



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-05-07 Nr. 429-87

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėjo vardu išduota mokėjimo kortele Nr. (*duomenys neskelbtini*) 2024 m. sausio 22 d. 8 val. 42–44 min. bankomatų tinklo *Medus* bankomate Nr. AWL05722, esančiame Liepų g. 81, Klaipėdoje, (toliau – bankomatas) buvo inicijuota ir įvykdyta grynųjų pinigų įnešimo operacija į pareiškėjo banko sąskaitą. Operacijos metu bankomate buvo parodyta suskaičiuota 140 Eur įdėtų kupiūrų suma ir į pareiškėjo banko sąskaitą įskaityta 140 Eur (toliau – mokėjimo operacija). Po mokėjimo operacijos bankomate išduotas kvitas, kuriame taip pat nurodyta įnešta 140 Eur suma.

Kai mokėjimo operacija buvo įvykdyta, pareiškėjas informavo banką, kad į bankomatą įdėjo 190 Eur, taigi pradingo 50 Eur, ir prašė juos grąžinti. Pareiškėjas teigė, kad įnešė po dvi 5, 10 ir 50 Eur ir tris 20 Eur kupiūras.

2024 m. vasario 12 d. atsakymu bankas informavo pareiškėją atlikęs tyrimą ir nustatęs, kad bankomatas įskaitė visą įneštų lėšų sumą – 140 Eur. Anot banko, bankomato audito ataskaitos įrašai patvirtina, kad jokių sutrikimų operacijos atlikimo metu mokėjimo kortelių bei bankomatų pinigų išdavimo (įnešimo) sistemoje nenustatyta, operacija neužfiksuota kaip nepavykusi ir pertekliaus inkasaciniu laikotarpiu nėra.

Banko atsakymas pareiškėjo netenkino, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą ir reikalaudamas, kad bankas grąžintų neįskaitytas lėšas – 50 Eur. Kreipimesi pareiškėjas nurodė manęs, kad kelios įdėtos kupiūros galėjo „sulipti“ bankomato viduje ir būti įskaitytos kaip viena kupiūra, todėl ir bankomato audito ataskaitoje galėjo būti neaptikta neatitikimų.

Bankas Lietuvos bankui pateikė atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi ir nurodė su pareiškėjo reikalavimu nesutinkąs. Atsiliepime teigiama, kad siekdamas įvertinti susiklosčiusią situaciją bankas kreipėsi į bankomatų tinklo *Medus* valdytoją ir gavo duomenis, patvirtinančius, jog operacija nebuvo fiksuota kaip nepavykusi, kupiūrų pertekliaus inkasaciniu laikotarpiu nenustatyta, mokėjimo operacija įvykdyta tinkamai.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo prielaidos, kad bankomate galėjo „sulipti“ kelios kupiūros, bankas paaiškino, jog bankomatuose naudojami Europos Centrinio Banko sertifikuoti valiutiniai failai, kurie kasmet testuojami. Anot banko, sulipusios kupiūros būtų fiksuojamos kaip padirbtos ir jos nepatektų į apyvartą. Jos būtų saugomos atskirame bankomato skyrelyje iki perinkasavimo dėl tolesnio patikrinimo ir (arba) ekspertizės Lietuvos banke. Tokių kupiūrų pareiškėjo vykdytos mokėjimo operacijos metu fiksuota nebuvo.

**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 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl to, kokią pinigų sumą pareiškėjas įdėjo į bankomatą, o bankas įskaitė į pareiškėjo banko sąskaitą. Pareiškėjas teigia į bankomatą įdėjęs kupiūrų, kurių bendra suma 190 Eur, tačiau bankas nurodo, kad bankomate buvo identifikuota ir į pareiškėjo banko sąskaitą pagrįstai įskaityta 140 Eur.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, būtina įvertinti, ar bankas turi pareigą pareiškėjui gražinti 50 Eur sumą, apskaičiuotą pagal pareiškėjo nurodytos sumos ir bankomate užfiksuotos ir į pareiškėjo sąskaitą banke įskaitytos sumos skirtumą.*

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, mokėtojo arba mokėtojo vardu inicijuotas lėšų įmokėjimas yra mokėjimo operacija. Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jei mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, jog 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.

