



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. S. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. rugsėjo 25 d. Nr. 242-379
Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas rekomenduoti bankui atlyginti dėl banko veiksmų patirtą 5 000 Eur neturtinę žalą. Pareiškėjas nurodė, kad 2019 m. vasario 21 d. su banku sudarė paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu pareiškėjo vardu banke atidaryta banko sąskaita (toliau – Sąskaita) ir išduotas PIN kodų generatorius (toliau – Generatorius). Pareiškėjui nebuvo pateikta sutartis jam suprantama rusų kalba, todėl, pareiškėjo teigimu, buvo pažeistos AB Šiaulių banko mokėjimo paslaugų teikimo nuostatos. Pareiškėjas dirba tolimųjų reisų vairuotoju, kai tik Sąskaita buvo atidaryta, jis iš karto išvyko į reisą į kitas Europos Sąjungos šalis. Pareiškėjo teigimu, jo užsakyta mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) jam buvo perduota per jo kolegas tik po savaitės. Pareiškėjas bandė naudotis jam išduotu Generatoriumi, tačiau paaiškėjo, kad Generatorius neveikia. Pareiškėjas kreipėsi į banko darbuotojus telefonu, tačiau šie negalėjo padėti. Kadangi pareiškėjas negalėjo naudotis Generatoriumi, jo darbdavys, Lietuvoje veikianti (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Įmonė), negalėjo jam pervesti komandiruotei skirtų piniginių lėšų, todėl pareiškėjas tris savaites buvo priverstas gyventi be pinigų užsienyje ir prašyti maisto automobilių stovėjimo aikštelėse, todėl patyrė gėdos ir bejėgiškumo jausmus. Dėl susidariusios padėties pareiškėjo darbdavys atšaukė pareiškėją iš komandiruotės vienu mėnesiu anksčiau (vienos dienos darbo užmokestis – 65 Eur). Grįžęs į Lietuvoje esančią savo darbdavio bazę, pareiškėjas 2019 m. balandžio 1 d. nuvyko į banko skyrių, ten sugedęs Generatorius buvo pakeistas nauju, todėl pareiškėjas galėjo aktyvuoti Kortelę ir pradėti naudotis savo Sąskaita. Pareiškėjas dėl patirtos 5 000 Eur neturtinės žalos atlyginimo kreipėsi į banką, tačiau bankas jam atlygino tik su Sąskaitos atidarymu susijusias išlaidas – 58,5 Eur.

Taip pat pareiškėjas nurodė, kad Baltarusijos Respublikos mieste Mogiliove naudodamasis Kortele „Alfa-Bank“ bankomate išsigrynino pinigų, tačiau nebuvo informuotas, koks komisinis mokestis jam taikomas už grynųjų pinigų išdavimą. Pareiškėjo nuomone, banko taikytas įkainis (2 proc. nuo sumos ir 2,5 Eur už operaciją) yra per didelis. Pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas pagrįsti jam taikomus įkainius, į tai atsakydamas bankas gražino pareiškėjui 28,6 Eur. Taip pat pareiškėjas teigia, kad bankas jį pažemino, nes įtarė dėl terorizmo finansavimo ir prašė įrodyti ryšį su Lietuvos Respublika, antraip žadėjo apriboti teikiamas paslaugas arba net nutraukti sutartinius santykius. Pareiškėjo teigimu, banko nurodomos informacijos reikalavimas žemina pareiškėjo orumą, gali neigiamai paveikti pareiškėjo šeimos santykius, taip pat net privesti pareiškėją prie savižudybės.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė, kad pareiškėjas, Baltarusijos Respublikos pilietis ir nuolatinis gyventojas, 2019 m. vasario 21 d. kreipėsi į banką prašydamas suteikti mokėjimo paslaugas. Pareiškėjas bankui pateikė Lietuvoje registruotos Įmonės, kuri yra ir banko klientė, 2019 m. vasario 21 d. išduotą pažymą, patvirtinančią, jog pareiškėjas dirba Įmonėje, taigi, turi faktinį ryšį su Lietuvos Respublika. Bankas nurodė, kad Įmonės darbuotojams, kurie nėra Lietuvos Respublikos rezidentai, taiko specialias nuolaidas, t. y. vietoje viešai skelbiamuose (<https://www.swedbank.lt/private/home/more/pricesrates?language=LIT>) banko paslaugų ir

operacijų įkainiuose nurodyto 200 Eur mokesčio pareiškėjui už Sąskaitos atidarymą pritaikė 50 Eur mokestį.

