



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ŠILUTĖS KREDITO UNIJOS GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-12-01 Nr. 429-289
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja), atstovaujamos Y. Y. (toliau – pareiškėjos atstovė), kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir Šilutės kredito unijos (toliau – unija) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2019 m. liepos 5 d. tarp unijos ir pareiškėjos buvo sudaryta atsiskaitomosios sąskaitos sutartis (toliau – Sąskaitos sutartis), pagal kurią pareiškėjai unijoje atidaryta mokėjimo sąskaita.

2024 m. lapkričio 15 d. tarp unijos ir pareiškėjos buvo sudaryta terminuotojo indėlio sutartis (toliau – Indėlio sutartis), indėlio suma – 20 000 Eur, nurodoma sutarties pabaigos data – 2025 m. lapkričio 15 d., o taikant automatinį pratęsimą – 2030 m. lapkričio 14 d.

2025 m. birželio 30 d. pareiškėja atvyko į unijos padalinį ir pateikė prašymą nutraukti Indėlio sutartį anksčiau joje nustatyto termino, pervedant mokėtiną sumą į pareiškėjos einamąją sąskaitą. Tą pačią dieną pareiškėjos prašymas buvo tenkintas: 20 001,24 Eur suma buvo pervesta į pareiškėjos einamąją sąskaitą, iš jos 20 000 Eur suma išmokėta pareiškėjai grynaisiais pinigais.

2025 m. liepos 2 d. pareiškėja pateikė prašymą unijai svarstyti jos dėl sukčiavimo patirtų nuostolių atlyginimo klausimą. Unijai nesutikus atlyginti pareiškėjos nurodomų nuostolių, tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjos atstovė nurodė, kad 2025 m. birželio 30 d. telefonu su pareiškėja susisiekę sukčiai ją įbaugino ir įtikino iš unijos atsiimti indėlio lėšas grynaisiais pinigais ir gautus pinigus perduoti jiems. Pareiškėjos atstovės teigimu, pareiškėja „buvo priversta bankuose meluoti, nes sukčiai liepė jai laikyti telefoną šalia savęs, kad girdėtų pokalbius“. Pareiškėjos atstovės teigimu, unija neveikė tinkamai, neužtikrino indėlio lėšų saugumo ir neužkirto kelio pareiškėjos lėšų praradimui. Pareiškėjos atstovės nuomone, unija nepagrįstai nutraukė Indėlio sutartį ir išmokėjo pareiškėjai grynaisiais pinigais jos nurodytą sumą. Pareiškėjos atstovė prašė įpareigoti uniją atlyginti pareiškėjos dėl sukčiavimo prarastas lėšas (20 000 Eur).

Pateiktame atsiliepime unija nurodė su pareiškėjos reikalavimu nesutinkanti. Unijos teigimu, kai jos narė pareiškėja atvyko į unijos padalinį, pareiškėjos tapatybė buvo nustatyta, patikrinus pateiktą asmens dokumentą. Unija paaiškino, kad, atsižvelgiant į vyresnį pareiškėjos amžių, buvo atlikti papildomi patikrinimai duomenų šaltiniuose, duomenų apie neveiksnumą ar ribotą veiksnumą nenustatyta.

Unija nurodė, kad, vadovaujantis Indėlio sutarties 10.7 ir 12.1 papunkčiais, pareiškėja turėjo teisę nutraukti Indėlio sutartį prieš terminą, o unija – pareigą grąžinti indėlį.

Unijos teigimu, laikantis patvirtintos Kliento dalykinių santykių ir operacijų stebėsenos tvarkos reikalavimų, įvertinus operacijos sumą, pareiškėjai buvo pateikta užpildyti Piniginių lėšų kilmės / panaudojimo paaiškinimo forma, kurioje pareiškėja nurodė, kad lėšos bus dovanojamos anūkui butui pirkti. Unijos teigimu, nurodyta piniginių lėšų panaudojimo paskirtis nesudarė pagrindo ja abejoti, nes atitiko „kliento profilį ir šeimines aplinkybes, buvo nuosekliai pakartota tiek žodžiu, tiek raštu užpildytoje lėšų kilmės / panaudojimo paaiškinimo formoje, patikrų metu nenustatyta įtartinumo kriterijų (prieštaravimų, spaudimo, dokumentų neatitikimų), informacinėse sistemose negauta nurodymų stabdyti operaciją, o sandoris neperžengė įprasto kliento veiklos modelio. Klientė buvo įspėta apie sukčiavimo rizikas, pasiūlyta visą ar dalį sumos

pervesti pavedimu, tačiau kategoriškai pareiškė norą visą sumą atsiimti grynaisiais. Darbuotoja, veikdama pagal vidaus tvarkas ir rizika pagrįstą metodą, neturėjo teisinio pagrindo operacijos stabdyti ar atsisakyti ją vykdyti.“

