



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

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. liepos 15 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-293
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) atstovo advokato Y.Y. (toliau – pareiškėjos atstovas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2008 m. liepos 10 d. pareiškėja ir bankas sudarė sąskaitos ir kortelės sutartį (toliau – Sutartis), pagal kurią pareiškėjai banke buvo atidaryta pirmoji einamoji sąskaita, susieta su mokėjimo kortele.

Bankas 2019 m. gruodžio 6 d. pranešimu informavo pareiškėją, kad, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo (toliau – PPTFPĮ) nuostatomis ir vykdydamas nacionalinių bei tarptautinių organizacijų rekomendacijas pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos srityje, tęsdamas dalykinius santykius su pareiškėja taikė rizikos vertinimu pagrįstą metodą, atliko pareiškėjos rizikos vertinimą ir priėmė sprendimą nuo 2020 m. vasario 4 d. nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja dėl bankui nepriimtino rizikos lygio.

2019 m. gruodžio 6 d. pareiškėja bankui atsiuntė pranešimą (pretenziją), kuriame nurodė, kad nesutinka su banko priimtu sprendimu. Pareiškėja paaiškino, kad dėl teisminių ginčų nuo 2012 m. yra apribotas disponavimas jos banko sąskaitoje esančiomis lėšomis, ir paprašė skubos tvarka panaikinti banko pranešime nurodytą sprendimą.

2019 m. gruodžio 12 d. bankas interneto banke ir pareiškėjos bankui pateiktu el. paštu pateikė atsakymą į pareiškėjos kreipimąsi ir nurodė, kad nesutinka keisti priimto sprendimo nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu nutraukti dalykinius santykius, atstovaujama savo atstovo, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjos manymu, bankas, priimdamas sprendimą nutraukti dalykinį bendradarbiavimą su pareiškėja, pažeidė jos Lietuvos Respublikos Konstitucijos ginamas teises ir daro jai turtingą ir neturtingą žalą. Kreipimesi daroma išvada, kad, priėmus sprendimą nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja, bankas rėmėsi banko Paslaugų teikimo bendrųjų taisyklių (toliau – Bendrosios taisyklės)¹ 16 punkto nuostatomis, pagal kurias Bankas gali nutraukti dalykinius santykius su klientu tik trimis numatytais atvejais: kai klientas neįvykdo Bendrųjų taisyklių 15 punkte nustatytų įsipareigojimų (i) ir (arba) banko netenkina kliento patikros rezultatas (ii) ir (arba) kliento patikros rezultatas neatitinka taikytinos teisės reikalavimų (iii). Pareiškėjos atstovas teigia, kad bankas rašte nekonkretizavo, dėl kokios konkrečios Taisyklių 16 punkte nurodytos sąlygos buvo priimtas sprendimas nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja, ar tai buvo visuma šiame Bendrųjų taisyklių punkte nurodytų sąlygų ar tai buvo tik viena iš jų. Vien dėl šios priežasties vertinti banko sprendimą nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja kaip teisėtą nėra jokio pagrindo. Pareiškėjos atstovas nurodo, kad iš pareiškėjos nebuvo reikalaujama pateikti kokios nors informacijos, reikalingos jos patikrai atlikti, ir ji nebuvo įsipareigojusi tokią informaciją pateikti. Kreipimesi teigiama, kad iš banko pranešimo „nėra galimybės ne tik sužinoti, bet ir padaryti prielaidą kokie konkrečiai jos patikros rezultatai netenkina banko ar šie rezultatai neatitinka taikytinos teisės reikalavimų ir koks yra

¹ <https://www.luminor.lt/sites/default/files/dokumentai/salygos/luminor-paslaugu-teikimo-bendrosios-taisykles-20190102.pdf>

„nepriimtinas rizikos lygis.“ Pareiškėjo atstovo vertinimu, nors bankas teigia, kad vadovaujasi PPTFPĮ nuostatomis ir taiko rizikos vertinimu pagrįstą metodą, jis iš esmės apkaltino pareiškėją „kažkokia tai neaiškia forma dalyvavus šiame įstatyme aprašytoje veikloje ar prisidėjus prie tokios veiklos“, nors, kaip minėta, disponavimas sąskaitose esančiomis lėšomis nuo 2012 metų dėl vykusių teisminių ginčų pareiškėjai yra apribotas. Tai reiškia, pareiškėjos atstovo teigimu, jog ji negalėjo atlikti kokių nors įtarimą keliančių finansinių operacijų. Kreipimesi taip pat nurodoma, kad pareiškėjos kredito istorijoje dalykinių santykių su banku nutraukimas banko rašte minimu pagrindu išliks ilgą laiką, nors pareiškėja niekada nebuvo susijusi nei su pinigų plovimu, nei su teroristais ar juos palaikančiais asmenimis, todėl nepagrįstas, nors ir netiesioginis, jos apkaltinimas akivaizdžiai neigiamai veikia jos reputaciją, žemina jos orumą. Kreipimesi prašoma rekomenduoti bankui panaikinti sprendimą dėl dalykinių santykių su pareiškėja nutraukimo, remiantis PPTFPĮ nuostatomis.

Bankas, nesutikdamas su pareiškėjos keliamu reikalavimu, atsiliepime pažymi, kad savo sprendimą nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja grindžia dviem vienas nuo kito nepriklausančiais teisiniais pagrindais, kaip nurodyta banko 2019 m. gruodžio 6 d. pranešime. Pirmą, banko teigimu, vadovaujantis Bendrųjų taisyklių 16 punktu, jei banko netenkina kliento patikros rezultatas ir (arba) kliento patikros rezultatas neatitinka taikytinos teisės reikalavimų, bankas gali nutraukti, sustabdyti arba apriboti esamus verslo santykius ir (arba) bet kokios paslaugos ar jos dalies teikimą. Bankas nurodo, kad jo netenkina pareiškėjos patikros rezultatas. Antra, banko nuomone, bankas turi teisę nutraukti su pareiškėja sudarytą Sutartį ir vienašališkai, be priežasties. Banko ir pareiškėjos sudarytos Sutarties 3.3 papunktyje nustatyta, kad šalys turi teisę nutraukti sutartį paslaugų teikimo sąlygose nustatyta tvarka, o 4.2 papunktyje nurodyta, kad pareiškėja susipažino su paslaugų teikimo sąlygomis ir šios sąlygos yra neatskiriama sutarčių dalis. Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų² 13.7 papunktyje nustatyta, kad apie sutarties nutraukimą klientui, kuris yra vartotojas, turi būti pranešta ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų. Pareiškėja apie naujai įsigaliojusias mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas buvo informuota el. paštu. Banko nuomone, abu nurodyti pagrindai nutraukti dalykinius santykius šiuo atveju yra teisėti ir pagrįsti – net ir tik vienas, bet kuris iš jų, yra pakankamas, todėl bankas nekeis savo sprendimo nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja. Bankas kartu pažymi, kad dalykinių santykių nutraukimas pareiškėjos kreditingumui įtakos neturės.

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

Remiantis prašyme ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko sprendimo nutraukti dalykinius santykius su pareiškėja. Pareiškėja nesutinka su šiuo banko sprendimu, kurį bankas grindžia reikalavimų, nustatytų PPTFPĮ, vykdymu, taip pat šalių sudarytos Sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatomis.

Vienas iš teisinių pagrindų, kuriuo bankas grindžia dalykinių santykių su pareiškėja nutraukimą, yra Bendrųjų taisyklių, esančių sudėtine ginčo šalių sudarytos Sutarties dalimi, 16 punktas. Minėtame Bendrųjų taisyklių punkte nustatyta: „Jei Klientas neįvykdo punkte aukščiau nustatytų įsipareigojimų ir (arba) Banko netenkina Kliento patikros rezultatas ir (arba) Kliento patikros rezultatas neatitinka Taikytinos teisės reikalavimų, Bankas gali atsisakyti užmegzti verslo santykius, gali nutraukti, sustabdyti arba apriboti esamus verslo santykius ir (arba) bet kokios Paslaugos ar jos dalies teikimą, įskaitant, bet neapsiribojant, bet kokio Kliento inicijuoto ar ketinamo sudaryti sandorio atsisakymą, apribojimą ar sustabdymą.“ Remiantis banko paaiškinimais, nutraukdamas dalykinius santykius su pareiškėja, šiuo Bendrųjų taisyklių punktu bankas rėmėsi siekdamas įgyvendinti PPTFPĮ bankui, kaip finansų įstaigai, keliamus reikalavimus.

PPTFPĮ 9 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai privalo imtis priemonių ir nustatyti bei patikrinti kliento ir naudos gavėjo tapatybę minėtoje

² <https://www.luminor.lt/sites/default/files/dokumentai/salygos/luminor-bank-ab-mokejimo-paslaugu-teikimo-salygos-20190701.pdf>

nuostatoje nurodytais atvejais, tarp jų ir prieš pradėdami dalykinius santykius (1 punktą), kai kyla abejonių dėl anksčiau gautų kliento ir naudos gavėjo tapatybės duomenų teisingumo ar autentiškumo (6 punktą) ir bet kuriuo kitu atveju, kai kyla įtarimų, kad yra, buvo ar bus vykdoma pinigų plovimo ir (ar) teroristų finansavimo veika (7 punktą). PPTFPĮ 9 straipsnio 16 dalyje nustatyta, kad finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai visais atvejais privalo vykdyti nuolatinę kliento dalykinių santykių stebėseną, įskaitant sandorių, kurie buvo sudaryti tokių santykių metu, tyrimą, siekiant užtikrinti, kad vykdomi sandoriai atitiktų finansų įstaigų ar kitų įpareigotųjų subjektų turimą informaciją apie klientą, jo verslą, rizikos pobūdį ir lėšų šaltinį. 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 nustatytą reikalavimą: 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 pateiktą duomenų tam neužtenka; taip pat jeigu finansų įstaiga ar kitas įpareigotasis subjektas negali užtikrinti šio straipsnio 12–16 dalyse nurodytų reikalavimų vykdymo. Be to, finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo priemonės privalo taikyti ne tik naujiems, bet ir esamiems klientams, atsižvelgdami į rizikos lygį, iškilus naujoms aplinkybėms ar atsiradus naujai informacijai, susijusiai su kliento, naudos gavėjo rizikos lygio nustatymu, jų tapatybės informacija, jų veikla ir kitomis reikšmingomis aplinkybėmis (23 dalis). PPTFPĮ 29 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad finansų įstaigos ir kiti įpareigotieji subjektai privalo nustatyti atitinkamą vidaus politiką ir vidaus kontrolės procedūras, be kitų nurodytų, susijusias su klientų ir naudos gavėjų tapatybės nustatymu ir tikrinimu, rizikos vertinimu, rizikos valdymu, atsižvelgiant į šio straipsnio 2 dalyje nustatytas rizikos rūšis, dalykinių santykių ir (arba) operacijų stebėsenos organizavimu.