Pareiškėjas, identifiкуotas pagal Baltarusijos Respublikos piliečio pasą, buvo paprašytas užpildyti Kliento klausimyną fiziniams asmenims, nurodyti savo kontaktinius duomenis ir patvirtinti pateiktą informaciją. Bankui nustačius, kad dalykiniams santykiams pradėti yra pateikta visa būtina informacija, pareiškėjui buvo pasiūlyta sudaryti su banku susitarimą dėl kasdienės bankininkystės paslaugų (dėl banko sąskaitos, paslaugų plano, debeto mokėjimo kortelės ir elektroninių paslaugų teikimo) (toliau – Susitarimas), pareiškėjui suteikta informacija žodžiu apie galiojančius Banko paslaugų ir operacijų įkainius (toliau – Įkainiai). Vadovaudamiesi Susitarimo sąlygomis, pareiškėjas ir bankas sudarė Elektroninių paslaugų teikimo sutartį, pasirašė patvirtinimą, kad išduodama identifikavimo kodų nustatymo priemonė, ir 2019 m. vasario 21 d. pareiškėjui buvo išduotas Generatorius, už tai pagal viešai skelbiamus įkainius pareiškėjas sumokėjo 8,69 Eur mokestį. Vadovaujantis Susitarimo sąlygomis, pareiškėjui buvo atidaryta Sąskaita, taip pat užsakyta gaminti Kortelė. Pagaminta Kortelė pareiškėjo pageidavimu išsiųsta nurodytu adresu (*duomenys neskelbiami*). Jeigu būtų pageidavęs, pareiškėjas Kortelę galėjo pasiimti maždaug po penkių darbo dienų iš anksto pasirinktame banko klientų aptarnavimo padalinyje, tačiau toks mokėjimo kortelės sutarties sudarymas jam būtų papildomai kainavęs, todėl pareiškėjas pasirinko Kortelės siuntimą paštu. Visus mokesčius bankui pareiškėjas Sąskaitos atidarymo dieną sumokėjo grynaisiais pinigais į banko sąskaitą.

Bankas 2019 m. balandžio 4 d. elektroniniu paštu gavo pareiškėjo kreipimąsi dėl to, kad išduotas Generatorius neveikė pareiškėjui būnant užsienyje, todėl pareiškėjas negalėjo prisijungti prie jam teikiamos interneto banko paslaugos ir sudaryti gautos Kortelės sutarties, t. y. aktyvuoti gautos Kortelės. Dėl šios priežasties pareiškėjas negalėjo naudotis darbdavio pervestomis į Sąskaitą lėšomis, todėl tariamai patyrė 5 000 Eur žalą ir reikalavo ją kompensuoti.

Išnagrinėjęs pareiškėjo kreipimąsi, bankas nustatė, kad Generatorius neveikė dėl techninių priežasčių, t. y. gamyklinio broko, tokios kokybės prekę bankui pateikė gamintojas. 2019 m. balandžio 29 d. Bankas pareiškėją raštu informavo, kad 5 000 Eur reikalavimas dėl patirtų nepatogumų yra neadekvatus padarytam pažeidimui. Nustatęs, kad banko išduota mokėjimo priemonė yra brokuota, bankas nemokamai ją pakeitė 2019 m. balandžio 1 d., pareiškėjui atvykus į banką. Taip pat bankas geranoriškai gražino pareiškėjui jo sumokėtą 8,69 Eur mokestį už Generatoriaus išdavimą ir 50 Eur mokestį, kurį bankui pareiškėjas sumokėjo atidarant Sąskaitą. Bankas informavo pareiškėją, kad šios sumos padengia pareiškėjo patirtus nuostolius.

Į pareiškėjo pakartotinius kreipimusis (kurie banke gauti 2019 m. gegužės 4 d., 2019 m. gegužės 7 d., 2019 m. gegužės 8 d., 2019 m. gegužės 20 d. ir 2019 m. gegužės 21 d.) bankas atsakė 2019 m. gegužės 28 d. raštu. Bankas pareiškėjui nurodė, kur yra paskelbtos viešai Banko teikiamų paslaugų kainos, įskaitant informaciją, koks yra taikomas mokestis už lėšų išgryninimą Baltarusijoje esančiuose bankomatuose, taip pat paaiškino, kad vertimą į rusų kalbą, jei toliau nori naudotis banko paslaugomis, pareiškėjas turi užsisakyti savo sąskaita. Bankas geranoriškai pareiškėjui kompensavo 28,48 Eur mokesčių, kurie buvo pritaikyti už mokėjimo kortelę Baltarusijoje esančiuose bankomatuose iš Sąskaitos išgrynintas lėšas. Banko nuomone, tokia suma visiškai kompensavo bet kokius pareiškėjo patirtus nepatogumus, susijusius su tuo, kad pareiškėjas nesidomėjo įkainiuose nurodyta paslaugos kaina iki pradėdamas ją naudotis.

2019 m. birželio 6 d. bankas gavo dar vieną pareiškėjo kreipimąsi, į jį atsakė 2019 m. birželio 21 d. raštu. Pareiškėjas nesutiko su tuo, kad bankas paprašė pateikti papildomos informacijos dėl pareiškėjo Sąskaitos banke turėjimo tikslo. Bankas prašė papildomų duomenų, nes gavo informacijos, kad pareiškėjas nebedirba įmonėje, todėl galbūt pasikeitė su pareiškėju susijusi rizika. Pareiškėjas bankui žadėjo pateikti darbo sutartį su nauju darbdaviu UAB (*duomenys neskelbiami*), bet banko atsiliepimo pateikimo dieną pareiškėjas nebuvo pagrindęs Sąskaitos banke turėjimo tikslo.

Dėl tinkamai neveikiančio Generatoriaus bankas pažymėjo, kad pareiškėjas nuo 2019 m. vasario 21 d. bet kuriame banko klientų aptarnavimo padalinyje turėjo galimybę pateikti mokėjimo nurodymus Sąskaitoje, jei joje būtų buvę lėšų jiems įvykdyti. Nuotoliniu būdu pareiškėjas pateikti mokėjimo nurodymų negalėjo, taip pat negalėjo sudaryti gautos Kortelės sutarties, nes dėl techninių priežasčių neveikė Generatorius. Tačiau ši aplinkybė netrukdė papildyti Sąskaitos lėšomis, o į Sąskaitą pirmą kartą pervesta lėšų buvo tik 2019 m.

balandžio 2 d. Bankas nurodė, kad techninių sutrikimų pareiškėjas būtų galėjęs išvengti, jei interneto banko paslauga būtų pradėjęs naudotis iki išvykdamas į užsienį.

Banko teigimu, pareiškėjas nepateikė jokių žalą pagrindžiančių įrodymų. Nors pareiškėjas nurodė patyręs žalą dėl to, kad negalėjo naudotis Sąskaitoje esančiomis lėšomis, tačiau jų ten nebuvo iki 2019 m. balandžio 2 d. (2019 m. balandžio 1 d. pareiškėjas lankėsi banke ir gavo naują veikiančią PIN kodų generatorių nemokamai, kitą dieną darbdavys jam pervedė 500 Eur). Sąskaitoje nesant lėšų, disponavimą kuriomis bankas būtų apribojęs, tarp pareiškėjo patirtų nuostolių ir banko nekokybiškai suteiktos paslaugos nėra tiesioginio priežastinio ryšio, o tai, vadovaujantis Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais (Civilinio kodekso 6.247 straipsnis), yra būtinoji banko civilinės atsakomybės sąlyga. Pats pareiškėjo turėtų rūpesčių faktas nesuteikia pagrindo iš banko reikalauti 5 000 Eur kompensacijos, o banko geranoriškai gražinta pareiškėjo bankui sumokėtų mokesčių suma yra pakankama kompensacija už pareiškėjo patirtus nepatogumus.

Bankas nurodė, kad jam nežinoma, dėl kokių priežasčių pareiškėjas teigia banką pažeidus AB Šiaulių banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, todėl šio argumento nekomentavo. Susitarimas su pareiškėju buvo sudarytas lietuvių kalba, jo formos rusų kalba bankas neturi parengęs. Susitarimo neatskiriama dalimi esantys įkainiai, Banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrosios sąlygos (toliau – Bendrosios sąlygos), Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos (toliau – Mokėjimo sąlygos), Fizinio asmens banko sąskaitos sutarties sąlygos, Elektroninių paslaugų teikimo sutarties sąlygos, Debeto mokėjimo kortelės sutarties sąlygos skelbiami lietuvių kalba viešai banko interneto tinklalapyje www.swedbank.lt skiltyje „Mano bankas / Bendrosios sutarčių sąlygos“. Pasirinkus anglų kalbą, su šiais dokumentais galima susipažinti anglų kalba. Bendrųjų sąlygų, kurios skelbiamos ir rusų kalba, (<https://www.swedbank.lt/private/home/more/legislation?language=RUS>) 4.7.1 papunktyje nustatyta: „Bankas Sutartis su Klientais sudaro valstybine lietuvių kalba, išskyrus atvejus, kai Bankas ir Klientas susitaria kitaip. Jei Sutartis sudaroma ne valstybine lietuvių kalba, visas išlaidas, susijusias su Sutarties vertimu į užsienio kalbą, atlygina Klientas, jei Bankas ir Klientas nesusitaria kitaip.“ Bankas su pareiškėju nebuvo susitaręs sudaryti sutarties ne lietuvių kalba. Pareiškėjas pasirašė lietuvių kalba parengtą Susitarimą, pasitelkti vertėjo savo sąskaita nepageidavo, dėl Susitarimo kalbos prieštaravimų nereiškė (argumentą dėl netinkamos sutarties su banku kalbos pareiškėjas pradėjo naudoti tik po to, kai gavo banko atsisakymą kompensuoti žalą, tariamai patirtą dėl nekokybiško Generatoriaus).

Banko darbuotoja 2019 m. vasario 21 d. pareiškėjui paaiškino visas esmines Susitarimo sąlygas, kurios numato pasirinktų Banko mokėjimo paslaugų specialiąsias sąlygas bei esminius įkainius. Kai kurią svarbią informaciją, pavyzdžiui, informaciją apie Banko paslaugų planus, pareiškėjas turėjo galimybę rasti savarankiškai banko interneto tinklalapyje www.swedbank.lt pakeitęs svetainės kalbą į rusų kalbą (<https://www.swedbank.lt/private/d2d/accounts/pricingAgreement>). Jei klientą dominanti informacija nėra pateikta viešai banko svetainėje rusų kalba ir klientas nesupranta anglų kalbos, bankas sudaro galimybes informacijos dar prieš pradėdant naudotis konkrečia paslauga teirautis rusų kalba paskambinus banko telefonu 1884 arba +37052684444 (skambinant iš užsienio).

Bankas nurodė, kad pareiškėjas nepatikslino, kuo pasireiškė tariamas pažeidimas dėl to, kad bankas Kortelę nusiuntė pareiškėjo Susitarime nurodytu adresu. Pareiškėjui buvo siunčiamas neaktyvios mokėjimo kortelės „plastikas“ be PIN kodo. Tokį Kortelės atsiėmimo būdą pasirinko pats pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę atsiimti ją banko klientų aptarnavimo padalinyje. Gavęs ją, pareiškėjas turėjo sudaryti Kortelės sutartį naudodamasis interneto banko paslauga ir tuomet sužinoti taikomą PIN kodą. Bankas sutiko, kad dėl techninių priežasčių (neveikė Generatorius) ir dėl to, kad išvyko į užsienį, pareiškėjas negalėjo sudaryti Kortelės sutarties. Vis dėlto, pareiškėjui grįžus į Lietuvą ir kreipusis į banką, 2019 m. balandžio 1 d. be jokio papildomo mokesčio pareiškėjui buvo išduotas naujas PIN kodų generatorius ir paštu gautos Kortelės sutartį pareiškėjas sudarė 2019 m. balandžio 1 d. 10:35:55 val., naudodamasis interneto banko paslauga.

Bankas teigė siekęs taikiai užbaigti tarp šalių kilusį ginčą, nes 2019 m. balandžio 26 d. pareiškėjui pervedė 58,69 Eur, o 2019 m. gegužės 21 d. – 28,48 Eur. Banko nuomone, šių sumų visiškai pakanka bet kokiems pareiškėjo nuostoliams padengti.

Pasisakydamas dėl taikyto komisinio atlyginimo, bankas nurodė, kad pareiškėjui buvo pritaikyti mokesčiai už ne bankui „Swedbank“ priklausančiuose bankomatuose Lietuvoje,

Latvijoje, Estijoje ir Švedijoje išduotus grynuosius pinigus. Mokesčio dydis yra 2 proc. išgrynintos sumos, minimali suma – 2,9 Eur. Siekdamas taikiai išspręsti situaciją, bankas 2019 m. gegužės 21 d. pareiškėjui grąžino 28,48 Eur už grynujų pinigų išdavimo operacijas.

Pasisakydamas dėl iš pareiškėjo prašytos papildomos informacijos, bankas nurodė, kad faktinis pagrindas prašyti pareiškėjo pateikti informaciją atsirado, kai nutrūko pareiškėjo ir Įmonės darbo teisiniai santykiai. Pareiga nuolat vykdyti operacijų ir klientų dalykinių santykių stebėseną įtvirtinta ne tik teisės aktuose, bet ir Susitarimo dalimi esančiose Bendrosiose sąlygose.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, tarp šalių ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti 5 000 Eur neturtinę žalą.

Dėl civilinės atsakomybės taikymo sąlygų

Civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad neturtinė žala – tai asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus.

Vartotojo teisė į neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą įtvirtinta Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte. Sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą įgyvendinimo, taikytinos bendrosios Civilinio kodekso normos, reglamentuojančios civilinę atsakomybę. Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad civilinė atsakomybė atsiranda neįvykdžius įstatymuose ar sutartyje nustatytos pareigos (neteisėtas neveikimas) arba atlikus veiksmus, kuriuos įstatymai ar sutartis draudžia atlikti (neteisėtas veikimas), arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai.

Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita.

Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti taip pat būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2006 m. birželio 12 d. nutartis byloje Nr. 3K-3-394/2006). Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, yra pareiškėjo pareiga.

Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju keliamas banko civilinės atsakomybės klausimas, konstatuotina, kad turi būti nustatytos trys civilinės atsakomybės sąlygos: banko neteisėti veiksmai, pasireiškiantys sutartinės prievolės nevykdymu ar netinkamu vykdymu, pareiškėjui dėl to atsiradusi žala ir priežastinis banko veiksmų ir pareiškėjo žalos ryšys. Nenustačius bent vienos iš šių civilinės atsakomybės sąlygų, banko civilinė atsakomybė negalima.

1. Dėl banko veiksmų teisėtumo

1.1. Dėl išduoto Generatoriaus

Susitarimo dalimi esančių Elektroninių paslaugų teikimo sutarties sąlygų 1.16 papunktyje nustatyta, kad tapatybės patvirtinimo priemonės – tai elektroninis parašas, pažangusis elektroninis parašas arba kvalifikuotas elektroninis parašas, kuris yra generuojamas banko ar

bankui priimtinių trečiųjų asmenų išduotų priemonių pagalba, arba kitos sutartyje nurodytos bankui priimtinos priemonės, kuriomis yra autorizuojamos / tvirtinamos / pasirašomos operacijos. Minėtų sąlygų 6.1.1 papunktyje nustatyta, kad operacijos gali būti tvirtinamos / pasirašomos elektroniniu parašu, kuris yra generuojamas panaudojant kodus, nurodytus banko išduotame identifikavimo kodų generatoriuje. Minėtų sąlygų 6.3 papunktyje nurodoma, kad banko išduodamos tapatybės patvirtinimo priemonės (pvz., identifikavimo kodų generatorius) gali būti išduodamos naudotojui tik jam prašant.

Nagrinėjamu atveju tarp šalių nėra ginčo, kad bankas pareiškėjo prašymu išdavė Generatorių, tačiau šis tinkamai neveikė. Banko prisiimtas įsipareigojimas išduoti generatorių suponuoja, kad jis turi būti tinkamas naudoti pagal paskirtį. Taigi, bankas netinkamai vykdė iš Susitarimo kylančius įsipareigojimus išduoti generatorių, todėl banko veiksmai laikytini neteisėtais.

1.2. *Dėl Susitarimo kalbos*

Pareiškėjas teigia, kad bankas nepagrįstai Susitarimą su pareiškėju sudarė ne jam suprantama rusų, o lietuvių kalba.

Nors pareiškėjas nurodė, kad bankas pažeidė AB Šiaulių banko paslaugų teikimo taisykles, nėra duomenų, kad šis dokumentas būtų taikytinas pareiškėjo ir banko santykiams. Kadangi ginčas kilęs su banku, manytina, kad pareiškėjas per klaidą rėmėsi kito banko taisyklėmis, siekdamas pagrįsti savo įrodinėjamą teisių pažeidimą.

Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos išdėstomos lietuvių kalba, lengvai suprantamais žodžiais, aiškia ir suprantama forma arba pateikiamos kita kalba, jeigu dėl to susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas. To paties straipsnio 5 dalies 3 punkte nurodyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose dėl mokėjimo paslaugų teikėjo ir mokėjimo paslaugų vartotojo bendravimo turi būti nurodyta kalba ar kelios kalbos, kuria (kuriomis) bus sudaroma bendroji sutartis ir siunčiami pranešimai.

Susitarimo dalimi esančių Bendrųjų sąlygų 4.7.1 papunktyje numatyta: „Bankas sutartis su klientais sudaro valstybine lietuvių kalba, išskyrus atvejus, kai bankas ir klientas susitaria kitaip. Jei sutartis sudaroma ne valstybine lietuvių kalba, visas išlaidas, susijusias su sutarties vertimu į užsienio kalbą, atlygina klientas, jei bankas ir klientas nesusitaria kitaip.“

Šiuo atveju Susitarimas sudarytas lietuvių kalba, nėra pateikta duomenų, kad šalis būtų susitarusios dėl Susitarimo sudarymo kita kalba ir pareiškėjas sutiko atlyginti vertimo išlaidas. Pareiškėjas nepaneigė banko nurodytų aplinkybių, kad esminės Susitarimo sąlygos jam buvo paaiškintos žodžiu rusų kalba.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, atsižvelgiant į sutarčių laisvės principą, nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas veikė netinkamai, su pareiškėju sudarydamas Susitarimą tik valstybine lietuvių kalba ir nepateikdamas jos vertimo į rusų kalbą.

1.3. *Dėl Kortelės siuntimo paštu*

Pareiškėjas nurodė, kad Kortelė jam buvo perduota per jo kolegas po savaitės. Sutiktina su banku, kad pareiškėjas aiškiai nenurodė, kuo pasireiškė galimas pažeidimas, bankui siunčiant Kortelę pareiškėjo Susitarime nurodytu adresu. Banko teigimu, pareiškėjui buvo siunčiama neaktyvi Kortelė be PIN kodo (jį pareiškėjas turėjo sužinoti gavęs Kortelę ir sudaręs Kortelės sutartį). Tokį Kortelės atsiėmimo būdą pasirinko pats pareiškėjas, nors ir turėjo galimybę atsiimti ją banko klientų aptarnavimo padalinyje.

Pareiškėjo ir banko sudaryto Susitarimo skiltyje „Kortelės pristatymo būdas, adresas“ nurodyta: „(duomenys neskelbiami)“. Šis adresas Susitarime nurodytas ir kaip kontaktinis pareiškėjo adresas. Iš nurodytų nuostatų darytina išvada, kad šalis susitarė, jog pagaminta Kortelė būtų pristatyta pareiškėjo nurodytu adresu. Pareiškėjas neginčija, kad Kortelė nurodytu adresu buvo išsiųsta ir gauta. Atkreiptinas dėmesys, kad pareiškėjas nurodė po Susitarimo sudarymo išvykęs į užsienį, todėl Kortelę jam perdavė kolegos. Iš nurodytų duomenų nėra pagrindo daryti išvadą, kad bankas nesilaikė savo pareigų, nes pagamintą Kortelę išsiuntė paštu pareiškėjo nurodytu adresu.

1.4. *Dėl komisinio mokesčio*

Iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas 2019 m. gegužės 7 d. kreipėsi į banką ir nurodė, kad už Baltarusijoje iš bankomato išgrynintus 200 Eur jam buvo pritaikytas 8,21 Eur komisinis mokeskis, tokį mokesį pareiškėjas laiko per dideliu. Bankas paaiškino, kad

pareiškėjui buvo pritaikyti mokesčiai už ne banko „Swedbank“ bankomatuose Lietuvoje, Latvijoje, Estijoje ir Švedijoje išduotus grynuosius pinigus. Banko teigimu, tokiu atveju mokestis sudaro 2 proc. išgrynintos sumos, minimali suma – 2,9 Eur. Siekdamas taikiai išspręsti ginčą, bankas 2019 m. gegužės 21 d. pareiškėjui grąžino 28,48 Eur už gryųjų pinigų išdavimo operacijas. Iš pateikto Sąskaitos išrašo matyti, kad minėta suma buvo nuskaičiuota iš pareiškėjo Sąskaitos už pinigų išgryninimo operacijas nuo 2019 m. balandžio 10 d. iki gegužės 13 d.

Lietuvos bankui pateiktas pareiškėjo pasirašytas Susitarimas. Susitarime nurodoma, kad jį pasirašydamas pareiškėjas patvirtina, kad yra susipažinęs su paslaugų įkainiais.

Pareiškėjui buvo išduota bekontaktė debetinė „Mastercard“ kortelė. Banko viešai skelbiamuose įkainiuose¹ (kurie galioja nuo 2018 m. spalio 31 d.) nurodyta, kad gryųjų pinigų išėmimo paslauga „Swedbank“, AB, *Swedbank AS* (Estija), *Swedbank AS* (Latvija) ir *Swedbank* (Švedija) bankomatuose teikiama nemokamai, o kitų bankų padaliniuose ir ne „Swedbank“, AB, *Swedbank AS* (Estija), *Swedbank AS* (Latvija) ir *Swedbank* (Švedija) bankomatuose jos kaina sudaro 2 proc. sumos, minimalus mokestis – 2,9 Eur.

Pareiškėjas nesutiko su jam pritaikytu mokesčiu už naudojimąsi Kortele „Alfa-Bank“ bankomate Baltarusijoje. Nors pareiškėjas mano, kad banko taikomas įkainis (2 proc. sumos ir 2,5 Eur už operaciją) yra per didelis, jis atitinka bendrus banko taikomus įkainius, o atsižvelgiant į tai, kur buvo vykdomas išgryninimas, nėra pagrindo teigti, kad bankas neturėjo teisės taikyti nustatyto dydžio mokesčio. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo pripažinti, kad bankas veikė netinkamai. Kaip minėta, bankas grąžino pareiškėjui už pinigų išgryninimą taikytus mokesčius, tad pareiškėjas nepatyrė jokių piniginių nuostolių.

1.5. *Dėl banko prašymo pateikti informaciją*

Pareiškėjas nurodė, kad, prašydamas pateikti informaciją apie ryšius su Lietuvos Respublika ir Sąskaitos turėjimo tikslus, galimai įtardamas pareiškėją teroristine veikla, bankas pareiškėją įžeidė ir pažemino. Bankas papildomos informacijos rinkimą apie klientą, užsienio valstybės pilietį, grindė teisės aktuose nustatyta pareiga įgyvendinti principą „Pažink savo klientą“, užtikrinant pinigų plovimo prevenciją.

Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo (toliau – 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. To paties straipsnio 17 dalyje nurodyta, kad, siekiant užtikrinti, jog kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo metu pateikti dokumentai, duomenys ar informacija yra tinkami ir aktualūs, jie finansų įstaigų ir kitų įpareigotųjų subjektų privalo būti nuolat peržiūrimi ir atnaujinami. Minėto straipsnio 18 dalis finansų įstaigoms ir kitiems įpareigotiesiems subjektams draudžia vykdyti sandorius per banko sąskaitas, užmegzti ar tęsti dalykinius santykius, vykdyti sandorius, kai jie neturi galimybių įvykdyti šiame straipsnyje nustatytą reikalavimą.

