



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2026-03-25 Nr. 429-85

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 naudojantis banko išduota „Mastercard“ mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*), bankomate Nr. H614, esančiame Taikos pr. 61, Klaipėdoje, 2025 m. gruodžio 2 d. nuo 13 val. 21 min. iki 13 val. 24 min. buvo atliktos dvi grynųjų pinigų įmokėjimo į pareiškėjo banko sąskaitą operacijos. Pirmosios operacijos metu į pareiškėjo banko sąskaitą buvo sėkmingai įmokėta 315 Eur. Antrosios operacijos metu į bankomato pinigų priėmimo angą įdėtos lėšos dėl bankomato sutrikimo buvo sulaikytos specialia bankomato stalčiuje ir į pareiškėjo banko sąskaitą nebuvo įskaitytos (toliau – ginčijamas mokėjimas).

Iškart po nesėkmingos mokėjimo operacijos pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką ir informavo, kad buvo sutrikusi bankomato veikla, lėšos nebuvo nei gražintos, nei įskaitytos į pareiškėjo banko sąskaitą, o bankomatas neveikė. Pokalbio su banko darbuotoju metu pareiškėjas taip pat nurodė, kad lėšas įneša reguliariai, dažnai per kelis kartus, ir prašė kuo skubiau gražinti apie 500–550 Eur sumą, kuri, pasak pareiškėjo, nebuvo įskaityta į jo banko sąskaitą.

2025 m. gruodžio 9 d. bankas per savitarnos portalą informavo pareiškėją, kad 2025 m. gruodžio 4 d. į jo sąskaitą buvo avansu pervesta 165 Eur suma, kuri, banko turimais duomenimis, buvo užstrigusi bankomato trakte, bandant įvykdyti ginčijamą mokėjimą. Bankas taip pat nurodė, kad inkasavimo metu<sup>1</sup> papildomų su ginčijamu mokėjimu susijusių lėšų nebuvo rasta.

2025 m. gruodžio 9 d. pareiškėjas dar kartą kreipėsi į banką tiek per banko savitarnos sistemą, tiek telefonu ir nurodė, kad bankas gražino per mažai lėšų, o kitas, jo vertinimu, pavogė. Pokalbio su banko darbuotoja metu pareiškėjas patikslino, kad nėra tikras, kiek tiksliai lėšų ginčijamo mokėjimo metu įdėjo į bankomatą, tačiau laikėsi pozicijos, kad bendra abiejų mokėjimų suma turėjo būti apie 800 Eur, o ginčijamo mokėjimo – apie 500 Eur.

Gavęs netenkinantį banko atsakymą ir manydamas, kad bankas gražino per mažai lėšų, pareiškėjas 2025 m. gruodžio 11 d. kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaujamas įpareigoti banką gražinti visą ginčijamo mokėjimo sumą, kuri, pareiškėjo vertinimu, yra apie 550 Eur. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad, be įskaitytos pirmosios mokėjimo operacijos sumos (315 Eur), jam buvo gražinti 165 Eur, tačiau tokiomis mažomis sumomis, kaip 400–500 Eur, jis lėšų niekada neįneša. Pareiškėjas teigė, kad vienintelis jo įrodymas dėl pateikto reikalavimo – įnešamų lėšų vidurkis.

2025 m. gruodžio 19 d.<sup>2</sup>, bankas pateikė pareiškėjui atsakymą dėl 2025 m. gruodžio 9 d. pokalbio metu nurodytų aplinkybių ir paaiškino, kad su jomis nesutinka, nes bankomate nebuvo rasta pareiškėjo nurodyta suma. Banko vertinimu, visos lėšos, kurias buvo siekiama faktiškai įnešti ginčijamo mokėjimo metu, buvo įskaitytos.

2025 m. gruodžio 22 d. bankas pateikė atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi ir nurodė, kad su pareiškėjo reikalavimu nesutinka. Banko teigimu, bankomato skaitiklių rodmenys po ginčijamo mokėjimo nepasikeitė, nes bankomatas, ginčijamo mokėjimo metu atliekant neatpažintų kupiūrų gražinimo procedūrą, užstrigo: įneštos kupiūros buvo sulaikytos bankomato trakte ir nebuvo

<sup>1</sup> Inkasavimo dokumentas už 2025 m. gruodžio 2-8 d. laikotarpį buvo parengtas 2025 m. gruodžio 9 d.

<sup>2</sup> Po pareiškėjo kreipimosi į Lietuvos banką.

įskaitytos. Pasak banko, tą pačią dieną buvo atliktas bankomato remontas, jo metu trakte buvo rasta viena 5 Eur, dešimt 10 Eur ir trys 20 Eur kupiūros, iš viso 165 Eur. Ši suma avansu buvo pervesta į pareiškėjo sąskaitą, o po bankomato inkasavimo jokio su ginčijamu mokėjimu susijusio kupiūrų pertekliaus nebuvo nustatyta.

Banko teigimu, duomenys iš skirtingų banko informacinių programų ir inkasavimo dokumentų leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad pareiškėjo pranešime apie neįskaitytas lėšas nurodytų aplinkybių tyrimo metu buvo nustatytos objektyvios ginčijamo mokėjimo aplinkybės ir nebuvo rastų jokių neatitikimų.

Atsiliepime bankas taip pat pabrėžė, kad 2025 m. į pareiškėjo banko sąskaitą įnešamos sumos per dieną svyruoja tarp 200–3 000 Eur, todėl nurodė manęs, kad pareiškėjo argumentas dėl reguliariai įnešamų didesnių nei 400–500 Eur sumų nėra pagrįstas. Be to, bankas teigė, kad pareiškėjas neneigia, tiksliai nežinojęs, kiek lėšų įnešė ginčijamo mokėjimo metu, banko turimi duomenys apie pareiškėjo lėšų kilmę (aukos už jo vykdomą religinę veiklą), taip pat patvirtina, kad pareiškėjas negali iš anksto žinoti, kiek lėšų įneš.

#### 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 ginčijamo mokėjimo metu į bankomatą įdėtos lėšų sumos dydžio. Pažymėtina, kad pareiškėjas kėlė reikalavimą grąžinti 550 Eur, tačiau 165 Eur suma, susijusi su ginčijamu mokėjimu, pareiškėjui jau buvo grąžinta. Taigi ginčas iš esmės kilo dėl likusios sumos (385 Eur<sup>3</sup>) grąžinimo.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjui grąžinti 385 Eur.*

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 365 Eur grindžia bankomato informacinių sistemų (elektroninio darbo žurnalo) ir bankomato inkasavimo duomenimis, taip pat informacija apie bankomato remonto metu jo trakte rastas kupiūras.

Iš pateiktų bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukų matyti, kad pareiškėjas vieną po kitos atliko dvi mokėjimo operacijas: pirmosios metu buvo sėkmingai įnešta ir į pareiškėjo banko sąskaitą įskaityta 315 Eur, o antrojo (ginčijamo) mokėjimo metu bankomato veikla sutrūko, lėšos buvo sulaikytos bankomato trakte ir neįskaitytos į pareiškėjo sąskaitą. Toliau, remiantis pateiktais duomenimis, detalizuojama bankomato fiksuota mokėjimų ir su jais susijusių kitų veiksmų eiga (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

13 val. 21 min. 26 sek. – įdedama kortelė, nuskaityti jos duomenys;

13 val. 21 min. 31–32 sek. – patikrinamas sąskaitos likutis;

<sup>3</sup> Pareiškėjo nurodyta visa ginčijamo mokėjimo suma (550 Eur) – grąžinta suma (165 Eur).

13 val. 21 min. 32 sek. – 22 min. 01 sek. – pasirenkama grynųjų pinigų įnešimo funkcija, įdedamos lėšos į bankomato grynųjų pinigų priėmimo langelį;

13 val. 22 min. 01–06 sek. – suskaičiuojama 315 Eur suma (po vieną 5 Eur bei 10 Eur kupiūrą ir penkiolika 20 Eur kupiūrų);

13 val. 22 min. 16 sek. – operacija patvirtinama, lėšos įskaitomos į pareiškėjo sąskaitą ir pirmoji mokėjimo operacija baigiama;

13 val. 22 min. 20–21 sek. – patikrinamas sąskaitos likutis;

13 val. 22 min. 21–38 sek. – pasirenkama grynųjų pinigų įnešimo funkcija (pradedamas ginčijamas mokėjimas), įdedamos lėšos į bankomato grynųjų pinigų priėmimo langelį;

13 val. 22 min. 38 sek. – gražinamos neatpažintos kupiūros;

13 val. 22 min. 44 sek. – bankomate sulaikomos negražintos kupiūros;<sup>4</sup>

13 val. 23 min. 32 sek. – bankomatas gražina mokėjimo kortelę.

Remiantis banko pateiktais duomenimis, nesėkmingas ginčijamas mokėjimas buvo fiksuotas bankomato elektroninio darbo žurnale, kurio įrašai taip pat patvirtina, kad po pareiškėjo inicijuoto ginčijamo mokėjimo bankomato veikla sutriko. Tą pačią dieną buvo atliktas bankomato remontas, po jo bankomato veikla atnaujinta (tą patvirtina pateikti elektroninio bankomato darbo žurnalo duomenys apie po remonto sėkmingai įvykdytą kito kliento grynųjų pinigų paėmimo iš bankomato operaciją ir bankomato skaitiklių fiksuotą kupiūrų kiekį).

Įvertinus banko pateiktus duomenis, taip pat matyti, kad remontuojant bankomatą rasti banknotai buvo sudėti į tam skirtą inkasavimo maišelį Nr. S 1159334, ant jo nurodyta, kad rasta 165 Eur suma (viena 5 Eur, dešimt 10 Eur ir trys 20 Eur kupiūros).

Taip pat pažymėtina, kad prieš ginčijamą mokėjimą bankomato skaitikliai fiksavo, jog bankomate yra dešimt 5 Eur, keturi šimtai septyniasdešimt penkios 10 Eur, keturi šimtai aštuoniasdešimt viena 20 Eur, du šimtai šešios 50 Eur, devyni šimtai septyniasdešimt devynios 100 Eur ir viena 200 Eur kupiūra. Po bankomato veiklos atkūrimo kitas banko klientas vykdė grynųjų pinigų išėmimo operaciją – išsigrynino 100 Eur. Po šios operacijos bankomato skaitikliai fiksavo, kad bankomate yra dešimt 5 Eur, keturi šimtai septyniasdešimt penkios 10 Eur, keturi šimtai aštuoniasdešimt viena 20 Eur, du šimtai šešios 50 Eur, devyni šimtai septyniasdešimt aštuonios 100 Eur ir viena 200 Eur kupiūra, t. y. bankomate esančių kupiūrų vertė sumažėjo 100 Eur, t. y. buvo išduota viena 100 Eur kupiūra. Tai rodo, kad tarp pirmojo pareiškėjo atlikto mokėjimo ir pirmosios po bankomato veiklos atkūrimo atliktos kito asmens mokėjimo operacijos jokios papildomos ginčijamo mokėjimo metu įneštos lėšos bankomato skaitiklių nebuvo užfiksuotos, t. y. skaitikliai nefiksavo daugiau kupiūrų, nei buvo išimta iš bankomate trakto jo remonto metu.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad 2025 m. gruodžio 8 d. bankomatas buvo inkasuojamas (atliekama techninė priežiūra, papildomi arba surenkami pinigai ir kt.), tikrintas 2025 m. gruodžio 2–8 d. laikotarpis.<sup>5</sup> Iš pateiktos bankomato inkasavimo istorijos matyti, kad inkasavimo laikotarpiu bankomate fiksuotas 165 Eur perteklius (lėšos, kurios buvo išimtos remonto metu): šie duomenys užfiksuoti ir inkasavimo bendrovės parengtame Pinigų pristatymo apraše, kuriame nurodytas tas pats inkasavimo maišelio (kuris užpildytas remonto metu rastomis kupiūromis) numeris. Inkasavimo metu taip pat buvo rastas su kito mokėjimo kita operacija susijęs 20 Eur perteklius (viena 20 Eur kupiūra), tačiau nėra duomenų, kad ši kupiūra būtų susijusi su ginčijamu mokėjimu. Būtent remonto metu bankomato trakte rasta suma, inkasavimo metu nenustačius papildomo su ginčijamu mokėjimu susijusio kupiūrų pertekliaus, ir buvo įskaityta į pareiškėjo sąskaitą.

Papildomai pažymėtina, kad bankas, siekdamas pagrįsti argumentą, jog pareiškėjas nepagrįstai teigia visuomet įnešantis didesnes sumas, ir parodyti, kad ginčijamo mokėjimo suma jam nėra neįprastai maža, pateikė pareiškėjo banko sąskaitos išrašo fragmentą, kuriame nurodytos pareiškėjo mokėjimo kortele atliktos grynųjų pinigų įnešimo operacijos nuo 2025 m. sausio 1 d. iki 2025 m. gruodžio 18 d. Iš pateikto išrašo matyti, kad per šį laikotarpį buvo atliktos 53 grynųjų pinigų įnešimo operacijos, jų vidutinė suma buvo 520 Eur, t. y. didesnė nei 165 Eur. Tačiau iš pateiktų duomenų taip pat matyti, kad dalis grynųjų pinigų įnešimo operacijų buvo atliktos mažesnėmis sumomis: buvo įnešamos 10 Eur, 40 Eur, 50 Eur, 55 Eur, 140 Eur ir 150 Eur sumos. Be to, per vieną dieną įneštų lėšų suma, neatsižvelgiant į tai, ar buvo atlikta viena,

<sup>4</sup> Pasak banko, bankomatas užfiksavo neatpažintų kupiūrų gražinimo pradžią, bet ne paėmimą, o pareiškėjui įkišus ranką į atidarytą grynųjų pinigų priėmimo ir išdavimo angą, bankomatas užstrigo.

<sup>5</sup> Į šį laikotarpį patenka abu šiame sprendime aptariamai mokėjimai.

ar kelios operacijos, taip pat neretai būdavo panaši į ginčijamo mokėjimo dieną atliktų abiejų operacijų bendrą 480 Eur sumą<sup>6</sup>, o kartais už ją mažesnė. Taigi vien aplinkybė, kad pareiškėjas vienos operacijos metu vidutiniškai įnešdavo didesnes sumas, Lietuvos banko vertinimu, neleidžia daryti išvados, kad ginčijamo mokėjimo metu į bankomatą iš tiesų buvo įdėta daugiau nei bankomato remonto metu rasti 165 Eur arba kad tokia suma pareiškėjui buvo neįprasta.

Vertinant ginčo šalių pateiktus paaiškinimus taip pat pažymėtina, kad banko pateiktais duomenimis grindžiamas pareiškėjo lėšų šaltinis savaime neleidžia vienareikšmiškai spręsti apie įnešamų lėšų sumų pastovumą ar nepastovumą. Tačiau įvertinus faktinius duomenis apie pareiškėjo lėšų įnešimo praktiką ir aplinkybę, jog pats pareiškėjas iš esmės neneigė, kad negali tiksliai nurodyti ginčijamo mokėjimo metu į bankomatą įdėtos lėšų sumos, vertintina, kad vien pareiškėjo subjektyvus vertinimas apie į bankomatą įdėtą sumą, neparemtas kitais objektyviais duomenimis, nepaneigia aplinkybių, nustatytų iš banko pateiktų techninių ir apskaitos duomenų.

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, taip pat pateikė Lietuvos bankui objektyvius bankomato sistemų duomenis, informaciją apie bankomato remontą ir inkasavimo metu nustatytas aplinkybes.

Įvertinus pateiktų duomenų visumą, darytina išvada, kad bankas pagrindė savo poziciją, jog ginčijamo mokėjimo metu į bankomatą buvo įdėti 165 Eur, kurie buvo rasti bankomate jo remonto metu ir nurodyti inkasavimo dokumentuose. Kaip minėta, ši suma pareiškėjui į sąskaitą grąžinta 2025 m. gruodžio 4 d. Taigi pareiškėjo reikalavimas į sąskaitą įskaityti didesnę sumą (papildomus 385 Eur) laikytinas nepagrįstu ir yra atmestinas.

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 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

<sup>6</sup> Pirmojo mokėjimo metu įnešta suma (315 Eur) + banko nustatyta ginčijamo mokėjimo suma (165 Eur).