



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

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AS „CITADELE BANKA“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. vasario 19 d. Nr. 242-71
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą pareiškėjo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko AS „Citadele banka“, veikiančio Lietuvoje per įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. liepos 8 d. pareiškėjas ir bankas sudarė AB „Citadele“ banko „Citadele“ mokėjimo kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*). 2018 m. liepos 19 d. pareiškėjas ir bankas sudarė AB „Citadele“ banko „Citadele“ mokėjimo kortelės sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*).

2019 m. rugpjūčio 23 d. bankas informavo pareiškėją, kad nuo 2019 m. lapkričio 1 d. pasikeis dalies banko paslaugų įkainiai. Pareiškėjui išreiškus nesutikimą su pakeitimais, bankas 2019 m. spalio 24 d. interneto banko žinute informavo pareiškėją, kad turi teisę keisti savo paslaugų taisykles ir kainyną, apie tai informavęs klientus prieš 60 dienų iki įsigaliojant pakeitimams. Taip pat bankas nurodė, kad, pagal galiojančios sutarties nuostatas, jeigu klientas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos nepateikia rašytinio prašymo nutraukti sutartį, nes sutinka su įkainių ar kitų sutarties sąlygų pakeitimu, laikoma, kad klientas sutiko su naujų įkainių ar kitų sutarties sąlygų pakeitimu. Pareiškėjui 2019 m. spalio 24 d. pranešimu paprašius nurodyti priežastis, dėl kurių atliekami sutarties pakeitimai, bankas 2019 m. spalio 25 d. pranešimu nurodė, kad banko veiksmai dėl pinigų išgryninimo limitų mažinimo pagrįsti Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo 29 straipsnio reikalavimais.

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Lietuvos bankui persiūstame kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad sutartį dėl mokėjimo kortelės su banku sudarė 2016 m. birželio mėnesį. Tuo metu bankas aktyviai siūlė palankias, palyginti su kitais bankais, sąlygas. Pagal siūlomas sąlygas, pareiškėjas už 1 Eur kortelės mokestį galėjo per dieną nemokamai išsigryninti 2 000 Eur bet kurioje šalyje, taip pat atlikti neribotą kiekį mokėjimų. 2017 m. rugpjūčio mėn. bankui pakeitus sąlygas, su ta pačia kortele buvo galima išsigryninti 5 000 Eur per mėnesį. 2019 m. lapkričio mėnesį bankas informavo pareiškėją apie vėl keičiamas paslaugų teikimo sąlygas: nemokamai bus galima išsigryninti tik 1 000 Eur per mėnesį, taip pat didėja kortelės mokestis nuo 1 Eur iki 1,2 Eur. Kai pareiškėjas su visais finansais perėjo iš kito banko, buvo patikintas, kad tos pačios sąlygos ir įkainiai bus taikomi iki mokėjimo kortelės galiojimo pabaigos, t. y. iki 2020 m. liepos mėn. Bankas pareiškėjui taip ir neatsakė, dėl kokių svarbių priežasčių nutarė pakeisti sutarties sąlygas. Pareiškėjo teigimu, toks banko elgesys kuria praktiką, kai klientai priviliojami palankiomis sąlygomis, tačiau vėliau sąlygos vienašališkai keičiamos, siūlant nesutikimo atveju nutraukti sutartį. Pareiškėjas prašė banko leisti naudotis tomis paslaugų sąlygomis, kuriomis buvo sudaryta sutartis, iki jos galiojimo pabaigos, t. y. iki 2020 m. liepos mėnesio.

Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime bankas nurodė su pareiškėjo reikalavimais nesutinkantis. Sutartys dėl mokėjimo kortelių su pareiškėju sudarytos 2016 m. liepos 8 d. ir 2018 m. liepos 19 d. Paslaugų įkainius bankas keitė sutartyse nustatyta tvarka, prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo informuodamas pareiškėją. Bankas pažymėjo, kad nebuvo įsipareigojęs taikyti pareiškėjui fiksuotų banko paslaugų įkainių.

Papildomai pateiktuose paaiškinimuose bankas nurodė, kad pareiškėjui 2016 m. ir 2018 m. išdavė „Citadele“ mokėjimo korteles: pirmoji kortelė galiojo nuo 2016 m. liepos 8 d. iki 2018 m. liepos 11 d. Sudarant sutartį, buvo taikomi paslaugų įkainiai, įsigalioję nuo 2016 m. gegužės 1 d. Pareiškėjui buvo taikomi šiame kainyne numatyti „PBO įkainiai“ (PBO – pirminis banko pasiūlymas): nustatyta, kad mėnesinis PBO mokestis pagrindinei kortelei („Citadele“ mokėjimo kortelei) – 1 Eur; išgryninimo mokestis tiek banko bankomatuose, tiek kitų bankų bankomatuose ir padaliniuose Lietuvoje ir užsienyje – 0 Eur. Nustatant standartinius operacijų dienos limitus nurodyta, kad išgryninimo operacijų suma (Lietuvoje ir užsienyje) – 2 000 Eur.

2016 m. liepos 8 d. sutarties 8.3 papunktyje buvo nustatyta, kad bankas turi teisę vienašališkai keisti sutarties sąlygas, įkainius ir įsipareigoja ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo apie tai paskelbti banko interneto svetainėje ir (ar) banko klientų padaliniuose. Jeigu klientas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos bankui nepateikia rašytinio prašymo nutraukti sutartį, nes nesutinka su įkainių ir (ar) sutarties sąlygų pakeitimu, laikoma, kad klientas sutiko su naujų įkainių ir (ar) sutarties sąlygų taikymu. Bankui paskelbus apie sutarties sąlygų keitimą, klientas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio mokesčio nutraukti sutartį prieš pakeitimų įsigaliojimo dieną. Minėtos sutarties 8.4 papunktyje nustatyta, kad apie kainyno pakeitimus klientas gali būti informuojamas banko internetinės bankininkystės sistemoje, jei klientas yra sudaręs su banku elektroninių paslaugų teikimo sutartį, arba banko turimu kliento elektroninio pašto adresu.

Banko pateiktais duomenimis, galiojant pirmajai kortelei, įkainiai buvo keičiami, apie pakeitimus informuojant pareiškėją interneto banke 2016 m. lapkričio 4 d. (įkainiai įsigaliojo 2017 m. sausio 2 d.); 2017 m. birželio 5 d. (įkainiai įsigaliojo 2017 m. rugpjūčio 1 d.); 2018 m. kovo 2 d. (įkainiai įsigaliojo 2018 m. gegužės 1 d.).

Banko pateiktais duomenimis, 2018 m. liepos 11 d. pirmoji kortelė nustojo galioti ir pareiškėjui 2018 m. liepos 19 d. buvo išduota nauja „Citadele“ mokėjimo kortelė (galiojanti iki 2020 m. liepos 31 d.). Antroji kortelė išduota 2018 m. liepos 19 d. ginčo šalių sudarytos mokėjimo kortelės sutarties pagrindu. Šios sutarties 8.3 papunktyje nustatyta, kad bankas turi teisę vienašališkai keisti sutarties sąlygas, įkainius ir įsipareigoja ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo apie tai paskelbti banko interneto svetainėje ir (arba) banko klientų padaliniuose. Jeigu klientas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos bankui nepateikia rašytinio prašymo nutraukti sutartį, nes nesutinka su įkainių ir (ar) sutarties sąlygų pakeitimu, laikoma, kad klientas sutiko su naujų įkainių ir (ar) sutarties sąlygų taikymu. Bankui paskelbus apie sutarties sąlygų keitimą, klientas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio mokesčio nutraukti sutartį prieš pakeitimų įsigaliojimo dieną. Minėtos sutarties 8.4 papunktyje nustatyta, kad apie kainyno pakeitimus klientas gali būti informuojamas banko internetinės bankininkystės sistemoje, jei klientas yra sudaręs su banku elektroninių paslaugų teikimo sutartį, arba banko turimu kliento elektroninio pašto adresu.

2018 m. liepos 19 d. sudarant sutartį galiojo 2018 m. gegužės 1 d. įsigalioję banko paslaugų įkainiai, pagal kuriuos: pagrindinės arba papildomos kortelės mėnesinis mokestis – 1 Eur, grynujų pinigų išdavimas tiek banko bankomatuose, tiek kitų bankų bankomatuose Lietuvoje ir užsienyje – iki 5 000 Eur per mėnesį nemokamai, kai suma viršijama, taikomas 2 proc. mokestis, minimalus mokestis – 2 Eur. Nustatant standartinius operacijų dienos limitus nurodyta, kad išgryninimo operacijų suma (Lietuvoje ir užsienyje) – 2 000 Eur.

Bankas teigė, kad apie įkainių ir sutarties sąlygų atnaujinimą klientas buvo informuotas interneto banke 2018 m. spalio 31 d. (įkainiai įsigaliojo 2019 m. sausio 1 d.) ir 2019 m. rugpjūčio 23 d. (įkainiai įsigaliojo 2019 m. lapkričio 1 d.).

Kaip matyti iš pateikto 2019 m. lapkričio 1 d. įsigaliojusio kainyno sąlygų, „Citadele“ pagrindinės ar papildomos mokėjimo kortelės mėnesinis mokestis nuo 1 Eur didėja iki 1,2 Eur, o nemokamo grynujų pinigų išdavimo limitas visuose bankomatuose Lietuvoje ir užsienyje bei „Perlo“ terminaluose su „Citadele“ kortele mažėja nuo 5 000 Eur (sumą viršijus, taikomas 2 proc. nuo sumos mokestis, minimalus – 2 Eur mokestis) iki 1 000 Eur per mėnesį, (šią sumą viršijus – taikomas 1 proc. mokestis nuo sumos; minimalus mokestis – 3 Eur).

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.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl vienašalio mokėjimo kortelės sutarties sąlygų (kainyno) pakeitimo. Pareiškėjas nesutinka su mokėjimo kortelės mokesčio padidinimu ir nemokamai išgryninamos sumos sumažinimu ir prašo iki 2020 m. liepos mėn. taikyti 2016 m. nustatytas sutarties sąlygas.

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, 2016 m. liepos 8 d. pareiškėjas su banku sudarė „Citadele“ mokėjimo kortelės sutartį, kuria bankas įsipareigojo pareiškėjui atidaryti sąskaitą Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sąskaita) ir ją tvarkyti, išduoti mokėjimo kortelę, o pareiškėjas įsipareigojo sutartyje nustatytomis sąlygomis padengti visas kortelės naudojimo išlaidas, mokėti visus mokesčius, susijusius su kortelės naudojimu ir Sąskaitos tvarkymu. Šios sutarties pagrindu pareiškėjui išduota mokėjimo kortelė galiojo iki 2018 m. liepos 11 d. Nauja mokėjimo kortelė (galiojanti iki 2020 m. liepos 31 d.) pareiškėjui išduota ginčo šalių sudarytos 2018 m. liepos 19 d. „Citadele“ mokėjimo kortelės sutarties pagrindu. Šia sutartimi bankas įsipareigojo tvarkyti Sąskaitą, išduoti mokėjimo kortelę, o pareiškėjas įsipareigojo sutartyje nustatytomis sąlygomis padengti visas kortelės naudojimo išlaidas, mokėti visus mokesčius, susijusius su kortelės naudojimu ir Sąskaitos tvarkymu.

Pareiškėjas savo reikalavimus sieja su jo naudojamos, aktyvios mokėjimo kortelės galiojimo terminu (2020 m. liepos mėnesiu), kaip minėta, ši mokėjimo kortelė išduota 2018 m. liepos 19 d. sutarties pagrindu. Pažymėtina, kad šios sutarties 8.2 papunktyje nustatyta, kad ji pakeičia visus ankstesnius rašytinius ir žodinius šalių susitarimus dėl Sąskaitos atidarymo ir mokėjimo kortelės išdavimo, kilus ginčui, šalys vadovausis vėliausiai tarp šalių sudaryta sutartimi, reglamentuojančia analogiškus santykius. Taigi, šalims 2018 m. liepos 19 d. sudarius sutartį ir jos pagrindu pareiškėjui išdavus su Sąskaita susietą mokėjimo kortelę, su ja susijusiems santykiams taikoma būtent minėta sutartis ir jos sąlygos. Pažymėtina, kad 2018 m. liepos 19 d. sutartyje pareiškėjas parašu patvirtino, jog AB „Citadele“ banko paslaugų teikimo bendrąsias taisykles, galiojančius banko paslaugų ir operacijų kainyną, Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisykles gavo, su jomis susipažino, suprato, įsipareigoja laikytis. Kaip minėta, 2018 m. liepos 19 d. sudarant sutartį, buvo taikomi 2018 m. gegužės 1 d. įsigalioję banko paslaugų įkainiai.

Bankas teigė, kad, sudarius 2018 m. liepos 19 d. sutartį, apie įkainių pakeitimus pareiškėjas buvo informuotas interneto banke 2018 m. spalio 31 d. (įkainiai įsigaliojo 2019 m. sausio 1 d.) ir 2019 m. rugpjūčio 23 d. (įkainiai įsigaliojo 2019 m. lapkričio 1 d.).

Pateikti duomenys patvirtina, kad, gavęs pranešimą, pareiškėjas pranešė nesutinkantis su nuo 2019 m. lapkričio 1 d. planuojamais paslaugų įkainių pakeitimais. Duomenų apie pareiškėjo nesutikimą su anksčiau atliktais sutarčių pakeitimais nėra pateikta.

Mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (aktuali redakcija, galiojusi nuo 2018 m. birželio 15 d. iki 2018 m. liepos 31 d.) (toliau – Mokėjimų įstatymas). Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 11 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš šešiasdešimt kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Kai taikomas šio įstatymo 11 straipsnio 7 dalies 1 punktas¹, 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

¹ Mokėjimų įstatymo 11 straipsnio 7 dalies 1 punkte nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose dėl bendrosios sutarties pakeitimų ir nutraukimo turi būti nurodyta, kad jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas iki siūlomos pakeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų teikėjui nepraneša, kad nesutinka su pakeitimais, laikoma, jog mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties sąlygų pakeitimais. Tokia nuostata kartu su mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis nurodoma tik tada, jeigu ją taikyti susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas.

nutraukti bendrąją sutartį iki pakeitimų įsigaliojimo dienos, laikoma, kad mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties pakeitimais.

2018 m. liepos 19 d. sutarties 8.3 papunktyje nustatyta, kad bankas turi teisę vienašališkai keisti sutarties sąlygas, įkainius ir įsipareigoja ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo apie tai paskelbti banko interneto svetainėje ir (ar) banko klientų padaliniuose. Jeigu klientas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos bankui nepateikia rašytinio prašymo nutraukti sutartį, nes nesutinka su įkainių ir (ar) sutarties sąlygų pakeitimu, laikoma, kad klientas sutiko su naujų įkainių ir (ar) sutarties sąlygų taikymu. Bankui paskelbus apie sutarties sąlygų keitimą, klientas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio mokesčio nutraukti sutartį prieš pakeitimų įsigaliojimo dieną. 2018 m. liepos 19 d. sutarties 8.4 papunktyje nustatyta, kad apie kainyno pakeitimus klientas gali būti informuojamas banko internetinės bankininkystės sistemoje, jei klientas yra sudaręs su banku elektroninių paslaugų teikimo sutartį, arba banko turimu kliento elektroninio pašto adresu. Banko teisė vienašališkai keisti kainyno sąlygas nustatyta ir banko Paslaugų teikimo bendrosiose taisyklėse (14 punktas).

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, bankas 2019 m. rugpjūčio 23 d. žinute interneto banke informavo pareiškėją apie nuo 2019 m. lapkričio 1 d. taikomus sutarties sąlygų (paslaugų kainyno) pakeitimus, pareiškėjas neginčija šio pranešimo gavimo. Taigi, pareiškėjas apie sutarties sąlygų pakeitimus žinojo, o bankas nustatyto 60 dienų informavimo termino laikėsi. Be kita ko, pareiškėjas buvo informuotas apie teisę nutraukti sutartį, nesutinkant su jos pakeitimais, tačiau nėra pateikta duomenų, kad šia teise pareiškėjas būtų pasinaudojęs.

Nors pareiškėjas teigia negavęs banko atsakymo dėl sutarties sąlygų (kainyno) pakeitimų priežasčių, bankas pateikė jo kopiją. Pažymėtina, kad šalys nesusitarė, jog paslaugų kainynas vienašališkai gali būti keičiamas tik dėl konkrečių priežasčių ar konkrečiu būdu. Nors pareiškėjas teigė, kad bankas įsipareigojo pareiškėjui nekeisti sutarties sąlygų (įskaitant įkainių), pareiškėjas jokių šią aplinkybę patvirtinančių duomenų nepateikė, o bankas šią aplinkybę paneigė. Atkreiptinas dėmesys, kad banko ir pareiškėjo sudarytose sutartyse (8.3 papunktis) numatyta vienašalio sutarčių sąlygų (įskaitant kainyno) keitimo galimybė taip pat paneigia pareiškėjo teiginius apie minėtus banko tariamai priištus įsipareigojimus.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir įpareigoti banko pareiškėjo atžvilgiu taikyti pradinių sudarant sutartį taikytų sutarties sąlygų.

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 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