



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

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

2017 m. birželio 28 d. Nr. 242-270  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jos ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2014 m. gruodžio 17 d. daugiabučio namo, esančio adresu: (*duomenys neskelbtini*), (toliau – Daugiabutis namas) butų ir kitų patalpų savininkai (toliau – bendraskoliai), tarp jų ir pareiškėja, atstovaujami administratoriaus DNSB (*duomenys neskelbtini*), ir bankas sudarė kredito sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis), kuria bendraskoliams buvo suteiktas 247 948,62 Eur kreditas, skirtas Daugiabučiam namui atnaujinti (modernizuoti).

2017 m. sausio 20 d. pareiškėja iš savo sąskaitos, esančios AB DNB banke, atliko pavedimą į banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Tranzitinė sąskaita), tačiau pareiškėjos pagal Sutartį sumokėta 31,68 Eur dydžio įmoka nebuvo įskaityta į pareiškėjos vardu banke atidarytą sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*), susietą su Sutartimi, o per klaidą buvo panaudota kito banko kliento, kurio su paskola susietos sąskaitos numeris skiriasi vienu skaičiumi, mokėjimams. Dėl šios priežasties 2017 m. vasario 20 d. iš pareiškėjos gauta 31,68 Eur dydžio įmoka buvo paskirstyta 2017 m. sausio mėnesio įmokai, 2017 m. kovo 20 d. sumokėta 31,68 Eur įmoka paskirstyta vasario mėnesio įmokai sumokėti, o pareiškėjai buvo siunčiami priminimai sumokėti susidariusią skolą.

Pareiškėja teigia, kad 2017 m. sausio mėn. 31,68 Eur įmoka nebuvo įskaityta į pareiškėjos vardu banke atidarytą sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*), todėl prašo šią sumą įskaityti pareiškėjai pagal Sutartį tenkančiais kredito daliais ir palūkanoms padengti. Pareiškėja atkreipia dėmesį, kad bankas, atsakydamas į jos pretenzijas, nurodė skirtingą mokėtinų įmokų dydį už 2017 m. kovo mėn. (31,68 Eur) ir už 2017 m. balandžio mėn. (31,67 Eur), ir prašo paaiškinti, kaip ir kodėl susidarė 0,01 Eur skirtumas tarp kovo ir balandžio mėnesio įmokų. Pareiškėja taip pat mano, kad bankas netinkamai apskaičiavo pareiškėjai pagal Sutartį tenkančias palūkanas, ir teigia, kad bankas palūkanas už 2016 m. apskaičiavo, laikydamas, kad metuose yra 360 dienų, nors 2016 m., pareiškėjos teigimu, faktiškai buvo 366 dienos. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja taip pat prašo, jos vertinimu, permokėta palūkanų dalimi (8,30 Eur) padengti jai pagal Sutartį tenkančią ir likusią negražintą kredito dalį.

Pateikdamas paaiškinimus dėl šalių ginčo ir pareiškėjos kreipimesi nurodytų aplinkybių, bankas atsiliepime nurodo, kad 2017 m. sausio mėn. iš pareiškėjos gautas 31,68 Eur dydžio mokėjimas nebuvo įskaitytas į pareiškėjos vardu banke atidarytą sąskaitą dėl žmogiškosios klaidos, kurią, banko teigimu, kitiems banko darbuotojams yra sunku pastebėti, nes Tranzitinėje sąskaitoje kiekvieną dieną įskaitoma daug mokėjimų ir jie po to paskirstomi į kredito gavėjų vardu atidarytas sąskaitas rankiniu būdu, o ne automatiškai. Bankas nurodo pareiškėjai rekomendavęs atsidaryti banke sąskaitą savo vardu, nes tokiu būdu pareiškėja galėtų lengvai kontroliuoti pagal Sutartį sumokėtų įmokų paskirstymą, susipažinti su savo banko sąskaitos išrašu, tačiau pareiškėja, kaip

teigia bankas, pasirinko vykdyti įsipareigojimus pagal Sutartį Sutarties 9.5 papunktyje nustatyta tvarka<sup>1</sup>, t. y. neatidarydama savo vardu sąskaitos banke. Bankas pažymi, kad, nustatęs klaidą, perskaičiavo pareiškėjos vardu atidarytoje ir su Sutartimi susietoje sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) gautų mokėjimų sumas pagal faktiškai gautas sumas ir pakoregavo atitinkamus įrašus, todėl atsiliepimo pateikimo Lietuvos bankui dieną (t. y. 2017 m. balandžio 14 d.) pareiškėja neturėjo jokių pradelstų mokėjimų pagal Sutartį. Bankas taip pat teigia, kad 2017 m. gegužės 20 d. ir tolesnių mokėjimų sumos atitinka pareiškėjos grafike nurodytas sumas. Atsižvelgdamas į pareiškėjos teiginius dėl palūkanų apskaičiavimo tvarkos pagal Sutartį, bankas pažymi, kad pareiškėjai tenkančios palūkanos buvo apskaičiuotos remiantis Sutarties nuostatomis, laikant, kad metuose yra 360 dienų, o mėnesyje – kalendorinis dienų skaičius. Banko vertinimu, tokia palūkanų apskaičiavimo tvarką nustatanti Sutarties sąlyga negalėtų būti vertinama kaip nesąžininga ir (ar) pažeidžianti pareiškėjos interesus, nes neprieštarauja jokiems teisės aktams ir yra išreikšta aiškiai bei suprantamai.

**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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko klaidos, bankui neįskaičius pareiškėjos pagal Sutartį sumokėtos įmokos į pareiškėjos vardu banke atidarytą sąskaitą. Atsižvelgiant į pareiškėjos kreipimesi dėstomas aplinkybes, teigtina, kad pareiškėja mano, kad bankas įvykdytos klaidos neištaisė, be to, bankas netinkamai skaičiuoja mokėtinas palūkanas pagal Sutartį.

*Dėl 2017 m. sausio mėn. pareiškėjos sumokėtos įmokos įskaitymo.*

Atsiliepime Lietuvos bankui bankas nurodo, kad, nustatęs klaidą, perskaičiavo pareiškėjos vardu atidarytoje ir su Sutartimi sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) gautų mokėjimų sumas pagal faktiškai gautas sumas ir 2017 m. balandžio 12 d. pakoregavo atitinkamus įrašus, todėl atsiliepimo pateikimo Lietuvos bankui dieną (t. y. 2017 m. balandžio 14 d.) pareiškėja neturėjo jokių pradelstų mokėjimų pagal Sutartį. Bankas taip pat paaiškino, kodėl 2017 m. balandžio 20 d. pareiškėjos mokėtina suma sudarė 31,67 Eur (t. y. 0,01 Eur mažiau nei priklauso pagal sudarytą grafiką): taip buvo dėl 2016 m. gruodžio mėn. įvykusios 0,01 Eur permokos. Savo teiginiams pagrįsti bankas pateikė su Sutartimi susietos pareiškėjos vardu banke atidarytos sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*) kredito (pareiškėjai pagal Sutartį tenkančios kredito dalies ir apskaičiuotų palūkanų) panaudojimo istoriją, iš kurios matyti, kad iki banko atsiliepimo pateikimo dienos pareiškėja tinkamai vykdo iš Sutarties kylančius įsipareigojimus ir neturi jokių pradelstų mokėjimų bankui. Atsižvelgiant į tai, kad bankas ištaisė padarytą klaidą, t. y. perskaičiavo pareiškėjos vardu atidarytoje sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbtini*) gautų mokėjimų sumas pagal faktiškai gautas sumas ir pakoregavo atitinkamus įrašus, pareiškėjos reikalavimas įskaityti 2017 m. sausio mėn. atliktą 31,68 Eur dydžio mokėjimą pareiškėjai tenkančiai kredito daliai ir palūkanoms padengti atmestinas kaip nepagrįstas.

<sup>1</sup> Sutarties 9.5 papunktyje nurodyta, kad „tu atveju, jei Kredito gavėjas (ir nė vienas jo Bendraskolis), neturi Sąskaitos Banke, toks Kredito gavėjas nepriklausomai nuo to, ar Sutartyje numatyta Mokėjimo diena yra Darbo diena, ar ne iki Sutartyje numatyto Mokėjimo termino suėjimo dienos, privalo atlikti Mokėjimus pervesdamas/įnešdamas Mokėjimui sumokėti reikalingo dydžio sumą į nurodytą Banko sąskaitą.“

*Dėl palūkanų apskaičiavimo tvarkos pagal Sutartį.*

Vadovaujantis Sutarties 7.1 papunkčiu, palūkanos skaičiuojamos nuo paimtos ir negražintos kredito gavėjui tenkančios kredito dalies laikant, kad metuose yra 360 dienų, o mėnesyje – kalendorinis dienų skaičius. Palūkanos pradedamos skaičiuoti nuo pirmos kredito išmokėjimo dienos ir skaičiuojamos iki viso kredito gavėjui tenkančios kredito dalies gražinimo bankui dienos, jei Sutartyje nenurodyta kitaip. Vadinasi, sudarydamos Sutartį, šalys susitarė, kad kredito gavėjui (šiuo atveju – pareiškėjai) tenkančios palūkanos bus apskaičiuojamos laikant, kad metuose yra 360 dienų, o mėnesyje – kalendorinis dienų skaičius. Pažymėtina, kad analizuojama Sutarties sąlyga yra aiški, skaidri, nedviprasmiškai suformuluota ir lengvai supranta vidutiniam vartotojui. Remiantis ginčo medžiagoje esančiais ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, dėl kitokios palūkanų apskaičiavimo tvarkos šalys nėra sudarę susitarimo.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 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. Vadovaujantis Civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintu sutarties laisvės principu bei Civilinio kodekso 6.223 straipsnio 1 dalimi, numatančia, kad sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu, darytina išvada, kad kitoks sutarties sąlygų turinys ir jų vykdymo tvarka, kaip ir pats sutarties sudarymas, yra galimi tik šalims laisvai susitarus (Civilinio kodekso 6.156 straipsnis).

Nagrinėjamų aplinkybių kontekste verta pažymėti ir tai, kad 2017 m. balandžio 3 d. rašte bankas, atsakydamas į pareiškėjos pretenziją, kurioje pareiškėja, be kita ko, ginčijo ir palūkanų apskaičiavimo tvarką, paaiškino pareiškėjai, kuo vadovaujantis buvo apskaičiuotos pareiškėjos mokėtinos palūkanos, atkreipė dėmesį į pagrindines Sutarties sąlygas, susijusias su palūkanų dydžio apskaičiavimo tvarka ir mokėjimo terminais, taip pat pateikė pareiškėjai kelių mėnesių palūkanų apskaičiavimo pavyzdžius. Minėta aplinkybė leidžia teigti, kad palūkanų apskaičiavimo tvarka yra ne tik aiškiai atskleista (nurodyta) Sutartyje, bet ji taip pat buvo detalčiai aptarta ir paaiškinta pirmiau minėtame banko rašte pareiškėjai.

Įvertinus pirmiau analizuotas ir aptartas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjos teiginys, jog bankas netinkamai apskaičiavo pareiškėjos mokėtinas palūkanas, yra nepagrįstas, todėl kreipimesi keliamas reikalavimas permokėta palūkanų dalimi (8,30 Eur) padengti pareiškėjai pagal Sutartį tenkančią ir likusią negražintą kredito dalį 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.