



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

**SPRENDIMAS
DĖL H. S. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. liepos 27 d. Nr. 242-296
Vilnius

Lietuvos bankas gavo H. S. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą dėl „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad, vykdydamas grynųjų pinigų operaciją bankomate, patyrė nuostolių, nes nebuvo įskaityta dalis į banko atsiskaitomąją sąskaitą pervestų lėšų. Pareiškėjas į savo banko sąskaitą norėjo įmokėti 1 900 Eur, tačiau įskaityta buvo tik 1 400 Eur, todėl pareiškėjas reikalauja įpareigoti banką atlyginti 500 Eur nuostolį.

Bankas atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo, taip pat nesutinka su pareiškėjo nurodytomis faktinėmis aplinkybėmis. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas 2016 m. balandžio 12 d. su jam banko išduota su atidaryta sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) susieta debeto mokėjimo kortele „Debet MasterCard“ Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kortelė) įvykdė šias grynųjų pinigų įmokėjimo operacijas: 08.39 val. įmokėjo 500 Eur, o 14.40 val. – 1 400 Eur. Iš viso 2016 m. balandžio 12 d. pareiškėjas kortele į savo banko sąskaitą įmokėjo 1 900 Eur. Banko duomenimis, prieš kiekvieną iš pirmiau minėtų operacijų pareiškėjas bankomatuose patikrino savo sąskaitos likutį, o po ginčijamos operacijos, kurios metu įmokėjo į banko sąskaitą 1 400 Eur, užsakė ir išspausdino paskutinių penkių operacijų banko sąskaitos išrašą.

Bankas informavo, kad po to, kai pareiškėjas kreipėsi dėl atliekant pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operaciją patirtų nuostolių, buvo atlikta bankomato inkasacija. Atlikus inkasaciją nustatyta, kad pareiškėjas įmokėjo 1 400 Eur: įmokėjo 20 vienetų 20 Eur nominalo banknotų ir 20 vienetų 50 Eur nominalo banknotų. Operacijos metu nebuvo nustatyta jokių sutrikimų arba pertekliaus. Abiejų operacijų vaizdo įrašuose matyti, kad pareiškėjas nei prieš pirmąją, nei prieš antrąją operaciją į bankomatą įdedamų banknotų neperskaičiavo, todėl, banko manymu, pareiškėjas galėjo suklysti dėl įmokamų banknotų skaičiaus.

Bankas nustatė, kad operacija autorizuota tinkamai, jokių bankomato sutrikimų nebuvo, pareiškėjo įdėti banknotai buvo perskaičiuoti ir įskaityti į jo banko sąskaitą, ir pateikė laikotarpio nuo operacijos pradžios iki pabaigos bankomato darbo žurnalo ištrauką su paaiškinimais, patvirtinančią banko nustatytas aplinkybes.

Bankas papildomai paaiškino, kad imasi visų įmanomų priemonių, kad užtikrintų sklandžią bankomatų veiklą, o jai sutrikus, sutrikimų priežastis ir padarinius siekia pašalinti kaip galima skubiau. Sprendžiant klientų pretenzijas dėl įmokėtų, tačiau į banko sąskaitą neįskaitytų pinigų grąžinimo, vadovaujamosi banko mokėjimo kortelių aptarnavimo sistemose užfiksuotais duomenimis, inkasavimo ataskaitomis ir, jeigu yra galimybė, papildomai vaizdo įrašais arba WEB nuotraukomis.

Bankas pažymėjo, kad, įvertinęs nustatytas aplinkybes, neturi pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo grąžinti 500 Eur. Papildomai peržiūrėjęs operacijos vaizdo įrašą, bankas daro prielaidą, kad pareiškėjas suklydo dėl bendros įmokėtų banknotų sumos.

Pareiškėjas, tikslindamas prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodytas aplinkybes, nurodė, kad reikalavimą bankui kelia dėl 500 Eur nuostolio, patirto 2016 m. lapkričio 12 d. 14.40 val. atliekant grynujų pinigų įmokėjimo operaciją.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Išnagrinėjus pateiktus dokumentus bei šalių paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas iš esmės kilo dėl nuostolių, patirtų 2016 m. balandžio 12 d. 14.40 val. į bankomatą įmokant grynuosius pinigus, todėl nagrinėdamas tarp šalių kilusį ginčą Lietuvos bankas vertins, ar bankas pagrįstai atsisako grąžinti pareiškėjui 500 Eur.

Pareiškėjas savo kreipimesi nurodo, kad įnešė į bankomatą 1 900 Eur, tačiau į sąskaitą įskaityti buvo tik 1 400 Eur. Apie banko papildomai nurodytas aplinkybes, susijusias su 2016 m. balandžio 12 d. 08.39 val. vykdyta operacija, pareiškėjas informacijos nepateikė ir tikslindamas reikalavimą nurodė, kad reikalavimą bankui kelia dėl 14.40 val. vykdytos operacijos metu patirtų nuostolių. Bankas paaiškinimuose Lietuvos bankui nurodė, kad jo surinkti duomenys neleidžia patvirtinti pareiškėjo teiginių dėl įmokėtos sumos dydžio. Taigi, šalys nesutaria dėl pinigų sumos, kuri turėjo būti įskaityta į pareiškėjo banko sąskaitą 2016 m. balandžio 12 d. 14.40 val.

