



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-07-22 Nr. 429-165
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvos skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2024 m. gegužės 7 d. bankomate (*duomenys neskelbtini*), (toliau – bankomatas) pareiškėjai išduota banko mokėjimo kortele buvo inicijuota grynujų pinigų išėmimo operacija (toliau – Operacija), po jos iš su mokėjimo kortele susietos pareiškėjos sąskaitos banke tą pačią dieną buvo nurašyti 600 Eur.

2024 m. gegužės 7 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir pranešė, kad bankomate buvo išduota mažesnė suma, nei nurašyta iš jos sąskaitos. Pareiškėja nurodė, kad iš bankomato bandė išsiimti 600 Eur, tačiau bankomatas išdavė tik 550 Eur. Pareiškėja prašė grąžinti jos negautus 50 Eur.

2024 m. gegužės 20 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjai ir nurodė, kad jos reikalavimo netenkina. Bankas teigė, kad 2024 m. gegužės 7 d. iš bankomato pareiškėjai buvo išmokėta 600 Eur suma. Lėšų išmokėjimas atliktas be techninių nesklaidumų, bankomatas išdavė 1 kupiūrą po 10 Eur, 12 kupiūrų po 20 Eur ir 7 kupiūras po 50 Eur. Bankas taip pat paaiškino, kad lėšų perteklius minėtame bankomate nenustatytas.

2024 m. gegužės 31 d. pareiškėja kreipėsi į banką pakartotinai ir nurodė, kad nesutinka su banko sprendimu, o kupiūros po 50 Eur buvo išduotos 6, o ne 7, kaip nurodoma banko atsakyme.

2024 m. birželio 5 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad iš bankomatus prižiūrinčios bendrovės UAB „Worldline Lietuva“ gavo informaciją, jog laikotarpiu nuo 2024 m. balandžio 30 d. iki 2024 m. gegužės 13 d. Operacija neužfiksuota kaip nepavykusi ir lėšų pertekliaus inkasaciniame laikotarpyje nėra. Bankas nurodė, kad, atsižvelgiant į pateiktą informaciją, ši Operacija toliau nebus nagrinėjama.

Nesutikusi su banko sprendimu negrąžinti lėšų, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą. Kreipimesi pareiškėja nurodė tapačias nurodytoms kreipimesi į banką aplinkybes. Kreipimesi pareiškėja kėlė reikalavimą įpareigoti banką kompensuoti, jos nuomone, nepagrįstai nuskaičiuotus 50 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė su pareiškėjos keliamu reikalavimu nesutinkąs ir prašė jį atmesti. Bankas paaiškino, kad, gavęs Lietuvos banko raštą, 2024 m. liepos 11 d. pakartotinai kreipėsi į UAB „Worldline Lietuva“, prašydamas dar kartą įvertinti pareiškėjos situaciją bei atsiųsti Operacijos aiškinamąjį raštą. UAB „Worldline Lietuva“ pateikė prašytus duomenis. Bankas pažymėjo, kad kartu su aiškinamuoju raštu buvo pateiktas pareiškėjos atliktos Operacijos žurnalas, bankomato inkasavo ataskaita, inkasacinio laikotarpio audito ataskaita, apimanti laikotarpį nuo 2024 m. balandžio 30 d. iki 2024 m. gegužės 13 d. Pasak banko, iš surinktų duomenų jokių bankomato veiklos sutrikimų nebuvo fiksuota. Be to, nefiksuota jokių grynujų pinigų išėmimo operacijos trukdžių, užfiksuota, kad pinigai buvo paimti iš bankomato grynujų pinigų landos. Banko nuomone, jo pateikti objektyvūs duomenys įrodo, kad pareiškėja nepagrįstai nurodo, jog bankomatas neišdavė 50 Eur.

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 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus matyti, kad šalių nesutarimas kilo dėl 50 Eur sumos nurašymo pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti ginčijamos grynųjų pinigų išėmimo Operacijos vykdymo aplinkybes ir įvertinti, ar bankas turi pareigą į pareiškėjos banko sąskaitą įskaityti (ar kitu būdu gražinti pareiškėjai) 50 Eur sumą, kuri, kaip teigė pareiškėja, nebuvo išduota bankomate.

Pažymėtina, kad 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 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.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjai 50 Eur grindžia savo sistemų, bankomato darbo žurnalo, bankomato inkasavimo duomenimis ir kitais duomenimis.

Iš bylos duomenų, t. y. 2024 m. gegužės 7 d. bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo ištraukos, nustatyta, kad bankomato elektroninio darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjos kortele 2024 m. gegužės 7 d. inicijuota mokėjimo Operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 12:44:05 – prasideda Operacija;
2. 12:44:05 – įdėta kortelė, matomas šifruotas jos numeris;
3. 12:44:15 – suvedamas PIN kodas;
4. 12:44:35 – pasirenkama pinigų likučio tikrinimo funkcija;
5. 12:44:35 – likutis patikrintas;
6. 12:44:59 – suvedamas PIN kodas;
7. 12:45:17 – pasirenkama pinigų išėmimo funkcija (sumos rankinis įvedimas);
8. 12:45:31 – įvesta suma;
9. 12:45:33 – gaunamas patvirtinimas iš kortelės banko išleidėjo dėl galimybės vykdyti Operaciją;
10. 12:45:45 – bankomate skaičiuojamos kupiūros ir 1+12+7, iš viso 20, paruošta išduoti;
11. 12:45:45 – iš bankomato 2 kasetės (kurioje laikomi 10 Eur vertės nominalai) 1 kupiūra paruošta išdavimui, iš bankomato 3 kasetės (kurioje laikomi 20 Eur vertės nominalai) 12 kupiūrų paruošta išdavimui, iš bankomato 4 kasetės (kurioje laikomi 50 Eur vertės nominalai) 7 kupiūros paruoštos išdavimui;
12. 12:45:51 – išorinė bankomato landa atsidarė ir pinigai pateikti, kad klientas juos pasiimtų;
13. 12:45:56 – grynųjų pinigų suma paimta;
14. 12:46:06 – kortelė kliento paimama iš bankomato, matomas šifruotas jos numeris;
15. 12:46:12 – Operacija baigiasi.

Iš banko pateiktų paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų taip pat matyti, kad 2024 m. gegužės 13 d. buvo atliktas bankomato inkasavimas, apimantis laikotarpį nuo 2024 m.

balandžio 30 d. iki 2024 m. gegužės 13 d. Inkasavimo metu bankomate nebuvo rasto lėšų pertekliaus, t. y. buvo suskaičiuota tiek kupiūrų, kiek atliekant inkasavimą užfiksavo bankomato skaitikliai (šiuos duomenis patvirtina bankomato inkasavimą atlikusios įmonės surašyta ataskaita ir inkasavimo istorija, apimanti laikotarpį nuo 2024 m. balandžio 30 d. iki 2024 m. gegužės 13 d.).

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visuma, 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 nėra¹. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi reikiamų veiksmų, kad būtų objektyviai įvertinta susiklosčiusi padėtis ir būtų patikrintas pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumas.

Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytina pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėja bankomate inicijavo 600 Eur grynujų pinigų išėmimo iš banko sąskaitos Operaciją, ji buvo atlikta, pinigai buvo paimiti iš bankomato.

Kitos informacijos, suteikiančios objektyvų pagrindą abejoti pirmiau aptartais bylos duomenimis, byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjos reikalavimas grąžinti 50 Eur laikytinas nepagrįstu.

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 pareiškėjos 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 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

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.