



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

**SPRENDIMAS  
DĖL G. Z. IR NORDEA BANK AB GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gegužės 25 d. Nr. 242-182

Vilnius

Lietuvos banke gautas G. Z. (toliau – pareiškėja) kreipimasis dėl *Nordea Bank AB*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą skyrių (toliau – bankas), veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės. Pareiškėja ginčija banko vienašališkai padidintą maržą iki 2 proc. ir vienašališkai pakeistą pareiškėjos, kaip klientės, statusą iš aukštinio į bronzinį.

N u s t a t y t a :

2008 m. liepos 24 d. pareiškėja su banku sudarė kredito „Laisvai“ sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kredito sutartis), kuria pareiškėjai iki 2018 m. birželio 30 d. buvo suteiktas 100 000 Lt kreditas (Kredito sutarties Specialiosios dalies 2.1 papunktis) ir numatyta, kad marža yra – 1,5 proc. (aukštinio kliento), 1,75 proc. (sidabrinio arba jaunimo programos kliento), 2 proc. (bronzinio kliento). Pareiškėjai bankas suteikė aukštinio kliento statusą ir pritaikė 1,5 proc. dydžio banko maržą.

Nuo 2015 m. liepos 15 d. Bankas pakeitė pareiškėjos kliento statusą iš aukštinio į bronzinį ir pareiškėjai pritaikė 2 proc. banko maržą.

2015 m. liepos 28 d. pareiškėja elektroniniu paštu kreipėsi į asmeninį bankininką, teiraudamasi, kodėl turimo kredito marža pakeista iš 1,5 proc. į 2 proc. Asmeninis bankininkas tą pačią dieną elektroniniu paštu informavo pareiškėją, kad bankas 2014 m. rugsėjo 23 d. siuntė laiškus apie *Nordea* lojalumo programos pasikeitimus, pagal kuriuos aukštinio kliento statuso sąlygos yra turimi 5 banko produktai; 5 000 Eur santaupos ir ne mažiau nei 1 000 Eur mėnesio apyvartos sąskaitoje. Asmeninis bankininkas informavo, kad pareiškėja nevykdo trečiosios sąlygos, todėl jos statusas lojalumo programoje nuo 2015 m. liepos 15 d. buvo pakeistas į bronzinį ir pareiškėjai buvo išsiųstas pranešimas.

Pareiškėja 2015 m. spalio 28 d. pakartotinai kreipėsi į banką, teiraudamasi dėl jos statuso pakeitimo į aukštinio kliento statusą, nes į pareiškėjos sąskaitą liepos, rugpjūčio ir rugsėjo mėnesį buvo pervesta po 1 000 Eur. 2015 m. spalio 29 d. pareiškėja papildomai elektroniniu paštu kreipėsi į banką, prašydama atstatyti jos, kaip klientės, statusą į aukštinio kliento ir taikomą 2 proc. banko maržą pakeisti į 1,5 proc. maržą.

Bankas 2015 m. lapkričio 11 d. informavo pareiškėją, kad šį mėnesį jai vėl bus pritaikyti aukštinio kliento įkainiai, nes ji du mėnesius atitiko aukštinio kliento statusą, o kliento statusas lojalumo programoje keičiamas mėnesio 15 d.

Bankas 2015 m. lapkričio 13 d. elektroniniu laišku papildomai informavo, kad, pagal Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrųjų sąlygų 5.1 papunktį, klientas atitinka aktyviosios banko sąskaitos kriterijų, jei gautų sumų į jo turimas banko sąskaitas (įeinančių piniginių srautų suma), išskyrus pervedimus iš ir į savo kitas banko sąskaitas, vidutinė mėnesio suma per paskutinius 3 (tris) mėnesius buvo ne mažesnė nei 1 000 (vienas tūkstantis) Eur arba ekvivalentas kita valiuta. Bankas paaiškino, kad, atsižvelgiant į nurodytą informaciją ir vadovaujantis Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrųjų sąlygų 4.5 papunkčiu, visus aukštinio kliento kriterijus pareiškėja atitiko nuo rugsėjo mėnesio, todėl nuo einamojo

mėnesio (lapkričio) 15 d., remiantis 2 paskutinių mėnesių duomenimis, pareiškėjai bus suteiktas auksinio kliento statusas (kadangi lapkričio 15 d. bus ne darbo diena, statusas bus pakeistas artimiausią banko darbo dieną).

Pareiškėja, nesutikdama su banko pateiktu atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo, prašydama įpareigoti banką sugrąžinti permoką už tuos mėnesius, kai bankas vienašališkai buvo pakėlęs maržą iki 2 proc., netaikyti pareiškėjai reikalavimo kiekvieną mėnesį pervesti 1 000 Eur, nes Kredito sutartyje nebuvo tokio reikalavimo, ir palikti 1,5 proc. maržą, nepaisant įplaukų į asmeninę sąskaitą dydžio, taip pat įpareigoti banką nereikalauti sąskaitoje laikyti 5 000 Eur, nes tokio reikalavimo pasirašant Kredito sutartį nebuvo. Pareiškėja savo reikalavimus grindžia tuo, kad, pasirašant Kredito sutartį, kurios pagrindu buvo suteiktas auksinio kliento statusas, jos atlyginimas buvo 2 000 Lt ir iki šiol išliko nepakitęs. Be to, pareiškėja nurodė, kad Kredito sutartyje nėra įvardyti reikalavimai, kuriais remiantis yra nustatomas auksinio kliento statusas, Kredito sutarties 1.8 papunktyje yra tik paminėta, kad lojalumo reikalavimai yra išdėstyti Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrųjų sąlygų 4 punkte, kuriame nėra reikalavimo į savo sąskaitą pervesti atlyginimą ar bet kokias kitas įplaukas. Pareiškėja tikėjosi, kad jeigu auksinio kliento statuso kriterijus atitiko suteikiant paskolą, juos atitiks ir visą paskolos laikotarpį, nes finansinė padėtis nepakito.

Bankas pateikė Lietuvos bankui atsiliepiamą dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų ir išdėstė nesutikimo su minėtais reikalavimais argumentus. Bankas nurodė, kad su pareiškėja buvo sudaryta Kredito sutartis, kurios Specialiosios dalies 2.7.1 papunktyje buvo nurodyta, kad marža yra priklausoma nuo turimo pagal lojalumo programą statuso – atitinkamai 1,5 proc., jeigu statusas yra auksinis, 1,75 proc., jei statusas yra sidabrinis, ir 2 proc., jeigu statusas bronzinis. Kredito sutarties Bendrosios dalies 1.15.1 papunktyje nurodyta, kad „Marža – tai metinės palūkanų normos dalis, išreikšta procentais, kurios dydis priklauso nuo Kredito gavėjo turimo statuso pagal Klientų lojalumo (Bronzinis, Sidabrinis ar Auksinis klientas) ar Jaunimo programą.“ Kreditavimo sutarties Bendrosios dalies 8.1 papunkčio antroje pastraipoje nurodyta, kad „Maržos dydis priklauso nuo Kredito gavėjo turimo statuso pagal Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrąsias sąlygas. Pasikeitus Kredito gavėjo statusui Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrosiose sąlygose nustatyta tvarka ir sąlygomis pakitęs Maržos dydis įsigalioja nuo einamojo mėnesio 15 dienos be atskiro raštiško Kredito gavėjo įspėjimo.“ Bankas pažymėjo, kad, atsižvelgiant į Kredito sutarties ir Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrųjų sąlygų nuostatas, darytina išvada, kad su pareiškėja buvo aiškiai susitarta, kad marža be atskiro susitarimo gali kisti sutartose ribose (1,5 proc., 1,75 proc. ar 2 proc.), taip pat buvo numatyta, kad kliento statusas nustatomas pagal Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrąsias sąlygas ir kad klientei nebuvo sudaryta objektyvių priežasčių manyti, kad taikomos Kredito sutarties sąlygos liks nepakitusios visą sutarties laikotarpį. Bankas atkreipė dėmesį, kad pati klientė savanoriškai sutiko dalyvauti lojalumo programoje, ir informavo, kad, pagal Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrųjų sąlygų 7 punktą, „Bankas be išankstinio perspėjimo vienašališkai gali pakeisti *Nordea Bank Finland PLC* Lietuvos skyriaus Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrąsias sąlygas. Pakeistos sąlygos skelbiamos Banko padaliniuose ir internetiniame puslapyje.“ Bankas paaiškino, kad iki 2014 m. kovo 1 d. auksinio kliento kriterijai buvo šie: „aktyvi sąskaita“ (aktyvia laikyta sąskaita, jei kliento turimų banko sąskaitų apyvarta, t. y. įeinančių ir išėinančių pinigų srautų suma per paskutinius tris mėnesius, buvo ne mažesnė nei 1 500 Lt arba atitinkamo kita valiuta); banko produktų vartojimo apyvarta ne mažesnė nei 75 000 Lt; klientas naudojasi ne mažiau nei keturiais produktais iš nurodyto 12 produktų sąrašo. Nuo 2014 m. kovo 1 d. auksinio kliento kriterijai yra šie: „aktyvi sąskaita“ (aktyvia laikoma sąskaita, jei gautų sumų į kliento turimas banko sąskaitas, t. y. įeinančių piniginių srautų suma, išskyrus pervedimus iš ir į savo kitas banko sąskaitas, vidutinė mėnesio suma per paskutinius tris mėnesius buvo ne mažesnis nei 1 000 Eur arba ekvivalentas kita valiuta); kliento turimų santaupų suma yra ne mažesnė nei 5 000 Eur arba ekvivalentas kita valiuta; klientas naudojasi ne mažiau nei 5 produktais iš nurodyto 17 produktų sąrašo.

Bankas papildomai paaiškino, kad pareiškėjos statusas iš aukšnio į bronzinį klientą buvo pakeistas dėl netenkinamo „aktyvios sąskaitos“ kriterijaus, todėl marža vietoje aukšniams klientams taikomos sumažintos Kredito sutartyje numatytos 1,5 proc. maržos buvo pakeista į iš anksto šalių sutartyje suderintą ir numatytą 2 proc. maržą, taikomą bronziniams klientams. Bankas teigė, kad apie numatomą statuso pakeitimą pareiškėja buvo informuota 2014 m. rugsėjo 23 d. elektroniniu pranešimu per banko elektroninės bankininkystės sistemą, o 2015 m. liepos 22 d. tokiu pačiu būdu buvo pranešta apie statuso pakeitimą į bronzinio kliento. Bankas atkreipė dėmesį, kad Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrosios sąlygos visą laiką buvo ir yra skelbiamos banko interneto puslapyje. Bankas papildomai pažymėjo, kad, atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, nepagrįstas pareiškėjos teiginys, kad ji galvojo, kad jeigu atitinka aukšnio kliento statusą sudarant Kredito sutartį, tai toks pats statusas išliks visą laiką, nes lojalumo programos sąlygose yra aiškiai įtvirtinta banko teisė vienašališkai keisti tokias sąlygas, o Kreditavimo sutartyje numatyta, kad keičiantis kliento statusui keisis ir sutarta marža. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad pareiškėjos keliamas reikalavimas yra nepagrįstas.

#### K o n s t a t u o j a m a :

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 atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas. Todėl pareiškėjos reikalavimo pagrįstumas bus vertinamas atsižvelgiant tiek į pareiškėjos pateiktus argumentus ir juos patvirtinančius įrodymus, tiek į banko pateiktus argumentus ir dokumentus, kuriais grindžiami nesutikimo su pareiškėjos keliamais reikalavimais motyvai.

Pareiškėjos ir banko ginčas iš esmės kilo dėl banko atsisakymo nustatyti pareiškėjos pageidaujama aukšnio kliento statusą, kuris visą Kredito sutarties laikotarpį nekistų, t. y. palikti 1,5 proc. maržą, nepaisant įplaukų į asmeninę sąskaitą dydžio, taip pat įpareigoti banką nereikalauti sąskaitoje laikyti 5 000 Eur ir sugrąžinti permoką už tuos mėnesius, kai bankas vienašališkai buvo pakėlęs maržą iki 2 proc.

Įvertinus ginčo šalių argumentus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad tarp pareiškėjos ir banko buvo pasirašyta Kredito sutartis, kuria pareiškėjai iki 2018 m. birželio 30 d. buvo suteiktas 100 000 Lt kreditas (Kredito sutarties Specialiosios dalies 2.1 papunktis) ir numatyta, kad marža yra – 1,5 proc. (aukšnio kliento), 1,75 proc. (sidabrinio arba jaunimo programos kliento), 2 proc. (bronzinio kliento) (Kredito sutarties Specialiosios dalies 2.7.1 papunktis). Pareiškėjai bankas suteikė aukšnio kliento statusą ir pritaikė 1,5 proc. dydžio banko maržą. Taigi, Kredito sutarties Specialiosios dalies 2.7.1 papunktyje šalys susitarė, kad marža yra priklausoma nuo turimo kliento statuso pagal lojalumo programą ir yra atitinkamai 1,5 proc., jeigu statusas yra aukšnio kliento, 1,75 proc., jei statusas yra sidabrinio kliento, ir 2 proc., jeigu statusas bronzinio kliento. Kredito sutarties bendrosios dalies 1.15.1 papunktyje nurodyta, kad „Marža – tai metinės palūkanų normos dalis, išreikšta procentais, kurios dydis priklauso nuo Kredito gavėjo turimo statuso pagal Klientų lojalumo (Bronzinis, Sidabrinis ar Aukšnis klientas) ar Jaunimo programą.“ Kreditavimo sutarties Bendrosios dalies 8.1 papunkčio antroje pastraipoje nurodyta: „Maržos dydis priklauso nuo Kredito gavėjo turimo statuso pagal Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrąsias sąlygas. Pasikeitus Kredito gavėjo statusui Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrosiose sąlygose nustatyta tvarka ir sąlygomis pakitęs Maržos dydis įsigalioja nuo einamojo mėnesio 15 dienos be atskiro raštiško Kredito gavėjo įspėjimo.“

Darytina išvada, kad su pareiškėja sudarytoje Kredito sutartyje (Specialiojoje dalyje) buvo nurodyta, kad marža nėra vieno dydžio, bet numatyta, kad ji gali kisti pagal pareiškėjos turimą kliento statusą. Pareiškėja, pasirašydama sutartį, kartu patvirtino, kad visi sutarties punktai su ja buvo aptarti individualiai ir su visomis sutarties sąlygomis ji buvo supažindinta iki sudarant

sutartį, kad jos yra suprantamos ir aiškios ir su jomis pareiškėja sutinka (Kredito sutarties Specialioji dalies 5 punktą). Konstatuotina, kad, vadovaujantis Kredito sutarties nuostatomis, pareiškėja pasirinko sudaryti Kredito sutartį ir kartu dalyvauti banko lojalumo programoje, kai pareiškėjos, kaip klientės, statusas yra nustatomas ir kinta pagal Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrąsias sąlygas.

Pažymėtina, kad pareiškėja, sudarydama Kredito sutartį, gavo aukštinio kliento statusą, nes atitiko Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrųjų sąlygų 4.3 papunktyje išdėstytus aukštinio kliento kriterijus – turėjo „aktyvią sąskaitą“ (pagal 5.1.1 papunktį, aktyvia laikyta sąskaita, jei kliento turimų banko sąskaitų apyvarta, t. y. įeinančių ir išeinančių pinigų srautų suma per paskutinius tris mėnesius, buvo ne mažesnė nei 1 500 Lt arba atitinkamo kita valiuta), banko produktų vartojimo apyvarta buvo ne mažesnė nei 75 000 Lt ir pareiškėja naudojosi ne mažiau nei keturiais produktais iš nurodyto 12 produktų sąrašo. Dėl tokių nuostatų pareiškėja su banku susitarė, sudarydami Kredito sutartį, o šios nuostatos galiojo iki 2014 m. kovo 1 d.

Atkreiptinas dėmesys, kad nuo 2014 m. kovo 1 d. aukštinio kliento kriterijai pasikeitė: buvo reikalaujama turėti „aktyvią sąskaitą“ (aktyvia laikoma sąskaita jei gautų sumų į kliento turimas banko sąskaitas, t. y. įeinančių piniginių srautų suma, išskyrus pervedimus iš ir į savo kitas banko sąskaitas, vidutinė mėnesio suma per paskutinius tris mėnesius buvo ne mažesnė nei 1 000 Eur arba ekvivalentas kita valiuta); kliento turimų santaupų suma yra ne mažesnė nei 5 000 Eur arba ekvivalentas kita valiuta; klientas naudojasi ne mažiau nei 5 produktais iš nurodyto 17 produktų sąrašo. Pažymėtina, kad Kredito sutarties sudėtinės dalies Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrųjų sąlygų 7 punkte nustatyta, kad „Bankas be išankstinio perspėjimo vienašališkai gali pakeisti *Nordea Bank Finland PLC* Lietuvos skyriaus Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrąsias sąlygas. Pakeistos sąlygos skelbiamos Banko padaliniuose ir internetiniame puslapyje.“ Darytina išvada, kad bankas turėjo teisę pakeisti Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrąsias sąlygas, apie tai paskelbęs padaliniuose ir banko interneto puslapyje. Apie pasikeitusias sąlygas Bankas pareiškėją informavo 2014 m. rugsėjo 23 d. elektroniniu pranešimu ir nurodė, kad lojalumo programa bus atnaujinta nuo lapkričio 1 d., o tam, kad pareiškėja galėtų atitikti taupymo ir investavimo kriterijų (5000 Eur suma), yra suteikiamas 2 metų trukmės pereinamasis laikotarpis tam, kad klientai galėtų ir ateityje atitikti aukštinio kliento kriterijus.

Iš to, kas išdėstyta, darytina išvada, kad pareiškėjai suteikta galimybė sudaryti Kredito sutartį ir dalyvauti lojalumo programoje kaip aukštiniam klientui neįpareigojo banko visą Kredito sutarties laikotarpį palikti pareiškėjai galioti aukštinio kliento statusą, net jeigu pareiškėja nebeatitinka aukštinio kliento kriterijų.

Vadovaujantis nurodytomis Kredito sutarties nuostatomis bei šios sutarties sudėtinės dalies Klientų lojalumo programos ir Jaunimo programos bendrosiomis sąlygomis, bankas turi teisę, teikdamas finansines paslaugas, nustatyti tam tikrą kliento lojalumo statusą ir jį keisti, jeigu klientas nustatytų arba pakeistų atitinkamo lojalumo statuso kriterijų nebeatitinka.

Papildomai pažymėtina, kad Civilinio kodekso 6.156 straipsnis įtvirtina sutarties laisvės principą. Minėto straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „šalis turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, taip pat sudaryti ir šio kodekso nenumatytas sutartis, jeigu tai neprieštarauja įstatymams.“ Sutarties laisvės principas, be kita ko, reiškia, kad sutarties šalys turi teisę ne tik sudaryti sutartį, bet ir susitarti dėl jos sąlygų, t. y. sutarties laisvė apima ir laisvę savarankiškai nustatyti jos turinį bei formą. Todėl sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu (Civilinio kodekso 6.223 straipsnio 1 dalis) arba vienos iš šalių reikalavimu – teismo sprendimu, jeigu kita sutarties šalis iš esmės pažeidė sutartį arba kitais sutarties ar įstatymų nustatytais atvejais (Civilinio kodekso 6.223 straipsnio 2 dalis).

Taigi darytina išvada, kad nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą pakeisti Kredito sutartį ir pagal pareiškėjos pageidavimą visą sutarties laikotarpį taikyti aukštinio kliento statusą ir nustatyti 1,5 proc. maržą, nepriklausančią nuo aukštinio statuso suteikimo ir taikymo kriterijų, kai bankas nesutinka su tokiu Kredito sutarties pakeitimu (ne abipusiu sutarties šalių

susitarimu).

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjos bankui keliamas reikalavimas nustatyti pareiškėjos pageidaujamą auksinio kliento statusą, kuris visą Kredito sutarties laikotarpį nekistų, t. y. palikti 1,5 proc. maržą, nepaisant įplaukų į asmeninę sąskaitą dydžio, taip pat įpareigoti banką nereikalauti sąskaitoje laikyti 5 000 Eur ir sugrąžinti permoką už tuos mėnesius, kai bankas vienašališkai buvo pakėlęs maržą iki 2 proc., 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 bei 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. Z. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus  
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų  
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas