



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

**SPRENDIMAS  
DĖL L. Č. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 12 d. Nr. 242-430  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo L. Č. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

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

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigė, kad bankas nepateikė pareiškėjui sąskaitos išrašų nuo 2015 m. balandžio 10 d., be to, pareiškėjo teigimu, buvo ištrinti įrašai jo vardu atidarytų sąskaitų išrašuose. Pareiškėjas taip pat tvirtino, kad jo taupomojoje sąskaitoje trūksta 50 Eur, ir prašė įpareigoti banką gražinti minėtą sumą.

Bankas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir atsiliepime teigia, kad bankas su Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – Mokėjimų įstatymas) 15 ir 16 straipsniuose nurodyta informacija sudaro sąlygas susipažinti banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 4.1.4 papunktyje nustatyta tvarka, t. y. klientai gali gauti išspausdintus sąskaitos išrašus bet kuriame banko klientų aptarnavimo padalinyje arba gali nemokamai, naudodamiesi interneto banku, patvariojoje laikmenoje gauti informaciją apie bet kurį pageidaujamą laikotarpį (vienu metu galima matyti išrašą, kuriame pateikiami ne ilgesnio kaip 2 metų laikotarpio duomenys). Bankas pažymi, kad iš pareiškėjo vardu atidarytos banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sąskaita) nuo 2016 m. balandžio 10 d. nurašytos lėšos po 5 Eur niekur nedingo, o buvo pervestos į pareiškėjo vardu atidarytą taupomojo indėlio sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Indėlio sąskaita), iš viso nuo pirmiau minėtos datos iki atsiliepimo Lietuvos bankui pateikimo dienos iš Sąskaitos nurašyta bendra 35 Eur suma, tokia pačia suma buvo papildyta Indėlio sąskaita. Bankas tvirtina, kad pareiškėjas nėra kreipęsis dėl 2016 m. balandžio 10 d. sudarytos periodinių mokėjimų sutarties nutraukimo, todėl iki 2016 m. rugpjūčio 3 d. Indėlio sąskaitoje buvo sukaupta 35 Eur ir ši suma buvo nurašyta iš sąskaitos. Bankas atkreipia dėmesį, kad nuo 2002 metų pareiškėjas nebuvo sudaręs jokios kitos indėlio sutarties, išskyrus sudarytą 2016 m. balandžio 10 d. Taigi 2015 metais lėšos iš Sąskaitos nebuvo nuskaičiuojamos, tai pradėta daryti tik nuo 2016 m. balandžio 10 d., kai buvo sudaryta taupomojo indėlio sutartis (toliau – Indėlio sutartis) pagal periodinių mokėjimų sąlygas. Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytas aplinkybes, bankas mano, kad pagrįstai ir teisėtai nurašė iš Sąskaitos 35 Eur ir minėtą sumą pervedė į pareiškėjo vardu atidarytą Indėlio sąskaitą, nes tam pareiškėjas davė sutikimą, sudarydamas Indėlio sutartį ir periodinio mokėjimo sutartį. Atsiliepime bankas prašo netenkinti pareiškėjo reikalavimo.

**K o n s t a t u o j a m a:**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pinigų iš pareiškėjo Sąskaitos nurašymo pagrįstumo.

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 Mokėjimų įstatymas. Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio, reglamentuojančio mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą, 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jei mokėjimo paslaugų vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, arba 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 arba kiti trikdžiai.

Pagal Mokėjimų įstatymo 23 straipsnio 1 dalį: „Mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo davimo formos ir tvarkos. Mokėtojas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas.“

Šalių susitarimo pagrindu esančios Indėlio sutarties 2.1 papunktyje nurodyta, kad indėlio sutartis sudaroma klientui atvykus į banką ir pasirašius indėlio sutartį arba naudojantis banku internete, jeigu klientas su banku yra sudaręs banko internete ar kitą atitinkamą sutartį. Indėlio sutarties 2.4 papunktyje nustatyta, kad klientas, sudaręs su banku indėlio sutartį, privalo įmokėti (pavedimu iš banke esančios banko sąskaitos arba įnešdamas grynaisiais pinigais) indėlio sutartyje nurodytą indėlio sumą į jam atidarytą indėlio sąskaitą. Jeigu indėlio sutartis sudaroma su banku internetu, bankas, atidarydamas indėlio sąskaitą, automatiškai nurašo indėlio sutartyje nurodytą indėlio sumą iš kliento sąskaitos, esančios banke, ir perveda ją į klientui atidarytą indėlio sąskaitą.