Kartu su atsiliepimu dėl pareiškėjo kreipimosi bankas Lietuvos bankui pateikė abiejų pareiškėjo vykdytų operacijų vaizdo įrašus. Viena iš jų matyti, kad pareiškėjas, priėjęs prie bankomato, iš rankinės išima pluoštą banknotų, paima dalį jų ir neperskaičiavęs įdeda į bankomatą. Kitame vaizdo įrašė taip pat matyti, kaip pareiškėjas iš rankinės ištraukia pluoštą banknotų ir jų neperskaičiavęs įdeda į bankomatą. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad vaizdo įrašė matyti, jog pareiškėjas prieš kiekvieną iš vykdytų operacijų patikrino savo banko sąskaitos lėšų likutį, taip pat išspausdino vykdytų operacijų išrašą.

Bankas paaiškino, kad bankomatas, kuriuo naudojosi pareiškėjas, yra grynuosius pinigus priimančias ir išduodantis automatas, kurio veikimo principas yra toks: įdėjus kortelę ir surinkus PIN kodą, galima rinktis vieną iš ekrane nurodytų paslaugų: PIN keitimas, pavedimai, grąžinti kortelę, sąskaitos likutis, sąskaitos išrašas, įdėti pinigų, pasiimti pinigų. Pasirinkus paslaugą „Įdėti pinigų“, į grynujų pinigų priėmimo įrenginį turi būti įdedami banknotai. Įdėjus banknotus į grynujų pinigų priėmimo įrenginį, jie perskaičiuojami ir ekrane atsiranda pranešimas „Banknotai skaičiuojami. Prašome palaukti.“ Jeigu įdėti banknotai neatpažįstami arba negali būti suskaičiuoti, jie grąžinami klientui ir bankomate atsiranda pranešimas „Prašome paimti banknotus, kurių nepavyko atpažinti“. Atpažinti ir perskaičiuoti grynieji pinigai gali būti pervesti į su kortele susietą sąskaitą arba grąžinti klientui. Norint, kad grynieji pinigai būtų pervesti į su kortele susietą sąskaitą, pasirenkama paslauga „Pervesti į sąskaitą“. Atlikus operaciją, ji patvirtinama kortelei suteiktu PIN kodu. Klientas toliau gali rinktis: baigti, čekis, tęsti.

Bankas papildomai pažymėjo, kad visos mokėjimo operacijos ir nefinansinės operacijos kortele, taip pat tokie atvejai, kaip ryšio, elektros energijos sutrikimai, banknotų rinkimo, transportavimo bankomato viduje ar išdavimo strigimai, išduotų grynujų pinigų nepaėmimas, įdėtų banknotų grąžinimas, nekokybiškų banknotų aptikimas, atiduotos mokėjimo kortelės

nepaėmimas ir įtraukimas, taip pat kitos priežastys, yra fiksuojami bankomate esančiais davikliais ir įrašomi banko mokėjimo kortelių aptarnavimo informacinėse sistemose, t. y. naudojant patvariąją laikmeną, kurioje laikoma informaciją galima atkurti nepakitusia.

Pažymėtina, kad bankas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia Lietuvos bankui pateiktais banko informacinės sistemos duomenimis, bankomato darbo žurnalo įrašais, bankomato inkasavimo rezultatais ir užfiksuotais vaizdo įrašais.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad banko surinkta ir Lietuvos bankui pateikta informacija leidžia daryti pagrįstą prielaidą, kad pareiškėjo atlikta operacija buvo autorizuota tinkamai, jos metu bankomatas veikė gerai ir sutrikimų nustatyta nebuvo, bankomate taip pat nebuvo nustatyta banknotų pertekliaus, susijusio su pareiškėjo atlikta operacija.

Svarbu pabrėžti, kad į bankomatą įmokėtų pinigų sumą pareiškėjas turėjo patvirtinti tik jam vienam žinomą PIN kodu. Prieš įskaitant banknotus į sąskaitą, jie yra perskaičiuojami, o apskaičiuota suma nurodoma bankomato ekrane. Pareiškėjas, tikslindamas reikalavimą, nurodė, kad „bankomatas suskaičiavo tik 1 400 eurų ir nedavė jokios galimybės nesutikti ir susigrąžinti pinigus. Ekrane degė tik mygtukas „pervesti į sąskaitą“ ir nieko panašaus į „atšaukti“. Kurį laiką nelietus jokio mygtuko, bankomatas prarijo pinigus ir pranešė, kad pinigai (1 400 eurų) pervesti į sąskaitą.“ Tačiau šias pareiškėjo nurodytas aplinkybes paneigia banko paaiškinimai apie bankomato, kuriuo naudojosi pareiškėjas, veikimo principus. Pažymėtina, kad atpažinti ir perskaičiuoti gryniesi pinigai gali būti pervesti į su kortele susietą sąskaitą arba grąžinti klientui. Norint, kad gryniesi pinigai būtų pervesti į su kortele susietą sąskaitą, reikia ekrane pasirinkti paslaugą „Pervesti į sąskaitą“. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad bankomate jokių veikimo sutrikimų arba pinginių lėšų pertekliaus operacijos vykdymo metu nustatyta nebuvo. Pareiškėjas, grįsdamas reikalavimą bankui, nepateikė jokių savo paaiškinimus patvirtinančių rašytinių įrodymų. Kita vertus, banko nustatytos aplinkybės neprieštarauja tomis, kurios buvo užfiksuotos vaizdo įrašuose ir pagrįstos banko pateiktais rašytiniais įrodymais, pavyzdžiui, tai, kad įmokėtų 1 400 Eur sumą pareiškėjas pats patvirtino. Pažymėtina, kad pareiškėjas nepateikė Lietuvos bankui jokių duomenų, paneigiančių vaizdo įrašė užfiksuotas ir banko nurodytas aplinkybes.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 H. S. reikalavimą.

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

Vilius Šapoka