



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-12-31 Nr. 429-253

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:

Pareiškėjai išduota mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) 2024 m. spalio 6 d. 17 val. 28-30 min. banko bankomate Nr. H710, esančiame Pergalės g. 42A, Vilniuje, (toliau – bankomatas) buvo inicijuota grynujų pinigų įmokėjimo į pareiškėjos banko sąskaitą operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija), kurią įvykdžius į banko sąskaitą buvo įskaityti 300 Eur (įmokėta viena 100 Eur ir keturios 50 Eur kupiūros).

2024 m. spalio 6 d. trečiasis asmuo telefonu informavo banką, jog į bankomatą įmokėjimui buvo įdėti 700 Eur, tačiau į banko sąskaitą įskaityti tik 300 Eur, o likusios lėšos nebuvo gražintos. Asmuo paaiškino, kad į bankomatą lėšos buvo įdėtos 50 Eur ir 100 Eur kupiūros. Taip pat teigė, kad pradžioje, įdėjus visas kupiūras, bankomatui nepavyko identifikuoti visų kupiūrų ir bankomato grynujų pinigų išdavimo ir įmokėjimo anga atsidarė pakartotinai. Tuo metu joje jau buvo mažiau kupiūrų, kurios vienintelės ir buvo įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą. Bankas užregistravo pranešimą ir nurodė informuosiąs apie tyrimą.

2024 m. spalio 15 d. pranešimu interneto banke bankas informavo neturįs pagrindo gražinti pareiškėjai 400 Eur. Anot banko, atlikus tyrimą buvo nustatyta, kad į bankomatą buvo įdėtos keturios 50 Eur ir viena 100 Eur kupiūra, iš viso 300 Eur, kurie ir buvo įskaityti į pareiškėjos banko sąskaitą, o per bankomato inkasavimą lėšų pertekliaus, susijusio su ginčijama mokėjimo operacija, nenustatyta.

Tą pačią dieną pareiškėja pateikė bankui atsakymą ir patikslino 2024 m. spalio 6 d. pokalbio metu pateiktą informaciją. Anot pareiškėjos, į bankomatą, regis, buvo įdėtos penkios 100 Eur ir keturios 50 Eur kupiūros, o po nesėkmingo pinigų skaičiavimo atsidarius bankomato grynujų pinigų išdavimo ir įmokėjimo angai, viduje tebuvo viena 100 Eur ir keturios 50 Eur kupiūros, kurios galiausiai ir tebuvo įskaitytos.

2024 m. spalio 18 d. atsakyme į pareiškėjos žinutę bankas pakartotinai nurodė, kad lėšų pertekliaus, susijusio su ginčijama operacija, nebuvo nenustatyta, t. y. bankomato inkasavimo metu nebuvo rasta su ginčijama mokėjimo operacija susijusių lėšų, kurios galėjo būti neapskaitytos bankomato skaitiklių. Bankas nurodė sprendimo nekeisiant ir pateikė rekomendacijas kaip išvengti panašių situacijų.

Reaguodama į banko atsakymą, 2024 m. spalio 19 d. pareiškėja interneto banke pateikė pretenziją dėl priimto sprendimo ir reikalavo nurodyti, kuo bankas remiasi, teigdamas, kad nebuvo nustatyta su ginčijama mokėjimo operacija susijusio lėšų pertekliaus. Pareiškėja taip pat paprašė pateikti sprendimą negražinti lėšų pagrindžiančius duomenis bei paaiškinti, ar buvo tirti vaizdo kamerų įrašai. Pareiškėja teigė dėl situacijos vertinimo besikreipsianti į priežiūros instituciją.

2024 m. spalio 28 d. bankas pateikė pareiškėjai rašytinį atsakymą dėl ginčijamos mokėjimo operacijos. Atsakyme bankas nurodė, kad pagal bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenis, visos į bankomato grynujų pinigų išdavimo ir įmokėjimo angą įdėtos kupiūros, po pirmo jų įdėjimo, buvo gražintos kaip neatpažintos. Anot banko, į angą buvo gražintos visos įdėtos kupiūros, nes jos buvo perlenktos pusiau ir bankomatas negalėjo jų suskaičiuoti. Atsidarius angai, kupiūros buvo paimitos ir įdėtos pakartotinai, tačiau anga dėl tos pačios priežasties atsidarė antrą kartą. Šįkart, anot banko, kupiūros iš angos nebuvo paimitos, tačiau į jį buvo įkišta

ranka, kuria kupiūros, tikėtina, buvo išlygintos. Angai užsivėrus joje buvusios kupiūros (viena 100 Eur ir keturios 50 Eur kupiūros), iš viso 300 Eur vertės, buvo įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą. Banko teigimu, ginčijamos mokėjimo operacijos metu nebuvo neatpažintų ar sulaikytų kupiūrų, jokie bankomato sutrikimai tądien nefiksuoti, per inkasavimą nebuvo rasta jokių su ginčijama mokėjimo operacija susijusių lėšų. Bankas teigė nustatytų aplinkybių visumos pagrindu turįs pagrindą tvirtinti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos metu visa faktiškai įdėtą į bankomatą kupiūrų suma buvo suskaičiuota teisingai.

