



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AKCINĖS BENDROVĖS ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-04-30 Nr. 429-83

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir akcinės bendrovės Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjai išduota „Debit Mastercard“ mokėjimo kortele Nr. *(duomenys neskelbtini)* bankomate MEDUS, esančiame adresu: Karaliaus Mindaugo g. 49, Kaune, 2024 m. lapkričio 17 d. 15 val. 45–49 min. buvo inicijuotos trys grynųjų pinigų įmokėjimo į pareiškėjos banko sąskaita operacijos (toliau – ginčijamos mokėjimo operacijos), kurias įvykdžius į pareiškėjos banko sąskaitą buvo sėkmingai įskaityta 4 550 Eur.

Tą pačią dieną pareiškėja kreipėsi į banką dėl ginčijamų mokėjimo operacijų ir nurodė, kad į bankomatą įnešė ne 4 550 Eur, o 5 000 Eur. Anot pareiškėjos, atliekant ginčijamas mokėjimo operacijas, bankomatas į sąskaitą neįskaityė 450 Eur.

2024 m. gruodžio 6 d. bankas raštu informavo pareiškėją apie atliktą tyrimą: jo metu nustatyta, kad bankomatas ginčijamų mokėjimo operacijų metu įskaitė įvairios vertės kupiūromis įneštus 4 550 Eur, o viena 100 Eur kupiūra buvo rasta bankomate jo inkasacijos metu ir 2024 m. lapkričio 21 d. grąžinta į pareiškėjos banko sąskaitą.¹ Remdamasis nustatytomis aplinkybėmis, bankas nurodė, kad pareiškėjos reikalavimo netenkins.

Pareiškėja nesutiko su banko atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaujama įpareigoti banką grąžinti likusius pinigus. Pareiškėjos teigimu, bankas atsakė radęs tik 100 Eur, tačiau niekas negali paaiškinti, kur dingę pinigai.

Bankas pateikė atsiliepimą į pareiškėjos kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkąs. Atsiliepime bankas iš esmės atkartojė 2024 m. gruodžio 6 d. rašte nurodytas aplinkybes ir teigė, kad bankas negali patvirtinti pareiškėjos teiginių dėl neva neįskaitytų lėšų. Anot banko, bankomatas veikė tinkamai, nei prieš ginčijamas mokėjimo operacijas, nei po jų nebuvo fiksuotų jokių sutrikimų, ginčijamų mokėjimo operacijų eiga buvo užfiksuota bankomato elektroninio darbo žurnale, atlikus inkasavimą jokio lėšų pertekliaus (išskyrus sulaikytą vieną 100 Eur kupiūrą) bankomate nerasta. Atsižvelgdamas į turimus duomenis bankas teigė manąs, kad pareiškėja dėl didelio smulkaus nominalo kupiūrų skaičiaus galėjo netiksliai apskaičiuoti galutinę įnešamą sumą ir dėl to manyti, kad realiai įnešama suma yra didesnė.

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 ginčijamų mokėjimo operacijų metu į bankomatą įneštų ir į pareiškėjos banko sąskaitą įskaitytų lėšų dydžio. Pareiškėja nurodė, kad į bankomatą buvo įdėta kupiūrų, kurių bendra suma 5 000 Eur, tačiau bankas teigė, kad bankomate buvo identifikuoti 4 650 Eur, iš kurių 4 550 Eur iš

¹ Į pareiškėjos banko sąskaitą iš viso buvo įskaityta bendra 4 650 Eur suma (4 550 Eur įnešti į bankomatą ir 100 Eur kompensacija už sulaikytą kupiūrą).

karto buvo įskaityti į pareiškėjos sąskaitą, o dar 100 Eur grąžinti atlikus bankomato inkasavimą, todėl grąžinti pareiškėjai dar 350 Eur (5 000 Eur – 4 650 Eur) nėra pagrindo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjai grąžinti 350 Eur sumą, apskaičiuotą pagal pareiškėjos nurodytos sumos ir bankomate užfiksuotos ir į pareiškėjos sąskaitą banke įskaitytos² 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 negrąžinti pareiškėjos reikalaujamų 350 Eur grindžia bankomato informacinių sistemų (elektroninio darbo žurnalo) ir bankomato inkasavimo duomenimis.

Iš pateiktų bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukų matyti, kad pareiškėja vieną po kitos atliko tris ginčijamas mokėjimo operacijas, kurių metu buvo įneštos skirtingos pinigų sumos. Toliau, remiantis pateiktais duomenimis, detalizuojama bankomato fiksuota operacijų eiga.

