



**LIETUVOS BANKO  
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2021 m. sausio 13 d. Nr. V 2021/(34.70.E-3403)-429-17  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjos X.X. (toliau – pareiškėja), kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2020 m. birželio 25 d. bankas pareiškėjai elektroniniu paštu bei interneto banko žinute išsiuntė prašymą iki 2020 m. rugsėjo 23 d. užpildyti kliento klausimyną fiziniams asmenims (toliau – Klausimynas) ir pateikti jį bankui. Minėtame prašyme bankas pareiškėjai paaiškino, kad, prašydamas užpildyti Klausimyną ir jį pateikti bankui, siekia įgyventi teisės aktų reikalavimus, kuriais bankas yra įpareigotas rinkti ir atnaujinti informaciją apie savo klientus, jų vykdomą veiklą bei klientų sąskaitose atliekamas finansines operacijas.

Pareiškėja 2020 m. birželio 25 d. siūstą banko žinutę perskaitė ir į ją 2020 m. rugpjūčio 7 d. atsakė prašydama banko patikslinti teisinį pagrindą, kodėl prašoma pateikti duomenis – užpildyti Klausimyną. Pareiškėja bankui teigė, kad banko prašomi Klausimyne nurodyti pateikti duomenys neturi nieko bendra su informacijos apie kliento atliekamas finansines operacijas rinkimu ir yra pertekliniai.

2020 m. rugpjūčio 7 d. bankas pareiškėjai pateiktame atsakyme nurodė, kad teisinis pagrindas, kuriuo remiantis pareiškėjos prašoma užpildyti Klausimyną ir pateikti duomenis, yra Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo įstatymas (toliau – PPTFPĮ), Lietuvos banko valdybos 2015 m. vasario 12 d. nutarimu Nr. 03-17 patvirtini Finansų rinkos dalyviams skirti nurodymai, kuriais siekiama užkirsti kelią pinigų plovimui ir (arba) teroristų finansavimui, ir banko Bendrųjų paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo sąlygos. Pareiškėja minėtos banko žinutės neperskaitė, tačiau, banko turimais duomenimis, tuo laikotarpiu iš savo banko sąskaitos inicijavo mokėjimus.

Pareiškėjai iki banko nustatytos datos – 2020 m. rugsėjo 23 d., nepateikus banko prašomos informacijos, bankas apribojo pareiškėjai galimybę naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi. Pareiškėja neteko galimybės vykdyti mokėjimo operacijų bei sudaryti sutarčių nuotoliniu būdu interneto banko bei mobiliosios programėlės aplinkoje. Taip pat bankas pareiškėjos interneto banke pradėjo rodyti neišjungiamą iššokantį langą su tekstu, kuriame pareiškėjai paaiškintos priežastys, kodėl ji negali naudotis interneto banko paslauga visa apimtimi, ir nurodė, kokius veiksmus pareiškėja turi atlikti, kad galėtų naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi.

2020 m. rugsėjo 25 d. pareiškėja bankui pateikė pretenziją, kurioje teigiama, kad bankas nepagrįstai atsisako pareiškėjai suteikti teisę naudotis banko interneto banko paslaugomis visa apimtimi. Pareiškėja nurodė, kad tokiais savo veiksmais bankas pažeidžia sutarčių vykdymo principus, nes sutartyje nėra nustatytos banko teisės apriboti pareiškėjos galimybę naudotis interneto banko paslaugomis dėl to, kad pareiškėja bankui nepateikia užpildytos kliento pažinimo anketos (Klausimyno). Pareiškėja prašė banko atnaujinti galimybę naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi.

Bankui nesutikus tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir nepanaikinus apribojimo naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Kreipimesi pareiškėja paaiškino, kad banko Klausimyne jos prašomi pateikti duomenys nėra susiję su banko jai teikiamomis paslaugomis ir yra pertekliniai. Pareiškėja teigia, kad

bankas nepaaiškino, kokiais teisiniais pagrindais remdamasis prašo pareiškėjos užpildyti Klausimyną ir pateikti duomenis apie save. Pareiškėjos teigimu, principas „Pažink savo klientą“ nesuteikia bankui teisės apriboti naudojimąsi jos banko sąskaita, nes tokios teisės bankui nesuteikia Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.161 straipsnio 2 dalis bei tarp pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties nuostatos. Pareiškėjos nuomone, apribodamas galimybę naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi, bankas pažeidė imperatyvią įstatymo normą, nes joks teisės aktas nenustato teisės ir pareigos bankui reikalauti iš klientų užpildyti banko parengtą Klausimyną. Pareiškėja taip pat teigia, kad, apribodamas jos teisę naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi, bankas neteisėtai vienašališkai pakeitė sutarties nuostatas ir apie tai pareiškėjos neinformavo.

