



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

**SPRENDIMAS  
DĖL J. D. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. kovo 8 d. Nr. 242-90  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo J. D. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

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

2016 m. lapkričio 20 d. (sekmadienį) pareiškėjas kreipėsi į banko aptarnavimo skyrių su prašymu atlikti tarptautinį mokėjimo pavedimą. Kadangi pareiškėjas norimą pervesti pinigų sumą turėjo grynaisiais pinigais, savo banke turimą kredito sąskaitą per bankomatą papildė 4 110 Eur. Papildęs kredito sąskaitą, pareiškėjas užpildė prašymą pirkti ir parduoti valiutą, kuriame savo parašu patvirtino, kad nurodo iš savo banko kredito sąskaitos 4 016,61 Eur sumą konvertuoti į 3 386 GBP (Didžiosios Britanijos svaras sterlingas) kursu 1=0,843000. Tą pačią dieną pareiškėjas pateikė bankui kitą prašymą pirkti parduoti valiutą ir nurodė iš jo kredito sąskaitos 3 386 GBP konvertuoti į 3832,48 Eur naudojant nustatytą kursą 1=0,883500. Dėl valiutų konvertavimo operacijų pareiškėjas patyrė 184,13 Eur nuostolį, todėl paprašė, kad bankas grąžintų minėtą sumą.

Bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą grąžinti dėl valiutų konvertavimo operacijų susidariusį piniginių lėšų skirtumą, motyvuodamas tuo, kad valiutų konvertavimo operacijos buvo atliktos teisėtai, nes joms įvykdyti buvo gautas pareiškėjo sutikimas, patvirtintas jo parašu.

Pareiškėjas, nesutikdamas su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas paaiškino, kad 184,13 Eur nuostolį patyrė, nes banko darbuotoja neprofesionaliai ir klaidingai jam suteikė informaciją, dėl to jo sąskaitoje buvo atliktos dvi valiutos konvertavimo operacijos. Pateikdamas paaiškinimus apie valiutos konvertavimo operacijų atlikimo aplinkybes, pareiškėjas nurodė: „kadangi tarptautinį pavedimą dariau pirmą kartą, pradžioje paprašiau, kad banko darbuotoja mane pakonsultuotų, kaip tai būtų galima atlikti, nes man buvo aktualu, kad pinigai būtų pervesti kaip įmanoma skubiau. Su savimi atsinešiau grynuosius pinigus, kuriuos norėjau pervesti. Banko darbuotoja pasakė, kad labai skubų tarptautinį pavedimą ji gali atlikti, tačiau pirmiausiai aš turėčiau įnešti atitinkamą pinigų sumą, į savo sąskaitą. Nieko nelaukdamas aš įnešiau pinigus į savo sąskaitą (*duomenys neskelbiami*) banke esančiame bankomate. Grįžus pas banko darbuotoją, užpildžiau atitinkamo tarptautinio mokėjimo pavedimo blanką, kad darbuotoja galėtų daryti pavedimą. Pildant blanką man iškilo klausimas, kokia valiuta pavedimas turėtų būti daromas, nes sąskaita man buvo išrašyta ne ais, o GBP, tad aš pasiteiravau darbuotojos, ar būtina konvertuoti valiutą iš Eur į GBP. Kadangi tai dariau pirmą kartą, man buvo neaišku. Darbuotoja mane patikino, kad valiutą būtina konvertuoti norint atlikti labai skubų tarptautinį pavedimą. Aš sutikau, ir valiuta mano sąskaitoje buvo konvertuota iš Eur į GBP. Tačiau darbuotojai vėl pradėjus daryti labai skubų tarptautinį pavedimą paaiškėjo, kad reikalinga papildomai įnešti pinigų į sąskaitą, nes pasirodo bankas už tai ima didesnę mokestį, nei darbuotoja galvojo pradžioje (atkreipiu dėmesį, kad prieš tai darbuotoja to nežinojo, tik

