



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

**SPRENDIMAS
DĖL T. L. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. lapkričio 6 d. Nr. 242-448
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą pareiškėjos T. L. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Nustatyta:

Pareiškėja 2019 m. balandžio 26 d. bankui pateikė vykdyti tarptautinį mokėjimo nurodymą lėšų gavėjai Ukrainoje (suma – 1 170 Eur, lėšų gavėjos sąskaitos Nr. *(duomenys neskelbiami)*), lėšų gavėjos bankas – UKRSIBBANK). Iš nurodymo duomenų matyti, kad banko mokesčius moka ir mokėtojas, ir gavėjas, nurodymas buvo įvykdytas, o lėšų įskaitymo į gavėjo banko korespondentinę sąskaitą data – 2019 m. balandžio 30 d.

2019 m. balandžio 26 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nuskaityta 13 Eur, operacijos aprašyme nurodyta: „Komisinis mokestis: už tarpt. perved. valiuta SHA internetu“.

2019 m. gegužės 10 d. pareiškėja banką telefonu informavo, kad lėšų gavėja vis dar negavo prieš kelias savaites jai pervestų lėšų. Banko darbuotoja, patikrinusi turimus duomenis, nurodė, kad piniginės lėšos iš pareiškėjos sąskaitos buvo nuskaitytos, ir paaiškino, kad lėšų gavėja dėl papildomos informacijos turėtų kreiptis į savo banką.

2019 m. gegužės 13 d. pareiškėja bankui telefonu nurodė, kad, pateikdama tarptautinį mokėjimo nurodymą, neteisingai įrašė lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį (vietoje banko sąskaitos numerio nurodė lėšų gavėjos mokėjimo kortelės numerį). Banko darbuotoja dar kartą paaiškino, kad pinigai iš pareiškėjos banko sąskaitos nuskaityti, ir pasiūlė pareiškėjai pateikti lėšų gavėjai banko sąskaitos išrašą, su kuriuo ši turėtų kreiptis į savo banką. Banko darbuotoja paaiškino, kad yra ir mokėjimo nurodymo atšaukimo galimybė, tačiau jo kaina – 45 Eur banko komisinis mokestis ir užsienio bankų mokesčiai.

2019 m. gegužės 13 d., vėlesnio pokalbio telefonu metu (pokalbio pradžia – 17 val. 32 min.), pareiškėja banką informavo, kad lėšų gavėjos bankas Ukrainoje neturi informacijos apie pervestas lėšas. Banko darbuotoja pareiškėjai pasiūlė raštu pateikti prašymą dėl atlikto mokėjimo, tuomet su pareiškėja susisieks atsakingi banko darbuotojai.

2019 m. gegužės 14 d. banko atstovė telefonu pareiškėją informavo, kad gavo jos prašymą, ir pasiteiravo, ar pareiškėja pageidauja patikslinti mokėjimo nurodymo duomenis. Pareiškėjai patvirtinus minėtą aplinkybę, banko atstovė nurodė, kad tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo kaina – 45 Eur banko mokestis ir užsienio banko mokesčiai. Pareiškėjai paklausus, dėl kokių priežasčių buvo įvykdytas klaidingai užpildytas mokėjimo nurodymas, banko atstovė atsakė, kad bankas neturi galimybių patikrinti visų sąskaitų užsienyje veikiančiose įstaigose. Taip pat banko atstovė informavo, kad, kitam bankui pastebėjus klaidą, būtų galimybė gražinti lėšas į pareiškėjos banko sąskaitą, tačiau gali būti, jog bus gražinta ne visa mokėjimo nurodymo suma, o suma, sumažinta kitų bankų už lėšų gražinimą taikomais mokesčiais. Tiek pareiškėjai norint tikslinti, tiek atšaukti mokėjimo nurodymą, banko komisinis mokestis būtų 45 Eur. Banko atstovė nurodė, kad turi patikslinti informaciją, ar nėra gauta iš kitų bankų pranešimų apie mokėjimo nurodymo duomenyse pastebėtą klaidą.