Pareiškėja taip pat tvirtino, kad bankas nuolat keičia paslaugų teikimo sąlygas apie tai jos neinformuodamas. Pareiškėja nurodė, kad naudojosi banko teikiama paslauga „Aukštinės paslaugos dalyvis“, turėjo jai priskirtą vadybininkę ir galėjo naudotis atskira eile banke. Tačiau, pareiškėjos teigimu, šiomis paslaugomis ji naudotis šiuo metu neturinti galimybės, nes bankas jas panaikino, tačiau mėnesinis mokestis už paslaugos teikimą išliko toks pats. Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo ją supažindinti su bet koku sutarties pakeitimu, tačiau to nepadarė.

Pareiškėja prašė Lietuvos banko skirti bankui baudą ir įpareigoti panaikinti jai taikomus paslaugų apribojimus.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad prašymą užpildyti Klausimyną pareiškėjai teikė atsižvelgdamas į teisės aktų reikalavimą nuolat peržiūrėti ir atnaujinti duomenis apie savo klientus. Bankas teigia, kad pinigų plovimą reglamentuojantys teisės aktai banką įpareigoja vykdyti nuolatinę savo klientų dalykinių santykių stebėseną, siekiant užtikrinti, kad vykdomi sandoriai atitiktų finansų įstaigų turimą informaciją apie klientą, jo verslą, rizikos pobūdį ir lėšų šaltinį. Taip pat pažymėjo, kad finansų įstaigoms draudžiama užmegzti ar tęsti dalykinius santykius, vykdyti sandorius, kai jos neturi galimybių įvykdyti PPTFPĮ nustatytų reikalavimų. Banko teigimu, Klausimyne jo prašomi pateikti (patvirtinti) duomenys nėra pertekliniai, nes suteikia galimybę bankui tinkamai vykdyti PPTFPĮ ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją, reikalavimus. Todėl bankas mano, kad pagrįstai, vykdydamas teisės aktų reikalavimus, pareiškėjos prašė užpildyti Klausimyną ir jį pateikti bankui, o pareiškėjai nepateikus prašomų duomenų, pagrįstai apribojo naudojimąsi interneto banko paslaugomis visa apimtimi.

Bankas taip pat pažymėjo, kad, prašydamas užpildyti Klausimyną ir jį pateikti bankui, bankas nepažeidė banko ir pareiškėjos sudarytos sutarties nuostatų, nes banko teisė prašyti paaiškinimų, informacijos ir dokumentų, pagrindžiančių kliento banko sąskaitoje vykdomas operacijas, taip pat kitos informacijos, kuri padėtų įgyvendinti principą „Pažink savo klientą“, yra nustatyta Banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrosiose sąlygose (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios yra neatsiejama pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties dalis. Bendrosiose sąlygose yra numatyta ir teisė bankui apriboti klientui naudojimąsi banko paslaugomis, jeigu klientas bankui nepateikia prašomos informacijos, kuri yra reikalinga principui „Pažink savo klientą“ įgyvendinti.

Banko teigimu, prašymas užpildyti Klausimyną ir jį pateikti bankui yra teisėtas ir pagrįstas ne tik teisės aktų nuostatomis, bet ir banko ir pareiškėjos sudarytos sutarties nuostatomis, todėl, pareiškėjai atsisakius vykdyti teisėtus banko reikalavimus, bankas teisėtai ir pagrįstai apribojo pareiškėjos galimybę naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi.

Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėjos argumentas, jog bankas, apribodamas pareiškėjos galimybę naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi, vienašališkai pakeitė pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties nuostatas, yra nepagrįstas, nes bankas vienašališkai sutarties sąlygų nekeitė, o apie pareiškėjai numatomus taikyti apribojimus naudotis banko paslaugomis pareiškėją informavo tinkamai – likus ne mažiau kaip 90 dienų iki apribojimų taikymo pradžios.