Unija nurodė, kad pareiškėjos buvo pasiteirauta, ar ji nebendruoja su nepažįstamais žmonėmis, ar jos nėra prašoma pinigų už kokią nors pagalbą, dėl nelaimės ar kitais tikslais, bet pareiškėja į šiuos klausimus atsakė neigiamai. Unijos teigimu, apsilankymo padalinyje metu pareiškėja telefonu su pašaliniais asmenimis nebendravo, buvo atvykusi viena. Unijos vidinio tyrimo metu buvo nustatyta, jog „Darbuotoja užtikrino, kad klientės telefonas buvo padėtas ant stalo, kol ji aptarnavo klientę. Tačiau klientė, kol buvo aptarnauta, telefonu nekalbėjo ir niekas nenurodinėjo jai kaip elgtis ir ką sakyti.“

Taigi, pareiškėjos tapatybė buvo patvirtinta, pareiškėjai buvo užduoti klausimai dėl lėšų panaudojimo, operacijos įtartinumo kriterijai nenustatyti, oficialių institucijų nurodymų sustabdyti lėšų išmokėjimo operaciją nebuvo. Unija nurodė, kad neturėjo pagrindo nevykdyti pareiškėjos nurodymų.

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 (toliau – Ginčų nagrinėjimo taisyklės) 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalių ginčas kilo dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo unijai, nes, pareiškėjos teigimu, unija neužtikrino indėlio lėšų saugumo, nepagrįstai nutraukė Indėlio sutartį ir išmokėjo lėšas pareiškėjai grynaisiais pinigais iš atsiskaitomosios sąskaitos, todėl turi atlyginti pareiškėjai dėl sukčiavimo kilusius nuostolius. Unija teigia veikusi teisėtai ir neturi pareigos atlyginti pareiškėjos nurodomų nuostolių.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu būtina nustatyti, ar egzistuoja sąlygos unijos civilinei atsakomybei kilti, t. y. ar unija atliko neteisėtus veiksmus, kurie lėmė pareiškėjos nurodomus nuostolius.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK 6.245) straipsnio 1 dalyje apibrėžiama, kad civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas. Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai). Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos atlyginimo formai taikyti (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto. Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas visų civilinės atsakomybės sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę¹.

Kaip matyti iš pareiškėjos kreipimosi, ginčas iš esmės kilo dėl to, ar unija veikė tinkamai, pareiškėjai pateikus prašymus dėl Indėlio sutarties nutraukimo, lėšų pervedimo į einamąją sąskaitą ir jų išmokėjimo grynaisiais pinigais pareiškėjai.

1. Dėl Indėlio sutarties nutraukimo

CK 6.892 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad banko indėlio sutartimi (depozitu) viena šalis (bankas ar kita kredito įstaiga) įsipareigoja priimti iš kitos šalies (indėlininko) arba, gavusi kitai šaliai pervestą pinigų sumą (indėlį), įsipareigoja grąžinti indėlį ir sumokėti už jį palūkanas sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka.

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018 ir kt.

CK 6.895 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad indėlio sutartis gali būti sudaryta nustatant banko ar kitos kredito įstaigos pareigą išmokėti indėlį pagal pirmą pareikalavimą (indėlis iki pareikalavimo) arba nustatant banko ar kitos kredito įstaigos pareigą išmokėti indėlį, praėjus tam tikram terminui (terminuotas indėlis, neatšaukiamas terminuotas indėlis). To paties straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, nepaisant indėlio rūšies, išskyrus neatšaukiamus terminuotus indėlius², bankas ar kita kredito įstaiga privalo išmokėti visą ar dalį indėlio pagal pirmą indėlininko pareikalavimą. Sutarties sąlyga, numatanti indėlininko atsisakymą teisės gauti indėlį pagal pirmą pareikalavimą, išskyrus neatšaukiamus terminuotus indėlius, negalioja.

