



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

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

2020 m. sausio 29 d. Nr. 242-44  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (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:**

2017 m. sausio 26 d. pareiškėjo su banku sudarytos debeto mokėjimo kortelės sutarties (toliau – Sutartis) pagrindu pareiškėjui išduota bekontaktė debetinė „Mastercard“ kortelė Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – mokėjimo kortelė), susieta su banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita).

Pareiškėjas teigia 2019 m. rugsėjo 6 d. AB SEB banko bankomate, esančiame adresu: (*duomenys neskelbiami*, (toliau – bankomatas), naudodamasis mokėjimo kortele, atlikęs vieną grynųjų pinigų išėmimo operaciją, kurios metu bankomate pareiškėjui grynaisiais pinigais buvo išduota 600 Eur suma (toliau – Grynųjų pinigų išdavimo operacija). Tą pačią dieną, t. y. 2019 m. rugsėjo 6 d. (16:43 val.), pareiškėjas, patikrinęs savo banko sąskaitos išrašą ir pastebėjęs, kad jo banko sąskaitoje Grynųjų pinigų išdavimo operacijos suma buvo rezervuota du kartus, telefonu kreipėsi į banką. Pareiškėjas nurodė, kad viename iš (*duomenys neskelbiami*) esančių bankomatų (kuriame, tiksliai nepamena) atliko tik Grynųjų pinigų išdavimo operaciją ir bankomate pasiėmė tik Grynųjų pinigų išdavimo operacijos sumą (600 Eur), o kitos mokėjimo operacijos, kuriai įvykdyti jo banko sąskaitoje buvo rezervuota analogiška Grynųjų pinigų išdavimo operacijos sumai suma (600 Eur), (toliau – Ginčijama mokėjimo operacija) jis neatliko. Bankas informavo pareiškėją, kad, jeigu Ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti suma buvo rezervuota per klaidą, AB SEB bankas neatsiųs bankui reikalavimo nurašyti abi sumas, t. y. pateiks nurodymą nurašyti tik Grynųjų pinigų išdavimo operacijos sumą, nurodydamas, kad reikėtų sulaukti galutinių AB SEB banko nurodymų.

2019 m. rugsėjo 9 d. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką telefonu, nurodydamas, kad iš banko sąskaitos buvo nurašytos abi rezervuotos sumos (iš viso 1 200 Eur), t. y. jo banko sąskaitoje įvykdytos dvi operacijos – Grynųjų pinigų išdavimo operacija (600 Eur), kurios pareiškėjas neginčija, ir Ginčijama mokėjimo operacija (600 Eur), su kurios atlikimu pareiškėjas nesutinka ir teigia, kad jos neatliko.

2019 m. rugsėjo 10 d. bankas kreipėsi į AB SEB banką dėl informacijos apie Grynųjų pinigų išdavimo operacijos ir Ginčijamos mokėjimo operacijos inicijavimo aplinkybes. Bankas iš AB SEB banko gavo atsakymą, kad pareiškėjas atliko abi operacijas, t. y. Grynųjų pinigų išdavimo operaciją ir Ginčijamą mokėjimo operaciją, visos piniginės lėšos (1 200 Eur) buvo pareiškėjui sėkmingai išmokėtos ir jo paimitos, atliekant abi operacijas nebuvo jokių bankomato sutrikimų, o inkasavus bankomatą – jokio piniginių lėšų pertekliaus nebuvo rasta. Remdamasis turima informacija, bankas 2019 m. spalio 16 d. informavo pareiškėją, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos suma pareiškėjui nebus gražinta.

Pareiškėjas su banko vertinimu nesutiko, todėl kreipėsi į Lietuvos banką prašė rekomenduoti bankui gražinti Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą (600 Eur).

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimais. Banko vidaus sistemų duomenimis, pareiškėjas 2019 m. rugsėjo 6 d. 00:36 val. ir 00:37 val., naudodamasis mokėjimo kortele ir jai taikomu, tik vienam pareiškėjui žinomą PIN kodu, AB SEB bankui priklausančiame bankomate autorizavo dvi skirtingas grynųjų pinigų išėmimo operacijas po 600 Eur, t. y. Grynųjų pinigų išdavimo operaciją ir Ginčijamą mokėjimo