Papildomai bankas paaiškino, kad kliento pažinimo anketa (Klausimynas) yra pirmasis žingsnis siekiant geriau pažinti savo klientus ir gauti informaciją, kurios reikalauja teisės aktai, neturėdamas visų duomenų apie klientą, bankas neturi galimybės tinkamai vykdyti PPTFPĮ reikalavimų. Banko teigimu, pareiškėja turi teisę nepildyti Klausimyno ir nesuteikti apie save duomenų, būtinų tam, kad bankas tinkamai vykdytų PPTFPĮ ir kitų teisės aktų reikalavimus, tačiau, laisva valia priėmusi sprendimą pasinaudoti savo teise nepildyti Klausimyno, pareiškėja kartu neteko galimybės neribotai naudotis banko teikiamomis

paslaugomis visa apimtimi.

Pasisakydamas dėl pareiškėjos dalyvavimo banko lojalumo programoje „Auksinė paslauga“ (toliau – Programa) ir šios programos dalyviams taikomo banko paslaugų plano „Patogu“ (toliau – Planas) pasirinkimo bankas informavo, kad pareiškėja nuo 2008 m. vasario 19 d. tapo Programos dalyve ir interneto banko paskyroje 2017 m. gruodžio 31 d. 12:32:18 val. patvirtino savo sutikimą ir pasirinkimą naudotis Planu. Bankas paaiškino, kad Programa apima įvairius pasiūlymus, nuolaidas, teikiamas tiems banko klientams, kurie sutinka joje dalyvauti, ir jokia papildoma sutartis su banku ir klientu dėl dalyvavimo Programoje nėra sudaroma, o mokestis už dalyvavimą Programoje taip pat nėra taikomas. „Klientai dalyvaujantys Programoje turi galimybę naudotis banko teikiamomis į paslaugų planą įtrauktomis mokėjimo paslaugomis bei įkainiuose nurodytomis investavimo paslaugomis palankesnėmis sąlygomis, bet to, Programos dalyviai turi galimybę naudotis ir kitais privalumais, kurie nepatenka į mokėjimo paslaugų sąvoką.“ Bankas pažymėjo, kad Programos dalyviai neturi pareigos pasirinkti Planą, o tik teisę, todėl klientas, nepasirinkęs Plano, už į Planą įtrauktas banko teikiamas mokėjimo paslaugas moka pagal teikiant paslaugas ir atliekant operacijas galiojančius standartinius banko paslaugų ir operacijų įkainius.

Bankas paaiškino, kad pareiškėja apie Programos keičiamas sąlygas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, buvo informuota asmeniškai, ir atkreipė dėmesį, kad pareiškėja nenurodė, su kokiais konkrečiai mokėjimo paslaugų sąlygų pakeitimais nebuvo supažindinta.

Banko teigimu, pareiškėjos pasirinkto Plano mokestis yra mažiausias iš visų banko siūlomų paslaugų planų (0,70 Eur per mėnesį) ir nuo tada, kai pareiškėja pasirinko Planą, išliko nepakitęs. Bankas paaiškino, kad, priešingai, nei teigia pareiškėja, bankas pareiškėjai nepanaikino galimybės naudotis tokiomis pačiomis Programos sąlygomis kaip ir kitiems Programoje dalyvaujantiems klientams: prioritetiniu aptarnavimu (telefonu, „Auksinės paslaugos“ klientams skirtu el. paštu, iš anksto rezervuoti laiką konsultacijai aktualia tema), specialiais pasiūlymais (paslaugų planas už specialią kainą, specialus pasiūlymas „Auksinės“ kredito kortelės turėtojams ir t. t.), aukščiausia bankininkystės kompetencija.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytus argumentus, bankas prašė pareiškėjos reikalavimą atnaujinti naudojimąsi interneto banko paslaugomis visa apimtimi, nors nebuvo pateiktas užpildytas Klausimynas, atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo panaikinti apribojimus pareiškėjai naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi pareiškėjai atsisakius bankui pateikti banko prašomą informaciją (neužpildžius Klausimyno). Pareiškėja teigia, kad principas „Pažink savo klientą“ nesuteikia bankui teisės apriboti naudojimąsi jos interneto banko paslauga visa apimtimi, nes tokios teisės bankui nesuteikia jokie kiti teisės aktai. Todėl bankas, apribodamas pareiškėjai galimybę naudotis interneto banko paslauga visa apimtimi, pažeidė finansų rinką reglamentuojančius teisės aktus. Pareiškėja taip pat teigia, kad jos ir banko sudarytoje sutartyje nėra nustatytos pareigos pareiškėjai užpildyti banko pateiktą Klausimyną ir nėra nustatytos teisės bankui, pareiškėjai atsisakius bankui pateikti banko prašomą informaciją, apriboti naudojimąsi interneto banko paslaugomis visa apimtimi, todėl bankas, apribodamas galimybę naudotis interneto banko paslauga visa apimtimi, pažeidė pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties nuostatas.