Taigi, pirmiau nurodytos PPTFPĮ nuostatos įtvirtina finansų įstaigų pareigą vykdyti nuolatinę savo klientų dalykinių santykių stebėseną, siekiant užtikrinti, kad vykdomi sandoriai atitiktų finansų įstaigų ar kitų įpareigotųjų subjektų turimą informaciją apie klientą, jo verslą, rizikos pobūdį ir lėšų šaltinį, finansų įstaigoms taip pat draudžiama užmegzti ar tęsti dalykinius santykius, vykdyti sandorius, kai jos neturi galimybių įvykdyti minėtame įstatyme nustatytą reikalavimą. Atkreiptinas dėmesys, kad PPTFPĮ nuostatos nedetalizuoja būdų, kuriais turėtų būti užtikrinamas pirmiau minėto įstatymo keliamų reikalavimų vykdymas, tačiau finansų įstaigos ir kiti PPTFPĮ nurodyti subjektai įpareigojami imtis visų kryptingų ir proporcingų priemonių patiriamai rizikai, kaip ji apibrėžta PPTFPĮ, mažinti ir valdyti: tokios priemonės gali apimti ribojimų naudotis finansinėmis paslaugomis taikymą, papildomos informacijos ir (arba) dokumentų iš klientų reikalavimą, kliento ir (arba) kliento naudai inicijuojamų mokėjimo operacijų stabdymą ir pan., o kraštutiniu atveju, jeigu kitomis priemonėmis nėra galimybės suvaldyti keliamos rizikos, – dalykinių santykių su klientu nutraukimą.

2019 m. gruodžio 6 d. pranešime pareiškėjai bankas nurodė, kad sprendimą nutraukti dalykinius santykius priėmė, atlikęs pareiškėjos rizikos vertinimą ir nustatęs, kad pareiškėjos rizikos lygis yra nepriimtinas bankui. Bankas atsiliepime Lietuvos bankui pateikė papildomus paaiškinimus, pagrindžiančius priimto sprendimo pagrįstumą, tačiau prašė šią informaciją laikyti konfidencialia. Atsižvelgiant į tai, kad iš banko gautuose paaiškinimuose pateikta informacija pagal savo prigimtį yra laikytina konfidencialia, ir vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 40 punktu, kuriame nustatyta, kad ginčo šalys, pateikdamos dokumentus Lietuvos bankui, nurodo, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko, profesinę arba kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas, detalesnis banko Lietuvos bankui pateiktos informacijos turinys negali būti atskleistas. Vertinant banko Lietuvos bankui pateiktus paaiškinimus, darytina išvada, kad bankas sprendimą nutraukti dalykinius santykius su pareiškėju priėmė siekdamas užtikrinti tinkamą PPTFPĮ nustatytą prievolių vykdymą.

Be to, bankas tiek 2019 m. gruodžio 6 d. pranešime pareiškėjai, tiek ir atsiliepime Lietuvos bankui nurodo, kad dalykinius santykius su pareiškėja bei su ja sudarytą Sutartį nutraukė, be kita ko, remdamasis minėtos Sutarties nuostatomis. Banko ir pareiškėjos sudarytos Sutarties 3.3 papunktyje nustatyta, kad šalys turi teisę nutraukti Sutartį paslaugų teikimo sąlygose nustatyta tvarka. Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, esančių neatskiriama šalių sudarytos Sutarties dalimi, 13.7 papunktyje nustatyta, kad apie sutarties

nutraukimą klientui, kuris yra vartotojas, turi būti pranešta ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų. Remiantis ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančiais duomenimis, pareiškėja apie naujai įsigaliojusias mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas buvo informuota el. paštu 2019 m. gegužės 2 d. pranešimu, o 2019 m. gruodžio 6 d. pranešimu pareiškėja buvo informuotas apie Sutarties nutraukimą, t. y. kad 2020 m. vasario 4 d. bankas uždarys pareiškėjos sąskaitą banke.

Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas, reglamentuojantis mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir mokėjimo paslaugų teikimą, neįtvirtina konkrečių bendrosios sutarties nutraukimo pagrindų (priežasčių), kuriais remdamiesi mokėjimo paslaugų teikėjai, tarp jų ir bankas, savo iniciatyva galėtų nutraukti su klientais sudarytas bendrąsias sutartis (išskyrus atvejus, kai mokėjimo paslaugų teikėjas ir vartotoju (fizinis asmuo) sudaro sutartis dėl pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugos, kaip ji apibrėžta Mokėjimų įstatyme), taip pat nenustato mokėjimo paslaugų teikėjams imperatyvios pareigos nurodyti klientams, su kuriais mokėjimo paslaugų teikėjas nusprendžia nutraukti bendrąją sutartį, tokių savo sprendimų priežastis ir (arba) motyvus. Remiantis Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 7 dalimi, jeigu bendrojoje sutartyje yra numatyta, mokėjimo paslaugų teikėjas gali nutraukti neapibrėžtam terminui sudarytą bendrąją sutartį, pateikdamas mokėjimo paslaugų vartotojui pranešimą apie nutraukimą raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki bendrosios sutarties nutraukimo dienos.

Ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančiais duomenimis, pranešime apie Sutarties nutraukimą bankas nurodė pareiškėjai Sutarties (ją sudarančių dokumentų) punktus, kuriais remdamasis nutrauks su pareiškėja sudarytą Sutartį, ir savo sprendimo nutraukti dalykinius santykius priežastis, t. y. informavo, kad tokio banko sprendimo priežastys yra susijusios su PPTFPĮ bankui keliamų reikalavimų vykdymu. Aplinkybė, kad bankas nepateikė pareiškėjai išsamesnių paaiškinimų dėl savo sprendimo nutraukti dalykinius santykius, negalėtų būti vertinama kaip banko prievolių, nustatytų PPTFPĮ, ar jo sutartinių įsipareigojimų pažeidimas, nes, kaip ir buvo minėta pirmiau, nei PPTFPĮ, nei ginčo šalių sudarytoje Sutartyje bankui tokios pareigos nenustatytos. Pažymėtina, kad pirmiau minėtos Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 7 dalies nuostatos suteikia teisę bankui nutraukti su klientu sudarytą bendrąją sutartį, apie tai informuojant per bendrojoje sutartyje nustatytą įspėjimo apie bendrosios sutarties nutraukimą terminą, šios banko teisės (kaip ir analogiškos kliento teisės) neribojant konkrečių priežasčių nurodymu bei pagrindimu.

Vadinasi, remdamasis šalių sudarytos Sutarties sąlygomis, bankas turėjo teisę vienašališkai nutraukti su pareiškėja sudarytą Sutartį, pareiškėją apie tai įspėjęs ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki šios Sutarties nutraukimo dienos, t. y. pirmiau minėtos banko teisės vienašališkai nutraukti Sutartį (kaip ir analogiškos pareiškėjos teisės) įgyvendinimo nei Mokėjimų įstatymas, nei Sutarties (ją sudarančių taisyklių) sąlygos nesieja su teisės aktų reikalavimų ar iš Sutarties kylančių įsipareigojimų pažeidimu. Ši teisė, kaip viena iš mokėjimo paslaugų teikėjo ir mokėjimo paslaugų vartotojo teisių, laikoma tinkamai įgyvendinta, jei tinkamai laikomasi išankstinio informavimo apie ketinimą nutraukti sutartis (-is) reikalavimo. Ginčo byloje esantys įrodymai patvirtina, kad bankas tinkamai (išankstinio informavimo terminų laikymosi ir pranešimo formos prasme) informavo pareiškėją apie savo sprendimą nutraukti dalykinius santykius: 2019 m. gruodžio 6 d. pranešimu interneto banke (t. y. prieš 60 kalendorinių dienų iki Sutarties nutraukimo dienos) pareiškėja buvo informuota apie tai, kad 2020 m. vasario 4 d. bankas uždarys pareiškėjos sąskaitą banke.

Pirmiau nustatytos aplinkybės ir analizuotos teisės aktų bei ginčo šalių sudarytos Sutarties nuostatos leidžia teigti, kad bankas teisėtai nutraukė su pareiškėja sudarytą Sutartį, todėl pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui panaikinti sprendimą dėl dalykinių santykių su pareiškėja nutraukimo atmestinas kaip nepagrįstas.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius