



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

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. gegužės 27 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-220
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. kovo 7 d. pareiškėja su banku sudarė „MasterCard Standard“ kortelės sąskaitos sutartį (toliau – Sutartis), pagal kurią pareiškėjai buvo išduota mokėjimo kortelė „MasterCard Standard“ (toliau – Kortelė) ir suteiktas kredito limitas Sutartyje nurodytomis sąlygomis, o pareiškėja įsipareigojo naudotis išduota Kortele ir gražinti gautą kreditą Sutartyje nurodytomis sąlygomis ir tvarka.

2020 m. sausio 19 d. pareiškėja atvyko į banko padalinį ir informavo banką, kad nenorės atnaujinti Kortelės, todėl bankas, pasibaigus Kortelės galiojimo terminui, jos neatnaujino.

2020 m. kovo 25 d. ir balandžio 1 d. pareiškėja ir bankas bendravo telefonu dėl pareiškėjos išreikšto pageidavimo uždaryti sąskaitą ir pasiimti joje esančias lėšas grynaisiais pinigais. Pokalbių metu bankas pareiškėjai nurodė galimas alternatyvas, kaip galima atgauti su Kortele susietoje sąskaitoje esančias lėšas: 1) bankas gali išduoti debeto kortelę ir pareiškėja gali išsigryninti pinigus bankomate, tačiau bus taikomi kainyne nustatyti mokesčiai už grynųjų pinigų išsiėmimą, 2) bankas gali pervesti lėšas į pareiškėjos nurodytą sąskaitą. Pareiškėja banko siūlomų lėšų išgryninimo būdų nepasirinko.

2020 m. balandžio 3 d. pareiškėja pateikė pretenziją bankui dėl su Kortele susietos sąskaitos uždarymo ir šioje sąskaitoje esančių lėšų išgryninimo, netaikant jokių papildomų mokesčių.

Atsakydamas į pareiškėjos pretenziją, 2020 m. balandžio 3 d. bankas nurodė, kad nuo 2019 m. gruodžio mėn. banko padaliniuose grynųjų pinigų operacijos neatliekamos. Bankas informavo, kad, uždarydamas sąskaitą, gali pareiškėjos asmenines lėšas pervesti į kitą pareiškėjos nurodytą sąskaitą, netaikydamas lėšų pervedimo mokesčio.

Kadangi nesutiko su banko pasiūlymu, nes pageidavo, kad sąskaita būtų uždaryta, o joje esančias lėšas norėjo grynaisiais pinigais be jokio papildomo mokesčio atgauti banko padalinyje, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėja nurodo, kad banko pasiūlymas pervesti su Kortele susietoje sąskaitoje esančias lėšas į kito banko sąskaitą arba pasiūlymas juos išsigryninti banko bankomate reiškia papildomus nuostolius pareiškėjai, o lėšų išgryninimas per bankomatą pareiškėjai sukelia ne tik papildomų nuostolių, bet ir pareigą atlikti papildomus veiksmus – užsakyti naują mokėjimo kortelę ir vėliau jos atsisakyti. Pareiškėja mano, kad bankas turi pareigą sudaryti jai sąlygas atsisakyti paslaugos ir pasiimti sąskaitoje esančias lėšas, nekeldamas reikalavimų užsisakyti papildomų paslaugų ir (ar) mokėti už paslaugos atsisakymą. Kreipimesi pareiškėja prašo rekomenduoti bankui sudaryti pareiškėjai sąlygas atsisakyti banko paslaugos – Kortelės, uždaryti su ja susietą sąskaitą ir gražinti pareiškėjai uždaromoje sąskaitoje esančias lėšas grynaisiais pinigais, netaikant papildomų mokesčių.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime bankas nurodo, kad 2019 m. gruodžio 2 d. baigė banko skyrių veiklos pertvarką ir nuo minėtos datos banko skyriuose (padaliniuose) grynųjų pinigų operacijų nevykdo. Bankas pažymėjo, kad ir iki pertvarkos už grynųjų pinigų paėmimą banko skyriuose buvo taikomas komisinis mokestis. Informaciją apie planuojamus pokyčius bankas iš anksto skelbė banko skyriuose, savo

interneto svetainėje, 2019 m. spalio 2 d. išplatino pranešimą spaudai. Bankas mano, kad pareiškėjos reikalavimas yra nepagrįstas, nes bankas pareiškėjai suteikė galimybę pasiimti pinigus grynaisiais bankomate, panaudojant naujai išduotą mokėjimo kortelę ir taikant kainyne nustatytus mokesčius, arba siūlė pervesti lėšas į pareiškėjos nurodytą sąskaitą, netaikydamas lėšų pervedimo mokesčio.

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.

Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko taikomo mokesčio už grynųjų pinigų paėmimą (ar išėmimą), uždarius su Kortele susietą sąskaitą.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, visų pirma pažymėtina, kad 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 Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Pagal Mokėjimų įstatymo 11 straipsnio 3 dalį, vykdant mokėjimo operaciją, kai tiek mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo, tiek gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo arba mokėjimo operaciją vykdančio vieno mokėjimo paslaugų teikėjo buveinės vieta yra Lietuvos Respublikoje arba kitoje valstybėje narėje, gavėjas moka jo mokėjimo paslaugų teikėjo nustatytą komisinį atlyginimą, o mokėtojas – jo mokėjimo paslaugų teikėjo nustatytą komisinį atlyginimą. Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 4 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose, be kita ko, turi būti nurodytas mokėjimo paslaugų vartotojo mokėtinas komisinis atlyginimas. Pažymėtina, kad komisinio atlyginimo dydžiai ir jų apskaičiavimo tvarka nepatenka į Mokėjimų įstatymo reguliuojamą sritį (išskyrus pagrindinę mokėjimo sąskaitą), todėl mokėjimo paslaugų teikėjas turi teisę savarankiškai nustatyti tiek komisinio atlyginimo dydį, tiek ir jo taikymo tvarką, tačiau, kaip nustato pirmiau minėtos Mokėjimų įstatymo nuostatos, mokėjimo paslaugų vartotojai apie tai turi būti tinkamai informuoti.

Remiantis ginčo šalių sudarytos Sutarties 15 punkto nuostatomis, banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) ir banko patvirtintas kainynas yra Sutarties sudedamosios dalys. Taisyklių 6 skyriuje¹ nurodyta, kad už banko teikiamas paslaugas bankas taiko mokesčius, kurie yra nurodyti kainyne². Nagrinėjamu atveju detalūs, su Kortelės naudojimu susiję mokesčiai yra nurodyti kainyno dalyje prie Kortelės aprašymo³. Pareiškėjos naudotos mokėjimo kortelės „MasterCard Standard“ įkainiuose nurodyta, kad už grynųjų pinigų išėmimą mokėjimo kortele „MasterCard Standard“ iš banko ir kitų Lietuvoje ar užsienio valstybėse esančių bankomatų yra taikomas mokestis - 2 proc. išgryninamos sumos (mažiausiai 3,00 Eur).

Atvejus, kai mokėjimo paslaugų teikėjas neturi teisės reikalauti komisinio atlyginimo, taip pat ir tada, kai nutraukiama mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, nustato pirmiau minėto Mokėjimų įstatymo nuostatos. Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 13 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Mokėjimo paslaugų vartotojas anksčiau negu siūlomą pakeitimų įsigaliojimo dieną gali sutikti su šiais pakeitimais arba juos atmesti. Šiuo atveju mokėjimo paslaugų teikėjas nurodo, kad mokėjimo paslaugų vartotojas turi teisę nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią įsigalioja pakeitimai. Remiantis Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 5 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas, nutraukdamas bendrąją sutartį, nemoka jokio komisinio atlyginimo, išskyrus atvejus, kai nuo sutarties įsigaliojimo dienos praėjo mažiau negu 6 mėnesiai.

Svarbu pažymėti, kad nagrinėjamo ginčo atveju banko nurodyti veiklos pertvarkymai nebuvo susiję su pačių su pareiškėja sutartų mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pakeitimu

¹https://www.seb.lt/sites/default/files/web/pdf/Bendrosios%20Taisykles_SEB_LT_2019_12_11_FINAL.pdf

²<https://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/paslaugu-sarasas-ir-ikainiai>

³<https://www.seb.lt/privatiems-klientams/kasdiene-bankininkyste/mokejimo-korteles/kredito-korteles/mastercard-standard#ikainiai>

(mokėjimo paslaugų teikėjo padalinių veiklos organizavimas ir (ar) su tuo susiję pertvarkymai nėra bendrosios sutarties sąlyga Mokėjimų įstatymo prasme), o ir pati pareiškėja neteigia, kad būtų siekusi nutraukti su banku sudarytą Sutartį dėl įvykusios banko skyrių veiklos pertvarkos (prašymas nutraukti Sutartį, uždaryti sąskaitą ir nebeatnaujinti jai išduotos Kortelės buvo pateiktas jau po gruodžio mėnesį įvykusios banko veiklos pertvarkos). Pažymėtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjai turi teisę savarankiškai organizuoti savo veiklą, tai apima ir galimybę nuspręsti, kuriuose padaliniuose bus atliekamos grynujų pinigų operacijos, o kuriuose ne, arba visai neteikti tokios paslaugos savo padaliniuose. Taigi mokėjimų paslaugų teikėjai patys sprendžia, kaip teikti paslaugas, jei tie būdai atitinka Mokėjimų įstatymo atitinkamai mokėjimo paslaugai keliamus reikalavimus (saugumas, terminai, informavimas ir pan.).

Atkreiptinas dėmesys, kad banko nurodytas mokestis už grynujų pinigų išėmimą (paėmimą) nėra susijęs su pačios Sutarties nutraukimo aplinkybe, be to, mokestis už grynujų pinigų išėmimą banko skyriuose buvo taikomas ir iki banko veiklos pertvarkymo. Kaip nurodė bankas, atsakydamas į pareiškėjos pretenziją, pareiškėja, nutraukusi Sutartį, turi galimybę pasiimti su Kortele susietoje sąskaitoje esančius pinigus grynaisiais bankomate, panaudodama naujai išduotą mokėjimo kortelę, tačiau jai bus taikomi kainyne banko nustatyti mokesčiai, arba bankas be papildomo mokesčio gali pervesti lėšas į pareiškėjos nurodytą sąskaitą.

Išanalizavus ginčo šalių nurodytas aplinkybes ir įvertinus šalių sudarytos Sutarties ir teisės aktų nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai netenkino pareiškėjos reikalavimo, todėl pareiškėjos reikalavimas uždaryti su Kortele susietą sąskaitą ir gražinti pareiškėjai uždaromoje sąskaitoje esančias lėšas grynaisiais pinigais be papildomo mokesčio 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 pareiškėjos D. T. 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