



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-06-05 Nr. 429-112

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

N u s t a t y t a:

Pareiškėjui išduota „Mastercard“ mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau - Kortelė) banko bankomate Nr. H824, esančiame adresu: V. Krėvės pr. 43A, Kaunas, 2025 m. vasario 21 d. 11 val. 50 min. buvo inicijuota grynųjų pinigų įnešimo operacija į pareiškėjo banko sąskaitą (toliau – ginčijama operacija), kurią įvykdžius į pareiškėjo banko sąskaitą buvo sėkmingai įskaityta 500,00 Eur.

Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką dėl ginčijamos operacijos ir nurodė, kad į bankomatą įnešė ne 500,00 Eur, o 600,00 Eur. Anot pareiškėjo, atliekant ginčijamą operaciją, bankomatas į sąskaitą neįskaitytė 100,00 Eur.

2024 m. vasario 27 d. bankas raštu informavo pareiškėją apie atliktą tyrimą ir kad nenustatęs, kad pareiškėjas į bankomatą būtų įdėjęs 600,00 Eur, bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Pareiškėjas nesutiko su banko atsakymu ir dar kartą kreipėsi į banką 2025 m. vasario 27 d., tačiau iš banko gavo neigiamą atsakymą. Nesutikdamas su šiuo atsakymu, pareiškėjas 2025 m. kovo 6 d. kreipėsi į banką pakartotinai, nurodydamas naują aplinkybę – ginčijamos operacijos vykdymo metu justą stiprų oro srautą. Pareiškėjo teigimu, būtent tai galėjo turėti įtakos netinkamai įvykdytai ginčijamai operacijai. 2025 m. kovo 12 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, pakomentuodamas jo nurodytą aplinkybę, kuri nepasitvirtino, bei atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaudamas įpareigoti banką grąžinti 100,00 Eur.

Bankas pateikė atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkantis. Atsiliepime bankas nurodė, kad duomenys iš skirtingų banko informacinių programų, tarp jų ir inkasacijos duomenys, leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad banko atlikto pareiškėjo kreipimesi nurodytų aplinkybių tyrimo metu buvo nustatytos objektyvios ginčijamos operacijos aplinkybės ir nebuvo rasta jokie neatitikimo ir (ar) bankomato darbo sutrikimo, todėl nėra jokio pagrindo manyti, kad 100,00 Eur suma galėjo dingti iš bankomato nepastebėta, o į pareiškėjo sąskaitą 2025 m. vasario 21 d. buvo įskaityti ne visi ginčijamos operacijos metu įdėti į bankomato angą banknotai.

Bankas taip pat paaiškino, kad pareiškėjo kreipimesi nurodytas argumentas, kad jam klaidingai bankas atsakyme buvo nurodęs, jog, pagal bankomato daviklių duomenis, Kortelė buvo į bankomatą įdėta, o ne *priliesta*, neturi jokios įtakos banko aprašytai ginčijamos operacijos eigai. Abiem atvejais nuskaitoma mokėjimo kortelės luste esanti informacija ir operacija pradedama vykdyti tik suvedus teisingai mokėjimo kortelei taikomą PIN kodą, o ginčijamos operacijos eiga užfiksuota tai patvirtinančiame dokumente – bankomato el. darbo žurnale. Komentuodamas pareiškėjo nurodytą aplinkybę dėl ginčijamos operacijos metu pareiškėjo jausto stipraus oro srauto, bankas atkreipė dėmesį į pačio bankomato tikslią vietą, t. y. bankomatas yra prekybos centre – šalia lauko durų, taip pat paaiškino, kad banko bankomatai neturi jokių oro cirkuliacijos, padavimo ir kt. panašių įrenginių. Banko teigimu, visi bankomatuose vykdomi veiksmai, įskaitant grynųjų pinigų skaičiavimą, priėmimą per grynųjų pinigų priėmimo ir išdavimo

angą, į bankomatus įdėtų banknotų atskyrimą pagal jų nominalus į skirtingas bankomato dėžutes (kasetes), yra mechanizuoti.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjo reikalavimą 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 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 operacijos metu į bankomatą įneštų ir į pareiškėjo banko sąskaitą įskaitytų lėšų dydžio. Pareiškėjas nurodė, kad į bankomatą buvo įdėta kupiūrų, kurių bendra suma 600,00 Eur, tačiau bankas teigė, kad bankomate buvo identifikuoti 500,00 Eur, todėl grąžinti pareiškėjui 100,00 Eur nėra pagrindo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti 100,00 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, 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 pareiškėjo reikalaujamų 100,00 Eur grindžia bankomato informacinių sistemų (elektroninio darbo žurnalo) ir bankomato inkasavimo duomenimis ir kitais duomenimis.

Iš bylos duomenų, t. y. 2025 m. vasario 21 d. bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo ištraukos, nustatyta, kad bankomato elektroninio darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjo kortele 2025 m. vasario 21 d. inicijuota ginčijama operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

- 11:49:31 – operacijos pradžia;
- 11:49:32 – grynųjų įnešimo operacija pradėta;
- 11:49:51 – grynųjų įnešimo operacija – pinigai sėkmingai įdėti ir nustatomi įneštų banknotų nominalai (penkios 100,00 Eur kupiūros);
- 11:49:56 – suskaičiuota galutinė suma;
- 11:50:04 – operacija patvirtinta ir suskaičiuota suma įskaityta į sąskaitą;
- 11:50:04 – fiksuojami bankomato skaitikliai, kurie rodo, kiek ir kokių kupiūrų įnešta į bankomatą;
- 11:50:04 – operacijos pabaiga.

Iš banko pateiktų paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų taip pat matyti, kad 2025 m. vasario 26 d. buvo atliktas bankomato inkasavimas, apimantis laikotarpį nuo 2025 m. vasario 20 d. iki 26 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 2025 m. vasario 20–26 d. laikotarpį).

Kaip matyti iš bankomato elektroninio darbo žurnalo, ginčijamų mokėjimo operacijų metu į pareiškėjo sąskaitą banke buvo sėkmingai įnešta bendra 500,00 Eur suma (penkios 100,00 Eur kupiūros). Taigi, bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys patvirtina, kad visos bankomato identifikuotos kupiūros buvo įskaitytos į pareiškėjo banko sąskaitą.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad 2025 m. vasario 26 d. bankomatas buvo inkasuojamas (atliekama techninė priežiūra, papildomi arba surenkami pinigai ir kt.) 2025 m. vasario 20–26 d. laikotarpis. Jokio kupiūrų, kurios galėtų būti siejamos su ginčijama operacija, 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 pareiškėjo 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 pareiškėjo mokėjimo kortele buvo inicijuota ne 600,00 Eur, o 500,00 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 100,00 Eur didesnė suma (iš viso 600,00 Eur, kaip teigė pareiškėjas), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjo reikalavimas grąžinti 100,00 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 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 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