LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X.X. IR KREDITO UNIJOS „TAUPA“ GINČO NAGRINĖJIMO

2026-11-16 Nr. 429-502
Vilnius

Lietuvos bankas gavo x.x. (toliau – pareiškėja) prašymą išnagrinėti tarp jos ir kredito unijos „Taupa“ (toliau – Unija) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl Unijos pareigos atlyginti pareiškėjos patirtus 95 000 Eur nuostolius, atsiradusius jai prieš terminą nutraukus terminuotųjų indėlių sutartis, dalį lėšų atsiėmus grynaisiais pinigais, o kitą dalį pervedus UAB „Florinus“ investiciniam auksui įsigyti. Pareiškėja teigia šiuos veiksmus atlikusi būdama suklaidinta trečiųjų asmenų, o Unija, atsižvelgdama į jos amžių ir neįprastą operacijų pobūdį, turėjo įtarti sukčiavimą ir sustabdyti operacijas. Įvertinus ginčo byloje pateiktus duomenis, nustatyta, kad pareiškėja pati inicijavo terminuotųjų indėlių sutarčių nutraukimą, grynųjų pinigų išmokėjimą ir mokėjimą UAB „Florinus“. Unijos darbuotojai prieš vykdydami operacijas teiravosi pareiškėjos apie lėšų panaudojimo tikslus, o pareiškėja raštu pateikė paaiškinimus ir aiškiai išreiškė valią atlikti nurodytas operacijas. Atsižvelgiant į tai, nenustatyta objektyvių aplinkybių, patvirtinančių, kad Unija nepagrįstai įvykdė pareiškėjos pateiktus nurodymus ar pažeidė jai tenkančias pareigas, todėl Lietuvos bankas nenustatė pagrindo Unijai taikyti atsakomybę už pareiškėjos patirtus nuostolius ir jos reikalavimą atlyginti 95 000 Eur pripažino nepagrįstu.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėja su Unija buvo sudariusi keturias terminuotojo indėlio sutartis, pagal kurias Unijoje turėjo keturis terminuotus indėlius: 15 000 Eur, 20 000 Eur, 15 000 Eur ir 45 000 Eur. 2026 m. vasario 5 ir 6 d. pareiškėja atvykusi į Unijos klientų aptarnavimo skyrių pateikė Unijai prašymus nutraukti sudarytas terminuotųjų indėlių sutartis prieš terminą.

Atsižvelgiant į pareiškėjos prašymą buvo nutrauktos terminuotųjų indėlių sutartys ir indėliai su palūkanomis grynaisiais pinigais pareiškėjai buvo išmokėti per 3 kartus: 2026 m. vasario 5 d. – 15 109,56 Eur, 2026 m. vasario 6 d. – 20 000 Eur ir 2026 m. vasario 11 d. – 15 000 Eur.

Taip pat 2026 m. vasario 11 d. likęs indėlis (41 648, 79 Eur) pareiškėjos nurodymu buvo pervestas į UAB „Florinus“ sąskaitą investicinio aukso luitams įsigyti.

Tačiau visus išduotus grynuosius pinigus ir įsigytus aukso luitus pareiškėja perdavė sukčiams. Dėl šio įvykio 2026 m. vasario 12 d. Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Reagavimo valdybos 6-ajame skyriuje pradėtas ikiteisminis tyrimas Nr. 01-1-04528-26.

Pareiškėja kreipėsi į Uniją su pretenzija, prašydama grąžinti jai visą jos prarastą 95 000 Eur sumą.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja prašo pripažinti, kad, atlikdami finansines operacijas, Unijos darbuotojai netinkamai vykdė kliento pažinimo ir sukčiavimo prevencijos pareigas, ir įpareigoti Uniją atlyginti patirtą 95 000 Eur turtinę žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Pareiškėja nurodo, kad Unijos darbuotojai turėjo įtarti sukčiavimą, nes ji yra garbaus amžiaus (79 metų), o jos elgesys buvo neįprastas – skubotai prieš terminą nutraukti indėliai, prarandamos palūkanos, lėšos atsiimamos grynaisiais pinigais bei perkamas auksas. Pareiškėjos nuomone, Unijos darbuotojai elgėsi nerūpestingai, netaikė sustiprinto kliento pažinimo priemonių ir turėjo sustabdyti įtartinas operacijas.

