



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2023-11-29 Nr. 429-521

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio Lietuvoje per įsteigtą skyrių, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

Pareiškėjas banko jam išduota mokėjimo kortele „Luminor Black“ 2023 m. birželio 2 d. per bankomatą „Medus“ į savo banko sąskaitą banke įnešė 5 160 Eur grynujų pinigų, bankas įskaitė šiuos pinigus į pareiškėjo banko sąskaitą ir už tokį įskaitymą pritaikė pareiškėjui 79,20 Eur komisinį atlyginimą (toliau – Mokestis).

2023 m. birželio 5 d. pareiškėjas per banko savitarnos sistemą pateikė bankui pretenziją, joje nurodė pastebėjęs, kad iš jo banko sąskaitos buvo nurašytas Mokestis, ir prašė banko paaiškinti, kodėl per bankomatą nebuvo galimybės atšaukti pinigų įnešimo operacijos.

2023 m. birželio 6 d. atsakyme bankas paaiškino pareiškėjui bankomato veikimo principus ir nurodė, kad pareiškėjui pritaikytas Mokestis buvo apskaičiuotas pagal galiojantį banko paslaugų kainyną (toliau – Kainynas).

Banko atsakymas pareiškėjo netenkino, todėl pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad, įnešdamas pinigus į bankomatą, pamatė, jog įneštų pinigų suma viršija banko nustatytą maksimalų limitą, iki kurio galima į banko sąskaitą įnešti grynuosius pinigus nemokamai, ir norėjo atšaukti pinigų įnešimo operaciją, bet negalėjo to padaryti ir dėl to jam neliko nieko kito, kaip tik užbaigti pinigų įnešimo operaciją. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė, kad bankas grąžintų jam Mokestį.

Lietuvos banke buvo gautas banko atsiliepimas į pareiškėjo kreipimąsi, jame bankas nurodė su pareiškėjo keliamu reikalavimu nesutinkąs ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad: 1) Mokestis buvo pritaikytas pagal Kainyną, su kuriuo pareiškėjas buvo supažindintas; 2) grynujų pinigų įnešimo operacijos savarankiško atšaukimo funkcijos „Medus“ ir „Luminor“ bankomatų tinkle nėra; 3) apsisprendęs įnešti grynuosius pinigus ir pradėjęs šią operaciją, klientas išreiškia savo valią atlikti šį veiksma; 4) pareiškėjo įnešta suma (5 160 Eur) yra keletą kartų didesnė nei nemokamas mėnesinis limitas (1 200 Eur), todėl pareiškėjo teiginys, kad tik įdėjęs pinigus jis pamatė, jog pinigų suma viršys limitą, kelia abejonių; ir kt.

**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, 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, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus matyti, kad šalių nesutarimai kilo dėl banko sprendimo negrąžinti pareiškėjui iš jo banko sąskaitos nurašyto Mokesčio.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su

mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

*Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai pritaikė pareiškėjui Mokestį.*

Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 26 dalį, mokėtojo, mokėtojo vardu arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas, neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo pareigas, kuriomis grindžiama operacija, laikomas mokėjimo operacija.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 15 dalimi, banko pritaikytas pareiškėjui Mokestis laikytinas komisiniu atlyginimu, kurį mokėjimo paslaugų teikėjas turi teisę taikyti už įvykdytas grynųjų pinigų įnešimo į mokėjimo sąskaitą ir (ar) kitas mokėjimo operacijas ir (ar) kitas mokėjimo paslaugas.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatymas nenustato konkrečių komisinio atlyginimo už mokėjimo operacijos įvykdymą ir (ar) suteiktas kitas mokėjimo paslaugas dydžių ir (ar) tokio komisinio atlyginimo taikymo sąlygų, todėl kiekvienas mokėjimo paslaugų teikėjas, įskaitant banką, turi teisę individualiai nustatyti šio atlyginimo dydžius bei jo taikymo sąlygas.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalimi, apie Mokesčio dydį ir jo taikymo sąlygas bankas turėjo informuoti pareiškėją iš anksto. Banko paslaugų Kainyne, kuris laikomas neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, nustatyta, kad už grynųjų pinigų įnešimą į banko sąskaitą klientams, kurie naudojami „Luminor Black“ paslaugų krepšeliu, taikomos šios grynųjų pinigų įnešimo per „Medus“ ir „Luminor“ bankomatus Lietuvoje sąlygos: iki 1 200 Eur per kalendorinį mėnesį (toliau – Limitas) jokie mokesčiai netaikomi, o viršijus Limitą – taikomas 2 proc. (arba mažiausiai 3,50 Eur) dydžio mokestis nuo įnešamos sumos.

„Luminor“ mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios taip pat laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, 5.1 papunktyje nustatyta, kad už banko atliktas mokėjimo operacijas ir (arba) su jomis susijusias paslaugas klientas moka bankui jo nustatyto dydžio komisinį atlyginimą, kuris, remiantis 5.2 papunkčiu, nustatytas Kainyne. Pagal Sąlygų 5.3 papunktį, bankas turi teisę nurašyti komisinį atlyginimą ir (arba) kitas kliento bankui mokėtinas sumas iš kliento mokėjimo sąskaitos, kurioje atliekama mokėjimo operacija, taip pat iš kitų banke atidarytų kliento sąskaitų.

Duomenų, kad pareiškėjas nebuvo supažindintas su grynųjų pinigų įnešimo į savo banko sąskaitą operacijų vykdymo, įskaitant komisinio atlyginimo už tokias operacijas taikymą, sąlygomis, byloje neturima. Priešingai, tiek bankui, tiek ir vėliau Lietuvos bankui pareiškėjas aiškiai ir nedviprasmiškai nurodė, kad atlikdamas grynųjų pinigų įnešimo operaciją, už kurią buvo pritaikytas Mokestis, žinojo, kad už tokios sumos grynųjų pinigų įnešimo į banko sąskaitą operaciją bankas taikys komisinį atlyginimą.

Nors savo reikalavimą bankui gražinti Mokestį pareiškėjas grindė negalėjimu atšaukti pradėtos vykdyti grynųjų pinigų įnešimo operacijos, kreipdamasis į Lietuvos banką dėl šalių ginčo nagrinėjimo, pareiškėjas nereiškė bankui reikalavimo atšaukti į jo banko sąskaitą įvykdytas grynųjų pinigų įnešimo operacijas, už kurią bankas pritaikė jam Mokestį. Iš byloje turimų duomenų taip pat matyti, kad tokio pobūdžio reikalavimo pareiškėjas nebuvo pirmiau reiškęs ir tiesiogiai bankui. Atsižvelgdamas į tai, grynųjų pinigų įnešimo operacijos atšaukimo ir tokio atšaukimo pasekmių klausimais Lietuvos bankas toliau šiame sprendime detaliau nepasisako.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad pareiškėjo per bankomatą įneštų pinigų suma beveik 5 kartus viršijo banko nustatytą Limitą, apie kurį, kaip nurodyta pirmiau, pareiškėjas teigė žinojęs. Iš banko pateikto bankomato elektroninio darbo žurnalo išrašo matyti, kad pareiškėjas, atlikdamas grynųjų pinigų įnešimo operaciją, už kurios įvykdymą pareiškėjui buvo pritaikytas jo ginčijamas Mokestis, per bankomatą įnešė keturias kupiūras po 10 Eur, vieną 20 Eur kupiūrą, trylika 200 Eur kupiūrų ir penkias 500 Eur kupiūras. Atsižvelgiant į tai, kokiomis kupiūromis pareiškėjas įnešė grynuosius pinigus, objektyvaus pagrindo manyti, kad atlikdamas grynųjų pinigų įnešimo operaciją pareiškėjas negalėjo (neturėjo) suprasti, kad ženkliai viršys banko nustatytą Limitą, Lietuvos bankas neįžvelgia. Manytina, kad vien iš to, kad pareiškėjas į bankomatą deda penkias kupiūras po 500 Eur, kurių bendra suma sudarė 2 500 Eur, pareiškėjas iš anksto galėjo ir turėjo suprasti, kad viršys banko nustatytą Limitą, ypač atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas į bankomatą papildomai įdėjo ir trylika kupiūrų po 200 Eur, kurių bendra suma sudarė 2 600 Eur. Taigi, pareiškėjas turėjo suvokti, kad nemokamo grynųjų pinigų įnešimo limitas bus stipriai viršijamas ir bus pritaikytas komisinis mokestis.

Kartu paminėtina, jog iš banko pateiktos bankomato elektroninio darbo žurnalo ištraukos matyti, kad mokėjimo operacija bankomate nuo pasirinkimo atlikti grynujų pinigų įnešimo operaciją iki pinigų suskaičiavimo ir mygtuko „tęsti“ paspaudimo užtruko tik pusę minutės (31 sek.), o tai leidžia manyti, kad pareiškėjas žinojo, kokią mokėjimo operaciją atlieka ir kokią sumą įneša, su ja sutiko ir veiksmai bankomate, reikalingi operacijai atlikti, vyko sklandžiai.

Taip pat akcentuotina, kad iš banko pateiktų duomenų apie pareiškėjo prisijungimus prie interneto banko galima matyti, kad pareiškėjas prie savo paskyros interneto banke pirmą kartą prisijungė praėjus trimis dienoms nuo grynujų pinigų įnešimo operacijos – 2023 m. birželio 5 d. vakare, ir po šio prisijungimo paprašė banko paaiškinti, kodėl buvo nuskaičiuotas Mokestis. Nors pareiškėjas, kreipdamasis į Lietuvos banką, savo argumentais formavo poziciją, kad apie Kainyne nustatytą grynujų pinigų įnešimo (viršijus Limitą) mokestį jam buvo žinoma, tačiau minėtoje žinutėje pareiškėjas teigė pamatęs, kad Mokestis buvo nuskaičiuotas („*matau, jog dabar yra nuskaičiuoti pinigai uz grynuju pinigų inesima*“). Remiantis turimais duomenimis, galima manyti, kad nuskaičiuotą Mokestį pareiškėjas pastebėjo būtent tada, kai pirmiau minėtą dieną prisijungė prie interneto banko.

Lietuvos banko vertinimu, remiantis paties pareiškėjo pozicija dėl Mokesčio nuskaičiavimo aplinkybių ir objektyviais bylos duomenimis, susiklosto situacija, kad pareiškėjas neturėjo jokio pagrindo tikėtis, kad Mokestis nebus nurašytas, nes pats teigė žinojęs apie mokestį, o iš šiame sprendime nurodytų aplinkybių, susijusių su įneštų kupiūrų kiekiu ir vertėmis, buvo akivaizdu, kad įnešama lėšų suma bus stipriai didesnė nei Limitas. Kita vertus, pareiškėjas apie pamatytą nuskaičiuotą Mokestį informavo banką, kai 2023 m. birželio 5 d. prisijungė prie interneto banko. Šios aplinkybės, vertinant jas kartu su kitais bylos duomenimis, suteikia pagrindą manyti, kad pareiškėjo paaiškinimai nėra tikslūs ir nuoseklūs. Kartu akcentuotina, kad ginčo dėl Kainyne nurodyto mokesčio dydžio ar informavimo apie Kainyną tarp šalių nekilo.

Įvertinus ginčo bylos duomenų visumą, konstatuotina, kad nebuvo nustatyta priežasčių, dėl kurių pareiškėjui banko pritaikytas Mokestis galėtų būti laikomas neteisėtu, todėl pagrindo pareiškėjo reikalavimą bankui grąžinti Mokestį laikyti pagrįstu ir jį tenkinti nėra, jis yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (ar) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.<sup>1</sup>

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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 Lietuvos banko 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

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.