Lietuvos banko valdybos 2015 m. vasario 12 d. nutarimu Nr. 03-17 patvirtintų Finansų rinkos dalyviams skirtų nurodymų, kuriais siekiama užkirsti kelią pinigų plovimui ir (arba) teroristų finansavimui, (toliau – Nurodymai) 31.1 papunktyje nustatyta, kad finansų rinkos dalyviai privalo vykdyti nuolatinę operacijų (sandorių) stebėseną ir nuolatinę kliento dalykinių santykių stebėseną, įskaitant sandorių tyrimą, siekdami užtikrinti, kad vykdomi sandoriai atitiktų finansų rinkos dalyvių turimas žinias apie klientą, jo verslą (verslo rūšis ir jo pobūdį, sandorių pobūdį, verslo partnerius, veiklos teritoriją ir pan.), rizikos pobūdį ir žinias apie lėšų šaltinį. Nurodymų 31.2 papunktyje nustatyta, kad turi būti kaupiama tokia informacija, kuri leistų aiškiai suprasti, koks vykdomų operacijų tikslas ir pobūdis. Kaupiama informacija apie klientą turėtų apimti ir šią informaciją: iš kur į kliento sąskaitą pervedamos lėšos, kur lėšas perveda pats klientas, kaip dažnai atliekamos konkrečios operacijos, kokia valiuta atliekamos konkrečios operacijos, kokias operacijas klientas atlieka dažniausiai ir panašią informaciją, kuri padėtų sukurti kliento „portretą“.

Nurodymų 31.3.7.1 papunktyje nustatyta, kad itin atkreiptinas dėmesys į pinigines operacijas, kurias atlieka asmenys be pilietybės ir užsieniečiai. Nurodymų 33 punkte teigiama, kad finansų rinkos dalyviai turi užtikrinti, jog atliekant pinigų plovimo ir (arba) teroristų

¹ <https://www.swedbank.lt/private/home/more/pricesrates?language=LIT#contactless-debit-mastercard>.

finansavimo rizikos vertinimą būtų vadovaujamosi naujausia ir tiksli informacija.

Susitarimo dalimi esančių Bendrųjų sąlygų 3.4.8 papunktyje nurodyta, kad bankas turi teisę reikalauti, kad klientas pateiktų dokumentus ir (arba) informaciją, patvirtinančius kliento lėšų, taip pat kito turto teisėtus įgijimo pagrindus bei šaltinį (kilmę), kliento dalykinių santykių su banku tikslą ir numatomą pobūdį ir (arba) kitus dokumentus bei informaciją, kiek tai yra reikalinga tam, kad bankas tinkamai vykdytų pinigų plovimo ir (arba) teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių ir (arba) kitų teisės aktų reikalavimus. Bankas turi teisę atsisakyti sudaryti sutartį su klientu, vykdyti kliento nurodymą ar suteikti paslaugą arba sustabdyti nurodymo vykdymą, o teisės aktuose, Bendrosiose sąlygose ar kituose kliento ir banko santykius reglamentuojančiuose dokumentuose nustatytais atvejais – nutraukti dalykinius santykius su klientu, jei klientas nepateikia, vengia arba atsisako pateikti bankui reikiamus dokumentus ir (arba) informaciją, slepia dokumentus ir (arba) informaciją arba pateikia neteisingą ar nepakankamą informaciją.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad bankas 2019 m. birželio 5 d. kreipėsi į pareiškėją ir remdamasis principu „Pažink savo klientą“ paprašė pateikti informaciją apie jo ryšį su Lietuvos Respublika, nurodant, ar pareiškėjo vykdoma veikla susijusi su Lietuvos Respublika, ir leidimą gyventi Lietuvoje. Taip pat bankas prašė paaiškinti ekonominį Sąskaitos turėjimo Lietuvoje pagrindą.

2019 m. birželio 7 d. pareiškėjas bankui išreiškė nesutikimą su prašymu pateikti informaciją, tačiau vėliau (2019 m. birželio 27 d.), kai gavo banko atsakymą, nurodė bankui, kad Sąskaita reikalinga, nes ketina įsidarbinti UAB (*duomenys neskelbiami*), o buvęs darbdavys, Įmonė, su pareiškėju iki galo neatsiskaitė. 2019 m. liepos 3 d. pareiškėjas nurodė, kad bankui pateiks naujos darbo sutarties kopiją, kai ją gaus.

Iš pateiktų duomenų sprendžiam, kad pareiškėjo Sąskaita banke atidaryta, kai įsidarbino Lietuvoje veikiančioje Įmonėje, tikslas – su darbo santykiais susijusioms sumoms pervesti. Pareiškėjas neginčija, kad jo darbo santykiai su Įmone nutrūko, taigi, pareiškėjo padėtis pasikeitė. Gavęs minėtus duomenis, bankas paprašė pareiškėjo pateikti papildomos informacijos. Atsižvelgiant į prašomos informacijos pobūdį, nėra pagrindo daryti išvadą, kad ji perteklinė arba nesusijusi su užsienio piliečio padėties pasikeitimu, taigi, nėra pagrindo teigti, kad bankas netinkamai veikė, prašydamas pareiškėjo pateikti papildomų duomenų.

2. Dėl žalos dydžio ir priežastinio ryšio tarp neteisėtų veiksmų ir žalos

Nors, kaip minėta, pareiškėjas žalos kilimą siejo su daugiau galimais neteisėtų banko veiksmais, Lietuvos banko vertinimu, neteisėti veiksmai šiuo atveju buvo tik tai, kad bankas pareiškėjui išdavė tinkamai neveikiančią Generatorių. Teismų praktikoje pažymima, jog vien veikslių neteisėtumas nepagrindžia žalos padarymo. Būtent todėl asmuo, kuris prašo atlyginti žalą, turi įrodyti tiek žalos faktą, tiek jos dydį.

Pareiškėjas neturtinę žalą bendrai vertino 5 000 Eur, tačiau nekonkretizavo, kokia suma vertino konkrečius galimus pažeidimus. Neturtinę žalą, susijusią su neveikiančio Generatoriaus išdavimu, pareiškėjas siejo su neigiamais išgyvenimais (gėda, bejėgiškumu): kadangi negalėjo naudotis Generatoriumi ir aktyvuoti Kortelės, pareiškėjas negalėjo iš Įmonės gauti piniginių lėšų ir buvo priverstas kelias savaites užsienyje būti be jų. Kreipdamasis į banką, pareiškėjas būtent dėl netinkamo Generatoriaus išdavimo patirtą neturtinę žalą vertino 5 000 Eur, tačiau bankas pareiškėjui grąžino tik 58,69 Eur (tokią sumą pareiškėjas sumokėjo už Sąskaitos atidarymą ir Generatorių), taip pat bankas pareiškėjui neatlygintinai išdavė naują kodų generatorių. Iš nurodytų aplinkybių sprendžiam, kad bankas atlygino pareiškėjo patirtą turtinę žalą, tačiau dėl neturtinės žalos reikalavimų nesutiko.

Pažymėtina, kad sprendžiant dėl vartotojo teisės į neturtinės žalos atlyginimą ypatingas dėmesys turi būti skiriamas padarinių, kuriuos netinkamos kokybės paslaugos suteikimas sukėlė pirkėjui (vartotojui), vertinimui. Turi būti sprendžiama, ar netinkamos kokybės paslaugos sukelti neigiami išgyvenimai, nepatogumai buvo intensyvūs ir ar tai yra pakankamas pagrindas neturtinei žalai atlyginti. Neigiamas poveikis asmeniui turi sukelti ne vienkartinis ar trumpalaikis išgyvenimas ar emocijas arba sudaryti kliūtis, kurios yra sudėtingos, bet sukelti didelių dvasinių, emocinių išgyvenimų.

Įvertinus bylos duomenis konstatuotina, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti neturtinę žalą laikytinas nepagrįstu. Lietuvos bankui nėra pateikta įrodymų, patvirtinančių, kada pareiškėjas išvyko į komandiruotę už Lietuvos Respublikos ribų ir kada iš jos grįžo, taip pat nėra jokių duomenų apie komandiruotėje pareiškėjo faktiškai valdytas pinigines lėšas ir galimybes jų gauti iš darbdavio ar kitų asmenų kitais būdais, nei naudojantis Kortele (nors

pateiktame susirašinėjime su banku pareiškėjas mini, kad naudojasi daugelio kitų mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis, mokėjimo kortelėmis). Sutiktina, kad negalėjimas naudotis viena iš mokėjimo priemonių gali sukelti nepatogumų, tačiau, kaip minėta, neturtinės žalos faktas nustatomas, kai patiriami intensyvūs nepatogumai, stiprūs neigiami išgyvenimai. Nesant duomenų apie minėto laikotarpio faktines pareiškėjo gyvenimo sąlygas ir jų priežastis, nėra galimybės objektyviai įvertinti galimai pareiškėjo patirtų nepatogumų ir išgyvenimų laipsnio. Vien deklaratyvūs pareiškėjo teiginiai apie patirtas dvasines kančias ir nepatogumus, nepateikiant šias aplinkybes pagrindžiančių įrodymų, nesudaro pagrindo reikalauti neturtinės žalos atlyginimo.

Neįrodžius žalos, kaip civilinės atsakomybės sąlygos, negali būti nustatytas ir žalos bei banko veiksmų priežastinis ryšys.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nenustačius visų būtinų civilinės atsakomybės taikymo sąlygų, tenkinti pareiškėjo reikalavimo nėra teisinio pagrindo.

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 pareiškėjo V. S. 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