pradėjus daryti pavedimą apie tai mane informavo). Aš sutikau, todėl 17:36 papildomai įnešiau 110,00 Eur į savo sąskaitą. Darbuotoja vėl pradėjusi daryti pavedimą mane informavo, kad Didžiosios Britanijos svarais labai skubaus pavedimo nepavyks padaryti, kad toks pavedimas yra galimas tik eurais (Atkreipiu dėmesį, kad prieš tai kuomet aš klausiau banko darbuotojos, ar būtina konvertuoti valiutą ir kad man svarbu, jog pinigai būtų pervesti kuo skubiau, darbuotoja mane patikino, kad valiuta turi būti konvertuota iš Eur į GBP norint padaryti labai skubų pavedimą, tad matyti, kad praėjus kelioms minutėms darbuotoja jau pakeitė savo nuomonę). Kadangi mano tikslas buvo kuo skubiau padaryti pavedimą, aš sutikau su darbuotoja ir valiuta vėl buvo konvertuota, tik jau šiuo atveju atgal iš GBP į Eur. Jokios kitos alternatyvos darbuotoja man nepasiūlė, net neinformavo, koks yra kursas, ir nepaaiškino, kad atlikdamas tuos valiutų konvertavimus aš prarasiu atitinkamą nemažą sumą pinigų (beveik 200 Eur). Abu kartus man tiesiog įteikė kvitus pasirašyti. Vėl pradėjus daryti labai skubų pavedimą, bet jau eurais, darbuotoja mane informavo, kad sekmadieniais išvis negalima daryti labai skubių pavedimų (atkreipiu dėmesį, kad tik atėjus į banką pas minėtą darbuotoją, ji manęs apie tai neinformavo, priešingai, sakė, kad skubų pavedimą bus galima padaryti). Atsižvelgiant į tai, kad nepavyko padaryti pavedimo, darbuotoja man pasiūlė ateiti į banką pirmadienį. Grįžus namo ir pasitikrinus savo sąskaitą pastebėjau, kad dėl valiutos konvertavimo praradau 184,13 Eur, nors savo prašomos paslaugos taip ir nepavyko gauti.“

Pareiškėjas taip pat paaiškino, kad neturi nei finansinio išsilavinimo, nei patirties, kaip atliekami tarptautiniai mokėjimo pavedimai ar kitos bankinės operacijos, atėjęs į banką tikėjosi profesionalios pagalbos ir kokybiškų paslaugų, beatodairiškai pasitikėjo banko darbuotojos jam suteikta konsultacija, atliko veiksmus, kuriuos jam rekomendavo, tačiau, kaip vėliau paaiškėjo, dėl darbuotojos nekompetencijos ir nerūpestingai suteiktos konsultacijos teko patirti nuostolių. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui grąžinti dėl valiutų konvertavimo operacijų patirtą 184,13 Eur nuostolį.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad pareiškėjo kredito sąskaitoje įvykdytos valiutos konvertavimo operacijos buvo autorizuotos tinkamai ir mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas. Bankas teigė, kad prieš atlikdamas valiutos konvertavimo operacijas pareiškėjas banko aptarnavimo skyriuje banko darbuotojos teiravosi bendro pobūdžio informacijos apie tarptautinio mokėjimo pavedimų vykdymą. Banko darbuotoja pareiškėjui paaiškino, kad, prieš atlikdamas tarptautinį mokėjimo pavedimą, pareiškėjas pirmiausia turėtų papildyti savo banko sąskaitą atitinkama pinigų suma. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas banke turi kelias banko sąskaitas, iš kurių vienoje yra rezervuotos lėšos dėl pareiškėjo neįvykdytų įsipareigojimų bankui. Dėl šios priežasties pareiškėjas pasirinko papildyti banke turimą kredito sąskaitą. Papildęs kredito sąskaitą, pareiškėjas banko darbuotojai nurodė, kad tarptautinį mokėjimo pavedimą pageidauja atlikti ne eurais, o Didžiosios Britanijos svarais sterlingais. Kadangi pareiškėjas pageidavo mokėjimo operaciją atlikti Didžiosios Britanijos svarais sterlingais, banko darbuotoja paaiškino, kad tokiu atveju kredito sąskaitoje esančią pinigų sumą eurais reikia konvertuoti į pavedimo vykdymo valiutą Didžiosios Britanijos svarus sterlingus. Pareiškėjas užpildė prašymą pirkti ir parduoti valiutą, jame savo parašu patvirtino, kad nurodo iš savo kredito sąskaitos 4 016,61 Eur sumą konvertuoti į 3 386 GBP naudojant nustatytą kursą  $1=0,843000$ . Atlikus valiutos pirkimo ir pardavimo operaciją, pareiškėjui buvo pateikta užpildyti banko nustatyta tarptautinio mokėjimo pavedimo vykdymo forma. Tik pildydamas tarptautinio mokėjimo pavedimo formą, pareiškėjas banko darbuotojai nurodė, kad pageidauja atlikti labai skubų tarptautinį mokėjimo pavedimą. Banko darbuotoja pareiškėją žodžiu informavo, kad labai skubus tarptautinis mokėjimo pavedimas galėtų būti priimtas ir vykdomas tik kitą darbo dieną. Pareiškėjas, sužinojęs, kad tarptautinio mokėjimo pavedimo nėra įmanoma išsiųsti į užsienio banką 2016 m. lapkričio 20 d., pateikė bankui dar vieną prašymą pirkti ir parduoti valiutą ir nurodė, kad iš jo kredito sąskaitos 3 386 GBP konvertuoti į 3 832,48 Eur naudojant nustatytą kursą  $1=0,883500$ . Bankas paaiškino, kad bet kuriuo atveju, jeigu kredito sąskaitoje nebūtų buvusi įvykdyta pastaroji valiutų konvertavimo operacija, dienos pabaigoje kredito sąskaitoje esančios lėšos kita valiuta nei eurais būtų buvusios konvertuotos į

eurus banko nustatytu kursu. Jeigu klientas būtų pasirinkęs atlikti paprastą tarptautinį mokėjimo pavedimą GBP, tai pinigų suma iš pareiškėjo kredito sąskaitos būtų buvusi nurašyta tą pačią dieną, o į užsienio banką išsiųsta artimiausią darbo dieną ir pareiškėjas būtų išvengęs antros valiutų konvertavimo operacijos. Bankas taip pat pabrėžė, kad pareiškėjas, prieš pateikdamas banko darbuotojai vykdyti mokėjimo nurodymą, pagal banko nustatytą tarptautinio mokėjimo pavedimo formą nesuteikė banko darbuotojai visos informacijos apie ketinamo vykdyti mokėjimo nurodymo sąlygas, dėl to patyrė nuostolių, susijusių su valiutų keitimu.

#### 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl valiutų kainos skirtumų valiutos pirkimo ir pardavimo operacijų metu patirtų nuostolių.

Mokėjimo operacijos, įskaitant lėšų, esančių mokėjimo sąskaitoje, pervedimą, tiesioginio debeto pervedimai, mokėjimo operacijos naudojantis mokėjimo kortele arba panašia priemone ir t. t. yra mokėjimo paslaugos, kurių teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Mokėjimų įstatymo 22 straipsnis reglamentuoja valiutą ir valiutų keitimą. Minėto straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimai atliekami šalių sutarta valiuta. Jeigu valiutos keitimo paslauga siūloma iki mokėjimo operacijos pradžios ir jeigu ši paslauga siūloma pardavimo vietoje arba ją siūlo gavėjas, valiutos keitimo paslaugą siūlanti šalis mokėtojui turi nurodyti komisinį atlyginimą ir valiutos keitimo kursą, kuris taikomas keičiant mokėjimo operacijos valiutą. Valiutos keitimo paslauga šiuo pagrindu teikiama mokėtojo sutikimu (Mokėjimų įstatymo 22 straipsnio 2 dalis).

Pareiškėjas savo bankui keliamą reikalavimą padengti 184,13 Eur nuostolį, patirtą dėl valiutos keitimo operacijų, motyvuoja tuo, kad banko darbuotoja jį nekompetentingai ir nerūpestingai pakonsultavo dėl tarptautinio mokėjimo pavedimo vykdymo tvarkos, o jis, neturėdamas nei finansinio išsilavinimo, nei patirties atliekant tarptautinius mokėjimo pavedimus arba kitas bankines operacijas, beatodairiškai pasitikėjo banko darbuotoja. Bankas savo atsakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia tuo, kad pareiškėjas, prieš pateikdamas banko darbuotojai vykdyti tarptautinio mokėjimo nurodymą, nesuteikė banko darbuotojai visos informacijos apie ketinamo vykdyti mokėjimo nurodymo sąlygas ir dėl to patyrė nuostolį. Taigi, iš esmės abi ginčo šalys nesutaria dėl valiutos konvertavimo operacijų atlikimo faktinių aplinkybių aiškinimo.

Šiame kontekste pažymėtina, kad ginčas nagrinėjamas vadovaujantis rungimosi principu, ginčo šalys turi teisę ir kartu pareigą ne tik įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, bet ir pateikti įrodymus, paneigiančius kitos šalies įrodinėjamas aplinkybes. Neįvykdžius įrodinėjimo pareigų arba netinkamai jas įvykdžius, įrodinėjimo subjektui gali atsirasti neigiamų padarinių – atitinkamas įrodinėtas aplinkybes galima pripažinti neįrodytomis (neegzistavusiomis) ir tuo remiantis priimti sprendimą spręsti ginčą iš esmės. Mokėjimų įstatymo 23 straipsnyje reglamentuojama, kad, kilus ginčui, mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad jis įvykdė nustatytus informavimo reikalavimus.

Lietuvos bankui pateikti 2016 m. lapkričio 21 d. bei 2016 m. lapkričio 22 d. banko ir pareiškėjo vykusio telefoninio pokalbio įrašai, kuriuose užfiksuota pareiškėjo pretenzija bankui dėl valiutos konvertavimo operacijų atlikimo. Vertinant minėtus telefoninio pokalbio įrašus, kaip įrodymą, patvirtinantį pareiškėjo teiginius, kad banko darbuotoja prieš teikiant vykdyti tarptautinį mokėjimo nurodymą jo tinkamai neinformavo apie tarptautinio mokėjimo pavedimo vykdymo

sąlygas, atkreiptinas dėmesys į tai, kad pateikti telefoninio pokalbio įrašai buvo įrašyti po to, kai buvo atliktos valiutos konvertavimo operacijos, juose užfiksuota pareiškėjo pretenzija bankui ir pareiškėjo faktinių aplinkybių aiškinimas. Jokių kitų duomenų, išskyrus abiejų šalių skirtingus paaiškinimus, kokios informacijos prieš atlikdamas valiutos konvertavimo operacijas pareiškėjas teiravosi banko darbuotojos ir kokią informaciją banko darbuotoja pareiškėjui suteikė, Lietuvos bankui nebuvo pateikta.

Civilinio kodekso 6.163 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta bendrojo pobūdžio sutarties šalių pareiga atskleisti viena kitai žinomą informaciją, turinčią esminę reikšmę sutarčiai sudaryti. Civilinio kodekso 6.38 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad jei vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę, *inter alia*, pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus. Bankų įstatymo 56 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad, prieš sudarydamas sutartį dėl finansinių paslaugų teikimo, bankas privalo suteikti klientui išsamią informaciją apie finansinių paslaugų teikimo sąlygas, paslaugų kainą, paslaugų teikimo terminus, galimas pasekmes bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Be to, Civilinio kodekso 6.719 straipsnio, reglamentuojančio paslaugų teikėjo pareigas informacijos pateikimo prasme, 1 dalyje nurodyta, kad paslaugų teikėjas turi pareigą prieš sudarant sutartį suteikti klientui išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui.

Ginčo byloje Lietuvos bankui pateikti du 2016 m. lapkričio 20 d. pareiškėjo parašu patvirtinti prašymai pirkti ir parduoti valiutą. Viename iš jų pareiškėjas nurodė jo kredito sąskaitos konvertuoti 4 016,61 Eur į 3 386 GBP naudojant nurodytą kursą – 1=0,843, o kitame pareiškėjas bankui nurodo iš jo kredito sąskaitos konvertuoti 3 386 GBP į 3 832,48 Eur naudojant nurodytą kursą – 1=0,8835. Iš banko pateikto pareiškėjo sąskaitos išrašo matyti, kad abi minėtas valiutos konvertavimo operacijas bankas įvykdė. Mokėjimų įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą ją įvykdyti. Lietuvos bankui pateikti duomenys (prašymų pirkti ir parduoti valiutą kopijos) patvirtina, kad pareiškėjas davė sutikimą, kad bankas įvykdytų valiutos konvertavimo operacijas jo kredito sąskaitoje, todėl nėra pagrindo teigti, kad bankas šias operacijas įvykdė neteisėtai. Tačiau nors ir galima pripažinti, kad pareiškėjas davė sutikimą abiem valiutos konvertavimo operacijoms atlikti, akivaizdu tai, kad pareiškėjo veiksmai – dvi iš eilės atliktos valiutos konvertavimo operacijos – buvo jam nenaudingi, todėl galima daryti prielaidą, kad pareiškėjui nebuvo suteikta išsami informacija apie paslaugos teikimo sąlygas, kainą ir galimas pasekmes. Manytina, kad tiek bankas pažeidė savo pareigą suteikti išsamią informaciją apie paslaugą prieš ją suteikiant, tiek pats pareiškėjas nebuvo pakankamai rūpestingas ir atidus, kad išvengtų nuostolių atsiradimo.

Atsižvelgiant į tai, kad abi ginčo šalys nebuvo pakankamai rūpestingos ir apdairios, kad būtų išvengta nuostolių, pareiškėjo nuostoliai, patirti dėl valiutų konvertavimo operacijų, turėtų būti padalyti abiem ginčo šalims lygiomis dalimis.

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 59.2 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Iš dalies patenkinti pareiškėjo J. D. reikalavimą ir rekomenduoti bankui padengti 92,06 Eur nuostolį, patirtą dėl atliktų valiutos konvertavimo operacijų.

2. Įpareigoti banką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Bankui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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