Unija su pareiškėjos reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Unija pažymi, kad jos darbuotojai veikė teisėtai ir rūpestingai: tapatybė buvo nustatyta, pareiškėja iš anksto telefonu užsisakė grynųjų pinigų sumas, su darbuotojais bendravo ramiai ir adekvačiai, pateikė pasirašytus rašytinius paaiškinimus dėl lėšų panaudojimo tikslo, kurie buvo logiški ir nuoseklūs. Vaizdo įrašuose užfiksuota, kad pareiškėja atvyko ir išvyko viena, trečiųjų asmenų spaudimo požymių nesimatė. Unija neturėjo teisinio pagrindo riboti klientės teisės laisvai disponuoti savo lėšomis.

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 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 vartojimo ginčą, Lietuvos bankas neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymosi ir (arba) vartotojo įtariamo galimo šių reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Teisinis vertinimas

Šalių ginčas kilo dėl to, ar Unija pagrįstai pareiškėjos prašymu grynaisiais pinigais išmokėjo indėlių sumas ir ar pagrįstai 41 648, 79 Eur sumą pareiškėjos nurodymu pervedė į UAB „Florinus“ sąskaitą.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad Ginčijamas mokėjimas yra autorizuotas, todėl dėl Ginčijamo mokėjimo autorizuotumo vertinimo šiame sprendime nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjos Unijai keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar Unijai kyla atsakomybė už pareiškėjos patirtus nuostolius, susijusius su terminuotųjų indėlių sutarčių nutraukimu ir išmokėtų indėlių lėšų praradimu.

Vertinant, ar Unijai, kaip pareiškėjos mokėjimo paslaugų teikėjai, kilo pareiga atlyginti pareiškėjos nuostolius, nes Unija dalį lėšų pareiškėjos prašymu pareiškėjai išmokėjo grynaisiais pinigais, o dalį pareiškėjos nurodymu pervedė į pareiškėjos pateiktą trečiojo asmens sąskaitą, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotų mokėjimo operacijų atveju Unija, kaip pareiškėjos (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėja, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjai mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad Unija dėl nuo jos priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, terminuotų indėlių sutarčių nutraukimus ir lėšų išmokėjimą grynaisiais pinigais inicijavo pati pareiškėja atvykusi į Unijos klientų aptarnavimo padalinį. Taip pat pati pareiškėja Unijos klientų aptarnavimo padalinyje inicijavo 41 648, 79 Eur mokėjimo operaciją UAB „Florinus“ pagal pateiktą išankstinę sąskaitą už aukso luito pirkimą. Pareiškėja šių ginčo byloje turimų faktų neginčija, tačiau teigia, kad Unija turėjo įtarti galimą sukčiavimą ir nevykdyti pareiškėjos pateiktų prašymų išmokėti grynuosius pinigus už indėlius bei nevykdyti pareiškėjos pateikto mokėjimo nurodymo UAB „Florinus“.

Nagrinėjamo ginčo atveju iš Unijos Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja Unijos darbuotojams raštu patvirtino, kad grynieji pinigai jai yra reikalingi namo statybai ir remontui, o 41 648, 79 Eur mokėjimo pavedimo UAB „Florinus" už aukso luitą tikslas yra siekis palikti palikimą vaikams.

Iš Unijos Lietuvos bankui pateiktų duomenų galima teigti, kad Unijos darbuotojas, prieš pareiškėjai inicijuojant grynųjų pinigų išėmimo operacijas bei mokėjimo nurodymą UAB „Florinus" už aukso luitą, teiravosi pareiškėjos apie minėtų mokėjimo operacijų tikslą ir pareiškėja pati Unijai nedviprasmiškai išreiškė savo valią, kad terminuotų indėlių sutartys būtų nutrauktos, grynieji pinigai už indėlius būtų išmokėti pareiškėjai, o 41 648, 79 Eur būtų pervesta UAB „Florinus".

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus pagrindo teigti, kad Unija, vadovaudamasi Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir įvykdė pareiškėjos pateiktus mokėjimo nurodymus, nėra.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad Unija turėtų grąžinti pareiškėjai 41 648, 79 Eur mokėjimo pavedimo UAB „Florinus" sumą bei pareiškėjai išmokėtas grynųjų pinigų lėšų sumas už indėlius, Lietuvos bankas nenustatė.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių Unijai kiltų pareiga grąžinti arba atlyginti pareiškėjai jos patirtų nuostolių sumą, pagrindo laikyti pareiškėjos reikalavimą Unijai pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (arba) teiginį[2].

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą 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.

Direktorius Arūnas Raišutis

[2] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.