



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-04-28 Nr. 429-152
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2020 m. gruodžio 2 d. tarp banko ir pareiškėjos buvo sudaryta kredito kortelės sutartis Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kredito kortelės sutartis), kurios pagrindu bankas pareiškėjai išdavė atnaujintą kredito mokėjimo kortelę „Mastercard Standard“ Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kredito kortelė). Kredito kortelės sutartyje nurodyta, kad pareiškėjai suteiktas 2 896,20 Eur kredito limitas su Kredito kortele susietoje sąskaitoje Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Kredito kortelės sąskaita).

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja nurodė: „Š. m. sausio 21 d. telefoninio pokalbio metu su operatore teiravausi dėl kreditinės kortelės sąlygų ir neapgalvotai telefonu sutikau ją nutraukti, tačiau po 10 min. persigalvojau ir buvau informuota, kad sutartis jau nutraukta!!! Be prašymo raštu, be parašo!!! Prieš akis turiu sutartį ir cituoju kortelės nutraukimo sąlygas, punktas 7. „Kiekviena iš šalių turi teisę nutraukti Sutartį ir privalo iš anksto pranešti nutraukimo dieną. Klientas įsipareigoja raštu pranešti Bankui, jei nori nutraukti Sutartį arba nenori jos pratęsti prieš vieną mėnesį iki pagrindinės kortelės galiojimo pabaigos arba prieš vieną mėnesį iki metinio kortelės sąskaitos tvarkymo mokesčio nurašymo“. Taigi remiantis sutartimi, banko veiksmai nėra teisėti. SEB banko paslaugomis naudojuosi nuo 2020 metų, taip pat panaši situacija buvo iškilusi pernai, kai SEB bankas savavališkai nutraukė kreditinės kortelės sutartį, motyvuodamas, kad aš pati to prašiau, nors aš kaip tik ją atnaujinau, po mano pretenzijos, bankas atstatė kortelę tomis pačiomis sąlygomis. Prašau Jūsų, gerbiamieji, išspręsti susiklosčiusią nemalonią man situaciją ir padėti atstatyti kortelę tomis pačiomis sąlygomis, kokiomis buvo pasirašyta sutartis.“ Vėliau pareiškėja patikslino, kad banko paslaugomis naudojasi nuo 2000 m.

Su kreipimusi pareiškėja pateikė 2008 m. rugsėjo 10 d. *Visa Revolving* (VSDC) kortelės sąskaitos sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*), kuria pareiškėjos vardu atidaroma sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (Kredito kortelės sąskaita) ir suteikiamas 10 000 litų kredito limitas.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė, kad 2020 m. gruodžio 2 d. Kredito kortelės sutarties pagrindu pareiškėjai buvo išduota atnaujinta Kredito kortelė. Šios sutarties pagrindu pareiškėja naudojosi 2 896,20 Eur dydžio kredito limitu Kredito kortelės sąskaitoje.

Banko teigimu, 2022 m. sausio 21 d. 10 val. 51 min. pareiškėja paskambino į banko konsultacijų centrą ir informavo, kad padengė visą panaudotą su Kredito kortelės sąskaita susietą kredito limitą, taip pat pasiteiravo, kaip galėtų atsisakyti Kredito kortelės. Banko darbuotojai pasiteiravus, dėl kokių priežasčių pareiškėja nori atsisakyti Kredito kortelės, pareiškėja nurodė: „<...> tiesiog tam, kad nekiltų pagundų vartoti <...>“ Banko teigimu, iš pokalbio galima aiškiai suprasti, kad pareiškėja norėjo atsisakyti Kredito kortelės ir tą iš anksto planavo, t. y. pareiškėja 2022 m. sausio 21 d., prieš kreipdamasi į banką dėl Kredito kortelės atsisakymo, padengė panaudotą kredito limitą. Banko nuomone, tokie veiksmai patvirtina pareiškėjos iš anksto apgalvotus ketinimus ir priimtą sprendimą atsisakyti Kredito kortelės su kredito limitu.

Banko darbuotoja to paties telefoninio pokalbio metu papildomai pasiteiravo pareiškėjos,

ar tikrai jai Kredito kortelė nebereikalinga, ir suteikė informaciją apie šios kortelės naudą (galimybė naudotis kredito limitu, atsiskaityti kortele, kelionių užsienyje draudimas).

Pareiškėja, išklausiusi banko darbuotojos pateiktą informaciją, paklausė, kokia būtų procedūra atsisakyti Kredito kortelės. Banko darbuotoja paaiškino, kad prašymą atsisakyti Kredito kortelės galima pateikti ir telefonu. Banko darbuotoja pasiteiravo pareiškėjos, ar ji tikrai nori atsisakyti Kredito kortelės. Pareiškėjai atsakius teigiamai, banko darbuotoja inicijavo Kredito kortelės anuliovimo procesą.

To paties pokalbio telefonu metu banko darbuotoja informavo pareiškėją, kad jos prašymas perduotas atsakingiems banko darbuotojams ir Kredito kortelės sutartis bus nutraukta per 30 kalendorinių dienų.

Vėliau tą pačią dieną (2022 m. sausio 21 d. 11 val. 24 min.) pareiškėja vėl paskambino į banką ir paklausė, ar gali pakeisti savo nuomonę dėl Kredito kortelės atsisakymo. Pokalbio metu bankas informavo pareiškėją, kad jos prašymas anuliuoti Kredito kortelę yra jau įvykdytas, taip pat kad atnaujinti anuliuotą Kredito kortelę nėra galimybės, be to, pasiūlė pateikti prašymą dėl naujos kredito kortelės išdavimo, tačiau pareiškėja reikalavo „atstatyti“ anuliuotą Kredito kortelę tokiomis pačiomis sąlygomis.

Bankas pateikė abiejų 2022 m. sausio 21 d. vykusių pokalbių telefonu su pareiškėja garso įrašus.

Bankas nurodė, kad AB SEB banko bendrosios taisyklės (toliau – Taisyklės) yra neatskiriama Kredito kortelės sutarties dalis. Pareiškėjai 2022 m. sausio 21 d. atsisakant Kredito kortelės su kredito limitu, galiojo Taisyklių redakcija, aktuali nuo 2022 m. sausio 18 d. Apie tai, kad nuo 2022 m. sausio 18 d. keičiamos Taisyklės, pareiškėja asmeniškai informuota 2021 m. lapkričio 9 d. interneto banke ir el. paštu. Taisyklių 9 skyriuje yra nustatyta, kad bankas turi teisę vienašališkai pakeisti Taisykles ir jų priedus, apie jų pakeitimą bankas informuoja klientą ne vėliau kaip likus 60 (šešiasdešimčiai) kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos.

Taisyklių 2 priedo 21 skyriuje nustatyta, kad kredito kortelės sutartis bus nutraukta apie tai iš anksto neinformavus, jeigu nėra su kredito kortelės sąskaita susietų kredito kortelių (pvz., jei mokėjimo kortelė „uždaryta“). Kredito kortelė buvo anuliuota 2022 m. sausio 21 d. 10 val. 57 min., o Kredito kortelės sutartis buvo nutraukta.

2022 m. sausio 21 d. pareiškėja interneto banke pateikė bankui pretenziją dėl to, kad bankas „uždarė“ Kredito kortelę telefoninio pokalbio metu. Pareiškėja pageidavo atnaujinti anuliuotos Kredito kortelės galiojimą ir „atstatyti sąskaitą tomis pačiomis sąlygomis, kokiomis buvo pasirašyta sutartis“.

2022 m. sausio 25 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą raštu, kuriame paaiškino, kad prašymas atsisakyti kredito kortelės gali būti pateiktas banko skyriuje, interneto banke arba telefonu. Banko darbuotojai klientus aptarnauja, laikydamiesi klientų tapatybės identifikavimo procedūrų. Bankas taip pat paaiškino, kad sąlyga informuoti banką raštu prieš 30 dienų galioja tuo atveju, kai vyksta automatinis kortelės atnaujinimas ir pageidaujama jo atsisakyti.

Bankas atkreipė dėmesį, kad pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė neteisingą kredito kortelės sutarties numerį, ir citavo kitos sutarties dėl mokėjimo kortelės išdavimo nuostatą, susijusią su mokėjimo kortelės atnaujinimu arba neatnaujinimu, baigiantis mokėjimo kortelės galiojimui.

Bankas nurodė, kad yra pasirengęs svarstyti naujos mokėjimo kortelės išdavimą įprasta tvarka, pareiškėjai pateikus prašymą. Atsižvelgiant į kortelės tipą (debeto, kredito su kredito limitu ir pan.), būtų vertinama ir kita reikalinga papildoma informacija. Bankas negali automatiškai atnaujinti Kredito kortelės sutarties tomis pačiomis sąlygomis ir dėl to, kad sutartyje buvo numatytas 2 896,20 Eur kredito limitas, prieš suteikdamas tokį kreditą, bankas privalo atlikti kreditingumo vertinimą, kaip to reikalauja Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas (toliau – VKĮ). Tokiam vertinimui inicijuoti būtina potencialaus kredito gavėjo valios išraiška, todėl bankas paprašė užpildyti prašymą gauti kredito kortelę, toks prašymas yra sutikimas atlikti patikras, gauti informaciją apie potencialaus kredito gavėjo pajamas ir įsipareigojimus, taip pat kitą būtiną informaciją, kurios bankas neturi teisės gauti, nesant išreikštos potencialaus kredito gavėjo valios.

Papildomai bankas nurodė, kad su pareiškėja dėl naudojimosi elektroniniais kanalais teikiant paslaugas susitarė 2020 m. rugpjūčio 13 d., kai sudarė interneto banko sutartį (toliau – Interneto banko sutartis). Ginčui aktuali 2020 m. gruodžio 2 d. Kredito kortelės sutartis pareiškėjos taip pat pasirašyta elektroniniais kanalais.

Bankas pažymėjo, kad Taisyklių 2 skyriuje nustatyti būdai, kaip banko klientai gali kreiptis

į banką: „<...> Asmeninius pranešimus jūs galite gauti arba pateikti telefonu, savo interneto banke, e. paštu, kitais elektroniniais kanalais, paštu arba atvykę į banko skyrių <...>“ Bankas gali priimti klientų prašymus dėl paslaugų atsisakymo ar gavimo ir iš anksto nenustatytais būdais ir (arba) kanalais. Banko paslaugų atsisakymo tvarka priklauso nuo paslaugos rūšies, sudėtingumo, kliento ir banko tarpusavio įsipareigojimų, galimybės identifikuoti klientą. Pvz., atsisakant mokėjimo paslaugų (įskaitant ir mokėjimo kortelės) bankas nekelia specialių išankstinių reikalavimų ir tai nėra griežtai sureguliuota paslaugų sutartyse, tačiau norint atsisakyti kreditavimo paslaugų, papildomai būtina padengti kredito likutį ir kitus įsiskolinimus (jeigu yra). Nagrinėjimu atveju Kredito kortelės sutarties pagrindu suteiktas ir panaudotas kredito limitas jau buvo padengtas iki pateikiant prašymą atsisakyti Kredito kortelės sutarties.

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.

Iš pateiktų duomenų spręstina, kad pareiškėjos ginčas kilo su banku, kuris pareiškėjai teikė mokėjimo ir vartojimo kreditavimo paslaugas.

Bankas pareiškėjos vardu atidarė Kredito kortelės sąskaitą, išdavė su ja susietą mokėjimo priemonę (Kredito kortelę), kuriai buvo suteiktas kredito limitas.

VKĮ 2 straipsnio 22 dalyje nustatyta, kad vartojimo kredito sutartis – sutartis, pagal kurią vartojimo kredito davėjas arba paskolos davėjas suteikia arba įsipareigoja suteikti vartojimo kredito gavėjui vartojimo kreditą atidėto mokėjimo, paskolos forma arba kitu panašiu finansiniu būdu, išskyrus sutartis dėl nuolatinio tos pačios rūšies paslaugų teikimo ar tos pačios rūšies prekių tiekimo, kai vartojimo kredito gavėjas už teikiamas paslaugas ar teikiamas prekes moka dalimis jų teikimo ar tiekimo metu. Atsižvelgiant į Kredito kortelės sutartimi pareiškėjai suteiktą kredito limitą, darytina išvada, kad buvo sudaryta vartojimo kredito sutartis, kurios pagrindu pareiškėjai buvo išduota ir priemonė naudotis kreditu – Kredito kortelė.

Ginčas tarp šalių kilo dėl to, ar bankas pagrįstai tenkino telefonu pareiškėjos pateiktą prašymą – nutraukė Kredito kortelės sutartį, ir ar pagrįstai nesutiko „atnaujinti“ Kredito kortelės sutarties galiojimą, pareiškėjai kiek vėliau apsigalvojus.

Pateikto pokalbio telefonu su pareiškėja garso įrašas patvirtina, kad paskambinusi į banką 2022 m. sausio 21 d. 10 val. 51 min. pareiškėja banko darbuotojai nurodė, kad gražino suteiktą panaudotą kredito limitą ir nori sužinoti, kaip galima „uždaryti“ Kredito kortelę. Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal Kredito kortelės sutarties 9 punktą, nutraukus sutartį, klientas turi bankui gražinti panaudotą kredito limitą sumą, priskaičiuotas palūkanas bei delspinigius ir kitus su sutartimi susijusius mokėjimus.

Iš pokalbio garso įrašo girdėti, kad banko atstovė nurodo, kad pareiškėja prieš pokalbį sėkmingai patvirtino savo tapatybę. Banko darbuotoja teiraujasi pareiškėjos dėl siekio uždaryti Kredito kortelę priešasčių, nurodo kortelės teikiamą naudą. Pareiškėja nurodo, kad nebenori turėti galimybės naudotis kreditu. Paklausta, kaip turi būti pateikiamas prašymas „uždaryti“ Kredito kortelę, banko atstovė nurodo, kad jis gali būti pateiktas ir telefonu, o kredito kortelė ir su ja susijusi sąskaita bus „uždarytos“ per 30 dienų. Tuomet banko atstovė dar kartą patikslina, ar pareiškėja pageidauja „uždaryti“ Kredito kortelę. Pareiškėja atsako teigiamai. Banko darbuotojai pasiteiravus, ar pareiškėjai reikalingas Kredito kortelės sąskaitos išrašas už 36 mėnesius, pareiškėja nurodo, kad ne. Tuomet banko atstovė paprašo pareiškėjos palaukti ir nepadėti telefono ragelio, nes ketina pateikti prašymą atsakingiems banko darbuotojams „dėl Kredito kortelės uždarymo“. Po kurio laiko to paties pokalbio metu banko darbuotoja pareiškėją informuoja, kad pareiškėjos prašymas „uždaryti“ Kredito kortelę pateiktas atsakingiems banko darbuotojams. Banko atstovė nurodo, kad per 30 kalendorinių dienų Kredito kortelė bus „uždaryta“.

Bankas pateikė ir vėlesnį tos pačios dienos pokalbį su pareiškėja garso įrašą (skambučio pradžia – 11 val. 24 min.). Iš jo girdėti, kad paskambinusi pareiškėja banko atstovės teiravosi, ar gali atšaukti pateiktą prašymą „dėl Kredito kortelės uždarymo“. Nustačiusi pareiškėjos tapatybę, banko atstovė patikrino sistemų duomenis ir informavo pareiškėją, kad pareiškėjos pateiktas prašymas „uždaryti Kredito kortelę“ jau yra įvykdytas, galimybės atšaukti pateikto ir įvykdyto prašymo nebėra. Pareiškėjai pasiūlyta pateikti prašymą išduoti naują kortelę. Pareiškėja nurodė, kad nepageidauja prašyti „naujos“ kortelės, o nori „tos pačios“ ir

„tomis pačiomis sąlygomis“, o to negalint padaryti, teiks skundą dėl banko veiksmų.

Įvertinus pateiktus garso įrašus, darytina išvada, kad pareiškėja telefonu kreipėsi į banką, siekdama nutraukti vartojimo kredito santykius (atsisakyti galimybės naudotis suteiktu kredito limitu), vis dėlto vėliau pareiškėja persigalvojo ir ginčijo Kredito kortelės sutarties nutraukimą kaip neteisėtą, prašė kreditavimo santykius „atkurti“ tomis pačiomis sąlygomis.

Dėl Kredito kortelės sutarties nutraukimo

Vartojimo kredito teikimo veiklą reglamentuojančio VKĮ 11 straipsnio 2 dalies 18 punkte nustatyta, kad vartojimo kredito sutartyje turi būti nurodyta teisė nutraukti vartojimo kredito sutartį ir jos įgyvendinimo tvarka.

VKĮ 14 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad vartojimo kredito gavėjas, nepatirdamas papildomų išlaidų, turi teisę bet kuriuo metu nutraukti neterminuotą vartojimo kredito sutartį, išskyrus atvejus, kai vartojimo kredito gavėjas ir vartojimo kredito davėjas yra susitarę dėl išankstinio pranešimo laikotarpio. Šis laikotarpis negali būti ilgesnis kaip vienas mėnuo.

Kredito kortelės sutarties 13 punkte nustatyta: „Kiekviena iš šalių turi teisę nutraukti Sutartį AB SEB banko bendrosiose paslaugų teikimo taisyklėse nustatyta tvarka.“ Pagal Kredito kortelės sutarties 14 punktą, „Bankas turi teisę nutraukti Sutartį AB SEB banko bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių ir / ar teisės aktu nustatytais atvejais ir tvarka.“ Kredito kortelės sutarties 15 punkte nustatyta: „Bankas nutraukia Sutartį, jei nelieka nei vienos galiojančios Kredito kortelės.“

Kaip minėta, šiuo atveju Kredito kortelės sutarties nutraukimą inicijavo pati pareiškėja, todėl aktualios sutarties nutraukimą reglamentuojančios bendrųjų taisyklių nuostatos, esančios neatskiriama Kredito kortelės sutarties dalimi (Kredito kortelės sutarties 22 punktas).

Kaip matyti, Kredito kortelės sutarties sudarymo metu buvo taikoma 2020 m. vasario 17 d. įsigaliojusi Taisyklių redakcija. Kredito kortelės sutarties 23 punkte nustatyta, kad sutartis keičiama Taisyklių nustatytais atvejais ir tvarka. Taisyklių 9 skyriuje buvo nustatyta: „Apie Bendrųjų taisyklių pakeitimą mes jus informuojame ne vėliau kaip likus 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo datos. Apie tai skelbiame viešai savo tinklalapyje, o jeigu esate vartotojas (ne verslo klientas), informuojame jus asmeniškai. Jeigu su Bendrųjų taisyklių pakeitimais nesutinkate, prašome mus informuoti. Tokiu atveju jūs iki siūlomų pakeitimų įsigaliojimo datos galite tuojau pat ir nemokėdami jokių mokesčių nutraukti Bendrąją sutartį. Negavę jūsų prašymo nutraukti minėtą sutartį, laikysime, kad jūs su siūlomais pakeitimais sutinkate.“

Bankas pateikė duomenis, kad, pareiškėjai atsisakant Kredito kortelės sutarties pagrindu suteikto vartojimo kredito (kredito limitu) (2022 m. sausio 21 d.), buvo taikoma nuo 2022 m. sausio 18 d. įsigaliojusi Taisyklių redakcija. Bankas pateikė duomenis, kad 2021 m. lapkričio 9 d. pareiškėja apie Taisyklių pakeitimus buvo informuota interneto banke ir el. paštu. Duomenų, kad pareiškėja su Taisyklių pakeitimu nesutiko ir jos jai neįsigaliojo, nėra pateikta.

Aktualių Taisyklių 9 skyriuje nustatyta: „Jūs galite nutraukti Bendrąją sutartį¹ bet kuriuo metu, įspėję mus apie tai raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.“

Taisyklių 2 priedo „Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės“ 21 skyriuje nustatyta: „Bendri Mokėjimo kortelės sąskaitos sutarties nutraukimo pagrindai yra aprašyti Bendrosiose taisyklėse. Šiame skyriuje pateikiame papildomus mokėjimo kortelių sutarties nutraukimo pagrindus. <...> Kredito kortelės sutartį nutrauksim apie tai jūsų iš anksto neinformavę, jei nėra su kredito kortelės sąskaita susietų kredito kortelių (aktyvių ar dar neaktyvių)<...>“

Įvertinus minėtas Kredito kortelės sutarties (Taisyklių) nuostatas, darytina išvada, kad pareiškėja turėjo teisę nutraukti Kredito kortelės sutartį, įspėjusi banką prieš 30 dienų. Vis dėlto akivaizdu, kad minėtas terminas nustatytas banko naudai, t. y. siekiant išankstinio jo informavimo. Nėra pagrindo daryti išvadą, kad, bankui sutikus su pareiškėjos prašymu nutraukti Kredito kortelės sutartį, netaikant minėto termino, pareiškėjos interesai būtų buvę pažeisti.

Svarbu ir tai, kad pareiškėjos kreipimesi minima nuostata dėl rašytinio išankstinio informavimo apie sutarties nutraukimą mėnuo prieš kortelės galiojimo pabaigą arba metinio kortelės sąskaitos tvarkymo mokesčio nurašymą yra iš pareiškėjos pateiktos 2008 m. sutarties, kurios pagrindu buvo išduota kita, ne šiam ginčui aktuali, mokėjimo kortelė. Be to, pareiškėjos minima sutarties nuostata yra susijusi su banko informavimu prieš tam tikrus faktus (įvykius),

¹ Taisyklių 9 skyriuje nustatyta: „Bendrąją sutartį jūs sudarote sudarydami su mumis Banko sąskaitos ar kitas sutartis, pagal kurią atidarome jums mokėjimo sąskaitą ir / ar teikiame kitas su mokėjimo sąskaita susijusias paslaugas.“

nebenorint tęsti sutartinių santykių, t. y. prieš kortelės galiojimo pabaigą arba mokesčio pritaikymą, t. y. neatitinka šiam ginčui aktualios situacijos.

Pažymėtina, kad pareiškėja laiko banko veiksmus neteisėtai ir tuo pagrindu, jog bankas sutiko nutraukti Kredito kortelės sutartį pagal telefonu (o ne raštu) pateiktą pareiškėjos prašymą. Vertinant šį pareiškėjos argumentą, reikšmingos aktualių Taisyklių nuostatos.

Taisyklių 2 skyriuje nustatyta: <...> Jūs galite pasirinkti patogiausią bendravimo su mumis būdą, pvz., interneto banku elektroniniu paštu, paštu, telefonu ar pan. Mes stengiamės būti pasiekiami jums patogiausiu būdu, todėl ir ateityje diegsime ir naudosime naujus bendravimo kanalus <...> Asmeninius pranešimus jūs galite gauti arba pateikti telefonu, savo interneto banke, e. paštu, kitais elektroniniais kanalais, paštu arba atvykę į banko skyrių."

Taisyklių 11 skyriuje nustatyta: „Susitarę dėl naudojimosi elektroniniais kanalais, mes susitariame, kad jūsų vardu elektroniniais kanalais sudarytos sutartys, atliktos vertybinių popierių operacijos, pateikti pranešimai, prašymai, mokėjimo nurodymai ir kiti veiksmai, patvirtinti naudojant banko pripažįstamus personalizuotus saugumo duomenis, yra jums privalomi ir turi tokią pat teisinę galią kaip ir jūsų parašu patvirtinti dokumentai. Susitarus dėl naudojimosi elektroniniais kanalais, jūs ar jūsų atstovas galėsite: atlikti mokėjimo operacijas; gauti informacijos ir teikti pranešimus; sudaryti sutartis; būti atpažintas (identifikuotas) nuotoliniu būdu mūsų, kitų SEB grupės įmonių ir trečiųjų asmenų interneto svetainėse; atlikti kitus mūsų leidžiamus veiksmus.“

Taisyklių 12 skyriuje nustatyta: „Mes galime įrašyti jūsų telefoninius pokalbius su mumis, susijusius su banko paslaugų teikimu, sutarčių sudarymu ir jų vykdymu. Minėtus telefoninių pokalbių įrašus ir pranešimus, gautus kitais elektroniniais kanalais, laikome įrodymais, jeigu mums tarpusavio ginčus tektų spręsti teisme.“

Taisyklių 17 skyriuje, kuriame pateiktos vartojamos sąvokos, nurodyta: „Elektroniniai kanalai – tai tokie kanalai, kuriais naudodami ryšio priemones, teikiame jums paslaugas ar informaciją nuotoliniu būdu. Tokiomis priemonėmis ir kanalais laikome interneto banką, telefoną, SMS žinutėmis paslaugų teikimo sistemas bei kitus elektroninius banko paslaugų teikimo kanalus, įgalinančius jus sudaryti sandorius, jums ir mums keistis informacija.“

Įvertinus minėtas Taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas siekia sudaryti galimybes klientams paslaugomis naudotis jiems patogiu būdu ir patogiais elektroniniais kanalais, įskaitant kreipimąsi telefonu.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau- CK) 6.4 straipsnyje yra reglamentuota, jog kreditorius ir skolininkas privalo elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai tiek prievolės atsiradimo ir egzistavimo, tiek ir jos vykdymo ar pasibaigimo metu. CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai: 1) prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai ir nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais; 2) jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus; 3) kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis). Analogiškai reikalavimai nustatyti ir dėl sutarčių vykdymo.

Kaip minėta, šiuo atveju šalys 2020 m. rugpjūčio 13 d. buvo sudariusios Interneto banko sutartį, kurioje buvo išvardytos pareiškėjos turimos sąskaitos banke: nurodyta ne tik pareiškėjos naudojama mokėjimo sąskaita, tačiau ir Kredito kortelės sąskaita. Interneto banko sutartyje nustatyta: „Pagal teisės aktus Sutartis yra ir vienašališkai neatšaukiamas banko ir Kliento susitarimas Kliento vardu sudaryti sutartis ir atlikti veiksmus, o kliento vardu elektroniniais kanalais sudarytos (pakeistos, nutrauktos) sutartys, <...> pateikti pranešimai <...> ir kiti veiksmai, atlikti ir patvirtinti Sutartyje nustatyta tvarka naudojant Banko pripažįstamus personalizuotus saugumo duomenis, t. y. apsaugos ir atpažinimo priemones, yra privalomos Klientui ir turi tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento parašu patvirtinti rašytiniais dokumentai <..>“

Įvertinus minėtas aplinkybes, darytina išvada, kad šiuo atveju pareiškėja su banku buvo susitarusi naudotis elektroniniais kanalais, teikiant banko paslaugas. Banko teigimu, Kredito kortelės sutartis taip pat buvo sudaryta naudojantis elektroniniais kanalais. 2022 m. sausio 21 d. pareiškėja kreipėsi į banką telefonu. Kaip minėta, remiantis Taisyklių nuostatomis, telefono kanalas priskiriamas prie banko pripažįstamų elektroninių kanalų. Pokalbio su pareiškėja garso įrašas patvirtina, kad pareiškėjos tapatybė pokalbio metu buvo patikrinta ir nustatyta. Įvertinus minėtas aplinkybes, nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas nepagrįstai telefonu priėmė pareiškėjos prašymą dėl Kredito kortelės sutarties nutraukimo, kaip pateiktą

tinkama forma.

Papildomai atkreiptinas dėmesys, kad banko atstovė, priimdama pareiškėjos prašymą nutraukti Kredito kortelės sutartį, veikė aktyviai ir tinkamai: įsitikino pareiškėjos tapatybe, kelis kartus tikslinosi dėl pareiškėjos valios nebesinaudoti kredito limitu, klausė dėl tokio sprendimo motyvų, suteikė informaciją apie kredito kortelės su kredito limitu suteikiamas galimybes. Pareiškėjai patvirtinus savo valią nebesinaudoti kredito limitu, banko atstovė pareiškėjai nurodė, kad pokalbio metu pateiks tokį pareiškėjos prašymą kitiems atsakingiems banko darbuotojams, ir nurodė šio prašymo įvykdymo terminą (per 30 dienų).

Sutiktina su banku, kad šiuo atveju pareiškėjos veiksmai – panaudoto kredito limito gražinimas, kreipimasis su konkrečiu klausimu (kaip „uždaryti“ Kredito kortelę su kredito limitu) ir prašymu tai padaryti, patvirtina, kad pareiškėja sprendimą nutraukti vartojimo kredito sutartį priėmė jau prieš pokalbį su banko darbuotoja.

Pažymėtina ir tai, kad, remiantis minėtomis Kredito kortelės sutarties nuostatomis, bankas turėjo teisę nutraukti Kredito kortelės sutartį iš anksto neinformavęs pareiškėjos ir tuo pagrindu, kad, anuliuojus Kredito kortelę, neliko aktyvių kredito kortelių. Vis dėlto manytina, kad šiuo atveju pareiškėja prašė banko ne tik anuliuoti Kredito kortelę, o siekė atsisakyti pačios kreditavimo paslaugos. Dėl minėtos priežasties laikytina, kad Kredito kortelės sutartis buvo nutraukta pareiškėjos prašymu ir minėta nuostata dėl sutarties nutraukimo banko sprendimu šio ginčo atveju nėra aktuali.

Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes, nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas veikė netinkamai ar pažeisdamas pareiškėjos interesus, priimdamas ir nedelsiant visa apimtimi įvykdydamas pareiškėjos telefonu pateiktą prašymą nebeteikti vartojimo kredito paslaugos Kredito kortelės sutarties pagrindu.

Dėl pareiškėjos prašymo „atkurti“ nutrauktos Kredito kortelės sutarties galiojimą

Iš ginčo aplinkybių matyti, kad pareiškėja po kurio laiko tą pačią dieną pakeitė valią dėl Kredito kortelės sutarties nutraukimo, tačiau banko buvo informuota apie prašymo įvykdymą ir galimybę kreiptis dėl naujos vartojimo kredito sutarties sudarymo.

Sutiktina su banku, kad šiuo atveju, nutraukus Kredito kortelės sutartį, galimybės „atkurti“ jos galiojimą, nėra. Kaip minėta, Kredito kortelės sutartis yra vartojimo kredito sutartis. VKĮ 8 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad prieš vartojimo kredito sutarties sudarymą vartojimo kredito davėjas, vadovaudamasis atsakingojo skolinimo principu, privalo įvertinti vartojimo kredito gavėjo kreditingumą, remdamasis pakankama informacija, gauta iš vartojimo kredito gavėjo, ir atlikęs patikrinimą kreditingumui vertinti naudojamuose registruose ir informacinėse sistemose arba pagrįsdamas vartojimo kredito gavėjo pateiktą informaciją kitais įrodymais.

Taigi, norėdamas vėl teikti pareiškėjai vartojimo kredito paslaugą (suteikti kredito limitą), bankas turėtų iš naujo atlikti pareiškėjos kreditingumo vertinimą, o tam būtina pareiškėjos valia ir papildomos aktualios informacijos surinkimas bei įvertinimas. Nėra pagrindo teigti, kad bankas pareiškėjai suteikė neteisingą informaciją ir nepagrįstai nesutiko „atkurti“ Kredito kortelės sutarties galiojimo.

Įvertinus minėtas aplinkybes, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimus.

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. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko 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. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.