LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2025-10-13 Nr. 429-241

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:

Pareiškėjui išduota „Mastercard" mokėjimo kortele Nr. 516889XXXXXX1072 (toliau – Kortelė) banko bankomate Nr. LTSE2028, esančiame adresu: Žirmūnų g. 2, Vilnius, (toliau – Bankomatas) 2025 m. gegužės 10 d. 20 val. 51 min. buvo inicijuota grynųjų pinigų įnešimo į pareiškėjo banko sąskaitą operacija (toliau – ginčijama operacija), ją įvykdžius į pareiškėjo banko sąskaitą buvo sėkmingai įskaityta 170,00 Eur.

Tą pačią dieną pareiškėjas kreipėsi į banką dėl ginčijamos operacijos ir nurodė, kad į bankomatą įnešė ne 170,00 Eur, o 350,00 Eur. Anot pareiškėjo, atliekant ginčijamą operaciją, bankomatas turėjo priimti vieną 100,00 Eur kupiūrą, vieną 50,00 Eur kupiūrą ir vieną 200,00 Eur kupiūrą ir iš viso įskaityti 350,00 Eur, o šiuo atveju įskaitė tik 170,00 Eur. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad galimybės atšaukti lėšų įnešimo operacijos nebuvo galimybės. Pareiškėjas prašė grąžinti 180,00 Eur skirtumą.

2025 m. gegužės 19 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui banko interneto banke, jame paaiškino, kad, Bankomato valdytojos UAB „Brink's Lithuania" duomenimis, 2025 m. gegužės 10 d. atliekant ginčijamą operaciją į Bankomatą buvo įnešta 170,00 Eur suma (viena 20,00 Eur kupiūra, viena 50,00 Eur kupiūra ir viena 100,00 Eur kupiūra), o ne 350,00 Eur suma. Pareiškėjui nesutinkant su banko sprendimu ir pakartotinai kreipiantis į banką 2025 m. gegužės 20 d. ir 2025 m. birželio 6 d., bankas interneto banke 2025 m. gegužės 30 d. ir 2025 m. birželio 9 d. pateikė atsakymus, kuriuose išsamiai paaiškino aplinkybes, pateikė informaciją, Bankomato elektroninio žurnalo (toliau – E. žurnalas) kopiją, patvirtinančią, kad į Bankomatą buvo įnešta 170,00 Eur suma, 2025 m. gegužės 10 d. Bankomate atliktos grynųjų pinigų įmokėjimo operacijos vaizdo įrašus ir 2025 m. gegužės 10 d. Bankomate atliktos grynųjų pinigų įmokėjimo operacijos nuotrauką.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaudamas įpareigoti banką grąžinti 180,00 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 jokio neatitikimo ir (ar) bankomato darbo sutrikimo, todėl nėra jokio pagrindo manyti, kad, vykdydamas grynųjų pinigų įnešimo į Bankomatą operaciją, pareiškėjas vietoj 170,00 Eur (viena 20,00 Eur kupiūra, viena 50,00 Eur kupiūra ir viena 100,00 Eur kupiūra) įnešė 350,00 Eur (viena 50,00 Eur kupiūra, viena 100,00 Eur kupiūra ir viena 200,00 Eur kupiūra),todėl nėra pagrindo tenkinti Kliento prašymą kompensuoti 180,00 Eur.

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 350,00 Eur, tačiau bankas teigė, kad bankomate buvo identifikuota 170,00 Eur, todėl grąžinti pareiškėjui 180,00 Eur nėra pagrindo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti 180,00 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 180,00 Eur grindžia Bankomato informacinių sistemų (elektroninio darbo žurnalo) ir bankomato inkasavimo duomenimis ir kitais duomenimis.

Iš bylos duomenų, t. y. 2025 m. gegužės 10 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. gegužės 10 d. inicijuota ginčijama operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

- 20:51:34 – operacijos pradžia;
- 20:51:54 – grynųjų įnešimo operacija pradėta;
- 20:52:07 – grynųjų įnešimo operacija – pinigai sėkmingai įdėti ir nustatomi įneštų banknotų nominalai (1 kupiūra 20,00 Eur, 1 kupiūra 50,00 Eur ir 1 kupiūra 100,00 Eur);
- 20:52:07 – blogų kupiūrų nerasta ir susidėvėjusių kupiūrų nerasta;
- 20:53:25 – įnešimas į sąskaitą, skaičiuojama suma ir formuojama banknotų ataskaita;
- 20:53:34 – įnešimo operacija sėkminga;
- 20:53:34 – fiksuojami bankomato skaitikliai, kurie rodo, kiek ir kokių kupiūrų įnešta į bankomatą;
- 20:53:53 – operacijos pabaiga.

Iš banko pateiktų paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų taip pat matyti, kad 2025 m. gegužės 13 d. buvo atliktas bankomato inkasavimas, apimantis laikotarpį nuo 2025 m. gegužės 9 d. iki 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 2025 m. gegužės 9–13 d. laikotarpį). Jokio kupiūrų, kurios galėtų būti siejamos su ginčijama operacija, pertekliaus bankomate nebuvo rasta, t. y. rastų kupiūrų kiekis atitinka fiksuotą bankomato informacinėse sistemose.

Kaip matyti iš bankomato elektroninio darbo žurnalo, ginčijamų mokėjimo operacijų metu į pareiškėjo sąskaitą banke buvo sėkmingai įnešta bendra 170,00 Eur suma (viena 20,00 Eur kupiūra, viena 50,00 Eur kupiūra ir viena 100,00 Eur kupiūra). Taigi, bankomato elektroninio darbo žurnalo duomenys patvirtina, kad visos bankomato identifikuotos kupiūros buvo įskaitytos į pareiškėjo banko sąskaitą.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visumą, akcentuotina, jog civilinėje teisėje faktų įrodomumo

problema spręstina 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 pareiškėjo mokėjimo kortele buvo inicijuota ne 350,00 Eur, o 170,00 Eur grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operaciją, o bankas šią sumą pagrįstai įskaitė į su kortele susietą banko sąskaitą.

Duomenų, suteikiančių pagrindą abejoti, ar į bankomatą iš tiesų nebuvo įdėta 180,00 Eur didesnė suma (iš viso 350,00 Eur, kaip teigė pareiškėjas), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjo reikalavimas grąžinti 180,00 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