Bankas paaiškino, kad 2016 m. balandžio 10 d. 14:53:16 val., naudojantis banko interneto banku, prisijungus pareiškėjo vardu pareiškėjui asmeniškai išduotomis tapatybės patvirtinimo priemonėmis (banko suteiktu naudotojo ID, nuolatinio tik pareiškėjui asmeniškai žinomu slaptažodžiu bei slaptažodžiu iš identifikavimo kodų kortelės), tarp pareiškėjo ir banko buvo sudaryta Indėlio sutartis ir automatiškai atidaryta atskira Indėlio sąskaita, į ją iš Sąskaitos sudarant Indėlio sutartį buvo pervesti 5 Eur. Kaip pažymi bankas, sudarydamas Indėlio sutartį pareiškėjas pasirinko tuo pat metu sudaryti periodinio mokėjimo sutartį, skirtą periodiškam Indėlio sąskaitos papildymui iš Sąskaitos šioje sutartyje nurodytu periodiškumu bei suma, t. y. po 5 Eur kas savaitę. Periodinio mokėjimo sutarties specialiosios dalies sąlygose buvo nurodyta, kad pirmo mokėjimo data yra 2016 m. gegužės 10 d. Periodinio mokėjimo sutarties 3.1 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo pavedimo vykdymo diena yra diena, kuri nustatoma pagal sutartyje nurodytą pirmojo mokėjimo datą ir periodiškumą. Pagal periodinio mokėjimo sutarties 3.2 papunktį mokėjimo pavedimo sumą bankas nurašo iš sąskaitos mokėjimo pavedimo vykdymo dieną. Atsižvelgiant į tai, pagal periodinio mokėjimo sutartį laikotarpiu nuo 2016 m. gegužės 10 d. iki 2016 m. gegužės 31 d. iš pareiškėjo Sąskaitos buvo nurašyta 20 Eur (t. y. po 5 Eur 2016 m. gegužės 10 d., 2016 m. gegužės 17 d., 2016 m. gegužės 24 d. ir 2016 m. gegužės 31 d.).

2016 m. birželio 1 d. banko klientų aptarnavimo padalinyje, esančiame Priegliaus g. 1, Vilniuje, pareiškėjas pageidavo pakeisti periodinio mokėjimo sutarties sąlygas, numatant, kad į Indėlio sąskaitą nurašoma 5 Eur periodinio mokėjimo suma būtų nurašoma kas mėnesį, kiekvieno mėnesio 7 dieną. Kaip nurodo bankas atsiliepime, tokiu būdu iki šio atsiliepimo pateikimo Lietuvos bankui dienos iš pareiškėjo Sąskaitos buvo nurašyta 10 Eur, t. y. po 5 Eur 2016 m. birželio 7 d. ir 2016 m. liepos 7 d. Pirmiau minėtiems faktams patvirtinti bankas kartu su atsiliepimu pateikė pareiškėjo Sąskaitos (laikotarpis nuo 2015 m. sausio 1 d. iki 2016 m. rugpjūčio 3 d.) ir Indėlio sąskaitos (laikotarpis nuo 2016 m. balandžio 10 d. iki 2016 m. rugpjūčio 3 d.) išrašus. Įvertinus

minėtų sąskaitų išrašus, nėra pagrindo teigti, kad iki banko atsiliepimo pateikimo dienos banko būtų nurašyta didesnė suma, nei nurodyta 35 Eur suma, ar kad ši pinigų suma būtų nurašyta kitu, nei Indėlio sutartyje nurodytu, tikslu, taip pat nėra pagrindo teigti, kad būtų ištrinti tam tikri įrašai apie atliktus mokėjimus pareiškėjo banko sąskaitose. Taigi banko pateikti pareiškėjo banko sąskaitų išrašai patvirtina, kad mokėjimai pareiškėjo banko sąskaitose atitiko pareiškėjo su banku sudarytų sutarčių sąlygas ir pareiškėjo valią, išreikštą pasirašant Indėlio ir periodinio mokėjimo sutartis (jų pakeitimus). Duomenų ir juos patvirtinančių įrodymų, kodėl mano, kad nuo jo Sąskaitos buvo nurašyta 50 Eur suma, pareiškėjas kartu su kreipimusi nepateikė.