2019 m. gegužės 14 d., vėlesnio pokalbio telefonu metu (pokalbio pradžia – 11 val. 06 min.) banko atstovė pareiškėją informavo, kad gavo lėšų gavėjo banko korespondento pranešimą, kuriuo prašoma patikslinti lėšų gavėjo banko sąskaitos numerį. Bankas išsiuntė

pareiškėjai pranešimą, kuriuo informavo apie šias aplinkybes. Banko atstovė dar kartą informavo, kad tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo kaina - 45 Eur banko mokestis ir užsienio banko mokesčiai. Taip pat lėšos galėtų būti gražinamos, tačiau gražinama suma sumažinama gražinimo administravimo mokesčiais. Banko atstovė nurodė, kad užsienio bankų mokesčiai bankui nėra žinomi, todėl bankas negali atsakyti, kokia tiksliai suma pareiškėjai būtų gražinta. Pareiškėja atsakė: „Gerai, skalpuokit, bet tikrai išėsiu iš to SEB' o ir daugiau tikrai nesinaudosiu Jūsų paslaugom.“ Banko atstovė paprašė pareiškėjos atsakyti į jai siųstą pranešimą, taigi, raštu patvirtinti savo sprendimą.

Dar vieno pokalbio telefonu metu (2019 m. gegužės 14 d., pokalbio pradžia - 11 val. 44 min.) pareiškėja banko vėl paprašė paaiškinti, ar, teikiant mokėjimo nurodymą, gali būti nurodomas lėšų gavėjo mokėjimo kortelės numeris, ar turi būti nurodytas lėšų gavėjo banko sąskaitos numeris. Banko atstovui atsakius, kad turi būti nurodytas banko sąskaitos numeris, pareiškėja pasiteiravo, kaip turi patvirtinti, kad sutinka su „nežmoniškais įkainiais“. Banko atstovas nurodė, kad pareiškėja gali parašyti laisvos formos sutikimą su mokesčiais. Pareiškėja informavo, kad bandys tai padaryti.

Pareiškėja 2019 m. gegužės 14 d. interneto banko pranešimu bankui nurodė: „Noriu patikslinti balandžio 26 diena ivykdyta tarptautinio pavedimo 1170 eura, gavejas (*duomenys neskelbiami*), sąskaitos numeris buvo nepilnas, truko vieno skaitaus. Teisingas sąskaitos numeris yra (*duomenys neskelbiami*).“ Vėlesniu tos pačios dienos pranešimu pareiškėja bankui nurodė: „Noriu dar karta patikslinti tarptautinio pavedimo sąskaitos numerį (*duomenys neskelbiami*). Buvau nurodžiusi korteles numerį, manau būtų tiksliau nurodyti sąskaitos numerį, į kuri turi būti pervesti pinigai: (*duomenys neskelbiami*). Su banko įkainiais susipažinau.“

Bankas pareiškėją 2019 m. gegužės 14 d. pranešimu informavo: „dėkojame Jums už kreipimąsi. Artimiausiu metu išsiųsime patikslintus duomenis užsienio bankui. Kaip minėjome telefonu, už tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo administravimą Jums bus taikomas 45 Eur mokestis ir užsienio banko mokesčiai. Daugiau informacijos apie SEB banko taikomus mokesčius už tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo ar atšaukimo administravimą galite rasti SEB banko interneto svetainėje <https://www.seb.lt/privatiems-klientams/kasdiene-bankininkyste/kita/ikainiai/pinigu-pervedimo-atsaukimo-ar-tikslinimo>“

Bankas pateikė pranešimą, kuriuo bankui korespondentui pranešė patikslintą lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį. 2019 m. gegužės 14 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nuskaityta 45 Eur, operacijos aprašyme nurodoma: „Lėšų nurašymas: adm.kom.mok. už TP EUR 1170,00 tikslinimą.“

Pareiškėja 2019 m. gegužės 15 d. pranešimu vėl kreipėsi į banką, prašydama ištaisyti lėšų gavėjos banko sąskaitos numerio klaidą be papildomo mokesčio. Taip pat pareiškėja prašė banko informuoti, kokių finansinių nuostolių patirtų, jei nesiiimtų jokių veiksmų.