Banko atsakymas pareiškėjos netenkino, todėl ji kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaujama įpareigoti banką gražinti neįskaitytas lėšas – 400 Eur. Kreipimesi pareiškėja pakartojo, kad į bankomatą buvo įdėti, ne 300 Eur, o 700 Eur, tačiau į sąskaitą įrašyti tik pakartotinai atsidarius bankomato angai joje buvę 300 Eur, dingę keturios 100 Eur kupiūros.

Bankas pateikė atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkąs. Atsiliepime bankas iš esmės pakartojo 2024 m. spalio 28 d. rašte nurodytas aplinkybes, kuriomis remdamasis teigė, kad bankomate buvo tinkamai užfiksuotos įneštos kupiūros ir jų vertės, jokių neatitikimų tarp bankomato elektroniniame darbo žurnale fiksuotų duomenų ir inkasavimo ataskaitos nenustatyta, lėšų pertekliaus, susijusio su ginčijama mokėjimo operacija, nerasta. Bankas papildomai nurodė, jog bankomato vaizdo kameros įrašuose matyti, kad ginčijamą mokėjimo operaciją atliko ne pati pareiškėja, o trečiasis asmuo. Banko nuomone, pareiškėja netgi galėjo tiksliai ir nežinoti, kiek ir kokios vertės kupiūrų buvo įdėta į bankomatą, nes ji tik stovėjo šalia bankomato.

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, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl ginčijamos mokėjimo operacijos metu į bankomatą įmokėtos ir į pareiškėjos bankomato sąskaitą įskaitytų lėšų dydžio. Pareiškėja nurodė, kad į bankomatą buvo įdėta kupiūrų, kurių bendra suma 700 Eur, tačiau bankas teigė, kad bankomate buvo identifikuoti ir į pareiškėjos banko sąskaitą pagrįstai įskaityti 300 Eur.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjai gražinti 400 Eur sumą, apskaičiuotą pagal pareiškėjos nurodytos sumos ir bankomate užfiksuotos ir į pareiškėjos 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, mokėtojo vardu arba gavėjo 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 reikalaujamų 400 Eur grindžia bankomato informacinių sistemų ir bankomato inkasavimo duomenimis, taip pat nuotraukomis, fiksuotomis bankomate įrengtos vaizdo kameros.

Iš byloje pateiktų bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukų matyti, kad 2024 m. spalio 6 d. bankomate buvo užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjos kortele inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 17:28:42 – pradedama grynųjų pinigų įmokėjimo operacija, į bankomato grynųjų pinigų angą dedamos kupiūros;
2. 17:28:59 – įdėtos kupiūros neatpažįstamos ir gražinamos;
3. 17:28:59 – kupiūros vėl įdedamos;
4. 17:29:04 – kupiūros vėl gražinamos kaip neatpažintos, paimamos iš angos;
5. 17:29:51 – kupiūros dar kartą įdedamos, sėkmingai atpažįstamos, identifikuojamos keturios 50 Eur ir viena 100 Eur kupiūra;
6. 17:29:57 – bankomatas suskaičiuoja galutinę sumą – 300 Eur (keturiomis 50 Eur ir viena 100 Eur kupiūra), ją patvirtina;
7. 17:30:13 – grynųjų pinigų įmokėjimo operacija patvirtinama, suskaičiuotos lėšos įskaitytos į sąskaitą, operacija baigiama.

