



**LIETUVOS BANKO  
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2020 m. lapkričio 25 d. Nr. V 2020/(34.70.E-3403)-429-20  
Vilnius

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

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

2019 m. liepos 17 d. pareiškėja interneto banke pateikė vykdyti mokėjimo nurodymą atlikti paprastą tarptautinį kredito pervedimą, t. y. pervesti 120 000 EUR iš pareiškėjos sąskaitos (*duomenys neskelbtini*) JAV doleriais (toliau – USD), esančios banke, į sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*), atidarytą Kanadoje registruotame banke *Canadian Imperial Bank of Commerce*. Mokėjimo operacijos laikas – 12 val. 24 min. 49 sek., atliktas automatinis valiutos keitimas, valiutos keitimo kursas iš USD į EUR – 1,1422 (užsienio valiutos pirkimas už 1 EUR).

2020 m. rugpjūčio 4 d. ir 13 d. pareiškėja kreipėsi į banką su pretenzijomis dėl 2019 m. liepos 17 d. interneto banke pateikto ir įvykdyto mokėjimo nurodymo pervesti lėšas EUR iš banke esančios sąskaitos USD valiuta. Pretenzijose pareiškėja ginčijo banko pritaikytą valiutos keitimo kursą, kuris, pareiškėjos teigimu, dėl banko darbuotojos klaidingai suteiktos konsultacijos buvo pritaikytas didesnis, nei būtų buvęs pareiškėjai pirma atlikus lėšų pervedimą į savo banke atidarytą sąskaitą EUR valiuta. Pretenzijose pareiškėja prašė banko kompensuoti dėl, jos teigimu, klaidingai pritaikyto valiutos keitimo kurso patirtus nuostolius.

2020 m. rugpjūčio 7 d. ir 2020 m. rugsėjo 9 d. bankas pateikė atsakymus į pareiškėjos pretenzijas, nurodydamas, kad pareiškėjos pateiktas mokėjimo nurodymas buvo priimtas ir įvykdytas, nes atitiko mokėjimo nurodymo įvykdymo sąlygas, taip pat kitus banko dokumentų įforminimo ir pateikimo reikalavimus, todėl bankas neturi pagrindo tenkinti pareiškėjos pretenzijose išdėstyto prašymo.

Pareiškėja, nesutikdama su banko atsakymais į jos pretenzijas, kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad banko padalinyje padedama banko darbuotojos pateikė bankui vykdyti mokėjimo nurodymą pervesti 120 000 EUR iš banke atidarytos sąskaitos USD valiuta į Kanados banke atidarytą sąskaitą EUR valiuta. Pareiškėja teigia, kad, prieš pateikdama vykdyti mokėjimo nurodymą, pasiteiravo ją aptarnavusios banko darbuotojos, gal mokėjimo nurodymo sumą pirmiausia reikėtų perkelti iš pareiškėjos banko sąskaitos USD valiuta į kitą jos sąskaitą, atidarytą banke EUR valiuta, ir gavo banko darbuotojos patikinimą, kad banko mokesčiai bus tokie patys, nesvarbu, ar minėtą sumą pirmiausia pareiškėja perves į savo vardu atidarytą sąskaitą EUR valiuta. Kreipimesi pareiškėja teigia vėliau pamačiusi, jog bankas už 2019 m. liepos 17 d. atliktą mokėjimo operaciją pritaikė didesnę valiutos keitimo kursą nei tada, kai pareiškėja lėšas USD valiuta pervedė į EUR valiuta atidarytą savo sąskaitą banke. Pareiškėja teigia kitą po ginčijamos mokėjimo operacijos dieną, t. y. 2019 m. liepos 18 d., pervedusi 1 000 USD iš savo banko sąskaitos USD valiuta į savo sąskaitą banke EUR valiuta ir tuomet buvo pritaikytas 1,75 proc. mažesnis valiutos keitimo iš USD į EUR kursas, nei atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją. Pareiškėja paaiškino, kad dėl to, kad pasitikėdama banko darbuotoja pateikė vykdyti mokėjimo nurodymą pervesti lėšas EUR valiuta iš USD valiuta atidarytos banko sąskaitos į banko sąskaitą, esančią Kanadoje registruotame banke, dėl pritaikyto per didelio valiutos keitimo kurso prarado daugiau nei 2 000 EUR. Kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui kompensuoti pareiškėjai dėl, jos teigimu, banko darbuotojos suteiktos klaidingos konsultacijos patirtus nuostolius – 2 247 EUR.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad

2019 m. liepos 17 d. pareiškėjos pateiktas mokėjimo nurodymas buvo priimtas ir įvykdytas, nes atitiko mokėjimų nurodymų vykdymo sąlygas bei kitus dokumentų įforminimo ir pateikimo reikalavimus. Pareiškėjai interneto banke suvedus mokėjimo nurodymo duomenis ir paspaudus mygtuką „Tęsti“, atsiradė mokėjimo nurodymo peržiūros langas, kuriame, prieš paspaudžiant mygtuką „Patvirtinti“, pareiškėjos buvo prašoma patikrinti nustatytus mokėjimo nurodymo duomenis, kuriuose buvo nurodytas ir valiutos keitimo kursas. Bankas paaiškino, kad, pareiškėjai paspaudus mygtuką „Patvirtinti“, duomenys buvo nusiųsti į banką. Bankas pažymi, kad, jei pareiškėja prieš tai interneto banke būtų atlikusi valiutos keitimo operaciją ir būtų lėšas iš savo banke esančios sąskaitos USD valiuta pervedusi į banke esančią sąskaitą EUR valiuta tuo pačiu laiku, t. y. 2019 m. liepos 17 d. 12 val. 24 min. 49 sek., būtų buvęs pritaikytas tas pats banko informacinėje sistemoje nustatytas USD valiutos keitimo į EUR kursas – 1,1422 (banko perkamos USD valiutos kiekis už 1 EUR). Bankas nurodo, kad banko tinklalapyje skelbiami valiutos keitimo kursai yra laikino informacinio pobūdžio ir per dieną gali keistis. Atsakydamas į pareiškėjos teiginius dėl banko darbuotojos galimai neteisingai suteiktos informacijos apie tarptautinius kredito pervedimus, bankas nurodė, kad neturi galimybių patikrinti, kokia informacija pareiškėjai buvo suteikta per konsultaciją ir dėl kokių priežasčių pareiškėja pateikė vykdyti mokėjimo nurodymą pervesti lėšas EUR valiuta iš savo sąskaitos banke USD valiuta į sąskaitą užsienio banke, taikant automatinį valiutos keitimą. Bankas pažymi, kad 2019 m. liepos 17 d. pareiškėjos pateiktas mokėjimo nurodymas su automatinio valiutos keitimu buvo įvykdytas pagal pareiškėjos pateiktus duomenis, kuriuos ji patvirtino savo mokėjimo priemone interneto banke, ir jokių pretenzijų bankui iki 2020 m. rugpjūčio 4 d. neteikė. Iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytas banko kainyne nustatytas komisinis mokestis (13 EUR), kuris nepriklauso nuo to, kaip valiutos keitimo operacija buvo atlikta, t. y. pateiktas tarptautinis mokėjimo nurodymas su automatinio valiutos keitimu, ar pirma būtų atliktas valiutos keitimas tarp savo sąskaitų, o po to bankui pateiktas tarptautinis mokėjimo nurodymas. Dėl nurodytų priežasčių bankas mano, kad pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas, todėl prašo Lietuvos banko jį atmesti.

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 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, ekonomiško ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl tarptautiniam kredito pervedimui pritaikyto valiutos keitimo kurso. Pareiškėjos vertinimu, dėl banko darbuotojos klaidingai suteiktos konsultacijos pareiškėjos inicijuotai mokėjimo operacijai buvo pritaikytas didesnis valiutos keitimo kursas, nei būtų buvęs pareiškėjai pirma atlikus lėšų pervedimą į savo banke atidarytą sąskaitą EUR valiuta.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo kompensuoti dėl, jos teigimu, banko darbuotojos klaidingai suteiktos konsultacijos turėtus nuostolius pagrįstumą, visų pirma pažymėtina, kad pareiškėja banke turi atidarytas sąskaitas tiek EUR, tiek USD valiuta, o dėl banko paslaugų teikimo sąlygų su banku susitarė, sudarydama Banko sąskaitos sutartį, kurios sudėtinė dalis yra Bendrosios taisyklės. Atkreiptinas dėmesys, kad, pagal Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir sąskaitų tvarkymo taisyklės“ 7 skyriaus nuostatas<sup>1</sup>, tuo atveju, jei pildydamas mokėjimo nurodymą klientas pasirenka lėšas iš sąskaitos nurašyti valiuta, kuri nesutampa su mokėjimo valiuta, bankas atlieka valiutos keitimą, taikydamas mokėjimo nurodymo vykdymo metu galiojantį pagrindinį valiutos keitimo kursą. Pasikeitus pagrindiniam valiutos keitimo kursui, bankas jį pradeda taikyti nedelsdamas be išankstinio įspėjimo. Informaciją apie taikomą pagrindinį valiutos keitimo kursą bankas skelbia tinklalapyje ir banko skyriuose, o informaciją tinklalapyje (taip pat ir interneto banke) bankas atnaujina nedelsdamas.