Bankas 2019 m. gegužės 16 d. pranešimu pareiškėją informavo, kad jos 2019 m. gegužės 14 d. prašymas patikslinti mokėjimo nurodymo duomenis yra vykdomas, t. y. patikslinti duomenys nedelsiant buvo išsiųsti į užsienio banką. Bankas priminė, kad, kaip pareiškėja informuota telefonu, už mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo administravimą jai bus taikomas 45 Eur mokestis ir užsienio banko mokesčiai, tačiau apie jų dydį bankas informacijos neturi. Bankas pažymėjo, kad pati pareiškėja yra atsakinga už teikiamus pervedimo duomenis.

2019 m. gegužės 23 d. pranešimu lėšų gavėjo banko bankas korespondentas *BNP Paribas SA* (toliau – bankas korespondentas) paprašė banko sumokėti 50 Eur už atliktus patikslinimo (tyrimo) veiksmus. Tą pačią dieną iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašyta 50 Eur, operacijos aprašyme nurodoma: „Lėšų nurašymas: UZS.B.KOM UZ TPN 1.170,EUR TIKSLINIMA.“

Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi pareiškėja teigė, kad, nors nurodė neteisingą lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį, pinigai iš jos banko sąskaitos buvo nuskaityti. Pastebėjusi klaidą, pareiškėja prašė banko ją ištaisyti, netaikant jokių papildomų mokesčių, tačiau bankas jos prašymo netenkino. Taip pat pareiškėja prašė banko pateikti informaciją, kokias išlaidas ji patirtų, jeigu piniginės lėšos būtų gražintos į pareiškėjos banko sąskaitą, tačiau prašomos informacijos negavo, nes bankas atsakė nežinantis Ukrainos banko taikomų mokesčių. Pareiškėjos teigimu, jeigu bankas būtų suteikęs informaciją apie jo paties taikomus piniginių lėšų gražinimo įkainius, pareiškėja būtų galėjusi priimti racionalų sprendimą, nes bankų įkainiai yra panašūs. Pareiškėjai sutikus, kad būtų patikslintas lėšų gavėjos banko

