Eur 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 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 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