operaciją. Banko teigimu, abi operacijos buvo atliktos neblokuota, aktyvia mokėjimo kortele, nuskaitant jos lustą. Kiekviena iš operacijų buvo autorizuota, iš pirmo karto teisingai suvedus mokėjimo kortelės PIN kodą. Bankas gavo du atskirus AB SEB banko, kaip bankomato valdytojo, nurodymus įvykdyti pareiškėjo inicijuotas operacijas, o vėliau ir du skirtingus finansinius patvirtinimus (t. y. informaciją, kad operacijų sumos nurašytos iš banko korespondentinės sąskaitos) – sąskaitos išrašo operacijų detalėse nurodyti skirtingi autorizavimo kodai. Taigi, šios dvi operacijos nebuvo sudubliuota viena mokėjimo operacija. Banko teigimu, Grynujų pinigų išdavimo operacijos suma ir Ginčijamos mokėjimo operacijos suma iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašytos ir įkainiuose numatyti mokesčiai už tokių operacijų įvykdymą pritaikyti pagrįstai.

Bankas nurodė, kad pareiškėjas galimai netiksliai prisimena abiejų operacijų (Grynujų pinigų išdavimo operacijos ir Ginčijamos mokėjimo operacijos) atlikimo aplinkybes, ir informavo, kad pareiškėjas telefonu nurodė klaidingą informaciją ir apie pačią Grynujų pinigų išdavimo operaciją, kurios neginčia, t. y. pareiškėjas iš pradžių teigė, kad tokią operaciją atliko 2019 m. rugsėjo 5 d. 21:30 val., tačiau, remiantis banko informacinių sistemų duomenimis, tiek Grynujų pinigų išdavimo operacija, tiek Ginčijama mokėjimo operacija buvo atliktos 2019 m. rugsėjo 6 d. (atitinkamai 00:36:20 val. ir 00:37:26 val.). Banko nuomone, prieštaravimų tarp banko ir AB SEB banko turimų (užfiksuotų) duomenų apie šių operacijų atlikimo aplinkybes nebuvimas bei aplinkybė, kad pareiškėjas teikė prieštarigus duomenis dėl operacijų laiko, patvirtina, kad pareiškėjas galėjo sąžiningai suklysti dėl operacijų aplinkybių, o pareiškėjo subjektyvūs prisiminimai gali būti nulemti ir vėlaus operacijų atlikimo laiko (operacijos atliktos naktį).

Bankas taip pat pažymėjo, kad pagal AB SEB banko taikomą algoritmą bankomate pirmiausia klientams išduodami banknotai, o tik po to grąžinama mokėjimo kortelė, todėl, banko teigimu, dėl neatsargumo klientai teoriškai galėtų palikti bankomate mokėjimo kortelę, bet ne išduotus banknotus. Duomenų apie tai, kad pareiškėjas būtų bankomate palikęs ir (arba) praradęs mokėjimo kortelę, nebuvo nustatyta, todėl, banko nuomone, ši aplinkybė papildomai patvirtina, kad pareiškėjas ne tik davė sutikimą abiem operacijoms (Grynujų pinigų išdavimo operacijai ir Ginčijamos mokėjimo operacijai), tačiau ir pasiėmė abiejų operacijų pinigus (banknotus).

Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas, kreipdamasis į Lietuvos banką, reikalavimą grąžinti Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą reišė ne tik bankui, bet ir AB SEB bankui, su kuriuo Lietuvos banke pradėta vartojimo ginčo byla Nr. 2019-01938. Siekiant kompleksiskai įvertinti Ginčijamos mokėjimo operacijos aplinkybes, šiame sprendime bus remiasi ir minėtoje ginčo byloje pareiškėjo ir AB SEB banko pateiktais duomenimis.

#### 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, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamos mokėjimo operacijos, kurią pareiškėjas neigia inicijavęs ir (arba) atlikęs, sumą (600 Eur), t. y. ginčas kilo dėl galimai neautorizuotos mokėjimo operacijos teisinių pasekmių. Pareiškėjas teigia, kad 2019 m. rugsėjo 6 d. AB SEB banko bankomate inicijavo tik vieną operaciją, t. y. Grynujų pinigų išdavimo operaciją, todėl banko sąskaitoje įvykdyta Ginčijama mokėjimo operacija yra atlikta ir jos suma (600 Eur) iš pareiškėjo banko sąskaitos yra nurašyta be jo sutikimo, t. y. Ginčijama mokėjimo operacija yra neautorizuota. Bankas savo ruožtu teigia, kad pareiškėjas autorizavo abi operacijas (Grynujų pinigų išdavimo operaciją ir Ginčijamą mokėjimo operaciją), todėl bankas pagrįstai nurašė iš pareiškėjo banko sąskaitos abiejų operacijų sumą (iš viso 1 200 Eur).

Mokėjimo operacijų autorizavimo ir jų vykdymo sąlygas, atsakomybę už neautorizuotas mokėjimo operacijas bei mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (nagrinėjamo ginčo byloje aktualio redakcija, galiojusi nuo 2019 m. gegužės 1 d. iki 2019 m. spalio 20 d.) (toliau – Mokėjimų įstatymas).

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, 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.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje (-ose) sutartyje (-yse) dėl mokėjimo paslaugų teikimo (toliau – bendroji sutartis).

Nagrinėjamo ginčo byloje nustatyta, kad banko ir pareiškėjo sudaryta bendraja sutartimi („Swedbank“, AB, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 3.3.1 papunktis) bankas ir pareiškėjas susitarė, kad, be kita ko, mokėjimo kortelės, įskaitant jos duomenis, ir tapatybės patvirtinimo priemonių naudojimas (pvz., mokėjimo kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, mokėjimo kortelės numerio nurodymas, mokėjimo kortelės PIN kodo suvedimas ir pan.) yra laikomas pareiškėjo sutikimu atlikti jo inicijuotas mokėjimo operacijas. Pareiškėjo ir banko sudarytos Sutarties 11.3 papunktyje nustatyta, kad pareiškėjas visiškai atsako už visas mokėjimo kortele atliktas operacijas, patvirtintas panaudojant pareiškėjui suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones, taip pat atsako už mokėjimo kortele pateikiamų nurodymų atlikti operacijas ir kitos informacijos teisingumą. Sutarties 1.16 papunktyje įtvirtinta, kad naudotojui pagal sutartį suteiktas kortelės PIN kodas yra viena iš tapatybės patvirtinimo priemonių.

Iš pareiškėjo banko sąskaitos, susietos su mokėjimo kortele, išrašo matyti, kad 2019 m. rugsėjo 9 d. iš pareiškėjo sąskaitos nurašytos šios sumos: 600 Eur (2019 m. rugsėjo 6 d. operacija, pasinaudojant bankomatu); 12 Eur (komisinis mokestis už 2019 m. rugsėjo 6 d. suteiktą 600 Eur išgryninimo paslaugą bankomate); 600 Eur (2019 m. rugsėjo 6 d. operacija, pasinaudojant bankomatu); 12 Eur (komisinis mokestis už 2019 m. rugsėjo 6 d. suteiktą 600 Eur išgryninimo paslaugą).

Bankas nurodė, kad jo vidaus sistemose 2019 m. rugsėjo 6 d. buvo užfiksuotos dvi bankomate atliktos mokėjimo operacijos (Grynujų pinigų išdavimo operacija ir Ginčijama mokėjimo operacija) po 600 Eur: viena atlikta 00:36:20 val., kita – 00:37:26 val. Banko pateikti duomenys (autorizavimo istorija) patvirtina, kad kiekviena iš šių mokėjimo operacijų buvo autorizuota bendrojoje sutartyje numatytu būdu, t. y. patvirtinta bankomate įvestu mokėjimo kortelės PIN kodu, kuris abu kartus įvestas teisingai iš pirmo karto.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas neneigia, kad jis pats 2019 m. rugsėjo 6 d. atliko Grynujų pinigų išdavimo operaciją. Atsižvelgiant į tai, kad Grynujų pinigų išdavimo operacija ir Ginčijama mokėjimo operacija buvo atliktos viena po kitos (jas skiria apytiksliai 1 min. intervalas), bei į tai, kad pareiškėjas nei banko, nei Lietuvos banko neinformavo apie tai, kad atliekant Ginčijamą mokėjimo operaciją mokėjimo kortelė būtų buvusi pavogta ir (arba) kitaip pareiškėjo prarasta, nėra pagrindo įtarti, kad atliekant Ginčijamą mokėjimo operaciją pareiškėjui išduota mokėjimo kortele galėjo neteisėtai pasinaudoti ir Ginčijamą mokėjimo operaciją inicijuoti tretieji asmenys.

Kaip ir minėta prieš tai, bankas, gavęs informaciją iš pareiškėjo apie galimai neteisėtai atliktas operacijas, kreipėsi į bankomato valdytoją AB SEB banką, prašydamas pateikti reikalingą informaciją. Kaip matyti iš pateiktų duomenų, elektroniniame bankomate atliktų operacijų žurnale užfiksuota, kad 2019 m. rugsėjo 6 d.:

- 1) 00:35:09 val. mokėjimo kortelė buvo įdėta į bankomato angą;
- 2) 00:35:34 val. buvo įvestas mokėjimo kortelės PIN kodas;
- 3) 00:35:49 val. bankomatas išdavė grynuosius pinigus (iš viso 600 Eur);
- 4) 00:35:51 val. išduoti grynieji pinigai buvo paimti iš bankomato;
- 5) 00:36:12 val. bankomatas gražino mokėjimo kortelę mokėjimo kortelės naudotojui;
- 6) 00:36:15 val. mokėjimo kortelė buvo vėl įdėta į bankomato angą;
- 7) 00:36:40 val. buvo įvestas mokėjimo kortelės PIN kodas;
- 8) 00:36:55 val. bankomatas išdavė grynuosius pinigus (iš viso 600 Eur);
- 9) 00:36:58 val. išduoti grynieji pinigai paimti iš bankomato;

10)00:37:12 val. bankomatas gražino mokėjimo kortelę mokėjimo kortelės naudotojui.

Taigi, sugretinant paties banko vidaus sistemų ir pateiktus AB SEB banko bankomato elektroninio žurnalo duomenis, matyti, kad banko ir AB SEB banko turimi duomenys apie Grynujų pinigų išdavimo operacijos ir Ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo aplinkybes iš esmės sutampa. Dėl skirtingų banko ir AB SEB banko naudojamų sistemų susidaręs minimalus (sekundžių dalių) laiko skirtumas, Lietuvos banko vertinimu, nesudaro pagrindo manyti, kad banko ir AB SEB banko sistemose užfiksuotos skirtingos mokėjimo operacijos, t. y. nepaneigia to fakto, kad banko ir AB SEB banko pateiktuose dokumentuose užfiksuota, kad buvo atliktos dvi operacijos – Grynujų pinigų išdavimo operacija ir Ginčijama mokėjimo operacija.

Tai, kad banko ir AB SEB banko pateikti duomenys yra teisingi, patvirtina ir bankomato inkasavimo dokumentai, pagal kuriuos grynujų pinigų perteklius, kuris būtų galėjęs susidaryti, jeigu Ginčijamos mokėjimo operacijos suma pareiškėjui nebūtų buvusi išduota, aptariamam laikotarpiu bankomate nebuvo nustatyta.

Nagrinėjamo ginčo byloje duomenų apie tai, kad banko arba AB SEB banko bankomato veiklą galėjo sutrikdyti techniniai trikdžiai, dėl kurių banko ir AB SEB banko vidaus sistemose Ginčijama mokėjimo operacija galėjo būti užregistruota per klaidą, nenustatyta.

Pažymėtina ir tai, kad AB SEB bankas pateikė Lietuvos bankui vaizdinę medžiagą (nuotraukas), iš kurios matyti, kad 2019 m. rugsėjo 6 d. laikotarpiu nuo 00:35:09 val. iki 00:37:12 val. tas pats asmuo bankomate atlieka dvi mokėjimo operacijas iš eilės (Grynujų pinigų išdavimo operaciją ir Ginčijamą mokėjimo operaciją) ir po kiekvienos iš jų atsiima bankomato išduotus grynuosius pinigus. Kadangi duomenų, leidžiančių pagrįstai įtarti, kad Grynujų pinigų išdavimo operaciją ir Ginčijamą mokėjimo operaciją galėjo atlikti tretieji asmenys, neteisėtai pasinaudoję pareiškėjui išduota mokėjimo kortele, nebuvo nustatyta, įvertinus tai, kad pareiškėjas neneigia fakto, kad 2019 m. rugsėjo 6 d. atliko Grynujų pinigų išdavimo operaciją, darytina išvada, kad AB SEB banko pateiktoje vaizdinėje medžiagoje užfiksuotas asmuo, atliekantis Grynujų pinigų išdavimo operaciją ir Ginčijamą mokėjimo operaciją, yra pats pareiškėjas.

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad Ginčijama mokėjimo operacija buvo autorizuota paties pareiškėjo. Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą atitinkančią grynujų pinigų sumą pareiškėjas gavo, todėl bankas pagrįstai ir teisėtai nurašė Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą iš pareiškėjo banko sąskaitos (600 Eur).

Aplinkybių, dėl kurių bankui galėtų kilti pareiga gražinti pareiškėjui jo paties autorizuotos Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą (600 Eur), nagrinėjamo ginčo byloje nenustatyta, todėl pareiškėjo reikalavimas gražinti jam Ginčijamos mokėjimo operacijos sumą yra atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas