



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

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

2017 m. liepos 5 d. Nr. 242-281  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo O. J. (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. kovo 22 d. Lietuvos Respublikos konkurencijos tarybai davus leidimą vykdyti koncentraciją ir bankui ir „Swedbank lizingas“, UAB, įsigyti dalį *Danske Bank A/S*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, turto teisių ir įsipareigojimų, bankas tą pačią dieną viešai savo interneto tinklalapyje [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt) paskelbė pranešimą dėl *Danske Bank A/S* mažmeninės bankininkystės verslo dalies perleidimo bankui. Analogiška informacija buvo paskelbta ir *Danske Bank A/S* interneto svetainėje.

*Danske Bank A/S*, norėdamas informuoti savo klientus, tarp jų ir pareiškėją, apie mažmeninės bankininkystės verslo dalies perleidimą bankui, 2016 m. kovo 22–23 d. klientams išsiuntė elektroninius laiškus, o 2016 m. kovo 30 d. – ir laiškus paštu, kuriuose pateikė būtiną informaciją, susijusią su paslaugų perkėlimu į banką.

Paslaugas perkeltiant iš *Danske Bank A/S* į banką buvo perduoti ir tam tikri duomenys ir į banką, be kitų finansinių paslaugų, buvo perkeltos šios 3 pareiškėjo vardu *Danske Bank A/S* atidarytos sąskaitos: 1) banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (buvęs *Danske Bank A/S* sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*)), prie kurios nebuvo priskirta debeto mokėjimo kortelių; 2) banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (buvęs *Danske Bank A/S* sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*)), prie kurios buvo priskirta kredito kortelė „MasterCard Standart“; 3) kredito limitu sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (buvęs *Danske Bank A/S* sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*)), prie kurios buvo priskirta „MasterCard Gold“ kredito kortelė Nr. (*duomenys neskelbtini*), kuri banko buvo pakeista į „Visa Gold“ kredito kortelę Nr. (*duomenys neskelbtini*) su 4 500 Eur kredito limitu ir 18 proc. metinėmis palūkanomis.

Ginčas tarp pareiškėjo ir banko kilo dėl to, kad, pareiškėjo vertinimu, vykdant *Danske Bank A/S* mažmeninės bankininkystės verslo dalies perkėlimą į banką ir „Swedbank lizingas“, UAB, pareiškėjo *Danske Bank A/S* naudotos paslaugos į banką buvo perkeltos netinkamai, t. y. pareiškėjas teigia, kad banke negali naudotis identiškomis paslaugomis, kuriomis naudojosi *Danske Bank A/S*. Pareiškėjas teigia, kad turėjo išduotą su banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) (buvęs *Danske Bank A/S* banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*)) susietą klasikinę kredito kortelę „MasterCard Standart“, kuri nebuvo perkelta į banką ir pagal pareiškėjo prašymą nebuvo pagaminta nauja. Pareiškėjo teigimu, banko darbuotojų jis buvo informuotas, kad dėl techninių priežasčių banke nėra galimybės išduoti su banko sąskaita susietos kredito kortelės, o tik debeto kortelę, nes banke išduodamos tik su kredito limitu sąskaitomis susietos kredito kortelės, ir pasiūlė išduoti su banko sąskaita (*duomenys neskelbtini*) „MasterCard“ susietą debeto kortelę, nors tai, kaip nurodo pareiškėjas, neatitinka jo poreikių. Pareiškėjo vertinimu, bankas, žinodamas, kokias paslaugas

naudoja pareiškėjas ir kokie yra banko ir *Danske Bank A/S* sistemų skirtumai, taip pat gavęs informaciją iš pareiškėjo pateiktų prašymų dėl pageidaujamų kortelių išdavimo, dar iki *Danske Bank A/S* mažmeninės bankininkystės verslo dalies perkėlimo pabaigos pažeidė perkėlimo sąlygas, pareiškėjo buvusią *Danske Bank A/S* banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) perkeldamas ne kaip kredito limitą, o kaip banko sąskaitą, todėl, pareiškėjo teigimu, šia banko sąskaita jis nesinaudoja. Pareiškėjas pažymi, kad tik vartotojas sprendžia, kiek ir kokiomis paslaugomis jis naudosis, todėl ne bankas turi spręsti, ar vartotojas patiria nepatogumų ir ar debeto kortelė, kurią siūlo bankas, patenkins pareiškėjo poreikius ir keliamus mokėjimo priemonei reikalavimus. Kreipimesi pareiškėjas prašo įpareigoti banką banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) pakeisti į kredito limitą sąskaitą, kad ji atitiktų pareiškėjo *Danske Bank A/S* turėtą paslaugą, ir išduoti su šia sąskaita susietą kredito kortelę „MasterCard Standart“ be kredito limitu.

Bankas nesutinka su pareiškėjo keliamu reikalavimu. Atsiliepime bankas nurodo, kad pagal su *Danske Bank A/S* sudaryto verslo perleidimo sandorio sąlygas jis įsipareigojo tik užtikrinti pareiškėjo *Danske Bank A/S* turėtų mokėjimo paslaugų tęstinumą ir šį įsipareigojimą vykdo išduodamas tokias su perkeltomis sąskaitomis susietas mokėjimo korteles, kurias bankas turi technines galimybes išduoti. Bankas nurodo, kad ne kartą bandė paaiškinti pareiškėjui, kad banke nėra techninių galimybių išduoti su banko sąskaitomis susietą kredito kortelę, nes išduodamos tik su kredito limitu sąskaitomis susietos kredito kortelės. Bankas pabrėžia, kad yra pasirengęs sudaryti pareiškėjui kitas alternatyvias galimybes disponuoti lėšomis ginčo objektu esančioje banko sąskaitoje (pavyzdžiui, išduoti debeto kortelę) arba išduoti su naujai atidaroma kredito limitu sąskaita susietą kredito kortelę, tai pareiškėjui papildomai nekainuotų, nes kredito limitu sąskaitoms banke netaikomas joks atskiras mokestis. Bankas pažymi, kad taip pat siūlė su naujai atidaroma kredito limitu sąskaita susietai naujai išduodamai kredito kortelei netaikyti aptarnavimo mokesčio iki su *Danske Bank A/S* sudarytos sutarties pabaigos, t. y. iki 2017 m. liepos 31 d., jei pareiškėjui nepakanka jau turimos vienos kredito kortelės, tačiau pareiškėjas, banko teigimu, kategoriškai atsisakė net svarstyti banko pateiktus alternatyvius pasiūlymus, kurie nebloginą pareiškėjo padėties, ir reikalauja techniškai neįmanomo įgyvendinti dalyko – išduoti su banko sąskaita susietą kredito kortelę. Bankas atkreipia dėmesį, kad išduodamos tik su banko sąskaitomis banke susietos debeto kortelės, tarp jų ir kortelė „Debit MasterCard“, kurios funkcionalumas yra panašus į kredito kortelės, t. y. pirkti interneto parduotuvėse – visur, kur priimamos „MasterCard“, užsakyti lėktuvo bilietus, viešbučių kambarius ar rezervuoti automobilius, atsiskaityti Lietuvoje ir užsienyje visose parduotuvėse, restoranuose, degalinėse ir kitose vietose, pažymėtose „MasterCard“ ženklų, pasiimti grynųjų pinigų ir pan. Bankas sutinka su pareiškėjo teiginiu, kad jis, kaip banko klientas, turi teisę spręsti, kokiomis banko paslaugomis naudotis, tačiau pažymi, kad banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis pareiškėjas gali naudotis pagal banko nustatytas sąlygas, apie kurių pasikeitimą nagrinėjamu atveju pareiškėjas buvo tinkamai informuotas prieš daugiau nei 60 dienų iki pasikeitimų įsigaliojimo dienos. Pareiškėjo keliamą reikalavimą bankas prašo atmesti kaip nepagrįstą.

**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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo išduoti pareiškėjui kredito kortelę, susietą su iš *Danske Bank A/S* perkelta banko sąskaita. Pareiškėjo nuomone, bankas iš *Danske Bank A/S* netinkamai perkėlė pareiškėjo banko sąskaitą, su kuria buvo susieta *Danske Bank A/S* pareiškėjui o išduota kredito kortelė „MasterCard Standart“, ir tokiu būdu pažeidė tiek verslo perleidimo sandorio sąlygas, tiek pareiškėjo teises ir interesus. Bankas atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia tuo, kad

banke nėra techninių galimybių išduoti su banko sąskaitomis susietų kredito kortelių, o apie tai, kad po paslaugų perkėlimo pareiškėjas banko teikiamomis paslaugomis galės naudotis pagal banko nustatytas sąlygas, jis buvo tinkamai informuotas.

Vertinant pareiškėjo banko atžvilgiu keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad 2016 m. kovo 30 d. pareiškėjas pranešimu dėl mažmeninės bankininkystės verslo dalies perleidimo *Danske Bank A/S* buvo informuotas apie paslaugų perkėlimą į banką ir apie su tuo susijusius paslaugų teikimo pokyčius. Kartu su pranešimu pareiškėjui pateiktame buklete „Paslaugų pokyčiai“ skiltyje „Kredito kortelės“ buvo nurodyta, kad „nuo paslaugų perkėlimo dienos mokėjimo kortelių išdavimo ir tvarkymo sąlygos pakeičiamos į „Swedbank“ kredito kortelių sutarčių sąlygas, kurias galite rasti [www.swedbank.lt/kredito](http://www.swedbank.lt/kredito) kortele. Jeigu Jūs nesutinkate su keičiamomis kortelių išdavimo ir tvarkymo sutarčių sąlygomis, turite teisę vienašališkai nutraukti kortelės sutartį iki 2016 m. birželio 3 d. imtinai, kreipdamiesi į „Danske Bank“. Skiltyje „Kredito limitai mokėjimo kortelių sąskaitose“ nurodyta: „kredito limitu suma, palūkanų norma, terminas, valiuta, užtikrinimo priemonės ir kitos sutarties bei prievolių įvykdymo užtikrinimo sutarčių sąlygos išliks nepakitusios.“ Be to, pirmiau minėto buklete pabaigoje buvo nurodyta, kokie *Danske Bank A/S* paslaugų dokumentai (tarp jų ir *Danske Bank A/S* mokėjimo kortelių išdavimo ir tvarkymo sąlygos) bus keičiami į banko paslaugų teikimo dokumentus, ir taip pat aiškiai išskirta informacija, kad „Jeigu nesutinkate su atliekamais sutarčių pakeitimais, Jūs turite teisę nutraukti su „Danske Bank“ sudarytas sutartis, dėl kurių pakeitimo nesutinkate. Jei iki planuojamų pakeitimų įsigaliojimo dienos Jūs raštu ar kitu keičiamoje sutartyje nurodytu būdu „Danske Bank“ nepranešite, kad su paslaugų teikimo sąlygų pakeitimais nesutinkate, bus laikoma, kad Jūs su paslaugų teikimo sąlygų pakeitimais sutinkate. Jūs turite teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti keičiamą sutartį iki dienos, kurią bus pradėti taikyti pakeitimai.“ Atsižvelgiant į pirmiau buklete nurodytą informaciją, darytina išvada, kad, perkeldamas mažmeninės bankininkystės verslo dalį iš *Danske Bank A/S* į banką, bankas įsipareigojo, kad esminės specialiosios kredito kortelių sutarčių sąlygos išliks nepakitusios, tačiau numatė, kad kredito kortelių sutarčių bendrosios sąlygos bus keičiamos į banko taikomas kredito kortelių sutarčių sąlygas. Pažymėtina, kad apie pirmiau minėtus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus, kaip ir apie tai, kad jei pareiškėjas nesutinka su numatomais pakeitimais, jis turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį (sutartis), pareiškėjas buvo asmeniškai raštu supažindintas daugiau nei prieš 60 dienų iki pasikeitimų įsigaliojimo dienos.

Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo (redakcija, galiojusi ginčo kontekste aktualių mokėjimo paslaugų pakeitimų metu) 12 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 10 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo raštu arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš šešiasdešimt kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Kai taikomas šio įstatymo 10 straipsnio 7 dalies 1 punktas, mokėjimo paslaugų teikėjas bendrojoje sutartyje nustatytu būdu praneša mokėjimo paslaugų vartotojui apie tai, kad jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų teikėjui nepraneša, kad su jais nesutinka, laikoma, jog jis su šiais pakeitimais sutinka. Šiuo atveju mokėjimo paslaugų teikėjas nurodo, kad mokėjimo paslaugų vartotojas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią bus pradėti taikyti pakeitimai. Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas nepasinaudoja teise nutraukti bendrąją sutartį iki pakeitimų įsigaliojimo dienos, laikoma, kad mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties pakeitimais. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 28 dalimi, patvarioji laikmena – tai laikmena, kurioje asmeniškai mokėjimo paslaugų vartotojui skirta informacija saugoma taip, kad su ta informacija būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu ir iš kurios laikoma informacija atgaminama jos nepakeičiant.

Taigi teisės aktai (Mokėjimų įstatymo 12 straipsnio 1 dalis) įpareigoja mokėjimo paslaugų teikėją raštu arba naudojant kitą patvariąją laikmeną asmeniškai informuoti mokėjimo paslaugų vartotoją apie planuojamus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pakeitimus ne vėliau kaip prieš

šešiasdešimt kalendorinių dienų iki tokių pakeitimų įsigaliojimo dienos. Tinkamas mokėjimo paslaugų vartotojų informavimas apie mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus užtikrina tai, kad vartotojai galės įgyvendinti Mokėjimų įstatyme įtvirtintą teisę nedelsdami ir nemokėdami jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį, įvertinę, jog teikiamų paslaugų sąlygos nebeatitinka jų interesų.

Įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytas ir pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjas tinkamai, t. y. laikantis Mokėjimų įstatyme įtvirtintų reikalavimų, buvo informuotas apie planuojamus mokėjimo paslaugų teikimo pasikeitimus, kartu ir apie tai, kad jei jo netenkina numatomi mokėjimo paslaugų pasikeitimai, turi teisę nutraukti atitinkamas mokėjimo paslaugų teikimo sutartis iki šių pasikeitimų įsigaliojimo pradžios, nemokėdamas jokio komisinio mokesčio. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos taip pat matyti, kad pareiškėjas, gavęs pranešimą dėl mažmeninės bankininkystės verslo dalies perleidimo bankui ir susipažinęs su banko teikiamų paslaugų sąlygomis, nusprendė jomis naudotis ir sutarčių nenutraukti.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, bankas savo sprendimą neišduoti su iš *Danske Bank A/S* perkelta banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbtini*) susietos kredito kortelės grindžia techninių galimybių nebuvimu – bankas nurodo, kad banke, skirtingai nei *Danske Bank A/S*, išduodamos tik su banko sąskaitomis susietos debeto kortelės, nes išduodamos tik su kredito limitu sąskaitomis susietos kredito kortelės. Vertinant banko atžvilgiu keliamo pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą, vis dėlto svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad bankas, atsižvelgdamas į pareiškėjo pageidavimą turėti antrą kredito kortelę banke, siūlė pareiškėjui keletą alternatyvų, kurios galėtų patenkinti jo poreikį turėti dar vieną kredito kortelę ir nepadidintų pareiškėjo patiriamų naudojimosi mokėjimo paslaugomis sąnaudų: išduoti su banko sąskaita (*duomenys neskelbtini*) susietą debeto kortelę „Debit MasterCard“, kurios funkcionalumas yra panašus į kredito kortelės, arba išduoti kredito kortelę, susietą su naujai atidaroma kredito limitu sąskaita, kuri pareiškėjui papildomai nekainuotų, tačiau pareiškėjas banko teikiamų pasiūlymų atsisako, nors ir nesinaudoja ginčo objektu esančia banko sąskaita. Pareiškėjas prašo pakeisti šią banko sąskaitą (Nr. (*duomenys neskelbtini*)) į kredito limitu sąskaitą ir išduoti su ja susietą kredito kortelę „MasterCard Standart“ be kredito limitu. Vis dėlto, kaip jau pažymėta pirmiau, po *Danske Bank A/S* mažmeninės bankininkystės verslo dalies perkėlimo į banką mokėjimo kortelės banke išduodamos, laikantis būtent banko nustatytų mokėjimo kortelių išdavimo ir tvarkymo sąlygų, apie kurias pareiškėjas buvo tinkamai iš anksto informuotas. Taigi šiuo atveju banke pareiškėjui galėtų būti išduota tik su naujai atidaryta kredito limitu sąskaita susieta nauja kredito kortelė.

Įvertinus pirmiau analizuotas ir aptartas aplinkybes, darytina išvada, kad banko veiksmai, perkeliant pareiškėjo *Danske Bank A/S* turėtas sąskaitas ir su jomis susietas kortelės į banką, informuojant apie būsimus mokėjimo paslaugų teikimo pasikeitimus po šių paslaugų perkėlimo į banką ir siūlant pareiškėjo patiriamų naudojimosi mokėjimo paslaugomis sąnaudų nedidinančias alternatyvas jo *Danske Bank A/S* turėtai kredito kortelei, susietai su ginčo objektu esančia banko sąskaita, negali būti vertinami kaip nepagrįsti, neteisėti ir (ar) pažeidžiantys pareiškėjo teises ir teisėtus interesus. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo kreipimesi keliamas reikalavimas įpareigoti banką banko sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbtini*) pakeisti į kredito limitu sąskaitą, kad ji atitiktų pareiškėjo *Danske Bank A/S* turėtą paslaugą, ir išduoti su šia sąskaita susietą kredito kortelę „MasterCard Standart“ be kredito limitu 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 O. J. 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

Mindaugas Šalčius