Ginčo nagrinėjimo medžiagoje taip pat nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų siekęs nutraukti ar daryti pakeisti Indėlio sutartį ar periodinio mokėjimo sutartį. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – Civilinis kodeksas) 6.189 straipsnyje įtvirtintą *pacta sunt servanda* (sutarties privalomumo ir vykdytinumo) principą, šalims teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis turi įstatymo galią ir privaloma vykdyti joje nustatytais sąlygomis ir tvarka. Kitoks sutarties sąlygų turinys ir jų vykdymo tvarka, kaip ir pats sutarties sudarymas, yra galimi tik šalims laisvai susitarus (Civilinio kodekso 6.156 straipsnis).

Atsižvelgiant į pareiškėjo teiginį, kad bankas nepateikė pareiškėjui sąskaitos išrašų nuo 2015 m. balandžio 10 d., papildomai pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, nurašęs atskiros mokėjimo operacijos sumą iš mokėtojo sąskaitos arba, kai mokėtojas nenaudoja mokėjimo sąskaitos, gavęs mokėjimo nurodymą, nedelsdamas raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną mokėtojui pateikia informaciją, leidžiančią mokėtojui atpažinti kiekvieną mokėjimo operaciją ir su gavėju susijusią informaciją, taip pat pateikia kitą 15 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją. Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad bendrojoje sutartyje gali būti nustatyta, kad šio straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta arba sąlygos su ja susipažinti sudaromos reguliariai, ne rečiau kaip kartą per mėnesį, ir sutartu būdu, kad mokėtojas galėtų saugoti ir atkurti nepakitusią informaciją. Analogiškai Mokėjimų įstatymo 16 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdęs mokėjimo operaciją, nedelsdamas raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną gavėjui pateikia informaciją, leidžiančią gavėjui atpažinti mokėjimo operaciją ir mokėtoją ir kartu su mokėjimo operacija persiūstus duomenis, taip pat pateikia kitą 16 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją. Mokėjimų įstatymo 16 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad bendrojoje sutartyje gali būti nustatyta, kad šio straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta arba sąlygos su ja susipažinti sudaromos reguliariai, ne rečiau kaip kartą per mėnesį, ir sutartu būdu, kad gavėjas galėtų saugoti ir atkurti nepakitusią informaciją.

Kaip nurodo bankas, su Mokėjimų įstatymo 15 ir 16 straipsniuose nurodyta informacija jis sudaro sąlygas susipažinti Sąlygų 4.1.4 papunktyje nustatyta tvarka, t. y. klientai gali gauti išspausdintus sąskaitos išrašus bet kuriame banko klientų aptarnavimo padalinyje arba gali nemokamai, naudodamiesi interneto banku, patvariojoje laikmenoje gauti informaciją apie bet kurią pageidaujamą laikotarpį (vienu metu galima matyti išrašą, kuriame pateikiami ne ilgesnio kaip 2 metų laikotarpio duomenys). Iš ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių matyti, kad pareiškėjas naudoja banko teikiama interneto banko paslauga ir gali nemokamai matyti banke turimų sąskaitų išrašus. Be to, kaip matyti iš banko kartu su atsiliepimu pridėdamų dokumentų, bankas 2016 m. birželio 22 d. raštu Nr. (*duomenys neskelbtini*) atsakydamas į pareiškėjo pretenziją kartu pateikė pareiškėjui ir nuo 2016 m. balandžio 10 d., t. y. nuo Indėlio sutarties sudarymo dienos, sudarytų Indėlio sąskaitos bei Sąskaitos išrašus.

Įvertinus tai, kas nurodyta pirmiau, darytina išvada, kad bankas įrodė, kad iš pareiškėjo Sąskaitos 35 Eur suma buvo nurašyta teisėtai, t. y. šią sumą šalių sutartu būdu autorizavus pareiškėjui, taigi kreipimesi pareiškėjo keliamas reikalavimas grąžinti 50 Eur vertintinas kaip nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 L. Č. 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros  
departamento direktoriaus pareigas

Vaidas Cibas