



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL R. K. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. sausio 3 d. Nr. 242-4

Vilnius

Lietuvos bankas gavo R. K. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2017 m. spalio 17 d. banko bankomate pareiškėja atliko pinigų išgryninimo operaciją. Pareiškėja nurodo, kad pasirinko išgryninti 700 Eur, tačiau jai buvo išduoti tik 650 Eur. Atsakydamas į pretenziją bankas nurodė, kad atlikus tyrimą nustatyta, kad bankomatas pareiškėjai išdavė 700 Eur. Nesutikdama su banko atsakymu pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką prašydama ne teismo tvarka išnagrinėti vartojimo ginčą ir rekomenduoti bankui grąžinti 50 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas su jam reiškiamais reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Bankas paaiškino, kad gavęs pareiškėjos pretenziją kreipėsi į UAB „First Data Lietuva“ (toliau – bendrovė), kuri aptarnauja banko naudojamą bankomatų tinklą. Bendrovė bankui paaiškino, kad 2017 m. spalio 17 d. 14:06 val. bankomatas nurašė iš pareiškėjos mokėjimo kortelės sąskaitos 700 Eur ir tokią pačią sumą išmokėjo pareiškėjai. Bankas taip pat nurodė, kad jo pateikiami bankomato audito ataskaitos ir elektroninio žurnalo įrašai patvirtina, kad jokių sutrikimų atliekant operaciją mokėjimo kortelių ir bankomato pinigų išdavimo sistemoje nenustatyta, bankomate pinigų pertekliaus nerasta.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pinigų išgryninimo operacijos įvykdymo tinkamumo ir pareiškėjai bankomate išduotų grynųjų pinigų sumos.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimu susijusius klausimus reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimo paslaugas, be kita ko, sudaro paslaugas, kurias teikiant sudaromos sąlygos grynuosius pinigus išimti iš mokėjimo sąskaitos, ir visos su mokėjimo sąskaitos tvarkymu susijusios operacijos (Mokėjimų įstatymo 5 straipsnio 2 punktą). Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalimi, jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, 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 arba kiti trikdžiai. Tai reiškia, kad nagrinėjamu atveju būtent bankui tenka pareiga įrodyti pareiškėjos inicijuotos grynųjų pinigų išmokėjimo bankomate operacijos atlikimo tinkamumą.

Vertindamas ginčo byloje esančius įrodymus Lietuvos bankas atsižvelgia į kiekvieno iš įrodymų objektyvumą, išsamumą, patikimumą, įrodomųjų duomenų tarpusavio santykį ir iš įrodymų visumos daro išvadas apie tam tikrų ginčo atveju svarbių faktų buvimą arba nebuvimą.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjai 50 Eur grindžia bendrovės pateiktais duomenimis: 2017 m. spalio 23 d. raštu, elektroninio žurnalo įrašais ir ATM audito ataskaita. Banko naudojamą bankomatų tinklą aptarnaujanti bendrovė yra nurodžiusi, kad „bankomatas <...> nurašė nuo mokėjimo kortelės <...> sąskaitos 700 Eur sumą ir tokią pačią sumą išmokėjo mokėjimo kortelės turėtojui. Norime atkreipti dėmesį, kad ATM AUDIT REPORT ataskaitoje už laikotarpį 2017-10-14 – 2017-10-19 operacija nėra užfiksuota kaip nepavykusi ir pertekliaus šiame inkasaciniame laikotarpyje nėra.“ Iš elektroninio žurnalo įrašų matyti, kad 2017 m. spalio 17 d. 14:05:01 val. pareiškėja pradėjo operaciją bankomate: įdėjo mokėjimo kortelę ir suvedusi PIN kodą pasitikrino banko sąskaitos likutį. Dar kartą įvedusi PIN kodą pasirinko grynųjų pinigų išdavimo procedūrą. Elektroninio žurnalo įrašuose nurodyta, kad 14:06:14 val. bankomate buvo atskaičiuota 10 kupiūrų po 20 Eur ir 10 kupiūrų po 50 Eur (iš viso 700 Eur). 14:06:22 val. grynjieji pinigai iš bankomato buvo paimti. Pareiškėjai užsakius ir išspausdinus sąskaitos išrašą, 14:06:49 val. bankomate vykdytos operacijos buvo baigtos. Atliekant operaciją bankomato veiklos sutrikimų nebuvo užfiksuota. Iš pateiktos ATM audito ataskaitos matyti, kad nuo 2017 m. spalio 14 d. 17:08:20 val. iki 2017 m. spalio 19 d. 12:06:06 val. bankomate neišmokėtų (angl. *retracted*) kupiūrų nebuvo užfiksuota, pertekliaus minėtu laikotarpiu taip pat nebuvo.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad, gavęs pareiškėjos pretenziją dėl galimai netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos, bankas ėmėsi veiksmų, kad patikrintų pareiškėjos reiškiamo reikalavimo pagrįstumą. Atsižvelgiant į ginčo byloje esančius įrodymus darytina išvada, kad bankas įrodė, kad pareiškėjos ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta tinkamai (buvo patvirtintas mokėjimo operacijos autentiškumas, mokėjimo operacija buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai arba kiti trikdžiai). Įvertinus ginčo byloje pateiktų įrodymų visumą, galima teigti, kad, pareiškėjai bankomate inicijavus 700 Eur išgryninimo operaciją, visa nurodyta suma pareiškėjai buvo išmokėta, todėl Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad banko atsisakymas gražinti pareiškėjai 50 Eur yra nepagrįstas.

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 pareiškėjos R. K. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Mindaugas Šalčius