#### *Dėl finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų pažeidimo*

Atsižvelgdamas į tai, kad vienas iš pareiškėjos prašyme keliamų reikalavimų – skirti bankui baudą už finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų, kurių laikymosi priežiūra priskirta Lietuvos banko kompetencijai, reikalavimų pažeidimą, Lietuvos bankas pareiškėjos prašyme nurodytas aplinkybės ir reikalavimo skirti bankui baudą pagrįstumą įvertino pagal Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ patvirtintų Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos

banke taisyklių nuostatas (redakcija, galiojusi nuo 2017 m. gegužės 4 d. iki 2021 m. sausio 1 d.) ir 2020 m. lapkričio 9 d. pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriame nurodė, kad pareiškėjos pateikta informacija nesudaro pakankamo pagrindo įtarti, kad banko veiksmai galėjo būti pažeidžiantys finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų, kurių laikymosi priežiūra priskirta Lietuvos banko kompetencijai, reikalavimus. Minėtame atsakyme Lietuvos bankas, be kita ko, pažymėjo, kad „bankas privalo vykdyti PPTFPĮ reikalavimus, kurie numato pareigą finansų įstaigoms, įskaitant ir banką, tinkamai pažinti savo klientus, įskaitant, bet neapsiribojant, nustatyti ir patikrinti kliento ir naudos gavėjo asmens tapatybę, gauti informaciją apie dalykinių santykių tikslą ir numatomą pobūdį, nuolat peržiūrėti ir atnaujinti kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo metu pateiktus dokumentus, duomenis ar informaciją (siekiant užtikrinti, kad minėta informacija yra tinkama ir aktuali) bei vykdyti nuolatinę kliento dalykinių santykių stebėseną“.

Taip pat Lietuvos bankas atkreipė pareiškėjos dėmesį į PPTFP 9 straipsnio 18 dalies nuostatą, kuri draudžia bankui vykdyti sandorius per banko sąskaitas, užmegzti ar tęsti dalykinius santykius, vykdyti sandorius, kai bankas neturi galimybių įvykdyti PPTFPĮ 9 straipsnyje nustatytų reikalavimų: jeigu klientas šio įstatymo nustatytais atvejais nepateikia duomenų, patvirtinančių jo tapatybę, jeigu pateikia ne visus duomenis arba jie yra neteisingi, jeigu klientas ar jo atstovas vengia pateikti informaciją, reikalingą jo tapatybei nustatyti, slepia naudos gavėjo tapatybę ar vengia pateikti informaciją, reikalingą naudos gavėjo tapatybei nustatyti, arba pateiktų duomenų tam neužtenka; jeigu finansų įstaiga ar kitas įpareigotasis subjektas negali užtikrinti šio straipsnio 12–16 dalyse nurodytų reikalavimų vykdymo.

2020 m. lapkričio 16 d. pareiškėja Lietuvos bankui elektroniniu paštu pateikė papildomą prašymą sprendžiant ginčą iš esmės atskirai pagal kiekvieną banko pareiškėjai pateikto Klausimyno klausimą įvertinti, kaip konkretus Klausimyno klausimas yra susijęs su PPTFP 9 straipsnio 12–16 dalyse nurodytu informacijos apie klientą poreikiu. Pareiškėja taip pat pažymėjo, kad PPTFPĮ normų taikymo specifika turėjo būti aptarta banko ir pareiškėjos sudarytoje sutartyje. Pareiškėjos teigimu, jeigu sutartyje nėra nustatytos pareiškėjos prievolės pildyti Klausimyną, tai pareiškėja Klausimyno ir neprivalo pildyti.

2020 m. gruodžio 14 d. Lietuvos bankas pareiškėjai elektroniniu paštu pateikė atsakymą į jos 2020 m. lapkričio 16 d. prašymą atskirai pagal kiekvieną banko pateikto Klausimyno klausimą įvertinti, kaip konkretus Klausimyno klausimas yra susijęs su PPTFP 9 straipsnio 12–16 dalyse nurodytu informacijos apie klientą poreikiu. Lietuvos bankas 2020 m. gruodžio 14 d. pareiškėjai pateiktame atsakyme paaiškino, kad bankas, siekdamas įgyvendinti PPTFPĮ tikslus, turi teisę prašyti pareiškėjos pateikti bankui tiek ir tokios informacijos, kuri padėtų bankui tinkamai pažinti pareiškėją kaip klientę, taip pat suprasti dalykinių santykių tikslą ir numatomą pobūdį, pareiškėjos atliekamų (ketinamų atlikti) sandorių ir operacijų per banko atidarytą mokėjimo sąskaitą pobūdį, pareiškėjos kaip klientės veiklą, turto ir piniginių lėšų šaltinius, suprasti ir įvertinti pareiškėjos kaip klientės keliamą riziką bei kitas dalykiniams santykiams reikšmingas aplinkybes.

Lietuvos bankas taip pat pažymėjo, kad, nors PPTFPĮ ir kiti teisės aktai neapibrėžia konkrečios formos, kaip turėtų būti surenkama ir atnaujinama aktuali kliento pažinimo informacija, praktikoje paprastai finansų įstaigos, įskaitant banką, tai įgyvendina pasitelkdamos užpildyti kliento pažinimo klausimynus, kuriuose pateikiami klausimai, leidžiantys atnaujinti turimą ir surinkti trūkstamą kliento pažinimo informaciją.

Taigi, Lietuvos bankas, įvertinęs turimą informaciją, nenustatė pakankamo pagrindo įtarti, kad banko veiksmai (prašymas užpildyti Klausimyną, jį pateikti bankui) galėjo būti pažeidžiantys finansinių paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, ir nusprendė, kad nėra pagrindo skirti bankui baudą.

#### *Dėl pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties nuostatų pažeidimo*

Pareiškėja teigia, kad jos ir banko sudarytoje sutartyje nėra nustatytos pareigos pareiškėjai užpildyti banko pateiktą Klausimyną ir jį pateikti bankui, taip pat nėra nustatytos banko teisės apriboti naudojimosi interneto banko paslaugomis visa apimtimi, jeigu nėra pateikiama banko prašoma informacija. Todėl, pareiškėjos nuomone, reikalaujamas, kad pareiškėja užpildytų Klausimyną, bankas pažeidžia pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties nuostatas. Pareiškėja taip pat prašė Lietuvos banko įpareigoti banką pateikti pareiškėjos ir banko sudarytos sutarties kopiją, nes pareiškėja jos neturi.

Bankas Lietuvos bankui pateikė pareiškėjos ir banko 2014 m. lapkričio 6 d. sudarytos

Elektroninės paslaugų teikimo sutarties (toliau – Sutartis) kopiją, kurios 2.3 papunktyje nurodyta, kad sutarties šalių sutartinius santykius, be kita ko, reglamentuoja ir Banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrosios sąlygos. Pagal banko pateiktą informaciją, paskutinį kartą pareiškėja interneto banko žinute apie pasikeitusias jai taikomas Banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrąsias sąlygas buvo informuota 2019 m. gegužės 30 d. Banko pateiktais duomenimis, pareiškėja šią banko žinutę perskaitė.

Bendrujų sąlygų 3.4.8 papunktyje yra nurodyta, kad „bankas turi teisę reikalauti, jog klientas pateiktų dokumentus ir / ar informaciją, patvirtinančius kliento lėšų šaltinį (kilmę), ir / ar kitus dokumentus bei informaciją, kiek tai yra reikalinga tam, kad bankas tinkamai vykdytų pinigų plovimo ir / ar teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių ir / ar kitų teisės aktų reikalavimus. Bankas turi teisę atsisakyti sudaryti sutartį su klientu, vykdyti kliento pateikiamus mokėjimo nurodymus ar suteikti paslaugas, arba sustabdyti mokėjimo nurodymo vykdymą, o teisės aktuose, Bendrosiose sąlygose ar kituose kliento ir Banko santykius reglamentuojančiuose dokumentuose nustatytais atvejais – nutraukti dalykinius santykius su klientu, jei klientas nepateikia, vengia arba atsisako pateikti Bankui reikiamus dokumentus ir / ar informaciją, slepia dokumentus ir / ar informaciją, arba pateikia neteisingą ar nepakankamą informaciją“.

Kaip matyti, Sutartyje, priešingai, nei teigia pareiškėja, nustatyta banko teisė prašyti pareiškėjos pateikti bankui reikalingą informaciją, siekiant tinkamai įgyvendinti pinigų plovimo ir (arba) teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių ir (arba) kitų teisės aktų reikalavimus. Ginčo bylos duomenys patvirtina, kad bankas, prašydamas pareiškėjos užpildyti Klausimyną ir jį pateikti bankui, pareiškėjai nurodė ir teisinius pagrindus, kuriais remdamasis prašo pateikti informaciją.

Tiek PPTFPĮ, tiek Sutartyje nurodyta, kokios pasekmės gali kilti, jeigu klientas atsisako pateikti banko prašomą informaciją, susijusią su pinigų plovimo ir (arba) teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų įgyvendinimu.

Kaip jau buvo minėta, remiantis PPTFPĮ 9 straipsnio 18 dalimi, finansų įstaigoms ir kitiems įpareigotiesiems subjektams draudžiama vykdyti sandorius per banko sąskaitas, užmegzti ar tęsti dalykinius santykius, vykdyti sandorius, kai jie neturi galimybių įvykdyti šiame straipsnyje nustatytų reikalavimų: jeigu klientas šio įstatymo nustatytais atvejais nepateikia duomenų, patvirtinančių jo tapatybę, jeigu pateikia ne visus duomenis arba jie yra neteisingi, jeigu klientas ar jo atstovas vengia pateikti informaciją, reikalingą jo tapatybei nustatyti, slepia naudos gavėjo tapatybę ar vengia pateikti informaciją, reikalingą naudos gavėjo tapatybei nustatyti, arba pateiktų duomenų tam neužtenka; taip pat jeigu finansų įstaiga ar kitas įpareigotasis subjektas negali užtikrinti PPTFPĮ 9 straipsnio 12–16 dalyse nurodytų reikalavimų vykdymo.

Taip pat, kaip jau buvo minėta, bankas, įgyvendindamas PPTFPĮ tikslus, turi teisę prašyti kliento pateikti bankui tiek ir tokios informacijos, kuri padėtų bankui tinkamai pažinti klientą. Taigi, remiantis PPTFPĮ nuostatomis, jeigu klientas nepateikia (neatnauжина) informacijos apie save ar pateikia ne visus duomenis ir (arba) dėl kitų priežasčių vengia pateikti prašomą informaciją, bankas turi teisę, o tam tikrais atvejais netgi pareigą, tokiam klientui taikyti PPTFPĮ ir (arba) su klientu sudarytose sutartyse nustatytas priemones, skirtas kliento keliamai rizikai valdyti (pvz., stabdyti kliento atliekamas operacijas, riboti naudojamas paslaugas ir pan.), o kraštutiniais atvejais, kai tokių rizikų neįmanoma valdyti kitomis priemonėmis, – nutraukti dalykinius santykius su tokiu klientu ir spręsti dėl pranešimo Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybai tikslingumo (kaip tai nustatyta PPTFPĮ 9 straipsnio 18 dalyje ir 18 straipsnyje).

Bendrujų paslaugų nuostatų 3.4.8 papunktyje nustatyta banko teisė atsisakyti sudaryti sutartį su klientu, vykdyti kliento pateikiamus mokėjimo nurodymus ar suteikti paslaugas ir pan., jeigu klientas nepateikia, vengia arba atsisako pateikti bankui reikiamus dokumentus ir (arba) informaciją, kurie yra reikalingi principui „Pažink savo klientą“ įgyvendinti.

Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, galima daryti pagrįstą išvadą, kad banko teisė apriboti naudojimąsi banko paslaugomis visa apimtimi, pareiškėjai nepateikus banko prašomų duomenų apie save (neužpildžius Klausimyno), kurie yra reikalingi reikalavimams, susijusiems su pinigų plovimo ir (arba) teroristų finansavimo prevencija, įgyvendinti, nustatyta tiek PPTFPĮ, tiek Sutartyje.

Taigi, nėra pagrindo teigti, kad bankas prašydamas, kad pareiškėja užpildytų Klausimyną ir jį pateiktų bankui, ir apribodamas naudojimąsi interneto banko paslaugomis visa apimtimi, nes prašoma informacija nebuvo pateikta, pažeidė Sutarties nuostatas. Kaip

jau buvo minėta, Lietuvos bankas nenustatė, kad minėti banko veiksmai buvo pažeidžiantys ir finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų nuostatas.

*Dėl banko teikiamos paslaugos „Auksinės programos dalyvis“*

Pareiškėja teigia, kad bankas pakeitė paslaugos „Auksinės paslaugos dalyvis“ sąlygas, bet apie tai pareiškėjos neinformavo. Vis dėlto pareiškėja nenurodė, su kokiais konkrečiai pasikeitusiomis paslaugų teikimo sąlygomis bankas jos nesupažindino. Bankas taip pat nurodė, kad pareiškėja banko neinformavo, su kokiais konkrečiai paslaugų teikimo sąlygomis bankas jos nesupažindino.

Pareiškėja taip pat teigia, kad šiuo metu neturi galimybės naudotis programos „Auksinės paslaugos dalyvis“ paslauga – konsultuotis su jai priskirta vadybininke ir naudotis atskira eile, nes bankas šias paslaugas panaikino. Pareiškėjos teigimu, nors bankas dalį paslaugų panaikino, tačiau mėnesinis mokestis už paslaugos teikimą išliko toks pats, tačiau kreipimesi pareiškėja bankui nepareiškė reikalavimo perskaičiuoti jai taikomą paslaugų plano komisinį mokestį.

Bankas pateiktame atsiliepime nurodė, kad pareiškėja turi teisę naudotis programos „Auksinės programos dalyvis“ teikiamomis paslaugomis ir kad jos pareiškėjai nėra apribotos, be to, pareiškėjai nėra taikomas mokestis už dalyvavimą minėtoje programoje. Bankas taip pat nurodė, kad pareiškėja yra pasirinkusi paslaugų planą „Patogu“, už kurį pareiškėjos mokamas komisinis mokestis sudaro 0,70 Eur per mėnesį. Bankas pažymėjo, kad šis mokestis už pasirinktą planą „Patogu“ nesikeitė, o pareiškėja gali bet kada pasirinkto paslaugų plano atsisakyti, tačiau tokio prašymo bankui nėra pateikusi.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėja nenurodė, su kokiais konkrečiai paslaugų teikimo sąlygomis bankas jos nesupažindino, ir nekėlė bankui jokio reikalavimo, susijusio su paslaugų plano komisiniu mokesčiu, šių pareiškėjos kreipimesi pateiktų argumentų pagrįstumas plačiau sprendime nebus analizuojamas ir dėl jų nebus pasisakoma.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas, prašydamas pareiškėjos užpildyti Klausimyną ir pateikti duomenis apie save, siekė įgyvendinti pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, į tai, kad iš turimos informacijos nėra pagrindo įtarti, kad bankas savo veiksmais pažeidė finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų ar Sutarties reikalavimus, bei į tai, kad tiek pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančiuose teisės aktuose, tiek Sutartyje yra nustatyta banko teisė, klientui nepateikus banko prašomų duomenų, apriboti galimybę naudotis banko paslaugomis, vertintina, kad bankas pagrįstai apribojo pareiškėjai galimybę naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi, kol pareiškėja užpildys Klausimyną ir jį pateiks bankui. Atsižvelgiant į tai, kas buvo išdėstyta, pareiškėjos reikalavimas bankui panaikinti ribojimus naudotis interneto banko paslaugomis visa apimtimi, nors nebuvo pateikta banko prašoma informacija (neužpildytas Klausimynas), vertintinas kaip nepagrįstas, todėl atmestinas.

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 pareiškėjos 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.