Kaip minėta pirmiau, bankas savo sprendimą negražinti pareiškėjo reikalaujamų 50 Eur grindžia bankomato valdytojo pateiktais banko informacinių sistemų ir bankomato inkasavimo duomenimis.

Iš byloje pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos ir bankomato valdytojos UAB *Worldline Lietuva* paaiškinamojo rašto matyti, kad bankomate buvo fiksuoti šie duomenys, susiję su pareiškėjo kortele inicijuota mokėjimo operacija (laikas ir užfiksuoti veiksmai):

1. 08:42:23 – kortelė įdėta į bankomatą, nuskaitytas jos numeris;
2. 08:42:29 – įvestas PIN kodas;
3. 08:42:48 – pasirinkta grynųjų pinigų įnešimo funkcija;
4. 08:42:59 – kupiūros įdėtos į grynųjų pinigų įnešimo (išdavimo) stalčiuką;
5. 08:43:07 – bankomatas patikrino ir atpažino, kad įdėtos aštuonios kupiūros: viena 50 Eur, po dvi 5 ir 10 Eur ir trys 20 Eur kupiūros;
6. 08:43:07 – fiksuota, kad nei vidinėje, nei išorinėje (į kurią klientai deda kupiūras) bankomato „landoje“ daugiau lėšų, kurias galima apdoroti, nėra;
7. 08:44:07–19 – vyko mokėjimo apdorojimo procesai, mokėjimo operacijos duomenys perduoti bankui;
8. 08:44:21 – pinigai įskaityti į pareiškėjo sąskaitą;
9. 08:44:21 – aštuonios kupiūros perduotos į bankomato kasetes, kuriose vėl bus galimai panaudotos grynųjų pinigų išėmimo operacijoms;
10. 08:44:33 – mokėjimo kortelė paimta iš bankomato.

Kaip matyti iš bankomato darbo žurnalo, į pareiškėjo sąskaitą banke buvo įnešta 140 Eur, kuriuos sudarė bankomate užfiksuotos aštuonios (viena 50 Eur, po dvi 5 ir 10 Eur ir trys po 20 Eur) kupiūros. Visos šios kupiūros buvo sėkmingai užfiksuotos bankomato ir įskaitytos į pareiškėjo banko sąskaitą. Jokių bankomato sutrikimų, gražintų, iš dalies gražintų, taip pat sulaikytų kupiūrų mokėjimo operacijos metu nebuvo, į specialų bankomato skyrelį, kuriame saugomos įtartinos kupiūros, išimamos iš apyvartos dėl tolesnio patikrinimo, kupiūros nebuvo perduotos.

UAB *Worldline Lietuva* taip pat paaiškino, kad bankomato inkasavimas atliktas 2024 m. sausio 24 d. ir pertekliaus nenustatyta, t. y. nebuvo rasta daugiau lėšų, nei bankomate turėtų būti pagal jo sistemų fiksuotus duomenis. Tai patvirtina pateikta *ATM inkasavimo ataskaita* ir su jos rodikliais sutampanti bankomato autorizacijos sistemos suformuota bankomato audito ataskaita už laikotarpį nuo 2024 m. sausio 18 iki 24 d.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo aplinkybes ir šalių pateiktų duomenų, kuriais grindžiami reikalavimai ir atsikirtimai, visumą, akcentuotina, kad 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, jog jis yra, nei kad jo nėra. Nagrinėjamu atveju bankas ėmėsi reikiamų veiksmų, kad objektyviai įvertintų susiklosčiusią padėtį ir galėtų patikrinti pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą.

Banko nurodytų aplinkybių ir pateiktų jas pagrindžiančių dokumentų visuma, nesant ginčo byloje jų teisingumą paneigiančių įrodymų, laikytina pakankamais įrodymais, leidžiančiais teigti, kad pareiškėjas per bankomatą inicijavo 140 Eur grynujų pinigų įnešimo į banko sąskaitą mokėjimo operaciją, o bankas šią sumą įskaitė į su kortele susietą banko sąskaitą.

Duomenų, suteikiančių pagrindą abejoti, ar į bankomatą iš tiesų nebuvo įdėta 50 Eur didesnė suma (iš viso 190 Eur, kaip teigė pareiškėjas), byloje nėra, todėl bankui keliamas pareiškėjo reikalavimas grąžinti 50 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 pareiškėjo 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 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