sąskaitos numeris, pareiškėjai buvo pritaikytas 45 Eur banko komisinis mokestis už sąskaitos numerio patikslinimą, 50 Eur kito banko mokestis, taip pat 33 Eur mokestis už tarptautinį mokėjimo nurodymą. Pareiškėja prašė rekomenduoti bankui atlyginti jos patirtus nuostolius, kilusius dėl informacijos nuslėpimo.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė, kad su pareiškėjos reikalavimais nesutinka. Banko teigimu, pareiškėjos 2019 m. balandžio 26 d. pateiktas tarptautinis mokėjimo nurodymas buvo įvykdytas pagal pareiškėjos pateiktus duomenis, patvirtintus atpažinimo priemone (*Smart ID*). 2019 m. gegužės 13 d. bankas korespondentas tarpbankine SWIFT sistema informavo banką, kad lėšų gavėjo bankas negali įskaityti lėšų į gavėjo sąskaitą, ir paprašė patikslinti lėšų gavėjo sąskaitos numerį. Banko teigimu, ši informacija pareiškėjai buvo pateikta ir telefonu, ir raštu – siūstais pranešimais. Pareiškėja 2019 m. gegužės 14 d. patikslino lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį (*(duomenys neskelbiami)*), o bankas šią informaciją persiuntė bankui korespondentui. Bankas atkreipė dėmesį, kad jo tinklalapyje viešai skelbiamame paslaugų ir operacijų kainyne (toliau – kainynas) yra nustatyta, kad už tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimą, jei pinigai ir (arba) pranešimas apie pinigų pervedimą yra išsiųsti iš banko, yra taikomas 45 Eur banko mokestis ir užsienio bankų mokesčiai. 2019 m. gegužės 14 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytas 45 Eur banko mokestis už lėšų gavėjo sąskaitos duomenų tikslinimą, o 2019 m. gegužės 23 d. – ir 50 Eur mokestis, kuris buvo sumokėtas bankui korespondentui. Bankas nurodė, kad, jeigu pareiškėja nebūtų ėmusis jokių veiksmų, į jos sąskaitą būtų grąžinta mokėjimo nurodymo suma, kuri liko atskaičius lėšų gavėjo banko ir banko korespondento komisinius mokesčius, kurie minėtų bankų yra taikomi lėšų grąžinimo atveju. Praktikoje galutinė taikomų mokesčių suma paaiškėja tik po to, kai bankas gauna informaciją iš kitų mokėjimo nurodymo vykdymo procese dalyvaujančių mokėjimo paslaugų teikėjų apie jų taikomus mokesčius. Bankas savo kainyne gali nurodyti tik savo paties taikomus mokesčius. Už lėšų grąžinimą (t. y. tarptautinio mokėjimo nurodymo atšaukimo administravimo atveju) būtų taikomi banko Tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo ir mokėjimo nurodymo atšaukimo administravimo mokesčiai (45 Eur).

Papildomai pateiktuose paaiškinimuose bankas nesutiko su pareiškėjos teiginiais, kad už patį tarptautinį pinigų pervedimą (be duomenų tikslinimo) ji sumokėjo 33 Eur. Banko teigimu, nuo 2019 m. balandžio 26 d. iki 2019 m. spalio 31 d. su ginčui aktualiu mokėjimo nurodymu susiję papildomi banko komisiniai mokesčiai arba užsienio banko komisiniai mokesčiai iš pareiškėjos sąskaitos, esančios banke, nebuvo nurašyti (pats bankas taikė tik 13 Eur tarptautinio pinigų pervedimo komisinį mokestį ir 45 Eur mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo mokestį, taip pat buvo nuskaitytas 50 Eur banko korespondento mokestis už operacijos tikslinimą).

Taip pat bankas pateikė banko ir pareiškėjos pasirašytos 2011 m. gegužės 13 d. Elektroninių paslaugų teikimo sutarties (toliau – Sutartis) kopiją. Sutartyje nurodoma, kad ji taikoma pareiškėjos turimai sąskaitai banke, iš kurios atliktas ir aptariamas mokėjimo nurodymas. Sutartyje nurodyta, kad, pasirašydamas Sutartį, klientas patvirtina, jog susipažino su Sutartimi, Bendrosiomis taisyklėmis ir aprašu, visos Sutarties, Bendrųjų taisyklių ir aprašo sąlygos buvo aptartos individualiai ir klientui paaiškintos prieš pasirašant Sutartį, klientas sutiko su visomis Sutarties, Bendrųjų taisyklių ir aprašo sąlygomis, gavo jam priklausančius Sutarties ir Bendrųjų sąlygų egzempliorius.

Bankas informavo, kad Bendrųjų taisyklių 1 priedo 3 skyriuje nurodoma: „Reikiamus duomenis mokėjimo nurodymo formoje pildykite labai atidžiai, nes jūs esate atsakingi už pateikto mokėjimo nurodymo duomenų teisingumą. Primename, kad jums suteiktas mokėjimo sąskaitos numeris yra unikalus identifikatorius, kurį turite nurodyti pateikdami mokėjimo nurodymą. Atkreipiame dėmesį, kad lėšas ir įskaitome, ir nurašome pagal mokėjimo nurodyme pateiktą mokėjimo sąskaitos numerį. Mes netikriname, ar mokėjimo nurodyme pateiktas gavėjo mokėjimo sąskaitos numeris priklauso nurodytam asmeniui. Jei nurodysite klaidingą sąskaitos numerį, lėšas nurašysime arba įskaitysime klaidingai. Laikoma, kad mokėjimo operacija, atlikta pagal mokėjimo nurodymo formoje pateiktą sąskaitos numerį, yra atlikta tinkamai. Mokėjimo nurodyme pateiktą informaciją mes perduodame lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui. Galime prašyti privalomai pateikti tam tikrą informaciją, jei to reikia, kad galėtume tinkamai įvykdyti jūsų mokėjimo nurodymą“.

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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjos ir banko ginčas kilo dėl to, ar bankas turi atlyginti pareiškėjos nuostolius, kuriuos ji teigia patyrusi dėl banko netinkamai suteiktos informacijos.

1. Dėl civilinės atsakomybės taikymo sąlygų

Vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, pirmiausia pažymėtina tai, kad civilinė atsakomybė yra dviejų rūšių: sutartinė ir deliktinė (Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 2 dalis). Sutartinė civilinė atsakomybė yra turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai įvykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius). Iš bylos duomenų matyti, kad pareiškėjos reikalavimas atlyginti jos patirtą turtinę žalą, yra susijęs būtent su civilinės sutartinės atsakomybės taikymu bankui. Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, kad kiekvienas asmuo, vykdydamas sutartį, turi elgtis teisėtai, t. y. tinkamai ir laiku vykdyti savo sutartines prievoles. Netinkamas sutartinių prievolių vykdymas yra teisinis pagrindas sutartinei atsakomybei kilti – neteisėtai veikianti šalis privalo atlyginti kitai sutarties šaliai šios patirtus nuostolius, sumokėti netesybas (Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 2 dalis). Taigi, sutartinė civilinė atsakomybė atsiranda už sutartinės prievolės neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą arba pažeidus bendro pobūdžio pareigą elgtis atidžiai ir rūpestingai (Civilinio kodekso 6.246 straipsnio 1 dalis, 6.256 straipsnio 1 dalis). Be to, Civilinio kodekso 6.256 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad kai sutartinės prievolės neįvykdo ar netinkamai ją įvykdo įmonė (verslininkas), tai ji atsako visais atvejais, jei neįrodo, kad prievolės neįvykdė ar netinkamai ją įvykdė dėl nenugalimos jėgos, jeigu įstatymai ar sutartis nenumato ko kita. Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju keliamas banko civilinės atsakomybės klausimas, konstatuotina, kad turi būti nustatytos trys minėtos sąlygos: banko neteisėti veiksmai, pasireiškiantys sutartinės prievolės nevykdymu ar netinkamu vykdymu, pareiškėjai dėl to atsiradusi žala ir priežastinis banko veiksmų ir pareiškėjos žalos ryšys. Nenustačius bent vienos iš šių civilinės atsakomybės sąlygų, banko sutartinė civilinė atsakomybė negalima.

2. Dėl banko veiksmų teisėtumo

2.1. Dėl mokėjimo nurodymo vykdymo pagal unikalų identifikatorių

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, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Taikomo Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Pareiškėja neneigia, kad mokėjimo nurodymą vykdyti bankui autorizavo (davė sutikimą) pati.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo bendrojoje sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, jeigu mokėjimo nurodymui įvykdyti mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo unikalų identifikatorių¹, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu. Minėto straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad jeigu mokėjimo paslaugų vartotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, mokėjimo paslaugų

¹ Pagal Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 61 punktą, unikalus identifikatorius – raidžių, skaičių ar simbolių derinys, kurį mokėjimo paslaugų teikėjas suteikia mokėjimo paslaugų vartotojui ir pagal kurį vienareikšmiškai atpažįstamas mokėjimo operacijoje dalyvaujantis mokėjimo paslaugų vartotojas ir (arba) mokėjimo operacijoje naudojama jo mokėjimo sąskaita.

teikėjas neatsako pagal šio įstatymo 51 straipsnį už mokėjimo operacijos neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, tačiau privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad atsektų mokėjimo operaciją, ir privalo siekti atgauti mokėjimo operacijos lėšas. Tokiais atvejais gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo bendradarbiauti, taip pat mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui perduoti visą informaciją, reikalingą mokėjimo operacijai atsekti ir lėšoms atgauti.