Pirmoji ginčijama mokėjimo operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

- 15:45:58 – įdedama kortelė, nuskaitomi jos duomenys, įvedamas PIN kodas, pasirenkama grynųjų pinigų įmokėjimo funkcija;
- 15:46:36 – kupiūros įdedamos į bankomatą, patvirtinamas jų įdėjimas;
- 15:46:49 – bankomatas atpažįsta įneštas kupiūras (trisdešimt šešios 20 Eur kupiūros, šešios 50 Eur kupiūros, dvi 100 Eur kupiūros), dar dvi kupiūros fiksuojamos kaip neatpažintos ir grąžinamos į grynųjų pinigų įdėjimo–paėmimo stalčiuką;
- 15:46:59 – neatpažintos kupiūros paimos iš stalčiuko;
- 15:47:00 – suskaičiuojama ir patvirtinama 1 220 Eur suma, lėšos įskaitomos į sąskaitą, operacija užbaigiama.

Antroji ginčijama mokėjimo operacija:

- 15:47:18 – pasirenkama vėl atlikti grynųjų pinigų įmokėjimo operaciją, vykdomas naujas grynųjų pinigų įnešimo veiksmas;
- 15:47:42 – kupiūros įdedamos į bankomatą, patvirtinamas jų įdėjimas;
- 15:48:13 – bankomatas atpažįsta įneštas kupiūras (keturiasdešimt aštuonios 10 Eur kupiūros, aštuoniolika 20 Eur kupiūrų, devyniolika 50 Eur kupiūrų, penkiolika 100 Eur kupiūrų), tačiau viena iš fiksuotų 100 Eur kupiūrų atpažįstama kaip įtartina padirbta ir sulaikoma specialioje kasetėje;
- 15:48:31 – suskaičiuojama ir patvirtinama 3 190 Eur įnešama suma, bankomatas išspausdinta kvitą su pranešimu „Pinigai sulaikyti. Prašome kreiptis į banką.“

Trečioji ginčijama mokėjimo operacija:

- 15:49:00 – pasirenkama atlikti dar vieną grynųjų pinigų įmokėjimo operaciją, bankomatas vėl pradeda priimti kupiūras;
- 15:49:18 – kupiūros įdedamos į bankomatą, patvirtinamas jų įdėjimas;
- 15:49:32 – bankomatas atpažįsta įneštas kupiūras (dvi 20 Eur kupiūros ir viena 100 Eur kupiūrą);
- 15:49:34 – kupiūros suskaičiuojamos ir patvirtinama 140 Eur suma, lėšos įskaitomos į sąskaitą;
- 15:49:46 – bankomatas užbaigia operaciją, pinigai sėkmingai įskaitomi, operacija užbaigiama;
- 15:49:53 – mokėjimo kortelė paaimama iš bankomato.

² Įskaitant 100 Eur, kurie buvo įskaityti į pareiškėjo banko sąskaitą po bankomato inkasavimo.

Kaip matyti iš bankomato elektroninio darbo žurnalo, ginčijamų mokėjimo operacijų metu į pareiškėjos sąskaitą banke buvo sėkmingai atpažinta ir įnešta bendra 4 550 Eur suma (keturiasdešimt aštuonios 10 Eur kupiūros (480 Eur), penkiasdešimt šešios 20 Eur kupiūros (1 120 Eur), dvidešimt penkios 50 Eur kupiūros (1 250 Eur) ir septyniolika 100 Eur kupiūrų (1 700 Eur). Dar viena 100 Eur kupiūra buvo sulaikyta ir vėliau šios lėšos buvo grąžintos pareiškėjai į jos banko sąskaitą. Taigi, bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys patvirtina, kad visos bankomato identifikuotos kupiūros buvo įskaitytos į pareiškėjos banko sąskaitą. Taip pat pažymėtina, kad pirmosios ginčijamos mokėjimo operacijos metu dvi neidentifikuotos kupiūros grąžintos ir pareiškėjos pasiimtose operacijos vykdymo metu, o trečiosios operacijos metu viena 100 Eur kupiūra buvo sulaikyta ir saugota specialioje bankomato kasetėje, skirtoje įtartinoms kupiūroms, išimamoms iš apyvartos tolesniam patikrinimui (ši suma po bankomato inkasavimo grąžinta pareiškėjai į jos banko sąskaitą).

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad 2024 m. lapkričio 19 d. bankomatas buvo inkasuojamas (atliekama techninė priežiūra, papildomi arba surenkami pinigai ir kt.) už 2024 m. lapkričio 15–19 d. laikotarpį. Iš pateiktos ATM inkasavimo ataskaitos kopijos matyti, kad inkasavimo metu iš galimai padirbtų pinigų kasetės (L2) buvo išimta viena 100 Eur kupiūra (remiantis bylos duomenimis, susijusi būtent su pareiškėjos atlikta antrąja mokėjimo operacija). Jokio kupiūrų pertekliaus bankomate nebuvo rasta, t. y. rastų kupiūrų kiekis atitinka fiksuotą bankomato informacinėse sistemose.

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 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 pareiškėjos mokėjimo kortele buvo inicijuota ne 5 000 Eur, o 4 650 Eur³ 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 350 Eur didesnė suma (iš viso 5 000 Eur, kaip teigė pareiškėja), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjos reikalavimas grąžinti 350 Eur laikytinas nepagrįstu ir atmetinu.

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

³ Įskaitant sulaikytus 100 Eur.