



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AS „CITADELE BANKA“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-09-20 Nr. 429-474

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AS „Citadele banka“, veikiančios Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 21 d. bankomate MEDUS, esančiame Žirmūnų g. 64, Vilniuje, (toliau – bankomatas) pareiškėjai išduota banko mokėjimo kortele buvo inicijuota grynujų pinigų išėmimo operacija, po kurios iš su mokėjimo kortele susietos pareiškėjos sąskaitos banke buvo rezervuoti 700 Eur, o 2022 m. liepos 23 d. jie buvo nurašyti.

2022 m. rugsėjo 28 d. ir 2022 m. lapkričio 11 d. pareiškėja pateikė bankui pretenzijas ir nurodė, kad liepos mėnesį 700 Eur grynujų pinigų išėmimo operacijos neatliko, nes bandant ją atlikti bankomatas pinigų neišdavė, atidavė tik kortelę, todėl ji manė, kad bankomatas neveikia.

2022 m. lapkričio 18 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjos pretenziją ir nurodė iš bankomatus prižiūrinčios bendrovės UAB „Worldline Lietuva“ gavęs informaciją, kad, remiantis bankomato darbo žurnalo išrašu, 2022 m. liepos 21 d. 14 val. 25-26 min. į bankomatą buvo įdėta kortelė, įvestas teisingas PIN kodas, užsakyta pinigų išgryninimo operacija, išduota 20 banknotų (bendros 700 Eur vertės) ir jie buvo paimti. Bankas taip pat nurodė, kad, atlikus bankomato patikrinimą, grynujų pinigų pertekliaus bankomate nerasta, techninių trikdžių nebuvo fiksuota, todėl grąžinti iš sąskaitos nurašytus 700 Eur nėra pagrindo.

Nesutikusi su banko sprendimu negrąžinti lėšų, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama išnagrinėti tarp šalių kilusį ginčą. Kreipimesi pareiškėja nurodė 2022 m. liepos 21 d. norėjusi išsigryninti 700 Eur, tačiau, įdėjus kortelę į bankomatą, įvedus PIN kodą ir pasirinkus norimą išgryninti sumą, pasigirdo spragtelėjimas ir bankomatas grąžino kortelę, pinigai nebuvo išduoti. Rugsėjo mėnesį, apsilankiusi banko skyriuje, pareiškėja teigė sužinojusi, kad jos mokėjimo kortelė nuo 2022 m. liepos 12 d. buvo užblokuota dėl to, kad bankas neturėjo pareiškėjos paso kopijos, atvykusi į banką dar kartą (kad pateiktų banko prašomus duomenis), be kita ko, sužinojo, kad iš banko sąskaitos dingo 700 Eur, kuriuos buvo bandoma išsiimti bankomate, bet bankomatas jų neišdavė. Pareiškėja teigė prašiusi banko pateikti vaizdo įrašą, iš kurio matytųsi, kad lėšos buvo išduotos, tačiau tokios informacijos bankas nepateikė. Kreipimesi pareiškėja kėlė reikalavimą įpareigoti banką kompensuoti, jos nuomone, nepagrįstai nuskaičiuotus 700 Eur.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė su pareiškėjos keliamu reikalavimu nesutinkąs. Bankas paaiškino, kad grynujų pinigų išėmimo operacija buvo sėkmingai atlikta 2022 m. liepos 21 d., o liepos 23 d. sąskaitoje rezervuotos lėšos buvo galutinai nurašytos. Jokių bankomato veiklos sutrikimų, anot banko, nebuvo fiksuota. Bankomato elektroninio darbo žurnale nefiksuota jokių grynujų pinigų išėmimo operacijos trukdžių, užfiksuota, kad pinigai buvo paimti iš bankomato grynujų pinigų stalčiuko. Bankas taip pat paaiškino, kad pareiškėjos mokėjimo kortelė niekada nebuvo blokuota: nors ginčijamos grynujų pinigų išėmimo operacijos metu su pareiškėjos mokėjimo kortele susietai sąskaitai buvo taikomi apribojimai, tai neturėjo įtakos operacijoms, atliekamoms bankomate.

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. 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus matyti, kad šalių nesutarimas kilo dėl 700 Eur sumos nurašymo pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina nustatyti ginčijamos grynujų pinigų išėmimo operacijos vykdymo aplinkybes ir įvertinti, ar bankas turi pareigą į pareiškėjos banko sąskaitą įskaityti (ar kitu būdu gražinti pareiškėjai) 700 Eur sumą, kuri, kaip teigė pareiškėja, nebuvo išduota bankomate.

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, grynujų pinigų išėmimo operacija 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.

Bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjai 700 Eur grindžia savo sistemų, bankomato darbo žurnalo, bankomato inkasavimo duomenimis ir kitais duomenimis.

Iš bylos duomenų, t. y. bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos, taip pat UAB „Wordline Lietuva“ parengto Paaiškinamojo rašto dėl piniginių lėšų išdavimo tinklo MEDUS bankomate (toliau – Raštas) nustatyta, kad bankomato elektroninio darbo žurnale, be kita ko, užfiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjos kortele 2022 m. liepos 21 d. inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 14:24:39 – į bankomatą įdedama pareiškėjos mokėjimo kortelė;
2. 14:24:45 – neteisingai įvedamas PIN kodas;
3. 14:24:53 – įvedamas teisingas PIN kodas;
4. 14:25:04 – patikrinamas sąskaitos, susietos su naudojama mokėjimo kortele, likutis;
5. 14:25:20 – įvedamas teisingas PIN kodas;
6. 14:25:29 – pasirenkama grynujų pinigų išėmimo iš bankomato funkcija;
7. 14:25:32 – gaunamas patvirtinimas iš mokėjimo kortelę išleidusio subjekto dėl galimybės vykdyti operaciją;
8. 14:25:39 – bankomate išdavimui paruošiamos keturios 5 Eur nominalo, trys 10 Eur nominalo ir trylika 50 Eur kupiūrų (bendra vertė – 700 Eur);
9. 14:25:45 – atsidarė bankomato grynujų pinigų išdavimo stalčiukas;
10. 14:25:48 – gryniesi pinigai paimti iš grynujų pinigų išdavimo stalčiuko;
11. 14:25:52 – išspausdinamas grynujų pinigų išdavimo operacijos kvitas;
12. 14:26:21 – mokėjimo kortelė paimama iš bankomato.

Iš banko pateiktų paaiškinimų ir juos pagrindžiančių duomenų taip pat matyti, kad 2022 m. liepos 23 d. buvo atliktas bankomato inkasavimas, apimantis laikotarpį nuo 2022 m. liepos 16 d. iki liepos 23 d. Inkasavimo metu bankomate nebuvo rasto lėšų pertekliaus, t. y. buvo suskaičiuota tiek kupiūrų, kiek atliekant inkasavimą užfiksavo bankomato skaitikliai (šiuos duomenis patvirtina bankomato audito ataskaita ir inkasavimo ataskaita).

UAB „Worldline Lietuva“ bankui adresuotame Rašte taip pat nurodyta, kad peržiūrėti vaizdo įrašus galimybės jau nebebuvo, nes pagal asmens duomenų apsaugos reikalavimus jie saugomi du mėnesius. Anot Bendrovės, visi objektyvūs duomenys rodo, kad gryniesi pinigai buvo išduoti ir paimti, bankomatas neužfiksavo pinigų nepaėmimo iš bankomato stalčiuko ar jų įtraukimo (nei dalinio, nei visiško) fakto.

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 veiksmy, kad būtų objektyviai įvertinta susiklosčiusi padėtis ir būtų patikrintas pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumas.

Papildomai pažymėtina, kad pareiškėja teigė, jog jos mokėjimo kortelė ginčijamos operacijos metu buvo užblokuota, t. y. neva pareiškėja negalėjo ja pasinaudoti ir išimti grynųjų iš bankomato, tačiau byloje nėra duomenų, patvirtinančių, kad kortelė buvo užblokuota. Bankas, savo ruožtu, paaiškino, kad pareiškėjos sąskaitai banke nuo 2022 m. liepos 12 d. iki 2022 m. rugsėjo 27 d. buvo taikomi ribojimai dėl bankui nepateikto klausimyno ir tokie ribojimai buvo taikomi remiantis Lietuvos Respublikos teroristų finansavimo ir pinigų plovimo prevencijos įstatymo nuostatomis, tačiau nurodė, kad mokėjimo kortelė niekada nebuvo blokuota ir naudojimasis ja nebuvo apribotas. Bankas paaiškino, kad tam tikro lygio apribojimai buvo taikomi tik iš banko sąskaitos išeinantiems mokėjimams, t. y. jei pareiškėja būtų norėjusi atlikti lėšų pervedimo į kitus bankus operacijas, tokius mokėjimus būtų turėjusi įvertinti ir juos patvirtinti arba atmesti banko specializuota komanda.

Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytina pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėja bankomate inicijavo 700 Eur grynųjų pinigų išėmimo iš banko sąskaitos operaciją, ji buvo atlikta, pinigai buvo paimti iš bankomato.

Kitos informacijos, suteikiančios objektyvų pagrindą abejoti pirmiau aptartais bylos duomenimis, byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjos reikalavimas grąžinti 700 Eur laikytinas nepagrįstu.

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 pareiškėjos 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 Lietuvos banko 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