



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB ARTEA BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-03-17 Nr. 429-73
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir AB *Artea* banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pagal bankui pateiktą pareiškėjo prašymą (toliau - Prašymas) nuo 2024 m. gruodžio 15 d. pareiškėjo kortelei *MasterCard Gold* Nr. 5570 **** * 4022 (toliau – Kortelė) yra taikomas paslaugų planas Maksimalus (toliau – PP Maksimalus)¹.

Pareiškėjas 2025 m. lapkričio 7–15 d. MEDUS ATM bankomate, esančiame adresu: Savanorių pr. 255, Kaunas, (toliau – Bankomatas) atliko keturias lėšų išgryninimo operacijas, kurių bendra suma 2 000 Eur. 2025 m. lapkričio 20–21 d. pareiškėjas Bankomate atliko dar dvi lėšų išgryninimo operacijas po 700 Eur (bendra suma – 1 400 Eur) (toliau – Mokėjimai). Šiems Mokėjimams buvo pritaikyti komisiniai mokesčiai – 2 proc. nuo 1 400 Eur, iš viso 28 Eur (toliau – Mokesčiai).

2025 m. lapkričio 23 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir pateikė pretenziją, kurioje prašė grąžinti banko pritaikytą 28 Eur Mokesčių sumą.

2025 m. gruodžio 12 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kad atsisako grąžinti Mokesčių sumą, ir paaiškino priežastis, kodėl priėmė tokį sprendimą.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas nurodė, kad tiek mobiliojoje programėlėje, tiek internetinėje bankininkystėje pateikiama informacija, kad jam nėra nustatytas mėnesio išgryninimo limitas, tokio limitas nėra nurodyta ir Kortelės sutartyje. Pareiškėjas teigė, kad išduodant Kortelę nebuvo supažindintas su taikomais limitais, atlikdamas operacijas vadavosi limitais, matomais internetinėje bankininkystėje ir mobiliojoje programėlėje, todėl prašė įpareigoti banką grąžinti Mokesčių sumą už viršytą išgryninimo limitą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai pritaikė Mokesčius pareiškėjo atliktiems Mokėjimams ir grąžinti pareiškėjui nurašytas lėšas neturi pagrindo. Atsiliepime bankas iš esmės pakartojo pareiškėjui jau teiktą informaciją apie pritaikytus Mokesčius, jų taikymą klientams, pasirinkusiems PP Maksimalus. Bankas teigė, kad 2021 m. birželio 2 d. pareiškėjas, pasirašydamas banko sąskaitos sutartį (toliau – Sutartis), parašu patvirtino, kad turi pareigą mokėti bankui mokesčius už banko suteiktas paslaugas ir kad yra susipažinęs su banko paslaugų į kainiais (Sutarties 2.2 papunktis). Be to, 2024 m. gruodžio 15 d. pareiškėjo pateiktame Prašyme pareiškėjas pakartotinai savo parašu patvirtino, kad yra susipažinęs su banke galiojančiais paslaugų į kainiais ir įsipareigoja jų laikytis. Bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti, nes visus nuostolius dėl pritaikytų Mokesčių lėmė pareiškėjo aktyvūs veiksmai viršijant nustatytus PP Maksimalus nemokamus mėnesinius išgryninimo limitus, o su taikytiniais mokesčiais pareiškėjas yra supažindintas.

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

¹ <https://www.artea.lt/lt/privatiems/kasdienes-paslaugos/saskaitos/paslaugu-planai/maksimalus>

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 ginčą, Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus matyti, kad šalių ginčas kilo dėl Mokesčių nurašymo pagrįstumo.

Siekiant išspręsti šalių nesutarimą, būtina įvertinti, ar bankas pagrįstai pritaikė pareiškėjui Mokesčius.

Šalių ginčas susijęs su mokėjimo paslaugų teikimu. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, ir kt. reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikdamas pasiūlymą sudaryti tokią sutartį mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo paslaugų vartotojui raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną nurodo mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. To paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose dėl komisinio atlyginimo, palūkanų normos ir valiutos keitimo kurso, be kita ko, turi būti nurodytas mokėjimo paslaugų vartotojo mokėtinas komisinis atlyginimas.

Svarbu pažymėti, kad bankas, siekdamas pagrįsti savo priimtą sprendimą, ginčo nagrinėjimo metu pateikė duomenis, jog 2021 m. birželio 2 d. pareiškėjas, pasirašydamas Sutartį, parašu patvirtino, kad turi pareigą mokėti bankui mokesčius už banko suteiktas paslaugas ir kad yra susipažinęs su banko paslaugų į kainiais (Sutarties 2.2 papunktis). Be to, 2024 m. gruodžio 15 d. pareiškėjo pateiktame Prašyme pareiškėjas pakartotinai savo parašu patvirtino, kad yra susipažinęs su banke galiojančiais paslaugų į kainiais ir įsipareigoja jų laikytis. Bankas pateikė duomenis, jog nuo Prašymo pasirašymo komisinis mokestis, viršijus nustatytus PP Maksimalus nemokamus mėnesinius išgryninimo limitus, nebuvo keistas. Taigi, atsižvelgiant į banko pateiktus duomenis, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas, tiek atidarydamas banke sąskaitą, tiek ir pateikdamas Prašymą, buvo supažindintas ir sutiko su Sutarties bei PP Maksimalus sąlygomis ir taikomais į kainiais. Ginčo dėl tinkamo supažindinimo su Sutarties ar PP Maksimalus sąlygomis tarp šalių nėra.

Paslaugų į kainiai, kaip ir banko naudojimosi paslaugų planais sąlygos (toliau – PP sąlygos), yra neatsiejama pareiškėjo ir banko sudarytų sutarčių dalis, jos skelbiamos viešai banko tinklalapyje ir yra prieinamos kiekvienam banko klientui. Remiantis PP sąlygų 3.4 papunkčiu, *„Klientui viršijus nustatytą Paslaugų planą sudarančių paslaugų ir mokėjimo operacijų skaičių ar leidžiamą maksimalią grynujų pinigų išėmimo ar įnešimo sumą per vieną kalendorinį mėnesį, Bankas nuo viršijančio mokėjimo operacijų skaičiaus ar viršijančios leidžiamos maksimalios grynujų pinigų išėmimo ar įnešimo sumos taiko Paslaugų į kainiuose nurodytą komisinį atlyginimą.“*

Pareiškėjas kreipimesi nurodė, jog tiek banko mobiliojoje programėlėje, tiek interneto banke pateikiama informacija, kad pareiškėjui suteiktas neribojamas mėnesio limitas atlikti išgryninimo operacijas.

Pažymėtina, kad, pagal pateiktus duomenis, pareiškėjo Kortelės mėnesio limitas lėšų išgryninimui bankomate yra neribotas, tačiau yra nustatytas dienos limitas, t. y. 1 000 Eur. Svarbu pažymėti, jog maksimalūs Kortelės limitai atliekamoms operacijoms ir PP Maksimalus nustatytas nemokamas grynujų pinigų išėmimo limitas yra dviejų skirtingų kategorijų limitai. Paaiškintina, kad maksimalus leistinas operacijų limitas nurodo, kokios sumos operacijų klientai gali atlikti per nustatytą laikotarpį, o pasirinkto paslaugų plano grynujų pinigų išėmimo limitas nurodo, kiek operacijų ir kokio dydžio klientai gali atlikti nemokamai. Bankas pažymėjo, kad nemokamo išgryninimo bankomatuose bei UAB „Perlas Finance“ terminaluose limitą pagal pasirinktą paslaugų planą klientai, įskaitant pareiškėją, gali rasti prisijungę prie interneto banko, meniu pasirinkę „Kitos paslaugos“ -> „Paslaugų planai“. Šioje skiltyje atvaizduojamas aktyvus paslaugų planas ir visos jam taikomos sąlygos, įskaitant nustatytus nemokamus grynujų išgryninimo limitus bei taikomus į kainius. Būtent šioje vietoje ir buvo nurodyta, kad

pareiškėjas per mėnesį nemokamai gali išgryninti 2 000 Eur.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas 2025 m. lapkričio 7–15 d. atliko lėšų išgryninimo operacijas, siekiančias 2000 Eur, 2025 m. lapkričio 20–21 d. pareiškėjas Bankomate atliko Mokėjimus, kuriems ir buvo pritaikyti Mokesčiai – 28 Eur suma. Pareiškėjas teigė, kad nebuvo supažindintas su taikomais Mokesčiais, todėl prašė įpareigoti banką atlyginti šią sumą. Bankas su šiais pareiškėjo teiginiais ir reikalavimu nesutiko.

Apibendrinant nustatytas ginčo aplinkybes ir pateiktus duomenis, darytina išvada, kad pareiškėjas, kaip tai nustatyta Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 ir 4 dalyse, buvo tinkamai informuotas apie tai, jog, viršijus PP Maksimalus nurodytą maksimalią nemokamą grynųjų pinigų išėmimo sumą per mėnesį (2 000 Eur limitą), pareiškėjui bus taikomas 2 proc. (minimalus 3 Eur) komisinis atlyginimas. Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, laikytina, kad pareiškėjas apie Mokesčius buvo informuotas tinkamai, pareiškėjas su tokiais sąlygomis sutiko, todėl, pareiškėjui 2025 m. lapkričio 7–15 d. išsigryninus 2 000 Eur sumą, bankas turėjo pagrįstą pagrindą pritaikyti nustatytą lėšų išgryninimo mokestį ginčijamiems mokėjimams, atliktiems 2025 m. lapkričio 20–21 d, t. y. tą patį mėnesį išgrynintų lėšų suma viršijo 2 000 Eur. Atsižvelgiant į tai, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir pareiškėjui kompensuoti banko pagrįstai pritaikytų Mokesčių.

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 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