



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. B. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. lapkričio 6 d. Nr. 242-447
Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. B. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas banko bankomate (*duomenys neskelbiami*) (toliau – bankomatas), esančiame (*duomenys neskelbiami*), banko mokėjimo kortele SEB Mylimiausia Mastercard Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė) atliko grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operaciją.

Pareiškėjas kreipėsi į banką, nurodydamas, kad bankomate atliko grynujų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, operaciją – įmokėjo 6 000 Eur, tačiau bankomatas užstrigo. Pareiškėjui kreipusis į banką dėl įvykusio įvykio, bankas atliko bankomato inkasaciją ir į pareiškėjo banko sąskaitą įskaitė 4 000 Eur. Pareiškėjas nesutiko su tokiu banko priimtu sprendimu, todėl prašė banko grąžinti likusius 2 000 Eur.

Bankui atsisakius tenkinti pareiškėjo prašymą, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad 2019 m. rugsėjo 10 d. apie 13 val. bankomate įmokėjo 6 000 Eur, tačiau bankomatas užstrigo ir pinigai nebuvo įskaityti. Pareiškėjas teigia apie įvykį nedelsdamas pranešęs bankui. Kadangi bankas į sąskaitą įskaitė tik 4 000 Eur, susidarė 2 000 Eur trūkumas. Pareiškėjas teigė esantis tikras, kad į bankomatą įdėjo 6 000 Eur, nes prieš atvykdamas du kartus perskaičiavo pinigus ir surišo juos į dvi krūveles po 3 000 Eur. Pareiškėjas tvirtina, kad prie bankomato pinigus išrišo ir sudėjo juos į bankomatą. Pareiškėjo teigimu, bankomatas ilgai skaičiavo pinigus, tuomet bankomato ekrane užsidedė užrašas, kad pinigai nebus grąžinami. Dėl šios priežasties pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui grąžinti dingusius pinigus.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Vadovaudamasis bankomato elektroniniame žurnale pateikta informacija, bankas teigia, kad, pareiškėjui į bankomatą įdėjus pinigus, bankomatas suskaičiavo 50 kupiūrų po 10 Eur ir 60 kupiūrų po 50 Eur, t. y. bendra suma yra 3 500 Eur. Be to, elektroninis žurnalas rodė rastą vieną neatpažintą kupiūrą, o 2019 m. rugsėjo 11 d. atlikus bankomato inkasaciją, buvo identifiukuota, kad neatpažinta kupiūra yra 500 Eur nominalo. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad kol kas 500 Eur nominalo kupiūrų nėra galimybės įmokėti į šio tipo bankomatus, todėl klientams, atliekantiems grynujų pinigų įmokėjimo operacijas, bankomato ekrane yra rodomas informacinis pranešimas. Banko nuomone, galimai dėl to, kad pareiškėjas neatkreipė dėmesio į šį pranešimą ir įdėjo 500 Eur nominalo kupiūrą, bankomatas užstrigo ir lėšos laiku nebuvo įskaitytos į kliento banko sąskaitą.

Bankas informuoja, kad banko sistemos jokio bankomato techninio gedimo iki 2019 m. rugsėjo 10 d. neužfiksavo. Po sutrikimo bankomatas buvo perkrautas nuotoliniu būdu ir toliau veikė be sutrikimų, o 2019 m. rugsėjo 11 d. atlikus bankomato inkasaciją, buvo užfiksuota ir paimta 60 720 Eur suma. Bankas nurodo, kad pagal sugeneruotą bankomato operacijų suvestinę inkasacijos metu bankomate turėjo būti 56 720 Eur, todėl skirtumas tarp turėjusios būti sumos pagal banko ataskaitas ir inkasavimo tarnybos realiai užfiksuotos (paimtos) sumos pagal bankomato inkasavimo ataskaitą buvo 4 000 Eur.

Bankas pažymi ir tai, kad, atsižvelgdamas į pareiškėjo teiginį, kad į bankomatą buvo įdėta 6 000 Eur, ir siekdamas įsitikinti, kad užstrigusią banknotų bankomate nėra, kreipėsi į banko bankomatus prižiūrinčią įmonę UAB „Penkių kontinentų bankinės technologijos“,

prašydamas patikrinti bankomato techninę būklę. Banko teigimu, po patikrinimo banko bankomatus prižiūrinti įmonė jokių užstrigusių kupiūrų šiame bankomate nerado. Dėl šios priežasties po atliktų bankomato patikrų 2019 m. rugsėjo 13 d. į pareiškėjo banko sąskaitą buvo įskaityta 4 000 Eur.

Bankas taip pat atkreipia dėmesį į tai, kad grynųjų pinigų tvarkymo paslaugas bankui teikia saugos bendrovė UAB „Eurocash1“ (toliau – paslaugų teikėja). Bankas pažymi, kad paslaugų teikėja pagal paslaugų sutartį yra atsakinga, kad bankomate esančių lėšų suma ir banknotų skaičius atitiktų bankomatų inkasavimo ataskaitose nurodytą lėšų sumą ir banknotų skaičių bei nominalus per kasečių inkasavimo bankomatuose laikotarpį. Banko teigimu, iš kiekvieno bankomato inkasuoti gryniesi pinigai iš kasečių yra skaičiuojami atskirai, o ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos 10 val. paslaugų teikėja pagal banko nustatytus apskaitos principus turi į apskaitą įtraukti iš kiekvieno bankomato inkasuotus grynuosius pinigus. Paslaugų teikėja pildo bankomatų inkasavimo ataskaitas, jos yra teikiamos bankui, o bankas gautus duomenis sutikrina su turimais banko informaciniuose šaltiniuose duomenimis ir, jeigu nustatomas trūkumas arba perteklius, bankas kartu su paslaugų teikėja aiškinasi neatitikimo priežastis.

Taigi, atsižvelgdamas į visus minėtus kriterijus, bankas tvirtina, kad banko informaciniuose dokumentuose nurodyti duomenys sutapo su dokumentais, kuriuos pateikė inkasavimo tarnyba, po papildomo techninio bankomato patikrinimo pinigų jame nebuvo rasta, o pats pareiškėjas nepateikė jokių savo teiginį pagrindžiančių įrodymų, todėl patenkinti pareiškėjo prašymo ir gražinti jam 2 000 Eur bankas neturi pagrindo.

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 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar bankui kyla pareiga pareiškėjui gražinti 2 000 Eur, kurie, pareiškėjo teigimu, buvo įmokėti į bankomatą, tačiau neįskaityti į banko sąskaitą, susietą su mokėjimo kortele, ir negražinti pareiškėjui.

Pažymėtina, kad 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, grynųjų pinigų išėmimo ir įmokėjimo operacijos yra mokėjimo operacijos. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 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. Atsižvelgiant į Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį, nagrinėjamu atveju įrodinėjimo, kad grynųjų pinigų išmokėjimo iš bankomato ir įmokėjimo į bankomatą operacija buvo atlikta tinkamai, našta tenka bankui.

Pareiškėjas iš esmės teigia, kad bankomate atliko 6 000 Eur grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą operaciją, tačiau bankomatas užstrigo, o bankas po bankomato inkasacijos į pareiškėjo banko sąskaitą įskaityti tik 4 000 Eur. Nesutikdamas su pareiškėjo nurodomomis aplinkybėmis, bankas teigia, kad, jo surinktais duomenimis, atlikdamas grynųjų pinigų įmokėjimo į bankomatą operaciją pareiškėjas į bankomatą įdėjo 4 000 Eur, t. y. 50 kupiūrų po 10 Eur, 60 kupiūrų po 50 Eur ir vieną 500 Eur nominalo kupiūrą. Bankas taip pat akcentuoja tai, kad bankomato ekrane pareiškėjui buvo pateiktas informacinis pranešimas, kuriame buvo nurodyta, kad bankomatas nepriima 500 Eur nominalo kupiūrų, tačiau, pareiškėjui įdėjus būtent tokią kupiūrą, bankomato veikla laikinai sutriko. Bankas pažymi, kad tik po atliktos inkasacijos buvo nustatyta tiksli pareiškėjo į bankomatą įdėtų pinigų suma ir būtent tokia suma 2019 m. rugsėjo 13 d. buvo įskaityta į pareiškėjo banko sąskaitą.

Svarbu pažymėti tai, kad bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjui 2 000 Eur grindžia bankomato elektroninio darbo žurnalo, bankomato inkasavimo ataskaitos ir

bankomato ataskaitos duomenimis. Bankas pateikė bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo, kuriame yra užregistruoti visi naudojantis pareiškėjo mokėjimo kortele 2019 m. rugsėjo 10 d. banko bankomate atlikti veiksmai, kopiją. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo mokėjimo kortele 2019 m. rugsėjo 10 d. 13:12:28 buvo inicijuota grynųjų pinigų įmokėjimo operacija: pareiškėjas į bankomatą įmokėjo 50 kupiūrų po 10 Eur ir 60 kupiūrų po 50 Eur. Taip pat iš elektroninio žurnalo matyti, kad atliekant grynųjų pinigų įmokėjimo operaciją buvo rasta viena neatpažinta kupiūra, todėl bankomatas 13:14:00 užfiksavo klaidą ir užstrigo. Iš banko pateikto elektroninio žurnalo duomenų matyti, kad bankomato veikla buvo atkurta 14:04:56. Bankas taip pat nurodo, kad 2019 m. rugsėjo 11 d. buvo atlikta bankomato inkasacija ir buvo identifikuota, kad neatpažinta kupiūra yra 500 Eur nominalo vertės, todėl bankas, įvertinęs pareiškėjo bendrą įdėtų kupiūrų vertę, nustatė, kad pareiškėjas į bankomatą įdėjo 4 000 Eur, todėl būtent tokią sumą 2019 m. rugsėjo 13 d. bankas įskaitė į pareiškėjo banko sąskaitą.

Be to, bankas Lietuvos bankui pateikė 2019 m. rugsėjo 11 d. paslaugų teikėjos sudarytą bankomato inkasavimo ataskaitą, kurioje yra užfiksuota, kad 2019 m. rugsėjo 11 d. iš bankomato buvo išimtos kasetės, kuriuose buvo 60 720 Eur. Papildomai bankas pateikė banko sugeneruotą Bankomato ataskaitą (inkasavimo laikotarpis nuo 2019 m. rugsėjo 10 d. iki 2019 m. rugsėjo 11 d.), kurioje buvo nurodyta, kad bankomate įvykdytų operacijų suma turėjo būti 56 720 Eur. Taigi, Lietuvos banko vertinimu, sulyginus šias dvi ataskaitas taip pat galima daryti išvadą, kad nagrinėjamu atveju skirtumas tarp realiai atliktų operacijų sumos ir bankomato inkasavimo metu gautų rezultatų yra 4 000 Eur, t. y. būtent tokia suma, kurią, elektroninio žurnalo duomenimis, pareiškėjas 2019 m. rugsėjo 10 d. įmokėjo į bankomatą, tačiau dėl pareiškėjo įdėtos 500 Eur nominalo kupiūros bankomatas užstrigo ir nustatęs klaidą neatliko grynųjų pinigų įmokėjimo į pareiškėjo banko sąskaitą operacijos.

Civilinėje teisėje faktų įrodymumo problema spėjama spėjama 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 veiksmų, ištyrė visas aplinkybes, kad galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą. Banko pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo kopijos, inkasavimo ataskaitos kopija bei bankomato ataskaitos parodymai, taip pat nustatytų aplinkybių visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytini pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad 2019 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas nurodomomis aplinkybėmis atliko 4 000 Eur, o ne 6 000 Eur grynųjų pinigų įmokėjimo į banko sąskaitą naudojantis bankomatu operaciją. Be to, vertinant visus pateiktus dokumentus, svarbu pažymėti, kad pareiškėjas nei bankui, nei Lietuvos bankui nepateikė jokių objektyvių duomenų, kurie pagrįstų, kad 2019 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas į bankomatą įdėjo ne 4 000 Eur, o 6 000 Eur, t. y. nepateikė jokių duomenų, kurių pagrindų būtų galima nustatyti, kad bankas į pareiškėjo banko sąskaitą įskaitė nepagrįstai mažą pinigų sumą. Atsižvelgiant į ginčo byloje esančių duomenų visumą, darytina išvada, kad bankas laikėsi teisės aktuose įvirtintų reikalavimų ir pateikė objektyvius duomenis, kad 2019 m. rugsėjo 10 d. pareiškėjas įmokėjo būtent 4 000 Eur, todėl pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti 2 000 Eur yra atmestinas kaip 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 pareiškėjo M. B. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavadojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas