



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

**SPRENDIMAS
DĖL M. S. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. lapkričio 21 d. Nr. 242-501

Vilnius

Lietuvos bankas gavo M. S. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB bankas (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2012 m. birželio 13 d. pareiškėjas su banku sudarė banko sąskaitos sutartį (toliau – banko sąskaitos sutartis). Banko sąskaitos sutarties pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta daugiavaliutė (IBAN) banko sąskaita Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – banko sąskaita), kuri 2012 m. birželio 14 d. buvo susieta su mokėjimo kortelėmis „SEB Mylimiausia MasterCard“ ir „Visa Virtuon“ ir kurioje pareiškėjas turėjo galimybę laikyti bei laikė lėšas eurais ir JAV doleriais.

2018 m. rugpjūčio 12 d. pareiškėjas internetu atliko lėšų pervedimo operaciją banko viduje į *Paysera LT* priklausančią sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbiami*) – iš savo banko sąskaitos pervedė 22 258 JAV dolerius. Tik patvirtinęs mokėjimo pavedimą, pareiškėjas pastebėjo, kad iš jo sąskaitos buvo nuskaičiuoti ne JAV doleriai, o eurai ir šie buvo konvertuoti į JAV dolerius, todėl pareiškėjas kreipėsi į banką ir prašė kompensuoti jo patirtas valiutos konvertavimo išlaidas arba atkurti pareiškėją į iki mokėjimo pavedimo buvusią padėtį. Bankas nesutiko nei kompensuoti pareiškėjo patirtų valiutos konvertavimo išlaidų, nei atkurti pareiškėjo į iki mokėjimo pavedimo buvusią padėtį, nes nustatė, kad atlikdamas operaciją pareiškėjas pasirinko, kad lėšos būtų nurašytos iš subsąskaitos, kurioje buvo laikomi eurai, todėl bankas, atlikdamas mokėjimo nurodymą, taikė 2018 m. rugpjūčio 12 d. nustatytą valiutos keitimo kursą, konvertavo pareiškėjo sąskaitoje esančias lėšas iš eurų į JAV dolerius ir lėšas pervedė į pareiškėjo nurodytą banko sąskaitą. Pareiškėjas su tokiu banko priimtu sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo pareiškėjas nurodė nesutinkantis su banko priimtu sprendimu. Pareiškėjo teigimu, bankas be pareiškėjo žinios konvertavo jo sąskaitoje esančius eurus į JAV dolerius ir atliko pavedimą JAV doleriais. Pareiškėjas nurodo, kad jo sąskaitoje buvo JAV dolerių, kuriuos bankas ir turėjo pervesti į nurodytą banko sąskaitą. Pareiškėjo nuomone, bankas, atlikdamas valiutos konvertavimą, pasipelnė iš pareiškėjo dėl valiutos kurso pokyčio.

Pareiškėjas kreipimesi taip pat teigia turintis vieną banko sąskaitą, kurios oficiali valiuta yra eurai, todėl pareiškėjui net nekilo mintis, kad atlikdamas mokėjimo operaciją turėjo pasirinkti, kad nori pervesti lėšas JAV doleriais. Pareiškėjas nurodo, kad nei sutartyje, nei bendro naudojimo taisyklėse, nei kituose dokumentuose nėra pateiktos informacijos, kad atliekant mokėjimo nurodymą bus konvertuojama valiuta. Pareiškėjo nuomone, tam yra valiutos konvertavimo skiltis. Be to, pareiškėjo teigimu, pildančiam mokėjimo pavedimo informaciją pareiškėjui nebuvo nurodyta, kad iš jo banko sąskaitos bus nuskaičiuoti eurai, o ne JAV doleriai. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė Lietuvos banko rekomenduoti bankui konvertuoti pareiškėjo lėšas tokiu pačiu kursu atgal, t. y. iš jo banko sąskaitoje esančių 22 258 JAV dolerių į 20 000 Eur, o jei dėl techninių

galimybių konvertuoti bankas negali, tai suderinti, kad pareiškėjui konvertuojant būtų pritaikytas toks pat valiutos konvertavimo kursas, kaip ir 2018 m. rugpjūčio 12 d.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimais ir prašo juos atmesti. Bankas nurodė, kad „pareiškėjui prisijungus prie jo asmeninės paskyros interneto banke ir pasirinkus meniu punktą „Sąskaitos ir kortelės“, pareiškėjas mato savo sąskaitoje laikomas lėšas visomis valiutomis atskirose eilutėse.“ Banko teigimu, „pareiškėjas, norėdamas atlikti lėšų pervedimą pasirenka mokėjimo punktus „Mokėjimai“ -> „Naujas mokėjimas“, kur pirmoje eilutėje visada rodomas sąskaitoje esančių lėšų likutis eurais (suma ir valiuta yra pateikiama atskiruose langeliuose), o žemiau esančiose eilutėse rodomi kiekviena valiuta sąskaitoje esančių lėšų likučiai, taip pat atskiruose langeliuose parodant esamą sumą ir valiutą.“ Bankas pažymi, kad pareiškėjas, norėdamas iš daugiavaliutės banko sąskaitos atlikti lėšų pervedimą tam tikra valiuta, lauke „Mokėjimo sąskaita“ turi pasirinkti reikiamą eilutę, kurioje nurodytas lėšų likutis norima pervesti valiuta ir į langelį „Suma“ įrašyti mokėjimo sumą bei valiutos kodą.

Bankas teigia, kad suveddamas mokėjimo nurodymo duomenis lauke „Mokėjimo sąskaita“ pareiškėjas pasirinko eilutę, kurioje buvo nurodytas lėšų likutis eurais, o mokėjimo suma nurodyta JAV doleriais (22 258 JAV dolerių), todėl pervedimui atlikti buvo panaudotos sąskaitoje esančios lėšos eurais ir jos buvo automatiškai konvertuotos į mokėjimo valiutą JAV doleriais. Bankas atkreipia dėmesį į tai, kad pareiškėjui užpildžius mokėjimo nurodymo duomenis prieš paspaudžiant mygtuką „Tęsti“ po eilutę „Suma“ atsirado užrašas „Sutinku, kad atliekant operaciją, valiutų kursai gali kisti“, išpėjantis pareiškėją, kad atliekamas valiutos keitimas. Bankas nurodė ir tai, kad, paspaudus mygtuką „Tęsti“, atsiranda mokėjimo nurodymo peržiūra, kurią klientas gali keisti arba patvirtinti mokėjimo nurodymą. Banko teigimu, šiuo atveju pareiškėjas mokėjimo nurodymą patvirtino – mygtukas „Patvirtinti“ buvo paspaustas. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad mokėjimo nurodymas buvo įvykdytas pagal bankui pateiktus pareiškėjo duomenis, todėl pareiškėjo reikalavimai turi būti atmesti kaip nepagrįsti.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės tarp šalių ginčas kilo dėl banko atliktų valiutos konvertavimo veiksmų pagrįstumo.

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 Mokėjimų įstatymas. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 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.

Mokėjimo valiutos nustatymo ir keitimo tvarką reglamentuoja Mokėjimų įstatymo 26 straipsnis. Minėto straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimai atliekami šalių sutarta valiuta, o šio straipsnio 2 dalyje yra nustatyta, kad valiutos keitimo paslaugą siūlanti šalis mokėtojui turi ne tik nurodyti komisinį atlyginimą ir valiutos keitimo kursą, kuris taikomas keičiant mokėjimo operacijos valiutą, bet ir gauti mokėtojo sutikimą.

Atsižvelgiant į Mokėjimų įstatymo 13 straipsnyje nustatytus įpareigojimus bankui ir į Mokėjimo įstatymo 26 straipsnyje nustatytą teisę mokėjimo paslaugų teikėjui ir mokėjimo paslaugų vartotojui susitarti dėl mokėjimo valiutos, vertinant ginčo šalių argumentų pagrįstumą, būtina atsižvelgti ir į tarp banko ir pareiškėjo sudarytos banko sutarties bei banko Bendrųjų paslaugų

teikimo taisyklių (aktuali redakcija, galiojanti nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d.) (toliau – Taisyklės), kurios, vadovaujantis banko sąskaitos sutarties 1 punktu, laikomos neatskiriama banko sąskaitos sutarties dalimi, nuostatas.

Šalių susitarimas dėl mokėjimų valiutos įvirtintas Taisyklių 6 skyriuje, kuriame yra nustatyta, kad bankas mokėtinas sumas nurašo eurais ar kita valiuta, jei kitaip nenustatyta paslaugų sutartyje ar kainyne. Taisyklių 6 skyriuje taip pat yra nurodyta, kad jei paslaugų sutartyje nurodytoje sąskaitoje esančių lėšų nurodyta valiuta nepakanka, bankas be atskiro nurodymo pakeis sąskaitos valiutą į mokėtiną valiutą (pagal banko tinklalapyje skelbiamą negyrynių pinigų pirkimo ir (arba) pardavimo kursą) arba nurašys lėšas iš kitų sąskaitų. Įvertinus minėtus Taisyklių punktus, darytina išvada, kad šalys, sudarydamos banko sąskaitos sutartį, susitarė, kad pagrindinė mokėjimo operacijų, kurias inicijuoja pareiškėjas, valiuta yra eurai. Pažymėtina, kad tiek iš sutartyje, tiek ir teisės aktuose įtvirtintų nuostatų matyti, kad atliekant mokėjimo pavedimą piniginių lėšų konvertavimas galimas tik tada, kai šių lėšų turėtojas pats inicijuoja mokėjimo operacijas (pateikdamas bankui vykdytinus mokėjimo nurodymus) arba pateikia atskirą prašymą dėl banko sąskaitoje esančių piniginių lėšų valiutos konvertavimo.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjo atidaryta banko sąskaita yra daugiavaliutė, t. y. tokia, kurioje gali būti laikomos lėšos įvairiomis valiutomis (tarp šalių ginčo dėl to nėra). Pareiškėjo banko sąskaita buvo tvarkoma dviem valiutomis, t. y. eurais ir JAV doleriais, o pareiškėjas, siekdamas pervesti lėšas iš atitinkama valiuta tvarkomos sąskaitos, turi galimybę laukelyje „Mokėjimo sąskaita“ pasirinkti, iš kurios sąskaitos (iš sąskaitos, kuri tvarkoma eurais, ar iš sąskaitos, kuri tvarkoma JAV doleriais) nori pervesti lėšas. Vertinant Lietuvos bankui pateiktus duomenis, pažymėtina, kad pareiškėjas, 2018 m. rugpjūčio 12 d. atlikdamas 22 258 JAV dolerių pavedimą, pasirinko sąskaitą, kuri buvo tvarkoma eurais (sąskaitos eilutėje buvo nurodytas lėšų likutis eurais). Dėl šios priežasties pareiškėjui įvedus mokėjimo sumą ir pasirinkus, kad mokėjimas turi būti atliekamas JAV doleriais, po eilutės „Suma“ atsirado valiutų konvertavimo kursas ir užrašas „Sutinku, kad, atliekant operaciją, valiutų kursai gali kisti“, išspėjantis pareiškėją, kad patvirtinus mokėjimo operaciją bus atliekamas valiutų konvertavimas ir tik tada bus vykdomas mokėjimo nurodyme pateiktas pavedimas. Be to, paspaudus mygtuką „Tęsti“, yra suformuojamas mokėjimo nurodymo patvirtinimas, kuriame pareiškėjui yra suteikiama galimybė patikrinti, ar yra tinkamai užpildyti mokėjimo nurodymo duomenys. Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad šiame etape pareiškėjas prieš autorizuodamas mokėjimo nurodymą turėjo galimybę įsitikinti, kokia valiuta tvarkoma sąskaita buvo pasirinkta (pareiškėjo atveju buvo pasirinkta sąskaita, kuri yra tvarkoma eurais) ir kokia valiuta bus atliekamas mokėjimo pavedimas (pareiškėjo atveju buvo pasirinkta 22 258 JAV doleriai). Dėl šios priežasties, pareiškėjui patvirtinus mokėjimo nurodyme pateiktą informaciją ir ją autorizavus (suvedus mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius), bankas pagrįstai įvykdė mokėjimo nurodymą: konvertavo pareiškėjo sąskaitoje esančius eurus į JAV dolerius ir juos pervedė į pareiškėjo nurodytą banko sąskaitą. Taigi, atsižvelgiant į visa tai, kas buvo išdėstyta, darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju bankas tinkamai vykdė sutartyje ir teisės aktuose įtvirtintas pareigas: pareiškėjui inicijavus mokėjimo nurodymą, bankas informavo pareiškėją, kad bus atliekamas valiutų konvertavimo veiksmas, ir nurodė operacijai taikomą valiutos kursą, kuriuo bus konvertuojama mokėjimo nurodyme pateikta suma, todėl bankui nekyla prievolė konvertuoti pareiškėjo lėšų tokiu pačiu kursu atgal, o pareiškėjo reikalavimai yra nepagrįsti, todėl atmestini.

Remdamasi tuo, kas buvo išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 M. S. 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.

Ilgalaikio taupymo ir draudimo produktų priežiūros
skyriaus viršininkė, pavadojanti Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Justina Pupienienė