Kaip matyti iš bankomato darbo žurnalo, į pareiškėjo sąskaitą banke buvo įnešti 300 Eur, kuriuos sudarė bankomate užfiksuotos penkios (keturios 50 Eur ir viena 100 Eur) kupiūros. Daugiau arba kitokio nominalo kupiūrų fiksuota nebuvo. Iš banko pateikto bankomato elektroninio darbo žurnalo taip pat matyti, kad bankomato skaitikliai po mokėjimo operacijos užfiksavo bankomate likusių kupiūrų prieaugį, atitinkantį ginčijamos mokėjimo operacijos metu įdėtų ir bankomato užfiksuotų atitinkamo nominalo kupiūrų skaičių (po pinigų įnešimo bankomate atsirado ir skaitiklių buvo užfiksuotos papildomos keturios 50 Eur ir viena 100 Eur kupiūros). Be to, bankomate prieš ginčijamą mokėjimo operaciją buvo saugoma viena apyvartai netinkama 100 Eur kupiūra, po ginčijamos mokėjimo operacijos netinkamų apyvartai kupiūrų skaičius taip pat nepakito. Taigi, bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys patvirtina, kad visos kupiūros buvo sėkmingai identifiкуotos bankomato ir įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą. Jokių bankomato sutrikimų, gražintų, dalinai gražintų, taip pat sulaukytų kupiūrų ginčijamos mokėjimo operacijos metu nebuvo, į specialų bankomato skyrelį, kuriame saugomos įtartinos kupiūros, išimamos iš apyvartos tolesniam patikrinimui, jokios kupiūros nebuvo perduotos.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad 2024 m. spalio 8 d. bankomatas buvo inkasuojamas (atliekama techninė priežiūra, papildomi arba surenkami pinigai ir kt.) už 2024 m. spalio 3-8 d. laikotarpį. Iš pateiktos Pinigų pristatymo aprašo kopijos matyti, kad bankomato inkasavimo metu buvo fiksuotas kupiūrų perteklius: trisdešimt septynios 10 Eur kupiūros, devyniolika 20 Eur kupiūrų, po dvylika 50 ir 100 Eur kupiūrų, iš viso 2 550 Eur perteklius. Tačiau bylos duomenys patvirtina, kad šis perteklius visa apimtimi yra susijęs su kita diena – 2024 m. spalio 7 d. bankomate kito asmens inicijuota nesėkminga grynųjų pinigų įmokėjimo operacija, kurios metu bankomatas užstrigo ir negalėjo gražinti klientui į bankomatą įneštų kupiūrų (kupiūrų kiekis ir nominalai atitinka inkasavimo dokumentuose nurodytą kupiūrų perteklių), t. y. jis nebuvo susijęs su ginčijama mokėjimo operacija.

Lietuvos bankas taip pat įvertino banko pateiktas nuotraukas, padarytas bankomate įrengta vaizdo fiksavimo įranga. Iš pateiktų nuotraukų, kuriose fiksuojamas bankomato grynųjų pinigų angos ir bankomatu besinaudojančio asmens vaizdai matyti, kad ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėjos kortele atliko ne pati pareiškėja, o kitas asmuo. Nuotraukose taip pat matyti, kad kupiūros iš pradžių į bankomato grynųjų pinigų angą buvo įdėtos netvarkingai, t. y. sulenktos prie pusę ir tik 17:29:33 val. nuotraukoje matyti, kad į grynųjų pinigų angą yra įdėta ranka, t. y. kupiūros galimai buvo išlygintos, dėl ko galiausiai buvo sėkmingai įskaitytos. Nuotraukose taip pat nesimato, kad ginčijamą mokėjimo operaciją inicijavęs asmuo į bankomato grynųjų pinigų angą būtų įdėjęs, kaip teigė pareiškėja, devynias (penkias 100 Eur ir keturias 50 Eur) kupiūras. Atvirkščiai, pateiktose nuotraukose vizualiai matyti, kad kupiūrų kiekis nėra didelis, tačiau tiksliai nustatyti jų kiekio ar vertės iš pateiktų nuotraukų nėra galimybės. Taigi, pateiktos nuotraukos patvirtina, kad ginčijama mokėjimo operacija nebuvo įvykdyta sklandžiai dėl to, kad į grynųjų pinigų angą buvo netvarkingai įdėtos kupiūros, o ne dėl bankomato netinkamo darbo, bei nepaneigia pirmiau aptartų ginčijamos mokėjimo operacijos aplinkybių.

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 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 pareiškėjos mokėjimo kortele buvo inicijuota ne 700 Eur, o 300 Eur grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operacija, o bankas šią sumą pagrįstai įskaitė į su kortele susietą banko sąskaitą.

Duomenų, suteikiančių pagrindą abejoti, ar į bankomatą iš tiesų nebuvo įdėta 400 Eur didesnė suma (iš viso 700 Eur, kaip teigė pareiškėja), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjos reikalavimas grąžinti 400 Eur laikytinas nepagrįstu ir atmestinu.

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. 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