Remiantis nustatytais aplinkybėmis<sup>2</sup>, nagrinėjamo ginčo kontekste aktuali mokėjimo operacija, taikant automatinį valiutos keitimą, buvo atlikta 12 val. 24 min. 49 sek., tarptautinio mokėjimo nurodymo suma – 120 000 EUR, tuo metu galiojęs valiutos keitimo

<sup>1</sup>[https://www.seb.lt/sites/default/files/web/pdf/Bendrosios%20Taisykles\\_SEB\\_LT\\_2019\\_12\\_11\\_FINAL.pdf](https://www.seb.lt/sites/default/files/web/pdf/Bendrosios%20Taisykles_SEB_LT_2019_12_11_FINAL.pdf)

<sup>2</sup> Banko pateikto tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenys.

kursas iš USD į EUR – 1,1422 (užsienio valiutos pirkimas už 1 EUR), parduota bankui – 137 064 USD.

Įvertinus kreipimesi dėstomus argumentus, teigtina, kad pareiškėja neginčija aplinkybės, kad, bankui vykdant pareiškėjos pateiktą tarptautinį mokėjimo nurodymą, banko pritaikytas valiutos keitimo iš USD į EUR kursas atitiko tuo metu banke galiojantį pagrindinį valiutos keitimo kursą, tačiau mano, kad jeigu pirmiausia būtų atlikusi lėšų pervedimą tarp savo sąskaitų skirtingomis valiutomis banko viduje, t. y. būtų pervedusi lėšas iš USD atidarytos banko sąskaitos į EUR atidarytą banko sąskaitą, būtų buvęs pritaikytas mažesnis valiutos keitimo kursas, nei atliekant kredito pervedimą EUR valiuta tiesiogiai iš USD valiuta atidarytos sąskaitos banke į kitame (užsienio) banke atidarytą sąskaitą. Taigi, pareiškėjos vertinimu, lėšų pervedimui į kito banko sąskaitą ir lėšų pervedimui tarp sąskaitų banko viduje, kai atliekamas automatinis valiutos keitimas, taikomi skirtingi valiutos keitimo kursai.

Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad, pagal Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“ 6 skyriaus nuostatas, jeigu nėra sutarta kitaip, mokėjimus iš kito banko kliento bankas įskaito mokėjimo valiuta, jeigu šia valiuta jau yra tvarkoma kliento sąskaita. Priešingu atveju gautas mokėjimas yra konvertuojamas į pagrindinę kliento sąskaitos valiutą, taikant pagrindinį valiutos keitimo kursą<sup>3</sup>. Remiantis minėta Bendrųjų taisyklių nuostata, mokėjimo nurodymai pervesti lėšas banko viduje vykdomi, laikantis nuostatos, kad jei kliento sąskaita, į kurią įskaitomas mokėjimas, yra atidaryta kita nei šis įskaitomas mokėjimas valiuta, gautas mokėjimas yra konvertuojamas į pagrindinę sąskaitos valiutą, taikant pagrindinį valiutos keitimo kursą. Atkreiptinas dėmesys, kad pirmiau aptarta Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“ 6 skyriaus nuostata (nei kitos Bendrųjų taisyklių sąlygos) nenustato banko pareigos ar galimybės, atliekant lėšų pervedimą banko viduje tarp sąskaitų, atidarytų skirtingomis valiutomis, taikyti kitoki, mažesnę valiutos keitimo kursą nei pagrindinis valiutos keitimo kursas, kuris skelbiamas viešai banko tinklalapyje. Duomenų, kad ginčo šalys, sudarydamos Banko sąskaitos sutartį, būtų susitarusios dėl individualaus, kitokio nei banko interneto tinklalapyje skelbiamas pagrindinis valiutos keitimo kursas valiutos keitimo kurso taikymo lėšų pervedimui tarp sąskaitų banko viduje ginčo byloje taip pat nėra (t. y. tokia aplinkybė ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta).

Pareiškėja, grįsdama bankui keliamą reikalavimą, teigia, kad mokėjimo nurodymą atlikti kredito pervedimą EUR valiuta iš savo USD atidarytos banko sąskaitos atliko tik patarta banko darbuotojos, ir mano, kad tai lėmė jos nuostolius – pritaikytą didesnę valiutos keitimo kursą. Pažymėtina, kad nė viena iš ginčo šalių nepateikė įrodymų, galinčių patvirtinti ar paneigti konkrečios banko darbuotojos pareiškėjai suteiktos konsultacijos turinį. Vis dėlto, įvertinus pirmiau konstatuotas aplinkybes, net ir nustačius (pripažinus), kad pareiškėjai banko darbuotoja suteikė jos nurodyto turinio konsultaciją, tokia aplinkybė nesuponuotų banko (jo darbuotojos) klaidos. Kaip minėta pirmiau, remiantis Bendrųjų taisyklių nuostatomis, atliekant lėšų pervedimą banko viduje tarp sąskaitų, atidarytų skirtingomis valiutomis, gautas mokėjimas yra konvertuojamas į pagrindinę sąskaitos valiutą, taikant pagrindinį valiutos keitimo kursą. Vadinasi, kaip pagrįstai teigia bankas atsiliepime Lietuvos bankui, jei pareiškėja prieš pateikdama tarptautinį mokėjimo nurodymą būtų pervedusi lėšas iš savo sąskaitos banke USD valiuta į banko sąskaitą EUR valiuta, į pastarąją sąskaitą pervestam mokėjimui, remiantis Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“ 6 skyriaus nuostatomis, konvertuojant pervedamas lėšas į pagrindinę sąskaitos valiutą (t. y. EUR), būtų taikomas pagrindinis valiutos keitimo kursas, kuris galiojo vykdant nagrinėjamo ginčo kontekste aktualų mokėjimo nurodymą – 2019 m. liepos 17 d. 12 val. 24 min. 49 sek. valiutos keitimo iš USD į EUR kursas buvo 1,1422 USD už 1 EUR. Tai reiškia (atsižvelgiant ir į pareiškėjos argumentą, kad kitą po ginčijamos mokėjimo operacijos dieną, t. y. 2019 m. liepos 18 d., pareiškėjai pervedus lėšas iš savo sąskaitos USD valiuta į savo sąskaitą banke EUR valiuta, buvo pritaikytas 1,75 proc. mažesnis valiutos keitimo iš USD į EUR kursas, nei atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją), kad tuo atveju, jei pareiškėja 2019 m. liepos 18 d. interneto banke būtų pateikusi bankui vykdyti tarptautinį mokėjimo nurodymą iš savo sąskaitos USD valiuta tuo pačiu laiku – 9 val. 09 min., jai būtų buvęs pritaikytas tas pats banko informacinėje sistemoje nustatytas ir tą dieną bei tuo metu

<sup>3</sup> „Jeigu nesame susitarę kitaip, mokėjimus iš kito mūsų banko kliento įskaitome mokėjimo valiuta, jeigu šia valiuta jau yra tvarkoma jūsų sąskaita. Jeigu ne, gautas mokėjimas yra konvertuojamas į pagrindinę jūsų sąskaitos valiutą taikant pagrindinį valiutos keitimo kursą. Mokėjimus gautus iš bet kurio kito banko įskaitome mokėjimo valiuta, jeigu sutartyje nesame susitarę.“

(t. y. mokėjimo nurodymo įvykdymo laiku) galiojęs USD valiutos keitimo į EUR kursas – 1,1446 (banko perkamos USD valiutos kiekis už 1 EUR), galiojęs ir pareiškėjai pervedant lėšas banko viduje tarp savo skirtingomis valiutomis atidarytų sąskaitų. Kaip buvo minėta pirmiau, pagal Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir sąskaitų tvarkymo taisyklės“ 7 skyriaus nuostatas, pasikeitus pagrindiniam valiutos keitimo kursui, bankas jį pradeda taikyti nedelsdamas be išankstinio įspėjimo, o informaciją apie taikomą pagrindinį valiutos keitimo kursą pateikia tinklalapyje ir banko skyriuose, informaciją tinklalapyje (taip pat ir interneto banke) bankas atnaujina nedelsdamas. Taigi, pareiškėjos nurodytas kaip mažesnis valiutos keitimo kursas 2019 m. liepos 18 d. jos atliktam lėšų pervedimui tarp sąskaitų banke skirtingomis valiutomis buvo pritaikytas ne dėl lėšų pervedimo tarp skirtingų sąskaitų banko viduje aplinkybės, bet dėl būtent tą dieną to konkretaus mokėjimo nurodymo pateikimo ir įvykdymo metu galiojusio pagrindinio valiutos keitimo kurso.

Išanalizavus visas pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas pareiškėjos pateiktą tarptautinį mokėjimo nurodymą įvykdė laikydamasis šalių sutarties ir ją sudarančių Bendrųjų taisyklių sąlygų, vykdomam tarptautiniam mokėjimo nurodymui pritaikydamas tuo metu galiojantį pagrindinį valiutos keitimo kursą. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti bankui atlyginti dėl, jos teigimu, klaidingos banko darbuotojos konsultacijos turėtus nuostolius – 2 247 Eur, atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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

Arūnas Raišutis