



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

**SPRENDIMAS
DĖL G. V. IR LUMINOR BANK AB GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. gruodžio 20 d. Nr. 242-534

Vilnius

Lietuvos bankas gavo G. V. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *Luminor Bank AB* (buvęs AB DNB bankas) (toliau – bankas) kilusį ginčą dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2017 m. kovo 1 d. pareiškėja kreipėsi į banką dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį. Bankas, gavęs pareiškėjos kreipimąsi, informavo pareiškėją, kad pagal banko kreditavimo taisykles asmenims, dirbantiems užsienyje, yra taikomas reikalavimas pateikti įrodymus, kad asmuo turi bent 12 mėnesių nepertraukiamo darbo stažo užsienio valstybėje. Kadangi prieš kreipdamasi į banką pareiškėja buvo dirbusi trumpiau nei 12 mėnesių, bankas pareiškėjai pasiūlė kreiptis tada, kai bus suėjęs 12 mėnesių darbo stažo terminas.

2017 m. liepos mėnesį pareiškėja, sulaukusi 12 mėnesių nepertraukiamo darbo stažo užsienio valstybėje termino, pakartotinai kreipėsi į banką dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį. 2017 m. liepos 14 d. bankas, įvertinęs visus pareiškėjos pateiktus duomenis, pareiškėjai pateikė preliminarų pasiūlymą dėl galimų kredito sutarties sąlygų pagal tą dieną turimus duomenis. Pirminiame pasiūlyme bankas nurodė, kad pareiškėjai gali suteikti kreditą su 1,7 proc. marža.

2017 m. liepos 17 d. pareiškėja, susipažinusi su banko pateiktu pirminiu pasiūlymu, nurodė, kad jai yra svarbus palūkanų normos dydis, nes jos pradinis įnašas yra 30 proc. būsto pirkimo kainos. Pareiškėja nurodė, kad paskola yra didelis išpareigojimas, be to, galimi valiutos kurso svyravimai, todėl nesutiko su banko pateiktu pirminiu pasiūlymu ir prašė, kad bankas perskaičiuotų palūkanų normą ir taikytų 1,4 proc. maržą.

2017 m. liepos 18 d. bankas atsakė į pareiškėjos 2017 m. liepos 17 d. pateiktą prašymą ir, įvertinęs pareiškėjos el. laiške nurodytas aplinkybes, nurodė, kad, atsižvelgus į tai, kad pareiškėjos pajamos yra gaunamos užsienyje, minimalus pradinis įnašas turi būti 30 proc. būsto pirkimo kainos. Taip pat bankas pareiškėjai paaiškino, kad dėl to, kad pareiškėjos pajamos yra gaunamos užsienyje, jos yra vertinamos kaip rizikingesnės nei gaunamos Lietuvoje, ir akcentavo tai, kad pareiškėjos prašomos palūkanų normos pasiūlyti pareiškėjai negali.

2017 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėja, atsakydama į banko pateiktą laišką, paprašė banko darbuotojos 2017 m. rugpjūčio 31 d. užrašyti ją į konsultaciją dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį. 2017 m. rugpjūčio 11 d. banko darbuotoja su pareiškėja suderino pareiškėjai tinkamą konsultacijos laiką. Be to, 2017 m. rugpjūčio 11 d. pareiškėjai paklausus, ar reikia pateikti papildomų duomenų, banko darbuotoja taip pat pažymėjo, kad jei dėl galutinių sąlygų bus susitarta ir pasiūlymas bus tvirtinamas banko komitete, tai pareiškėja privalės pateikti paskutinio mėnesio algalapius.

2017 m. rugpjūčio 31 d. atvykusi į konsultaciją dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį pareiškėja buvo informuota, kad per laikotarpį, kol buvo deramasi dėl kreditavimo sutarties sudarymo, pasikeitė banko taikoma kainodara tokio tipo kredito sutartims ir pareiškėjai buvo

pasiūlytos kitos galimos kredito sutarties sąlygos, taigi bankas pasiūlė pareiškėjai sudaryti kreditavimo sutartį su 2,36 proc. marža. Pareiškėja su tokia palūkanų norma nesutiko.

2017 m. rugsėjo 21 d., bankui galutinai su pareiškėja suderinus kredito sutarties sąlygas, pareiškėjai buvo pateiktas oficialus pasiūlymas, kurį pareiškėja priėmė ir 2017 m. lapkričio 11 d. su banku sudarė Kreditavimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – sutartis). Tačiau pareiškėja nesutiko su ikisutartinių santykių metu banko atliktais veiksmais, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja prašo, kad bankas sudarytų kredito sutartį pasiūlyme nustatytais sąlygomis, t. y. kad bankas kreditavimo sutarčiai taikytų palūkanų normą su 1,74 procento marža. Pareiškėjos teigimu, toks banko ir jo darbuotojos elgesys pareiškėjos atžvilgiu yra neteisingas: nors bankas turėjo visus reikiamus dokumentus, neinformavo pareiškėjos, kad pasikeitė banko taikoma kainodara tokio tipo kredito sutartims, todėl pablogėjo kredito sutartyje siūlomos sąlygos. Pareiškėjos nuomone, dėl banko darbuotojo kaltės ji turi permokėti už sudarytą kredito sutartį, nors reikalavo sudaryti kreditavimo sutartį pagal pirminį banko pateiktą pasiūlymą. Pareiškėja taip pat nurodo, kad paraiška dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį buvo pateikta 2017 m. kovo mėn., o 12 mėnesių nepertraukiamo darbo stažo užsienio valstybėje terminas suėjo 2017 m. liepos mėn., todėl jai privalo galioti pirminis banko pasiūlymas, t. y. palūkanų norma su 1,74 proc. marža.

Be to, pareiškėja teigia nebuvo informuota, kad pirminis banko pateiktas pasiūlymas galioja 30 dienų. Pareiškėjos teigimu, banko darbuotoja, su kuria nuolat bendravo pareiškėja, 2 savaites atostogavo, o pareiškėja nebuvo informuota, kas ją pavaduoja, todėl negalėjo susisiekti su banku ir toliau tęsti derybų dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį. Taigi, atsižvelgiant į visa tai, pareiškėjos nuomone, bankas pažeidė jos teises, dėl to ji prašo Lietuvos banko rekomenduoti bankui pripažinti palūkanų normos dydį pagal tos dienos palūkanų maržą, kai pareiškėjai buvo pateiktas pirminis pasiūlymas ir kai bankui buvo pateikti visi reikiami dokumentai.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas nurodo, kad nei viename bankui skirtų elektroninių laiškų pareiškėja neišreiškė valios, kad nori sudaryti kreditavimo sutartį 2017 m. liepos 14 d. pateiktame pirminiame pasiūlyme nurodytais sąlygomis. Banko teigimu, pareiškėja aktyviai derėjosi dėl kreditavimo sutarties sąlygų, užsirašė į papildomą konsultaciją, o tai suponuoja išvadą, kad šiuo atveju nebuvo išreikštas pareiškėjos sutikimas sudaryti kreditavimo sutartį nurodytais sąlygomis. Banko teigimu, per laikotarpį, kol buvo deramasi dėl sutarties sąlygų, pasikeitė banko taikoma kainodara tokio tipo sutartims ir pareiškėjai buvo pateikti kiti pasiūlymai dėl galimų kredito sutarties sąlygų. Atsižvelgiant į tai, kad sutartis suderinus abiejų šalių valią jau yra sudaryta, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktų dokumentų turinį ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl palūkanų normos dydžio nustatymo.

Atsižvelgiant į nagrinėjamo ginčo pobūdį ir pareiškėjos banko atžvilgiu keliamą reikalavimą, pažymėtina, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnio 1 dalį, šalys, vadovaudamosi sutarties laisvės principu, gali laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises ir pareigas, jei tai neprieštaruoja įstatymams. Sutarties laisvės principas reiškia civilinių teisinių santykių subjektų teisę laisvai spręsti, sudaryti konkrečią sutartį ar jos nesudaryti, pasirinkti, su kuo sudaryti sutartį, be to, savarankiškai spręsti dėl sutarties turinio (sutarties sąlygų ir jų pakeitimo) bei formos, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas (jų turinį) nustato imperatyviosios teisės normos arba tam tikrų sąlygų reikalauja viešoji tvarka, sąžiningumo, protingumo, teisingumo principai, gera moralė.

Vadovaujantis CK 6.4 straipsniu, 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 bei 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). Analogiški reikalavimai nustatyti ir sutarčių vykdymui. Pavyzdžiui, pagal CK 6.158 straipsnio 1 dalį, kiekviena sutarties šalis turėdama sutartinių santykių, privalo elgtis sąžiningai. Šalys privalo elgtis sąžiningai ir esant ikisutartiniams santykiams (CK 6.163 straipsnio 1 dalis) atskleisti viena kitai joms žinomą informaciją, turinčią esminės reikšmės sutarčiai sudaryti (CK 6.163 straipsnio 4 dalis).

Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos su nekilnojamoju turtu susijusio kredito įstatymas (toliau – SNTSKĮ), reglamentuojantis su nekilnojamoju turtu susijusio kredito teikimo sąlygas, įsigaliojo 2017 m. liepos 1 d, todėl privalo būti taikomas po šio įstatymo įsigaliojimo sudaromoms sutartims. Pareiškėja dėl galimybės sudaryti būsto kreditavimo sutartį į banką kreipėsi 2017 m. liepos mėn. Kadangi ginčo šalims pradėjus derybas dėl kreditavimo sutarties jau buvo įsigaliojęs specialus reglamentavimas, tai su nekilnojamoju turtu susijusio kredito teikimo sąlygoms turi būti taikomos SNTSKĮ nuostatos.

SNTSKĮ 13 straipsnyje nustatyta, kad kreditingumo vertinimas atliekamas remiantis pakankama, proporcinga ir reikalinga informacija apie kredito gavėjo pajamas, išlaidas ir kitas finansines bei ekonomines aplinkybes. Kredito davėjas turi surinkti kredito gavėjo kreditingumo vertinimui reikalingą informaciją iš registru ir informacinių sistemų bei kitų šaltinių, įskaitant kredito gavėją, taip pat informaciją, kurią kredito gavėjas pateikė kredito tarpininkui teikdamas prašymą suteikti kreditą. Kredito davėjas privalo patikrinti kredito gavėjo pateiktą informaciją, atlikęs patikrinimą registruose ir informacinėse sistemose arba remdamasis pateiktą informaciją pagrindžiančiais dokumentais ar kitais įrodymais (SNTSKĮ 13 straipsnio 1 dalis). Iki kredito sutarties sudarymo kredito davėjas privalo aiškiai ir paprastai nurodyti kredito gavėjui reikiamą pateikti informaciją ir ją pagrindžiančius įrodymus, taip pat laikotarpį, per kurį kredito gavėjas turi pateikti nurodytą informaciją ir įrodymus. Toks kredito davėjo prašymas pateikti informaciją ir įrodymus turi būti proporcingas siekiamam tikslui ir turi būti prašoma tik kredito gavėjo kreditingumo vertinimui atlikti reikalingos informacijos. Siekdamas tinkamai atlikti kredito gavėjo kreditingumo vertinimą, kredito davėjas turi teisę prašyti kredito gavėjo paaiškinti jo pateiktą informaciją ir įrodymus (SNTSKĮ 13 straipsnio 3 dalis). Atsižvelgiant į tai, kad kiekvienas atvejis yra individualus, SNTSKĮ nėra nustatyto konkretaus termino, per kurį kredito davėjas turi atlikti kredito gavėjo kreditingumo vertinimą.

Pažymėtina, kad kredito davėjas iki kredito sutarties sudarymo pateikia kredito gavėjui jam pritaikytą standartinę informaciją apie kreditą, leidžiančią palyginti skirtingus kredito davėjų pasiūlymus suteikti kreditą, įvertinti jų pasekmes ir priimti informacija pagrįstą sprendimą dėl kredito sutarties sudarymo. Standartinė informacija apie kreditą turi būti pateikiama priežiūros institucijos nustatyta standartinės informacijos apie kreditą forma raštu popieriuje ar kitoje patvariojoje laikmenoje.

SNTSKĮ 8 straipsnyje yra reglamentuojamas įpareigojančio pasiūlymo vartotojui pateikimas. Kredito davėjas privalo kredito gavėjui suteikti ne trumpesnę kaip 30 dienų apsvarstymo laikotarpį, skirtą informacija pagrįstam sprendimui dėl kredito sutarties sudarymo priimti. Apsvarstymo laikotarpis pradedamas skaičiuoti kitą dieną po tos dienos, kai kredito davėjas pateikia kredito gavėjui įpareigojantį pasiūlymą suteikti kreditą. Apsvarstymo laikotarpiu kredito davėjo įpareigojantis pasiūlymas suteikti kreditą įpareigoja kredito davėją sudaryti kredito sutartį pasiūlyme nustatytais sąlygomis, jeigu kredito gavėjas nusprendžia sudaryti kredito sutartį. Kredito davėjo įsipareigojimas sudaryti kredito sutartį netaikomas, jeigu paaiškėja, kad kredito gavėjo pateikta informacija kreditingumo vertinimui yra neišsami, neteisinga arba netiksli.

Iš ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos nustatyta, kad 2017 m. liepos mėn. pareiškėja kreipėsi į banką dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį. 2017 m. liepos 14 d. bankas, įvertinęs visus pareiškėjos pateiktus duomenis, pareiškėjai pateikė preliminarų pasiūlymą dėl galimų kredito sutarties sąlygų pagal tą dieną turimus duomenis. Pirminiame pasiūlyme bankas nurodė, kad pareiškėjai gali suteikti kreditą su 1,7 proc. marža. 2017 m. liepos 17 d. pareiškėja atsisakė banko pateikto pirminio pasiūlymo ir paprašė, kad bankas taikytų palūkanų normą su 1,4 proc. marža. 2017 m. liepos 18 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjos 2017 m. liepos 17 d. pateiktą prašymą ir, įvertinęs pareiškėjos el. laiške nurodytas aplinkybes, akcentavo tai, kad pareiškėjos prašomos palūkanų normos pasiūlyti pareiškėjai negali. 2017 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėja, atsakydama į banko pateiktą laišką, paprašė banko darbuotojos 2017 m. rugpjūčio 31 d. užrašyti ją į konsultaciją dėl būsto įsigijimo. 2017 m. rugpjūčio 31 d. atvykusi į konsultaciją dėl galimybės sudaryti kreditavimo sutartį pareiškėja buvo informuota, kad per laikotarpį, kol buvo deramasi dėl kreditavimo sutarties sudarymo, pasikeitė banko taikoma kainodara tokio tipo kredito sutartims, todėl pareiškėjai buvo pateikti kiti pasiūlymai dėl galimų kredito sutarties sąlygų. Dėl šios priežasties bankas pasiūlė pareiškėjai sudaryti kreditavimo sutartį su 2,36 proc. marža. Pareiškėja su tokiu palūkanų normos dydžiu nesutiko.

Įvertinus visas nurodytas aplinkybes bei pateiktus objektyvius įrodymus, darytina išvada, kad 2017 m. liepos 14 d. banko pateiktas preliminarus pirminis skaičiavimas negali būti laikytinas pareiškėjai pateikta Standartinė informacija apie kreditą arba įpareigojančiu pasiūlymu bankui suteikti kreditą SNTSKĮ 7 ir 8 straipsnių prasme. Pažymėtina, kad pareiškėjai pateikti preliminarūs skaičiavimai neatitinka teisės aktuose įtvirtintos Standartinės informacijos apie kreditą pateikimo formos ir turinio. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėja nesutiko su 2017 m. liepos 14 d. banko pateiktu preliminarium palūkanų normos skaičiavimu, todėl tarp šalių vyko derybos ir pareiškėja savo iniciatyva išreiškė norą su banko darbuotoja susitikti dar kartą dėl papildomos konsultacijos. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad šiuo atveju bankas, 2017 m. liepos 14 d. pateikdamas preliminarus skaičiavimus, neįsipareigojo su pareiškėja sudaryti kreditavimo sutarties pagal skaičiavimuose nurodytą palūkanų normą, nes tai buvo tik pirminė preliminarinė informacija, su kuria pareiškėja nesutiko. Dėl šios priežasties minėtų aplinkybių visuma leidžia daryti išvadą, kad bankas ir jo darbuotoja nepažeidė teisės aktuose įtvirtintų ir būsto kreditavimo sutartims taikomų reikalavimų, todėl pareiškėjos keliamas reikalavimas yra nepagrįstas.

Be to, reikia atkreipti dėmesį ir į tai, kad net jeigu ir būtų galimybė laikyti, kad banko pateiktas preliminarus skaičiavimas yra įpareigojantis ir atitinka pateikto pasiūlymo sąvoką SNTSKĮ 8 straipsnio prasme, tokiu atveju pareiškėja, vadovaudamasi SNTSKĮ 8 straipsnyje išdėstytomis nuostatomis, privalėjo per 30 dienų apsvarstymo laikotarpį priimti sprendimą dėl kreditavimo sutarties sudarymo. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pasiūlymas pareiškėjai buvo pateiktas 2017 m. liepos 14 d., todėl pareiškėja iki 2017 m. rugpjūčio 15 d. privalėjo bankui pateikti sutikimą sudaryti kreditavimo sutartį pasiūlyme nurodytomis sąlygomis. Šiuo atveju reikia pabrėžti, kad pareiškėja su banko pateiktais preliminariais skaičiavimais nesutiko ir toliau el. paštu vedė derybas dėl palūkanų maržos dydžio, t. y. reikalavo, kad banko apskaičiuota palūkanų norma būtų sumažinta. Taip pat pareiškėja savo iniciatyva užsirašė į papildomą konsultaciją, kad būtų aptartos kreditavimo sutarties sąlygas. Taigi visos šios aplinkybės suponuoja išvadą, kad pareiškėja nebuvo išreiškusi savo valios sudaryti kreditavimo sutartį pagal 2017 m. liepos 14 d. pateiktuose preliminaruose skaičiavimuose nurodytą palūkanų normą, todėl bankui nekilo pareiga sudaryti kreditavimo sutartį pagal pateiktuose pirminiuose pasiūlymuose nurodytą palūkanų normą.

Taip pat svarbu yra tai, kad 2017 m. rugsėjo 21 d. buvo galutinai suderintos sutarties sąlygos ir pareiškėjai buvo pateiktas oficialus, teisės aktų nuostatas atitinkantis pasiūlymas, jį pareiškėja priėmė ir 2017 m. lapkričio 11 d. su banku sudarė sutartį. Lietuvos banko vertinimu, šios aplinkybės taip pat suponuoja išvadą, kad bankas 2017 m. liepos 14 d. pateikė tik preliminarus skaičiavimus, kurie nebuvo vertinami kaip oficialus pasiūlymas, todėl pareiškėjos reikalavimas taip pat laikytinas nepagrįstu.

Atsižvelgiant į šalių ginčo aplinkybes ir pirmiau nurodytas teisės aktų nuostatas, konstatuotina, kad kreipimesi nurodytas pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui pritaikyti pirminiame pasiūlyme nurodytą palūkanų normą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Rendamas 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 G. V. 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