



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

**SPRENDIMAS
DĖL J. S. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. spalio 4 d. Nr. 242-419

Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. S. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Kreipimesi dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė, kad su banku sudarė terminuotųjų indėlių sutartis, pagal kurias 2011–2015 m. į indėlio sąskaitą įmokėjo 10 000 Eur. 2015 m. sausio 12 d. paaiškėjo, kad indėlio sąskaitoje yra 3 100 Eur, nors 10 000 Eur indėlio pareiškėja teigia niekada iš banko nepaėmusi. Pareiškėja mano, kad banko darbuotojai su jos lėšomis atliko galimai neteisėtas operacijas, dėl to susidarė 6 900 Eur trūkumas. Pareiškėja taip pat abejoja, ar bankas jai pateikia visus ginčo atveju svarbius dokumentus, o gal nutyli bankui nepalankias aplinkybes. Pareiškėja prašo išsiaiškinti kur, kada ir dėl kieno kaltės iš jos indėlio sąskaitos galbūt dingo turėtas 6 900 Eur indėlis.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė, kad atsiliepimo rengimo dieną galiojo vienintelė pareiškėjos vardu sudaryta terminuotojo indėlio sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*) (sutartis sudaryta 2016 m. spalio 20 d., termino pabaiga 2017 m. spalio 20 d.) ir pareiškėjos indėlis pagal šią sutartį yra 3 100 Eur. Kitose pareiškėjos banko sąskaitose atsiliepimo rengimo dieną jokių lėšų nebuvo. Bankas paaiškino, kad 2009 m. gegužės 26 d. pareiškėja buvo atvykusi į banko padalinį ir jos prašymu banko sąskaita litų valiuta Nr. (*duomenys neskelbtini*) buvo papildyta 10 332 Lt ir 52 Lt, atlikta valiutos keitimo operacija, kurios metu 10 384,20 Lt buvo konvertuota į 3 000 Eur. 3 000 Eur buvo pervesti į pareiškėjos sąskaitą eurų valiuta Nr. (*duomenys neskelbtini*) ir sudaryta terminuotojo indėlio sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*) laikotarpiui iki 2009 m. rugpjūčio 26 d. Iš minėtų indėlio lėšų su priskaičiuotomis palūkanomis ir papildomais įnašais (2014 m. spalio 6 d. pareiškėja papildė sąskaitą 3,92 Eur) buvo nuosekliai sudaromos naujos sutartys (Nr. (*duomenys neskelbtini*)). Kaip minėta, šiuo metu galioja vėliausiai – 2016 m. spalio 20 d., sudaryta indėlio sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*), pagal kurią pareiškėjos indėlis yra 3 100 Eur. Pasak banko, iš pareiškėjos sąskaitų išrašų duomenų nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos nurodytu laikotarpiu (2011–2015 m.) į pareiškėjos sąskaitas buvo įmokėta 10 000 Eur. Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes bankas daro prielaidą, kad pareiškėjos keliamas ginčas gali būti nulemtas pareiškėjos klaidingo manymo, kad 2009 m. gegužės 26 d. atliktos grynujų pinigų operacijos, kurių bendra suma – 10 384 Lt, buvo atliktos eurų, o ne litų valiuta.

Siekdamas išvengti galimų neaiškumų bankas papildomai paaiškina, kad, be minėtų indėlio sutarčių, nuo 2010 m. pareiškėjos vardu taip pat buvo sudarytos kelios indėlio sutartys (Nr. (*duomenys neskelbtini*)), kurios atsiliepimo rengimo dieną nebuvo aktyvios, t. y. jų galiojimas yra pasibaigęs arba sutartys buvo nutrauktos pareiškėjos prašymu. Pagal 2015 m. sausio 29 d. kasos išlaidų orderį Nr. (*duomenys neskelbtini*), pareiškėjai buvo išmokėtos sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) lėšos ir priskaičiuotos palūkanos (869,05 Eur), o pagal 2015 m. rugpjūčio 8 d. kasos išlaidų orderį Nr. (*duomenys neskelbtini*) – sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) lėšos ir priskaičiuotos palūkanos (2 896,45 Eur).

Atsakydamas dėl kitų pareiškėjos kreipimesi nurodytų pretenzijų bankas paaiškino, kad nuolat pareiškėjai teikia prašomus dokumentus (indėlio sutarčių, kasos išlaidų ir pajamų orderių kopijas, sąskaitų išrašus ir kt.), pareiškėjai atvykus į banko padalinį taip pat teikiama visa jos prašoma informacija apie banke turėtas ir turimas indėlio sutartis, lėšų judėjimą. Visi banko pareiškėjai pateikti dokumentai yra patvirtinti pareiškėjos parašu, visas iš pateiktų dokumentų matomas operacijas patvirtina ir banko pateikti pareiškėjos sąskaitos išrašai, todėl nėra pagrindo manyti, kad bankas neatskleidžia tam tikrų aplinkybių ar kitokiu būdu elgiasi nesąžiningai. Atsižvelgdamas į tai, bankas prašo pareiškėjos reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl pareiškėjos turimų lėšų banke sumos pagal terminuotojo indėlio sutartį.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.892 straipsnio 1 dalimi, banko indėlio sutartimi (depozitu) viena šalis (bankas ar kita kredito įstaiga) įsipareigoja priimti iš kitos šalies (indėlininko) arba, gavusi kitai šaliai pervestą pinigų sumą (indėlį), įsipareigoja gražinti indėlį ir sumokėti už jį palūkanas sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka. Banko indėlio sutartis turi būti rašytinė (CK 6.894 straipsnio 1 dalis). Rašytine sutarties forma pripažįstama indėlininko knygelė, depozito sertifikatas arba kitoks banko ar kitos kredito įstaigos išduotas dokumentas, atitinkantis nustatytas bankų ar kitų kredito įstaigų veiklos taisykles (CK 6.894 straipsnio 2 dalis). CK 6.894 straipsnio 3 dalyje nurodyta, kad jeigu rašytinės formos nesilaikoma, banko indėlio sutartis negalioja. Atsižvelgiant į minėtą teisinį reglamentavimą darytina išvada, kad sprendžiant dėl terminuotojo indėlio sutarties sudarymo fakto ir indėlio sumos kilusį ginčą iš esmės turi būti vadovujamasi rašytiniais įrodymais – banko išduotais indėlio sutarties sudarymą patvirtinančiais dokumentais, nes rašytinės formos nesilaikymas lemia, kad indėlio sutartis laikoma negaliojančia.