Indėlio sutartyje nustatyta, kad unija įsipareigoja: užtikrinti indėlių saugumą ir grąžinimą (10.3 papunktis), indėlininkui pageidaujant prieš terminą nutraukti sutartį ir atsiimti indėlį, grąžinti terminuotą indėlį indėlininkui (10.7 papunktis). Indėlio sutarties 2.5 papunktyje, nustatančiame „Indėlio ir palūkanų išmokėjimo sąskaitos Nr.“, nurodomas atsiskaitomosios pareiškėjos sąskaitos, dėl kurios sudaryta Sąskaitos sutartis, numeris. Indėlio sutarties 27 punkte nustatyta, kad, nutraukus šią sutartį prieš terminą, unija paskutinę sutarties galiojimo dieną perveda indėlio lėšas ir priskaičiuotas palūkanas (jeigu jos mokamos) į sutarties 2.5 papunktyje nurodytą sąskaitą.

Kaip minėta, šiuo atveju ginčas kilo dėl terminuotojo indėlio sutarties, taigi unija turėjo pareigą išmokėti visą ar dalį indėlio pagal pirmą pareiškėjos, kaip indėlininkės, pareikalavimą. Šiuo atveju nėra ginčo, kad prašymą dėl Indėlio sutarties nutraukimo pateikė pati pareiškėja. Įvertinus minėtas CK ir Indėlio sutarties nuostatas, darytina išvada, kad unija, laikydamasi minėtų nuostatų, neturėjo pagrindo atsisakyti nutraukti Indėlio sutartį, pervedant indėlio ir palūkanų sumą į pareiškėjos nurodytą atsiskaitomąją sąskaitą unijoje. Pateiktais duomenimis, šis prašymas įvykdytas pagal pareiškėjos nurodymą.

Įvertinus pateiktus duomenis, pagrindo daryti išvadą, kad unija veikė neteisėtai, vykdydama pareiškėjos prašymą nutraukti Indėlio sutartį ir išmokėti lėšas į pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą unijoje, nenustatyta.

2. *Dėl grynujų pinigų išmokėjimo operacijos vykdymo*

Pagal Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (toliau – MĮ) 2 straipsnio 34 dalį, mokėjimo sąskaita laikoma bet kuri vieno ar kelių mokėjimo paslaugų vartotojų vardu atidaryta sąskaita, naudojama mokėjimo operacijoms³ vykdyti. Mokėjimo paslaugų vartotojai, naudodamiesi mokėjimo sąskaitomis, be kitų operacijų vykdymo, gali išimti grynuosius pinigus iš mokėjimo sąskaitos klientų aptarnavimo vietose įstaigos darbo laiku arba iš bankomatų įstaigos darbo ir ne darbo laiku (MĮ 72 straipsnio 1 dalies 4 punktas).

MĮ 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos.

MĮ 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo⁴, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Sąskaitos sutarties 4.2 papunktyje nustatyta, kad unija įsipareigoja „vykdyti Kliento nurodymus dėl tam tikrų sumų pervedimo ar išmokėjimo iš Sąskaitos bei atlikti kitas unijos atliekamas operacijas“. Sąskaitos sutarties 6.2 papunktyje įtvirtinta pareiškėjos teisė pateikti unijai nurodymus dėl tam tikrų sumų pervedimo ar išmokėjimo.

² CK 6.895 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad neatšaukiamas terminuotas indėlis nesuteikia indėlininkui teisės atsiimti indėlį ar jo dalį nesuėjus sutartyje nustatytam terminui, išskyrus CK 6.8951 straipsnyje nustatytus atvejus. Prieš neatšaukiamo terminuoto indėlio sutarties sudarymą bankas ar kita kredito įstaiga privalo informuoti indėlininką apie neatšaukiamo terminuoto indėlio ypatumus, skirtumus nuo kitų siūlomų indėlių, neatšaukiamo terminuoto indėlio sutarties sudarymo, pratęsimo ir nutraukimo sąlygas.

³ Pagal MĮ 2 straipsnio 26 punktą mokėjimo operacija apibrėžiama kaip mokėtojo, mokėtojo vardu arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas, neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija.

⁴ Mokėjimo nurodymas apibrėžiamas kaip mokėtojo arba gavėjo nurodymas savo mokėjimo paslaugų teikėjui įvykdyti mokėjimo operaciją (MĮ 2 straipsnio 25 punktas).

Unijos Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos) 6.1 papunktyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai klientas (mokėtojas) duoda sutikimą dėl vienos ar kelių mokėjimo operacijų inicijavimo ar vykdymo ar kitų mokėjimo paslaugų teikimo. Pagal Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.2 papunktį, klientas (mokėtojas) sutikimą gali pateikti kredito unijos nustatyta arba kredito unijos ir kliento sutarta forma ir būdu. Raštu pateikiamas sutikimas turi būti pasirašytas kliento ar jo teisėto atstovo. Sutikimas taip pat gali būti patvirtinamas tapatybės patvirtinimo priemonėmis.

Unijos pateiktame pareiškėjos ranka rašytame ir pasirašytame Piniginių lėšų kilmės / panaudojimo paaiškinime nurodoma, kad jis susijęs su grynųjų pinigų išmokėjimo operacija, kurios suma – 20 000 Eur, nurodoma lėšų kilmė („santaupos“), lėšų panaudojimo tikslas: „Pinigai bus duoti anūkui įsigyti butą“. Pareiškėjos pasirašytas grynųjų pinigų išdavimo kvitas patvirtina, kad jos prašyta pinigų suma išduota asmeniškai jai.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad pati pareiškėja, atvykusi į unijos padalinį, nurodė unijai ne tik nutraukti Indėlio sutartį, lėšas pervedant į pareiškėjos atsiskaitomąją sąskaitą unijoje, bet ir išmokėti pareiškėjai grynaisiais pinigais 20 000 Eur sumą. Ginčo dėl to, kad minėta operacija buvo pareiškėjos autorizuota, nėra. Taigi, remiantis minėtu reguliavimu bei Sąskaitos sutarties nuostatomis, darytina išvada, kad unija neturėjo pagrindo nevykdyti pareiškėjos nurodymo ir neišduoti jai priklausančių piniginių lėšų. Ginčo, kad lėšų išmokėjimo operacija įvykdyta tinkamai, taip pat nėra.

Įvertinus pateiktus duomenis darytina išvada, kad unijos neteisėtų veiksmų ar neveikimo, vykdant ginčui aktualią grynųjų pinigų išdavimo pareiškėjai operaciją, nenustatyta.

Nors pareiškėjos atstovė teigia, jog pareiškėja patyrė nuostolių dėl unijos kaltės, pažymėtina, kad unija pinigines lėšas grynaisiais pinigais jos nurodymu išdavė jų savininkei, t. y. pačiai pareiškėjai, tačiau nedalyvavo minėtas lėšas perduodant tretiesiems asmenims, kurie vykdė sukčiavimo veiklą ir neteisėtai iš pareiškėjos išviliojo minėtas lėšas.

Unijos prašymu pareiškėjos užpildytas Piniginių lėšų kilmės / panaudojimo paaiškinimas patvirtina, kad unija siekė nustatyti, kokių tikslų pareiškėja ketina panaudoti gautas pinigines lėšas, taigi, unija sudarė galimybę pareiškėjai atskleisti lėšų panaudojimo tikslą bei sukčiavimo situaciją, užkertant kelią tolimesniems pareiškėjos veiksams, lėmusiems nuostolių kilimą. Vis dėlto Piniginių lėšų kilmės / panaudojimo paaiškinimas patvirtina, kad pareiškėja nenurodė unijai tikrosios lėšų panaudojimo paskirties. Aplinkybę, kad pareiškėja teikė neteisingą informaciją kredito įstaigoms, kuriose lankėsi, siekdama gauti sukčių prašomas lėšas, nurodė ir pareiškėjos atstovė. Manytina, kad tokie pareiškėjos veiksmai užkirto galimybes padėti jai išvengti dėl sukčiavimo kilusių nuostolių, lėšas perduodant sukčiams.

CK 6.246 straipsnio 1 dalyje nurodoma, 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.

Šiuo atveju, nenustačius nei neteisėto veikimo, nei neveikimo, nėra pagrindo laikyti, kad unija veikė neteisėtai, pareiškėjai pateikus prašymą nutraukti Indėlio sutartį, pervedus lėšas į einamąją sąskaitą ir išmokant prašomą lėšų sumą grynaisiais pinigais.

Neteisėti veiksmai yra būtina sutartinės civilinės atsakomybės sąlyga, t. y., be neteisėtų veiksmų fakto nustatymo nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti ir pagrindo patirtai žalai atlyginti.

Nenustačius unijos sutartinei civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų, nevertinant kitų civilinės atsakomybės sąlygų, nėra pagrindo spręsti, kad pareiškėjos reikalavimas unijai atlyginti 20 000 Eur nuostolių sumą yra pagrįstas, todėl reikalavimas yra atmestinas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis