



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

**SPRENDIMAS
DĖL I. Č. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. gruodžio 28 d. Nr. 242-526

Vilnius

Lietuvos bankas gavo I. Č. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2002 m. kovo 22 d. pareiškėja ir bankas sudarė fizinio asmens banko sąskaitos sutartį (toliau – banko sąskaitos sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – banko sąskaita). 2015 m. lapkričio 30 d. pareiškėja ir bankas sudarė lanksčių įmokų kredito kortelės sutartį (toliau – kredito kortelės sutartis), kurios pagrindu pareiškėjai atidaryta kredito limito sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kredito limito sąskaita), išduota *Gold MasterCard* lanksčių įmokų kredito kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kredito kortelė) ir suteiktas 405,47 Eur kredito limitas.

2016 m. rugpjūčio 3 d., naudodamasi interneto banku, banko sąskaitoje pareiškėja atliko valiutos keitimo iš Kanados dolerių (CAD) į Didžiosios Britanijos svarų sterlingus (GBP) operaciją. Tą pačią dieną banko sąskaitoje konvertuotus GBP pareiškėja pervedė į kredito limito sąskaitą ir naudodamasi kredito kortele pateikė tris GBP mokėjimo nurodymus, tačiau mokėjimo operacijos nebuvo įvykdytos, lėšų gavėjui pateikiant informaciją, kad mokėjimo operacijai atlikti nepakanka lėšų. Naktinio automatinio proceso metu kredito limito sąskaitoje buvusios GBP lėšos buvo automatiškai konvertuotos į eurus (EUR).

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėja nurodė, kad banko sąskaitoje atlikdama valiutos keitimą pasirinko tiesioginį CAD konvertavimą į GBP, tačiau bankas neteisėtai CAD konvertavo į EUR ir tik tada EUR konvertavo į GBP. Keisdamas valiutas bankas nesivadovavo Europos Centrinio Banko skelbiamais valiutų keitimo kursais. Pasak pareiškėjos, todėl bankas nepagrįstai padidino pareiškėjos patirtas valiutų keitimo išlaidas. Taip pat pareiškėja pažymi, kad pervesdamas GBP į kredito limito sąskaitą bankas pareiškėjos neįspėjo, kad kredito limito sąskaita yra tik EUR valiuta, dėl to pareiškėja negali į ją pervesti lėšų ir atlikti mokėjimų GBP valiuta. Bankas nepagrįstai neįvykdė GBP mokėjimo ir kredito limito sąskaitos operacijos, nors reikiama GBP suma kredito limito sąskaitoje atliekant mokėjimo operaciją buvo. Elektroninėje sistemoje bankas neinformavo pareiškėjos apie operacijos neįvykdymo priežastis („buvo matoma tik žinutė, kad transakcija nepavyko ir turiu kreiptis į savo banką“), o lėšų gavėjui nurodė, kad operacijai atlikti nepakanka lėšų. Dėl nepavykusios mokėjimo operacijos pareiškėja kreipėsi į banką, tačiau jai nebuvo suteikta pagalba, nes tuo metu (2016 m. rugpjūčio 8 d. 21.23 val.) banko klientų aptarnavimo centre vartotojams konsultacijos nebuvo teikiamos. Pareiškėja pažymi, kad bankas savavališkai konvertavo kredito limito sąskaitoje buvusias GBP lėšas į EUR. Pasak pareiškėjos, 2016 m. rugpjūčio 4 d. banko konsultantė telefonu jai paaiškino, kad pareiškėja, jeigu nepageidavo, kad į kredito limito sąskaitą perkeltos GBP lėšos būtų automatiškai konvertuotos, turėjo kreiptis į banką pagalbos arba pervesti lėšas į banko sąskaitą. Pareiškėja atkreipia dėmesį į tai, kad į banką kreipėsi, tačiau konsultacija nebuvo suteikta (klientų aptarnavimo centras nebedirbo). Lietuvos banko pareiškėja prašo rekomenduoti bankui atlyginti

pareiškėjos patirtus nuostolius dėl: 1) netiesiogiai atliktos valiutų konversijos banko sąskaitoje (iš CAD į EUR ir iš EUR į GBP, o ne iš CAD į GBP); 2) automatiškai atliktos GBP konversijos į EUR kredito limito sąskaitoje; 3) 2016 m. spalio mėn. GBP valiuta atlikus mokėjimą (*duomenys neskelbtini*) patirtų lėšų keitimo išlaidų; ir įspėti banką dėl neteisėtų veiksmų atliekant valiutos keitimą.

Bankas su pareiškėjos reikiamais reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo, kad pareiškėjos banko sąskaita yra daugiavaliutė (angl. *multicurrency*), t. y. lėšos joje gali būti laikomos visomis valiutomis, kurias bankas leidžia mokėtojui pasirinkti. Bankas nurodo, kad 2016 m. rugpjūčio 3 d. banko sąskaitoje CAD keitimas į GPB buvo atliktas tiesiogiai (nebuvo tarpinio keitimo į EUR, kaip nurodo pareiškėja) pagal banko nustatytą kursą ir buvo pritaikyta tik viena valiutos keitimo marža. Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, kurios yra neatskiriama bet kurios su banku sudarytos mokėjimų paslaugų teikimo sutarties dalis ir reglamentuoja banko mokėjimo paslaugų teikimo pareiškėjai sąlygas (toliau – Mokėjimo sąlygos), 1.1.25 papunktyje numatyta, kad valiuta konvertuojama sąskaitoje vadovaujantis pagrindiniu valiutos kursu – banko nustatytu, keičiamu ir skelbiamu valiutos keitimo kursu. Bankas nurodo, kad jo nustatytas ir taikomas valiutos keitimo kursas neprivalo sutapti su pareiškėjos nurodytu konvertavimo kursu. Atsiliepime atkreiptas dėmesys į tai, kad kredito kortelės ir kredito limito sąskaitos pagrindinė valiuta yra EUR, todėl į kredito limito sąskaitą kita valiuta perverstos lėšos naktinio proceso metu automatiškai konvertuojamos į EUR, kaip nurodyta Kredito kortelės sutarties 3.1 papunktyje. Informacinis pranešimas apie automatinį valiutų konvertavimą pateikiamas dėl visų sąskaitų, kurios nėra daugiavaliutės. Todėl, jeigu pareiškėja lėšas būtų konvertavusi ne banko sąskaitoje, o kredito limito sąskaitoje, ši pranešimą būtų gavusi. Bankas nėra nustatęs techninių apribojimų į kredito limito sąskaitą įskaitant lėšas kita valiuta, o ne EUR, nes klientai dažnai naudoja kredito limito sąskaitas mokėjimo operacijoms ne kortele vykdyti ir perduoda tretiesiems asmenims kredito limito sąskaitos numerius, siekdami gauti lėšas iš trečiųjų asmenų. Kadangi kredito limito sąskaita skirta vykdyti atsiskaitymus už prekes ir paslaugas naudojantis kredito kortele, kurios valiuta yra tik EUR, bankas kredito limito sąskaitoje esančias lėšas užsienio valiuta naktinio proceso metu automatiškai konvertuoja į EUR. Bankas pažymi, kad jeigu tokio automatinio proceso nebūtų, kredito limito sąskaitą papildę užsienio valiuta ir neturėdami galimybės prisijungti prie interneto banko, vartotojai negalėtų atsiskaityti kredito kortelėmis, dėl to būdami užsienyje patirtų didelių nepatogumų. Bankas pažymi, kad jeigu pareiškėja 2016 m. rugpjūčio 3 d. būtų pateikusi mokėjimo nurodymą pervesti lėšas GBP valiuta iš kredito limito sąskaitos į bet kurią kitą savo daugiavaliutę sąskaitą ar trečiųjų asmenų sąskaitas, jis būtų įvykdytas, tačiau pareiškėja pasirinko ne vietinio ar tarptautinio mokėjimo pavedimo operaciją, bet pateikė mokėjimo nurodymą kredito kortele. 2016 m. rugpjūčio 3 d. laisvai disponuojama kredito limito suma sudarė 350,42 EUR, kredito limito sąskaitoje buvo 4 297,44 GBP (pareiškėjos pervesti iš banko sąskaitos), teigiamo lėšų likučio EUR nebuvo. Vadovaujantis kredito kortelės sutarties 6.5 papunkčiu, „Bankas Kortele pateiktą nurodymą atlikti Operaciją vykdo tik tuo atveju, jei Kredito limito sąskaitoje, įskaitant suteiktą Kredito limitą, yra lėšų eurais ne mažiau kaip Operacijos suma ar jos ekvivalentas eurais.“ 2016 m. rugpjūčio 3 d. pareiškėja kredito kortele bandė įvykdyti dvi operacijas po 4 290,35 GBP (ekvivalenti suma 5 093,13 EUR) ir vieną operaciją 1 000 GBP (ekvivalenti suma 1 187,11 EUR), nors kredito limito sąskaitoje laisvai disponuojamas kredito limitas buvo tik 350,42 EUR ir kitų lėšų EUR nebuvo. Jeigu kredito limito sąskaitoje būtų buvęs pakankamas EUR likutis, kredito kortele pateiktas GBP mokėjimo nurodymas būtų įvykdytas (gavėjas gautų operacijos sumą GBP, o iš kredito limito sąskaitos būtų nurašyti EUR). Bankas nurodo, kad mokėjimo nurodymus pareiškėja pateikinėjo ne interneto banke, o mokėjimų gavėjo administruojamame elektroninės komercijos tinklalapyje, todėl pareiškėja galėjo matyti tik gavėjo pateikiamus pranešimus apie nepavykusios operacijos priežastis. Bankas nurodo, kad apie nepavykusią operaciją priežastis mokėjimo gavėjas buvo informuotas tinkamai, t. y. perdavus tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos nustatytus operacijos baigties kodus, kurie reiškė, kad nepakanka lėšų (nes nepakako lėšų EUR valiuta). Šiuo metu bankas neturi techninių galimybių automatinio pranešimo metu išsamiai paaiškinti operacijos

neįvykdymo priežasčių. Tačiau jau 2016 m. rugpjūčio 4–5 d. šios priežastys pareiškėjai buvo išsamiai paaiškintos telefonu ir interneto banko žinutėmis. Aplinkybė, kad 2016 m. spalio 5 d. buvo sėkmingai įvykdytas pareiškėjos nurodymas dėl GBP lėšų pervedimo patvirtina, kad bankas tinkamai vykdo užsienio valiuta suformuotus mokėjimo nurodymus kredito limitu sąskaitoje, kuriuos pareiškėja pateikia kredito kortele, jeigu kredito limitu sąskaitoje yra pakankamai lėšų EUR. Bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, užtikrina klientams galimybę visą parą skambinti dėl mokėjimo priemonių blokavimo (blokavimo panaikinimo), tačiau nesutinka, kad visą parą privalo užtikrinti ir klientų konsultavimą įvairiais klausimais. Bankas nurodo, kad skambinant banko tinklalapyje nurodytomis darbo valandomis pareiškėjai reikiama pagalba (konsultacijos) būtų suteikta.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atlikto lėšų konvertavimo ir mokėjimo nurodymų nevykdymo pagrįstumo.

Pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimu susijusius klausimus reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 11 straipsnio 1 dalimi, prieš sudarydamas bendrąją sutartį 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. Minėtose sąlygose, be kita ko, turi būti nurodyta informacija apie mokėjimo paslaugų naudojimą, aptarti komisinio atlyginimo, palūkanų normos, valiutos keitimo kurso ir kiti klausimai.

Dėl banko sąskaitoje atlikto valiutų keitimo

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.913 straipsnio 1 dalimi, banko sąskaitos sutartimi bankas įsipareigoja priimti ir įskaityti pinigus į kliento (sąskaitos savininko) atidarytą sąskaitą, vykdyti kliento nurodymus dėl tam tikrų sumų pervedimo ir išmokėjimo iš sąskaitos bei atlikti kitokias banko atliekamas operacijas, o klientas įsipareigoja sumokėti bankui už suteiktas paslaugas ir operacijas. Bankas privalo klientui atlikti operacijas, kurias atitinkamos rūšies sąskaitoms nustato įstatymas, kiti bankų veiklos teisės aktai ir bankininkystės papročiai, jeigu banko sąskaitos sutartis nenumato ko kita (CK 6.916 straipsnis).

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 36 dalimi, pagrindinis valiutos keitimo kursas – valiutos keitimo kursas, kurį nurodo mokėjimo paslaugų teikėjas arba skelbia viešai prieinamas šaltinis ir pagal kurį keičiama valiuta. Tai reiškia, kad Mokėjimų įstatymas neįpareigoja mokėjimo paslaugų teikėjų vykdant valiutos keitimo operaciją besąlygiškai vadovautis, pavyzdžiui, Europos Centrinio Banko arba kitais viešai prieinamuose šaltiniuose skelbiamais valiutų kursais. Jeigu šalys dėl to sutaria, valiutos keitimo kursas gali būti nurodytas paties mokėjimo paslaugų teikėjo.

Sudarydama banko sąskaitos sutartį pareiškėja savo parašu patvirtino, kad yra susipažinusi su banko sąskaitos sutarties sąlygomis ir banko klientų aptarnavimo bei paslaugų teikimo bendrosiomis sąlygomis ir įsipareigoja jų laikytis. Banko sąskaitos sudėtine dalimi esančių Mokėjimo sąlygų 1.1.25 papunktyje nurodyta, kad „Pagrindinis valiutos keitimo kursas – Banko

nustatomas, keičiamas ir skelbiamas valiutos keitimo kursas, pagal kurį keičiama valiuta.“ Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad ginčo atveju šalys yra sutarusios, kad valiuta keičiama būtent pagal banko nustatytą, keičiamą ir skelbiamą valiutos keitimo kursą.

Pareiškėja nurodo, kad 2016 m. rugpjūčio 3 d. interneto banke pasirinko CAD valiutos keitimo į GBP paslaugą, tačiau bankas atliko ne tiesioginį valiutų keitimą, o CAD valiutą pakeitė į EUR ir tik tada EUR į GBP, „nors Europos bankas kasdien skelbia tiesioginius valiutų konvertavimo kursus, kuriais vadovaujamosi vykdant Europos Sąjungos valstybių apskaitą.“ Dėl to pareiškėja teigia nepagrįstai patyrusi papildomų išlaidų. Bankas su minėtais pareiškėjos teiginiais nesutinka ir nurodo, kad valiutų keitimo operacija buvo įvykdyta tiesiogiai, pareiškėjai buvo pritaikyta tik viena valiutų keitimo marža.

Įvertinus ir pareiškėjos, ir banko pateiktus banko sąskaitos išrašus matyti, kad 2016 m. rugpjūčio 3 d. banko sąskaitoje 7 893,52 CAD (kursas 1,5025) buvo konvertuoti į 4 297,44 GBP (kursas 0,818). Atitinkamai yra užfiksuotas lėšų CAD likučio sumažėjimas ir GBP likučio padidėjimas banko sąskaitoje. Pažymėtina, kad banko pritaikyti valiutų keitimo kursai atitinka banko nustatytus ir banko interneto tinklalapyje 2016 m. rugpjūčio 3 d. skelbtus valiutų pirkimo ir pardavimo kursus. Kadangi banko sąskaitos sutartimi šalys sulygo, kad keičiant valiutą bus taikomas banko nustatytas (o ne kitame viešai prieinamame šaltinyje skelbiamas) ir paskelbtas valiutos kursas, iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų nėra pagrindo manyti, kad bankas valiutos keitimo operaciją būtų įvykdyęs kitaip, nei nustatyta banko sąskaitos sutartyje ir Mokėjimo sąlygose.

Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Todėl aplinkybė, kad kituose šaltiniuose skelbiami valiutų keitimo kursai yra palankesni pareiškėjai, nekeičia fakto, kad šalys sutartį turi vykdyti pagal joje nustatytą tvarką. Atsižvelgiant į tai, kad atliekant pareiškėjos ginčijamą valiutos keitimo operaciją nenustatyti banko neteisėti (sutarties sąlygas arba teisės aktų reikalavimus pažeidžiantys) veiksmai, pareiškėjos reikalavimas atlyginti patirtus nuostolius dėl netinkamai pritaiktų valiutos keitimo kursų yra atmestini.

Dėl mokėjimo operacijų kredito limitu sąskaitoje neįvykdymo

Pareiškėja teigia, kad bankas nepagrįstai atsisakė įvykdyti kredito kortele pateiktus mokėjimo nurodymus pervesti lėšas GBP valiuta, nes kredito limitu sąskaitoje buvo pakankamas GBP lėšų likutis.

Mokėjimo įstatymo 34 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad tada, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti autorizuoto mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai. Kad mokėjimo paslaugų teikėjas atsisako vykdyti mokėjimo nurodymą, turi būti pranešta mokėjimo paslaugų vartotojui nurodant atsisakymo priežastis ir tai, kaip turi būti ištaisytos klaidos, dėl kurių atsisakyta vykdyti mokėjimo nurodymą, išskyrus atvejus, kai toks pranešimas techniškai neįmanomas arba tai draudžia kiti teisės aktai (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis).

Iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų nustatyta, kad sudarydama kredito kortelės sutartį pareiškėja patvirtino, kad yra gavusi sutarties sąlygas ir su jomis sutinka, yra susipažinusi su banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrosiomis sąlygomis, banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis ir žino, kad galiojančias minėtų dokumentų redakcijas gali rasti banko tinklalapyje internete. Pareiškėja yra pasirašiusi kredito kortelės sutartį, neginčija jos sudarymo ir supažindinimo su sutarties sąlygomis fakto, todėl sprendina, kad kredito kortelės sutarties sąlygos pareiškėjai žinomos ir yra taikytinos nagrinėjant tarp šalių kilusį ginčą.

Kredito kortelės sutarties bendrųjų sąlygų 6.5 papunktyje nustatyta, kad „Jeigu prieš Operacijos atlikimą yra tikrinama Kredito limitu sąskaitoje esančių lėšų suma, Bankas kortele pateiktą nurodymą atlikti Operaciją vykdo tik tuo atveju, jei Kredito limitu sąskaitoje, įskaitant suteiktą kredito limitą, yra lėšų eurais ne mažiau kaip Operacijos suma ar jos ekvivalentas eurais.“ Pagal minėtų sąlygų 6.7 papunktį, pateikus nurodymą atlikti mokėjimo operaciją, suma iš kredito limitu sąskaitos nurašoma EUR.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 22 straipsnio 1 dalimi, mokėjimai atliekami šalių sutarta valiuta. Atsižvelgiant į kredito kortelės sutarties bendrųjų sąlygų 6.5 papunkčio nuostatas, nustatęs, kad kredito limitu sąskaitoje lėšų EUR (įskaitant suteiktą kredito limitą) yra mažiau negu kredito kortele inicijuojamos mokėjimo operacijos suma (jos ekvivalentas EUR), t. y. neįvykdytos visos kredito kortelės sutartyje nustatytos sąlygos, bankas neturi prievolės vykdyti mokėjimo operaciją. Spręsdamas, ar vykdyti kredito kortele pateiktą nurodymą, bankas vertina tik lėšų EUR valiuta likutį, todėl tokiais atvejais nesvarbu, koks lėšų likutis kredito limitu sąskaitoje yra kitomis valiutomis. Kaip minėta, tokios sąlygos yra nustatytos kredito kortelės sutartyje ir susipažinimo su jomis faktą pareiškėja yra patvirtinusi savo parašu. Todėl darytina išvada, kad reikalavimas kredito limitu sąskaitoje turėti pakankamą lėšų likutį būtent EUR valiuta pareiškėjai turėjo būti žinomas.

Iš Lietuvos bankui pateikto kredito limitu sąskaitos išrašo matyti, kad 2016 m. rugpjūčio 3 d. kredito limitu sąskaitoje buvo 350,42 EUR laisvai disponuojamas nepanaudotas kredito limitas ir pareiškėjos iš banko sąskaitos pervesti 4 297,44 GBP. Pagal kredito kortele inicijuotų mokėjimo operacijų autorizavimo istoriją, 2016 m. rugpjūčio 3 d. pareiškėja du kartus siekė pervesti 4 290,35 GBP (tai sudaro 5 093,13 EUR) ir vieną kartą 1 000 GBP (1 187,11 EUR). Atsižvelgiant į tai, kad tokių sumų likučio EUR kredito limitu sąskaitoje atliekant mokėjimo operacijas nebuvo, darytina išvada, kad vadovaudamasis kredito kortelės sutarties bendrųjų sąlygų 6.5 papunkčiu bankas turėjo teisėtą pagrindą nevykdyti pareiškėjos inicijuotų mokėjimo operacijų.

Įvertinus tai, kad pagal kredito kortelės sutartį kredito limitu sąskaitoje turi būti pakankamas lėšų likutis EUR, o ne bet kokia kita užsienio valiuta, bankui nustačius, kad EUR likutis mokėjimo nurodymui įvykdyti nepakankamas, bankas lėšų gavėją tinkamai informavo, kad operacija neįvykdyta, nes trūksta lėšų. Atsižvelgiant į pareiškėjos teiginius, kad nepavykus atlikti mokėjimo jai nebuvo pateiktas automatinis pranešimas, detaliam paaiškinantis lėšų nepervedimo priežastis, pažymėtina, kad, kaip yra nurodęs ir bankas, mokėjimus pareiškėja atliko ne interneto banke, o gavėjo administruojamame elektroninės komercijos tinklalapyje. Be to, pati pareiškėja nurodo, kad jai buvo pateiktas pranešimas, rekomenduojantis kreiptis į banką. Kaip nustatyta iš ginčo bylos duomenų, jau kitą dieną pareiškėjai bankas telefonu ir žinutėmis interneto banke paaiškino mokėjimo nurodymų neįvykdymo priežastis ir tai, kokių veiksmų pareiškėja turėtų imtis siekdama, kad mokėjimo nurodymas būtų sėkmingai įvykdytas. Nesutiktina su pareiškėjos teiginiais, kad bankas privalėjo ją konsultuoti mokėjimo pavidimo klausimais, nepaisant to, kad pareiškėjai atliekant mokėjimus ir skambinant bankui banko konsultacijų centras nebedirbo (buvo pasibaigusios darbo valandos). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad teisės aktai neįpareigoja mokėjimo paslaugų teikėjo visą parą užtikrinti nepertraukiamą klientų konsultavimą įvairiais su mokėjimo paslaugų teikimu susijusiais klausimais, išskyrus atvejus, kai pranešama apie poreikį blokuoti mokėjimo priemonę arba atšaukti jos blokavimą.

Dėl automatiškai konvertuotų lėšų kredito limitu sąskaitoje

Pareiškėja ginčija 2016 m. rugpjūčio 3 d. naktį banko automatiškai atliktą kredito limitu sąskaitoje buvusių GBP lėšų keitimą į EUR, nurodydama, kad bankas elgėsi savavališkai ir apie ketinamą atlikti keitimą nebuvo informavęs pareiškėjos. Pareiškėjai esą nebuvo žinoma, kad kredito limitu sąskaitoje lėšos gali būti laikomos tik EUR. Bankas nurodo, kad jo veiksmai atitinka kredito kortelės sutarties reikalavimus.

Kredito kortelės sutarties bendrųjų sąlygų 3.1 papunktyje nurodyta, kad „Kredito limitu sąskaitoje lėšos gali būti laikomos tik eurai. Kredito gavėjas turi teisę grąžinti Bankui visą ar dalį paimto kredito, ar papildyti Kredito limitu sąskaitą, pervesdamas į ją lėšas ar įmokėdamas lėšas grynaisiais pinigais. Tuo atveju, jei į Kredito limitu sąskaitą pervedamos ar įmokamos lėšos grynaisiais pinigais užsienio valiuta, Bankas be atskiro Kredito gavėjo nurodymo lėšas užsienio valiuta konvertuoja į eurus lėšų įskaitymo į Kredito limitu sąskaitą dieną Banko nustatytu užsienio valiutos pirkimo kursu.“

Kaip jau minėta, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). Atsižvelgiant į tai, kad pagal kredito kortelės sutarties bendrųjų sąlygų 3.1 papunktį kredito limitu sąskaitoje lėšos gali būti laikomos tik EUR ir šalys yra sutarusios, kad į šią

sąskaitą pareiškėjai pervedus lėšas kita valiuta bankas turi teisę be atskiro pareiškėjos nurodymo konvertuoti lėšas į EUR, darytina išvada, kad 2016 m. rugpjūčio 3 d. naktį banko atlikta automatinė valiutos pakeitimo operacija atitiko šalių susitarimą ir buvo atlikta sudarant kredito kortelės sutartį išreikštu pareiškėjos sutikimu. Esant aiškioms sutarties sąlygoms, su kuriomis pareiškėja yra sutikusi, bankas neturi prievolės prieš kredito limitu sąskaitoje laikomų lėšų užsienio valiuta keitimą į EUR apie ketinamą atlikti operaciją atskirai informuoti pareiškėją arba gauti papildomą jos sutikimą.

Įvertinus tai, kad banko atliktas automatinis valiutų pakeitimas atitinka kredito kortelės sutartyje nustatytas sąlygas (šalių susitarimą), nėra pagrindo manyti, kad bankas šiuos veiksmus atliko neteisėtai arba nepagrįstai. Atsižvelgiant į tai, bankas neturi prievolės atlyginti pareiškėjai dėl automatinio valiutų keitimo patirtų išlaidų.

Dėl kitų pareiškėjos reikalavimų

Pareiškėja prašo, kad bankas jai atlygintų 2016 m. spalio mėn. (*duomenys neskelbtini*) GBP valiuta pervestų lėšų konvertavimo išlaidas. Bankas nurodo, kad 2016 m. spalio 7 d. iš kredito limitu sąskaitos nurašyta 4 990,60 EUR suma. Šią mokėjimo operaciją pareiškėja inicijavo kredito kortele, o operacija buvo sėkmingai įvykdyta todėl, kad ši kartą kredito limitu sąskaitoje pakako lėšų EUR mokėjimo nurodymui įvykdyti.

Vadovaujantis kredito kortelės sutarties bendrųjų sąlygų 6.7 papunkčiu, jeigu skiraisi valiuta, kuria pateikiamas nurodymas atlikti mokėjimo operaciją, ir valiuta, kuria nurašomos lėšos iš kredito limitu sąskaitos, tokių limitų konvertavimas atliekamas banko nustatyta tvarka, kuri skelbiama banko tinklalapyje internete. Kredito kortelės sutartimi bankas nėra įsipareigojęs pareiškėjos lėšas konvertuoti tokiu būdu, kad pareiškėja dėl to nepatirtų jokių išlaidų. Be to, bankas turi teisę į savo teikiamų paslaugų atlyginimą. Teisės aktai taip pat neįpareigoja banko konvertuoti lėšas pareiškėjai palankiausiu valiutų keitimo kursu, jeigu dėl tokio kurso taikymo šalys nėra susitarusios. Pareiškėjai nepagrindus, kodėl mokėjimo operacija turėtų būti vykdoma nesilaikant kredito kortelės sutarties sąlygų ir ginčo byloje nesant duomenų, patvirtinančių minėto pareiškėjos bankui reiškiamo reikalavimo pagrįstumą, reikalavimas atlyginti lėšų konvertavimo išlaidas yra atmestinas.

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 pareiškėjos I. Č. reikalavimus.

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