Vertindamas ginčo byloje esančius įrodymus Lietuvos bankas atsižvelgia į kiekvieno iš įrodymų objektyvumą, išsamumą, patikimumą, įrodomųjų duomenų tarpusavio santykį ir iš įrodymų visumos daro išvadas apie tam tikrų ginčo atveju svarbių faktų buvimą arba nebuvimą. Civilinio pobūdžio ginčų nagrinėjime vyraujantis rungimosi principas lemia tai, kad įrodymų pakankamumo taisyklė įprastai grindžiama tikimybių pusiausvyros principu, reiškiančiu, kad net tada, kai išlieka tam tikrų abejonių fakto buvimu, išvada apie fakto buvimą gali būti daroma, jeigu byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti, kad labiau tikėtina, kad faktas buvo, nei kad jo nebuvo.

Pažymėtina, kad pareiškėja teigia, kad 2011–2015 m. „į banką įnešė 10 000 Eur terminuotąjį indėlį“, tačiau nei bankui, nei Lietuvos bankui nėra pateikusi ši teiginį pagrindžiančių dokumentų. Kita vertus, bankas, atsakydamas į pareiškėjos reikiamus reikalavimus, yra detalai paaiškinęs, kada, kokias sutartis ir kokia indėlio suma pareiškėja buvo sudariusi 2009–2016 m. Bankas tiek pareiškėjai, tiek Lietuvos bankui yra pateikęs su pareiškėja sudarytų indėlio sutarčių kopijas, iš kurių matyti, dėl kokių indėlio sumų pareiškėja buvo sudariusi indėlio sutartis. Minėtos indėlio sutartys yra patvirtintos pareiškėjos parašu ir šių aplinkybių pareiškėja neginčija. Bankas taip pat pateikė pareiškėjos pasirašytų kasos išlaidų orderių kopijas, iš kurių matyti, kad 2015 m. sausio 29 ir rugpjūčio 8 d. pareiškėjai buvo išmokėta 869,05 ir 2 896,45 Eur.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad, kaip matyti iš banko pateiktų dokumentų, 2009 m. gegužės 26 d. pareiškėja į banko sąskaitą grynaisiais pinigais iš viso įnešė 10 384 Lt, kurie tą pačią dieną buvo konvertuoti į 3 000 Eur, ir sudarė terminuotojo indėlio sutartį būtent dėl 3 000 Eur. Pasibaigus indėlio terminui pareiškėja nuosekliai sudarinėjo naujas terminuotojo indėlio sutartis ir pagal šiuo metu galiojančią sutartį banke turi 3 100 Eur terminuotąjį indėlį.

Iš banko pateiktų duomenų taip pat matyti, kad 2010 m. gegužės 26 d. pareiškėja buvo sudariusi terminuotojo indėlio sutartį dėl 10 000 Lt. Dėl šios sumos pareiškėja taip pat kelerius metus sudarinėjo terminuotojo indėlio sutartis, 2014 m. lapkričio 17 d. buvo sudaryta indėlio sutartis dėl 2 896,20 Eur (tai atitinka 10 000 Lt). Pasibaigus terminui, 2015 m. rugpjūčio 8 d. pareiškėjai buvo išmokėta 2 896,45 Eur – tai patvirtina pareiškėjos pasirašytas kasos išlaidų orderis. 2014 m. gruodžio 27 d. pareiškėja buvo sudariusi indėlio sutartį dėl 868,86 Eur, ši suma pareiškėjai buvo išmokėta 2015 m. sausio 29 d.

Taigi, iš ginčo byloje pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja buvo sudariusi indėlio sutartis dėl 10 000 Lt, o ne dėl 10 000 Eur sumos. Atkreiptinas dėmesys, kad įvertinęs banko pateiktus dokumentus Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad pareiškėja 2011–2015 m. buvo sudariusi indėlio sutartį dėl 10 000 Eur. Neturėdamas objektyvių įrodymų, patvirtinančių pareiškėjos teiginius apie turėtą 10 000 Eur indėlį, Lietuvos bankas neturi pagrindo rekomenduoti bankui gražinti pareiškėjai galimai dingusią 6 900 Eur indėlio dalį.

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 J. S. reikalavimus.

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