



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

**SPRENDIMAS  
DĖL G. K. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. sausio 4 d. Nr. 242-5

Vilnius

Lietuvos bankas gavo advokato M. R., atstovaujančio G. K. (toliau – pareiškėjas), kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

Pareiškėjas nurodo, kad su banku buvo sudaręs terminuotojo indėlio sutartį, kurią nuolatos pratęsavo. Pasak pareiškėjo, baigiantis terminuotojo indėlio sutarčiai, jis nuvykdavo į banką ir sudarydavo naują sutartį naujam terminui. Banko darbuotojai pareiškėją pakonsultuodavo dėl sutarties termino, o pareiškėjas, pasitikėdamas banko darbuotojais, pasirašydavo jų parengtus dokumentus. Pareiškėjas teigia, kad 2016 m. kovo mėnesį atvykęs į banką pratęsti terminuotojo indėlio sutarties sužinojo, kad sutartyje nurodyta mažesnė, nei buvo ankstesnėje sutartyje, suma. Banko darbuotoja pareiškėjui paaiškino, kad 2010 m. liepos 17 d. iš banko sąskaitos, kurioje buvo laikomos indėlio lėšos, pats pareiškėjas pasiėmė 3 781,81 Eur. Tačiau pareiškėjas tikina, kad jokios grynųjų pinigų operacijos tą dieną neatliko ir pinigų negavo. Pareiškėjas mano, kad banko darbuotojai pasisavino jo asmenines lėšas, tačiau pateikė pasirašyti grynųjų pinigų išmokėjimo dokumentus. Pareiškėjo atstovas kreipėsi į banką su pretenzija, be kita ko, prašydamas pateikti banko patalpų vaizdo įrašą, kuris patvirtintų, kad pareiškėjui buvo perduoti gryniesi pinigai. Vaizdo įrašo bankas nepateikė. Pareiškėjo atstovas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas ne teismo tvarka išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė, kad su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Bankas paaiškino, kad 2010 m. gegužės 17 d. su pareiškėju sudarė terminuotojo indėlio sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), padėta saugoti pinigų suma – 6 188,40 Eur, sutartis galioja iki 2010 m. liepos 17 d. Pasibaigus minėtos sutarties terminui 6 188,40 Eur (indėlio lėšos) ir 13,41 Eur (priskaičiuotos palūkanos) buvo pervesta į pareiškėjo banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita). Tą pačią dieną (2010 m. liepos 17 d.), pasak banko, pareiškėjas kreipėsi į banko Bulvaro klientų aptarnavimo skyrių, kur jo pageidavimu pagal kasos išlaidų orderį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – išlaidų orderis) iš banko sąskaitos buvo išmokėta 3 781,81 Eur (t. y. indėlio palūkanos ir dalis indėlio lėšų). Dėl banko sąskaitoje likusių 2 420 Eur kliento pageidavimu buvo sudaryta nauja terminuotojo indėlio sutartis Nr. (*duomenys neskelbtini*), galiojanti iki 2011 m. sausio 17 d. Tokiu būdu asmeniškai atvykdamas į banko aptarnavimo skyrių pareiškėjas indėlio sutartis sudarinėjo iki 2013 m. balandžio 2 d., tada, pasibaigus terminuotojo indėlio sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) terminui, indėlio lėšos ir priskaičiuotos palūkanos (2 532,15 Eur) buvo išmokėtos pareiškėjui. Nuo 2013 m. balandžio 2 d. jokio lėšų judėjimo banko sąskaitoje nebuvo. Kartu su atsiliepimu bankas pateikė banko sąskaitos išrašą už laikotarpį nuo 2010 m. liepos 17 d. iki 2016 m. lapkričio 7 d. Bankas paaiškino, kad pretenziją dėl 2010 m. liepos 17 d. negautų pinigų pareiškėjas bankui pateikė 2016 m. kovo 14 d. Banko atsiliepime nurodyta, kad, 2010 m. liepos 17 d. pareiškėjui atvykus į Bulvaro klientų aptarnavimo skyrių, pagal banko informacinėje sistemoje užfiksuotą informaciją, operacijos pareiškėjo banko sąskaitoje buvo įvykdytos tokia tvarka: 09:17:11 val. lėšų išgryninimo operacija;

09:26:27 val. indėlio sutarties sudarymo operacija, t. y. operacijos buvo atliktos nuosekliai. Bankas pažymi, kad operacijos buvo patvirtintos pareiškėjo parašu, pasirašant išlaidų orderį ir indėlio sutartį, todėl nėra pagrindo manyti, kad pareiškėjo lėšas pasisavino banko darbuotoja. Papildomai bankas atkreipia dėmesį, kad dėl tariamai pasisavintų lėšų pareiškėjas į banką kreipėsi tik 2016 m., nors iki tol reguliariai lankėsi banke, disponavo savo lėšomis ir sudarydavo naujas indėlio sutartis, kuriose nurodyta daug mažesnė, nei nurodyta 2010 m. gegužės 17 d. sudarytoje terminuotojo indėlio sutartyje Nr. (*duomenys neskelbtini*), suma, tai patvirtindamas savo parašu. Remiantis banke galiojančios Asmens duomenų tvarkymo banke tvarkos 1 priedu, vaizdo duomenys banke saugomi 60 dienų skaičiuojant nuo atlikto vaizdo įrašo dienos, todėl bankas nebeturi galimybės pateikti 2010 m. liepos 17 d. vaizdo įrašo.

**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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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. 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui 3 781,81 Eur, kurie yra nurašyti iš pareiškėjo banko sąskaitos, tačiau kurių, pareiškėjo teigimu, jis nėra gavęs.

Vertindamas ginčo byloje esančius įrodymus Lietuvos bankas atsižvelgia į kiekvieno iš įrodymų objektyvumą, išsamumą, patikimumą, įrodomųjų duomenų tarpusavio santykį ir iš įrodymų visumos daro išvadas apie tam tikrų ginčo atveju svarbių faktų buvimą arba nebuvimą. Civilinio pobūdžio ginčų nagrinėjime vyraujantis rungimosi principas lemia tai, kad įrodymų pakankamumo taisyklė įprastai grindžiama tikimybių pusiausvyros principu, reiškiančiu, kad net tada, kai išlieka tam tikros abejonės fakto buvimu, išvada apie fakto buvimą gali būti daroma, jeigu byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti, kad labiau tikėtina, kad faktas buvo, nei kad jo nebuvo.

Pareiškėjas paaiškina, kad 2010 m. liepos 17 d. tik pratęsė terminuotojo indėlio sutartį ir jokių grynujų pinigų banke negavo. Pareiškėjas įtaria, kad išlaidų orderį banko darbuotojai jam pateikė pasirašyti kartu su kitais dokumentais. Kita vertus, bankas, siekdamas pagrįsti, kad 2010 m. liepos 17 d. pareiškėjui jo pageidavimu buvo išmokėti 3 781,81 Eur, pateikė išlaidų orderio kopiją. Išlaidų orderyje nurodyta, kad pareiškėjui išmokėtos 3 781,81 Eur palūkanos ir dalis indėlio pagal terminuotojo indėlio sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*). Grafoje „Nurodytą orderyje sumą gavau. Patvirtinu, kad susipažinau su Banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrosiomis sąlygomis ir Mokėjimo paslaugų teikimo bei Banko sąskaitos tvarkymo taisyklėmis ir įsipareigoju jų laikytis“ yra pareiškėjo parašas. Parašo tikrumo pareiškėjas neginčija. Iš banko pateikto pareiškėjo banko sąskaitos išrašo taip pat matyti, kad minėta suma 2010 m. liepos 17 d. buvo nurašyta iš banko sąskaitos.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas paaiškino, kad 2010 m. liepos 17 d. pareiškėjui atvykus į banko klientų aptarnavimo skyrių pareiškėjo operacijos buvo vykdytos nuosekliai: pirmiausia buvo išgrynintos lėšos, o po to sudaryta indėlio sutartis. Tą pačią dieną pareiškėjas sudarė terminuotojo indėlio sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*), padėta saugoti pinigų suma – 2 420 Eur. Pareiškėjas minėtos terminuotojo indėlio sutarties ir jos sumos neginčija. Vėliau pareiškėjas dar ne kartą sudarė terminuotojo indėlio sutartis, kuriose buvo nurodyta mažesnė, nei buvo nurodyta sudarant 2010 m. gegužės 17 d. sutartį, suma, tačiau šių sutarčių pareiškėjas taip pat neginčija. Atkreiptinas dėmesys, kad faktą dėl 2010 m. liepos 17 d. išmokėtų grynujų pinigų pareiškėjas pradėjo kvestionuoti tik 2016 m., nors po ginčijamos 2010 m. liepos 17 d. pinigų išgryninimo operacijos dar kelerius metus su banku sudarinėjo terminuotojo indėlio sutartis, t. y. lankėsi banke ir disponavo savo lėšomis.

Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 3 straipsnio 1 dalies 5 punkte nurodyta, kad duomenų valdytojas privalo užtikrinti, kad asmens duomenys būtų saugomi tokia forma, kad duomenų subjektų tapatybę būtų galima nustatyti ne ilgiau, negu to reikia tiems tikslams, dėl kurių šie duomenys buvo surinkti ir tvarkomi. Pagal minėto įstatymo 18 straipsnio 1 dalį, vaizdo duomenų tvarkymas turi būti nustatytas duomenų valdytojo patvirtintame rašytiniame dokumente, kuriame yra nurodomas vaizdo stebėjimo tikslas ir apimtis, vaizdo duomenų saugojimo terminas, priėjimo prie tvarkomų vaizdo duomenų sąlygos, šių duomenų naikinimo sąlygos ir tvarka bei nustatyti kiti teisėto vaizdo duomenų tvarkymo reikalavimai. Bankas pateikė išrašą iš banko asmens duomenų tvarkymo banke tvarkos 1 priedo, kuriame nurodyta, kad vaizdo duomenys iš automatinio vaizdo stebėjimo priemonių saugomi iki 60 dienų, skaičiuojant nuo atlikto vaizdo įrašo dienos. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo sutikti su pareiškėjo teiginiais, kad bankas nepagrįstai nepateikia grynųjų pinigų išmokėjimo faktą patvirtinančio vaizdo įrašo.

Įvertinus ginčo byloje pateiktų įrodymų visumą, darytina išvada, kad labiau tikėtina, kad 2010 m. liepos 17 d. 3 781,81 Eur pareiškėjui buvo išmokėti, nei kad nebuvo išmokėti. Todėl Lietuvos bankas neturi pagrindo manyti, kad bankas nepagrįstai atsisako pareiškėjui grąžinti, pareiškėjo manymu, iš banko sąskaitos dingusius pinigus.

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 G. K. reikalavimus.

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