Pagal Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 5 dalį, kai mokėtojas bankui nurodo lėšų gavėjo banko sąskaitos numerį (unikalų identifikatorių), nesvarbu, kokius kitus lėšų gavėjų duomenis mokėtojas pateikė bankui, bankai, kaip mokėjimo paslaugų teikėjai, yra atsakingi mokėtojams už mokėjimo operacijų vykdymą pagal mokėtojų nurodytus lėšų gavėjų banko sąskaitos numerius.

Turimi duomenys patvirtina, kad bankas, pareiškėjai pateikus mokėjimo nurodymą, veikė tinkamai: vykdė mokėjimo nurodymą pagal pareiškėjos pateiktą unikalų identifikatorių – lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį, mokėjimo nurodymo suma (1 170 Eur) 2019 m. balandžio 30 d. buvo įskaityta į banko korespondento sąskaitą.

2.2. Dėl komisinio atlyginimo už tarptautinį mokėjimo nurodymą

Taikomo Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 15 punkte komisinis atlyginimas apibrėžtas kaip atlyginimas, kurį mokėjimo paslaugų vartotojas turi mokėti mokėjimo paslaugų teikėjui už mokėjimo operaciją ir (arba) su ja susijusias paslaugas, su mokėjimo sąskaita susijusias paslaugas arba kuris yra susijęs su šiomis paslaugomis. Taigi, komisinis atlyginimas suprantamas kaip mokėjimo paslaugos teikėjo taikomas atlyginimas už jo teikiamą paslaugą.

Banko tinklalapyje viešai skelbiamo kainyno² (galiojančio nuo 2019 m. vasario 8 d.) dalyje, skirtoje tarptautiniam pinigų pervedimui, nurodoma, kad, internete atliekant paprastą tarptautinį pinigų pervedimą, pasirinkus SHA mokėjimo būdą (mokėtojas sumoka banko komisinius mokesčius, gavėjas – kitų bankų komisinius mokesčius, išskyrus tuos atvejus, kai pagal kitų bankų nustatytą tvarką mokesčiai negali būti nurašomas iš gavėjo sąskaitos), bankas taiko 13 Eur komisinį atlyginimą. Pateikti duomenys patvirtina, kad iš pareiškėjos sąskaitos 2019 m. balandžio 26 d. buvo nurašyta minėta suma. Taigi, bankas už įvykdytą mokėjimo nurodymą pareiškėjai taikė kainyne nurodytą mokesťį. Pareiškėja neginčija, kad mokėjimo nurodymas buvo vykdomas pagal pateiktus duomenis, neteigia, kad su taikomu įkainiu, pasirinkus SHA mokėjimo būdą, nebuvo supažindinta ar kad jis jai nebuvo žinomas. Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas pagrįstai už tarptautinį mokėjimo nurodymą taikė 13 Eur komisinį atlyginimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors pareiškėja teigia už minėtą nurodymą sumokėjusi 33 Eur, tokių teiginių nepagrindė. Šios aplinkybės nepatvirtina ir banko pateiktas pareiškėjos banko sąskaitos išrašas, apimantis laikotarpį nuo 2019 m. balandžio 26 d. iki 2019 m. spalio 31 d. (pats bankas už tarptautinio pinigų pervedimą taikė 13 Eur komisinį mokesťį ir 45 Eur mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimo mokesťį, taip pat buvo nuskaitytas 50 Eur banko korespondento mokesťis už operacijos tikslinimą). Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad už tarptautinį pinigų pervedimą (nevertinant jo duomenų tikslinimo) pareiškėja sumokėjo 13 Eur, minėta suma nuskaičiuota už banko tinkamai suteiktą paslaugą. Nesant įrodymų apie galimai dėl neteisėtų banko veiksmų pareiškėjos patirtas 20 Eur išlaidas, dėl jų daugiau nepasisakytina.

2.3. Dėl tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų patikslinimo

Kaip minėta, pareiškėja 2019 m. balandžio 26 d. pateiktame tarptautiniame mokėjimo nurodyme neteisingai nurodė lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį. Apie šią klaidą pareiškėja banką informavo 2019 m. gegužės 13 d. Tą pačią dieną banką apie nurodytą neteisingą lėšų gavėjos banko sąskaitos numerį informavo ir bankas korespondentas. Paaiškėjus klaidai, bankas pareiškėją informavo apie galimus alternatyvius tolimesnius veiksmus – arba lėšos yra gražinamos, arba patikslinami mokėjimo nurodymo duomenys.

2019 m. gegužės 14 d. banko atstovė telefonu informavo, kad, pasirinkus lėšų gražinimą, būtų gražinama suma, sumažinta taikomais užsienio bankų mokesčiais, kurie bankui nėra žinomi. Nurodymo atšaukimo atveju banko komisinis atlyginimas – 45 Eur. Pasirinkus tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimą, jo kaina – 45 Eur banko mokesťis ir užsienio banko mokesčiai. Nors pareiškėja iš pradžių nesutiko su banko taikomais mokesčiais, teiravosi, kokie yra užsienio bankų mokesčiai, galiausiai sutiko, kad būtų atliktas

² <https://www.seb.lt/privatiems-klientams/kasdiene-bankininkyste/kita/ikainiai/pinigu-pervedimas-i-uzsieni>.

mokėjimo nurodymo duomenų patikslinimas. 2019 m. gegužės 14 d. pranešime bankui pareiškėja patvirtino, kad su banko įkainiais yra susipažinusi. Gavęs minėtą pareiškėjos pranešimą, bankas atsakė, kad įvykdys pareiškėjos prašymą, ir dar kartą nurodė taikomus įkainius. Taip pat bankas perdavė patikslintus duomenis bankui korespondentui. Vis dėlto kitą dieną pareiškėja vėl paprašė banko patikslinti mokėjimo duomenis nemokamai, tačiau bankas informavo, kad tokios galimybės nėra.

Mokėjimo įstatyme nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikiant pasiūlymą sudaryti tokią sutartį mokėjimo paslaugų vartotojui nurodyti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, tarp jų ir taikomą komisinį atlyginimą. Mokėjimų įstatymo 16 straipsnyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas iki mokėtojo pagal bendrąją sutartį inicijuotos atskiros mokėjimo operacijos vykdymo pradžios mokėtojo prašymu privalo suteikti informaciją apie ilgiausią tos mokėjimo operacijos vykdymo laiką, mokėtiną komisinį atlyginimą ir nurodyti, kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma.

Banko tinklalapyje viešai skelbiamo kainyno³ dalyje, skirtoje pinigų pervedimo atšaukimo ar tikslinimo administravimui, nurodoma, kad už tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimą ir mokėjimo nurodymo atšaukimo administravimą, jei pinigai ir (arba) pranešimas apie pinigų pervedimą gavėjo bankui išsiųsti iš banko, taikomas 45 Eur banko mokestis ir lėšų gavėjo banko mokesčiai.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad bankas tinkamai vykdė informavimo pareigą, nes kelis kartus nurodė, kad už papildomą paslaugą, t. y. pateiktų neteisingų tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenų tikslinimą, pareiškėja turės sumokėti ne tik 45 Eur banko, tačiau ir užsienio bankų mokesčius. Bankas pareiškėjai taikė 45 Eur mokestį, apie tai ji buvo informuota ir toks mokestis atitinka, nurodytą kainyne. Taip pat pareiškėjai taikytas 50 Eur banko korespondento pareikalautas komisinis atlyginimas. Klaidingą lėšų gavėjo sąskaitos numerį nurodžiusi pareiškėja buvo informuota ir sutiko, kad turės atlyginti banko korespondento taikomą komisinį atlyginimą už duomenų patikslinimą. Kaip matyti, iš pareiškėjos sąskaitos nurašyta 50 Eur suma atitinka tą, kurios bankas korespondentas pranešimu nurodė sumokėti bankui.

Pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja iš pradžių nesutiko su tuo, kad turės sumokėti mokesčius už nurodymo duomenų tikslinimą, tačiau vėliau su tuo sutiko ir paprašė banko patikslinti nurodymo informaciją. Tik vėliau, bankui jau pateikus patikslintus duomenis bankui korespondentui, pareiškėja vėl ėmė prašyti patikslinti duomenis neatlygintinai. Pareiškėja neginčija, kad, patikslinus duomenis, lėšų gavėja jas gavo, neteigia, kad patikslinimo paslauga suteikta netinkamai. Pažymėtina, kad jau po banko suteiktos papildomos paslaugos pasikeitęs pareiškėjos sprendimas nepanaikina pareiškėjos pareigos sumokėti su suteiktą paslaugą.

Pareiškėja teigia, kad, paaiškėjus klaidai, negalėjo tinkamai įvertinti galimų savo pasirinkimo variantų, nes jai nebuvo suteikta informacija apie užsienio banko taikomus mokesčius. Vis dėlto pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjas visada žino tik jo paties taikomo komisinio atlyginimo dydį. Mokėjimų įstatyme nėra nustatytos pareigos bankui informuoti paslaugos gavėjų apie kitų mokėjimo paslaugų teikėjų komisinius atlyginimus, todėl bankui nekyla atsakomybė ir už tokios informacijos teikimą. Vis dėlto šiuo atveju bankas savo paslaugų gavėjams teikė bendro pobūdžio informaciją apie galimą kitų mokėjimo paslaugų teikėjų komisinių atlyginimų taikymą, tikslinant tarptautinio mokėjimo nurodymo duomenis. Ši informacija individualiai buvo suteikta ir pareiškėjai. Manytina, kad teikdamas tokią papildomą informaciją bankas veikė pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.36 ir 6.200 straipsniuose įtvirtintus sutarčių vykdymo (bendradarbiavimo ir kooperavimosi su kita šalimi) principus. Kita vertus, minėtos bendro pobūdžio informacijos teikimas bankui nesukūrė papildomų prievolių atsakyti pareiškėjai dėl kitų mokėjimo paslaugų teikėjų taikomų komisinių atlyginimų.

Atkreiptinas dėmesys, kad bankas pareiškėjai pateikė informaciją ir apie jo taikomą komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimo administravimą, todėl pareiškėja, įvertinusi banko turimą ir privalomą teikti informaciją, turėjo galimybę įvertinti galimus pasirinkimo variantus.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas tinkamai vykdė

³ <https://www.seb.lt/privatiems-klientams/kasdiene-bankininkyste/kita/ikainiai/pinigu-pervedimo-atsaukimo-ar-tikslinimo>.

informavimo pareigą ir suteikė pareiškėjai visą jos prašomą informaciją.

Nenustačius būtinos civilinės atsakomybės taikymo sąlygos – neteisėtų banko veiksmų, nėra pagrindo spręsti dėl civilinės atsakomybės bankui taikymo, o pareiškėjos reikalavimas yra atmestinas.

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 T. L. 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.

Reguliuojamos rinkos priežiūros skyriaus
viršininkas, pavaduojantis Finansinių paslaugų
ir rinkų priežiūros departamento direktorių

Vaidas Cibas