



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

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

2016 m. rugpjūčio 24 d. Nr. 242-364
Vilnius

Lietuvos bankas gavo N. G. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi dėl AB Šiaulių banko (toliau – bankas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės. Pareiškėja ginčija banko atsisakymą išmokėti 2 500 Eur, kurie buvo įmokėti į banko sąskaitą kaip terminuotasis indėlis.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktą medžiagą, n u s t a t y t a:

2016 m. birželio 13 d. Lietuvos bankas gavo pareiškėjos kreipimąsi dėl 2 500 Eur gražinimo. Pareiškėja nurodė, kad 2015 m. lapkričio 27 d., turėdama 5 000 Eur, į AB Šiaulių banke esančią savo sąskaitą įmokėjo 2 500 Eur (pajamų orderis Nr. *(duomenys neskelbtini)*), o antrą kartą – 2 500 Eur (pajamų orderis Nr. 971081). Pirma dalis buvo įmokėta be jokių apribojimų, antra dalis – sudarant indėlio sutartį Nr. *(duomenys neskelbtini)*. Pareiškėja nurodė, kad praėjus terminui – 2016 m. kovo 17 d. atvyko į banko Šeškinės skyrių, norėdama pasiimti pinigus, tačiau visų 5 000 Eur negavo. Pareiškėja pažymėjo, kad banko darbuotojai paaiškino, kad pirma suma – 2 500 Eur gražinta esant banke, o operacija buvo ištrinta. Pareiškėja nesutinka, kad minėta suma iš banko buvo gauta, nes bankas nepateikė jai išlaidų orderio, o antra suma – 2 500 Eur buvo gražinta pagal 2016 m. kovo 17 d. išlaidų orderį Nr. *(duomenys neskelbtini)*. Pareiškėja mano, kad jos pinigai buvo pasisavinti, o operacija ištrinta be jos žinios. Pareiškėja kelia bankui reikalavimą gražinti 2 500 Eur.

2016 m. birželio 23 d. bankas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą, kuriame nurodė, kad 2015 m. lapkričio 27 d. pareiškėja atvyko į banko Šeškinės klientų aptarnavimo skyrių, kuriame informavo banko darbuotoją apie pageidavimą sudaryti indėlio sutartį už 2 500 Eur ir visą sumą pateikė grynaisiais pinigais. Banko darbuotoja, perskaičiavusi pinigus ir identifikavusi pareiškėjos tapatybę, papildė pareiškėjos sąskaitą Nr. *(duomenys neskelbtini)* 2 500 Eur ir pateikė pareiškėjai pasirašytą kasos pajamų orderį Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Orderis Nr. 1).

Bankas nurodė, kad papildžius pareiškėjos sąskaitą ir pareiškėjai susipažinus su indėlio sutarties sąlygomis, kurios tuo metu pareiškėjos netenkinio, pareiškėja informavo banko darbuotoją apie atsisakymą sudaryti indėlio sutartį, todėl darbuotoja su kitos darbuotojos pagalba operaciją pašalino ir pateikė tai patvirtinančius įrodymus (AB Šiaulių banko Vilniaus filialo 2015 m. lapkričio 27 d. pašalintos operacijos). Bankas nurodė, kad banko darbuotoja nepaėmė iš pareiškėjos Orderio Nr. 1, tačiau, vadovaujantis banko darbuotojų, aptarnavusių pareiškėją, paaiškinimais, iš karto po operacijos pašalinimo pareiškėja darbuotojai uždavė naujų klausimų apie indėlio sutarties sąlygas ir banko įkainius. Tada pareiškėja informavo darbuotoją, kad vis dėlto nori sudaryti indėlio sutartį už minėtą 2 500 Eur sumą, nes operacija buvo pašalinta, banko darbuotoja iš naujo papildė pareiškėjos sąskaitą 2 500 Eur ir pateikė pareiškėjai pasirašytą kasos pajamų orderį Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Orderis Nr. 2) ir už minėtą sumą sudarė Terminuotojo indėlio sutartį Nr. *(duomenys neskelbtini)* (toliau – Terminuotojo indėlio sutartis), kurią pareiškėja pasirašė. Bankas nurodė, kad operacija buvo pašalinta neforminant kasos išlaidų orderio, kad pareiškėjai nereikėtų mokėti lėšų išgryninimo iš sąskaitos mokesčio, kuris pagal banko įkainius yra 0,7 proc. grynujų pinigų išmokėjimo sumos (ne mažiau nei 0,93 Eur). Kadangi pati situacija atitiko sandorio pašalinimo, o

ne naujos operacijos sudarymo (lėšų išgryninimo) požymius, banko nuomone, banko darbuotoja tinkamai aptarnavo pareiškėją.

Bankas informavo, kad 2016 m. kovo 15 d. pasibaigus Terminuotojo indėlio sutarčiai visa 2 500 Eur suma ir priskaičiuotos 0,75 Eur palūkanos pareiškėjai atvykus į banką buvo išmokėtos pagal kasos išlaidų orderį Nr. 118532. Bankas, nesutikdamas su pareiškėjos reikalavimu išmokėti papildomai 2 500 Eur, nurodo, kad pirma operacija buvo atlikta 09.16.24 val., o pašalinta 09.25.13 val., antra operacija buvo atlikta 09.26.52 val., o 09.28.26 val. sudaryta Terminuotojo indėlio sutartis. Atsižvelgiant į operacijų eiliškumą ir įvykdymo laikus, banko nuomone, nėra pagrindo manyti, kad pirma operacija buvo pašalinta be pareiškėjos žinios.

Bankas papildomai nurodė, kad, gavęs pareiškėjos pretenziją, atliko vidaus tyrimą, kurio metu buvo nustatyta, kad pirmosios operacijos pašalinimo procese dalyvavo dvi Šeškinės klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojos. Darbuotojai, kuri aptarnavo pareiškėją, operaciją pašalinti padėjo kita banko darbuotoja. Abi darbuotojos patvirtino pirmosios operacijos pašalinimo faktą, pateikdamos paaiškinimus. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad nėra pagrindo teigti, kad pareiškėjos sąskaita buvo papildyta iš viso 5 000 Eur atliekant dvi operacijas po 2 500 Eur, nes pareiškėjai atsisakius pirmosios operacijos ir indėlio sutarties sudarymo operacija buvo pašalinta, o sudarant Terminuotojo indėlio sutartį tie patys 2 500 Eur buvo įnešti į sąskaitą pagal Orderį Nr. 2. Kadangi pirma operacija buvo pašalinta neforminant kasos išlaidų orderio, bankas negali pateikti minėto kasos išlaidų orderio, tačiau pateikia pirmosios operacijos pašalinimą patvirtinančius dokumentus. Bankas nurodo, kad tam, kad nereikėtų forminti kasos išlaidų orderio ir pareiškėjai mokėti pinigų išgryninimo mokesčio, Orderis Nr. 1 turėjo būti paimtas iš pareiškėjos, o pareiškėja minėtą orderį turėjo grąžinti.

Bankas atsisako tenkinti pareiškėjos reikalavimą grąžinti papildomus 2 500 Eur, nes minėti pinigai iš pareiškėjos nebuvo paimti, o 2 500 Eur, pervestų į pareiškėjos sąskaitą pagal sudarytą Terminuotojo indėlio sutartį, buvo grąžinta ir kartu sumokėtos priskaičiuotos palūkanos.

Atsižvelgiant į ginčo šalių išdėstytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus,
k o n s t a t u o j a m a:

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo išmokėti pareiškėjai papildomus 2 500 Eur, kurie, pareiškėjos nuomone, buvo paimti ir turėjo būti įskaityti į jos banke esančią sąskaitą.

Pažymėtina, kad, vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 atskirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėja, keldama bankui reikalavimą grąžinti 2 500 Eur, kaip įrodymą teikia Orderį Nr. 1 ir nurodo, kad kasos išlaidų orderis nebuvo pateiktas, tai, pareiškėjos nuomone, leidžia daryti išvadą, kad pinigai buvo įskaityti į sąskaitą, tačiau nebuvo išmokėti pareiškėjai. Bankas, pateikdamas atsiliepimą ir atsisakydamas tenkinti šį pareiškėjos reikalavimą, nurodo, kad nebuvo įformintas kasos išlaidų orderis, nes pinigai nebuvo išmokėti vengiant pareiškėjai taikyti grynujų pinigų išmokėjimo mokesčių, o pirmoji operacija buvo pašalinta. Bankas pateikia šias faktines aplinkybes patvirtinančius įrodymus, t. y. dviejų banko darbuotojų paaiškinimus, iš kurių matyti, kad viena banko darbuotoja padėjo kitai banko darbuotojai pašalinti operaciją, bet ne išgryninti jau įmokėtus pinigus. Bankas taip pat pateikė AB Šiaulių banko Vilniaus filialo pašalintų operacijų išrašą, kuriame matyti, kad darbuotoja (vykdytojas) JOLANTA, kuri aptarnavo pareiškėją, 2015 m. lapkričio 27 d. 09.25.13 val. pašalino operaciją pagal Orderį Nr. 1, kurios kodas KPAJV, iš pareiškėjos sąskaitos už 2 500 Eur ir nurodė, kad pašalinimo priežastis – pareiškėjos atsisakymas pinigų įmokėjimo operacijos. Darytina išvada, kad pirma operacija buvo pašalinta, o pareiškėjos nurodyta suma iš pareiškėjos nebuvo paimta ir nebuvo įskaityta į sąskaitą, kaip teigia pareiškėja.

Pažymėtina, kad ginčo nagrinėjimo metu vertinami visi ginčo medžiagoje esantys įrodymai, atsižvelgiant į dokumentų visumą ir šalių pateiktus paaiškinimus. Pareiškėja keliamą bankui reikalavimą grindžia tik tuo, kad nebuvo kasos išlaidų orderio, ir nepateikia platesnio aplinkybių paaiškinimo, nenurodo Terminuotojo indėlio sutarties sudarymo aplinkybių ir eiliškumo, nepaaiškina, kodėl dalis turėtų lėšų buvo palikta vienodam laikotarpiui, nors vienos lėšos buvo įmokėtos į sąskaitą, o dėl kitų sudaryta Terminuotojo indėlio sutartis. Pareiškėja, teigdama, kad bankas pasisavino jos turėtas lėšas, nepateikia įrodymų, kuriais galima būtų kvestionuoti dviejų banko darbuotojų paaiškinimus arba pačią pirmos operacijos pašalinimo procedūrą, neprašo iš banko išreikalauti papildomų įrodymų, kurie galėtų detaliau atskleisti Terminuotojo indėlio sutarties sudarymo aplinkybes. Papildomai atkreiptinas dėmesys į tai, kad Civilinio kodekso 6. 245 straipsnio 3 dalyje ir 6.256 straipsnio 2 dalyje yra nustatyta vienos sutarties šalies teisė reikalauti atlyginti nuostolius dėl kitos šalies sutartinių įsipareigojimų nevykdymo ar netinkamo vykdymo. Tam, kad būtų galima asmeniui taikyti civilinę atsakomybę, būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas, numatytas Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniuose, t. y. neteisėtus veiksmus, žalą, priežastinį ryšį tarp neteisėtų veiksmų bei žalos ir kaltę (išskyrus įstatymuose nustatytus atvejus, kai civilinė atsakomybė atsiranda be kaltės). Šio ginčo nagrinėjimo kontekste pažymėtina, kad pareiškėjos keliamas reikalavimas ir pateikiami argumentai dėl lėšų pasisavinimo, kiek tai susiję su dokumentų ir operacijų pašalinimu ir svetimų lėšų pasisavinimu, galimai susiję su nusikalstamomis veikomis, dėl kurių pareiškėja nėra kreipusis į teisėsaugos institucijas iki kreipimosi dėl ginčo nagrinėjimo, todėl nėra pagrindo šiuo atveju teigti, kad banko pateikti dokumentai, pagrindžiantys operacijos pašalinimą, yra nepagrįsti, o banko darbuotojų paaiškinimai yra melagingi, t. y. nėra nustatyti banko neteisėti veiksmai.

Civilinėje teisėje faktų įrodomumo problema spręstina remiantis tikimybių teorija, t. y. faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą jį esant nei jo nesant, todėl, vertinant abiejų šalių pateiktus rašytinius įrodymus, rašytinius paaiškinimus ir šalių dėstomas aplinkybes, konstatuotina, kad nebuvo nustatytas pareiškėjos lėšų pasisavinimo faktas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjos reikalavimas išmokėti papildomus 2 500 Eur yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 N. G. 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.

L. e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros
departamento direktoriaus pareigas

Vaidas Cibas