



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

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

2020 m. liepos 15 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-295  
Vilnius

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

N u s t a t y t a:

2020 m. balandžio 14 d. į pareiškėjo banko sąskaitą (*duomenys neskelbtini*) buvo pervestas 48 901 JAV doleris (USD), ši suma buvo automatiškai konvertuota ir į pareiškėjo banko sąskaitą įskaityta eurais (42 504,13 EUR).

2020 m. balandžio 20 d. pareiškėjas kreipėsi į banką interneto banke, pateikdamas pretenziją: pareiškėjas ginčijo banko veiksmus, pervestą 48 901 USD sumą automatiškai konvertuojant ir į pareiškėjo pagrindinę mokėjimo sąskaitą įskaitant eurais (42 504,13 EUR), ir pareikalavo pervestą sumą įskaityti USD valiuta.

2020 m. balandžio 22 d. pateiktame atsakyme į pareiškėjo pretenziją bankas nurodė, kad, įdiegus naują banko IT platformą, atliekant mokėjimo pavedimą nauja valiuta (t. y. valiuta, kuria iki šiol sąskaita nebuvo atidaryta) iš vienos savo sąskaitos į kitą arba gavus įmoką iš kito mokėtojo banke esančios sąskaitos, lėšos automatiškai konvertuojamos į pagrindinę sąskaitos valiutą. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjo sąskaita banke nebuvo atidaryta USD valiuta, todėl gauta suma buvo automatiškai pakeista į eurus.

Nesutikdamas su banko atsakymu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl su banku kilusio ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi nurodoma, kad 2020 m. balandžio 14 d. į pareiškėjo banko sąskaitą pervesta 48 901 USD suma be jo žinios buvo konvertuota į eurus valiutos kursu 1,15 USD už 1 EUR, nors tą dieną, pareiškėjo teigimu, valiutos kursas banke buvo 1,11 USD už 1 EUR. Pareiškėjas mano, kad dėl šių banko veiksmų jis patyrė didelių nuostolių – neteko 2 477 EUR. Pareiškėjas pažymi, kad pinigai buvo pervesti į jo sąskaitą banke, kuri visuomet buvo „multivaliutinė“, ir teigia, kad jam pervestą pinigų sumą reikėjo gauti būtent USD valiuta. Pareiškėjas pažymi, kad anksčiau pinigai, pervesti į jo sąskaitą banke kita valiuta nei EUR, visuomet buvo įskaitomi ta pačia valiuta, kuria ir atliktas mokėjimas. Pareiškėjas teigia nieko nežinojęs apie pasikeitusias mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui patenkinti jo 2020 m. balandžio 20 d. teiktą pretenziją, t. y. 2020 m. balandžio 14 d. į pareiškėjo banko sąskaitą pervestą 48 901 USD sumą įskaityti kredito pervedimo – USD – valiuta.

Atsiliepime bankas nurodo, kad, teikdamas valiutos konvertavimo paslaugą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymu ir banko bendrosiomis taisyklėmis (toliau – Bendrosios taisyklės). Mokėjimų įstatymo 72 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad įstaiga pagrindinę mokėjimo sąskaitą atidaro eurais, nebent su vartotoju susitaria dėl kitos valiutos. Bankas nurodo, kad operacijos atlikimo dieną pareiškėjas USD valiuta atidarytos sąskaitos banke neturėjo, todėl pareiškėjui pervestos lėšos automatiškai buvo konvertuotos į EUR.

Bankas informavo, kad 2020 m. vasario 17 d. buvo atnaujinta banko IT platforma ir Bendrosios taisyklės. Atnaujinus banko IT platformą, buvo pakeista pervestų lėšų įskaitymo į klientų sąskaitas tvarka. Bankas nurodo, kad, norėdamas gauti mokėjimą kita valiuta negu pagrindinę sąskaitos valiuta, klientas turi interneto banke arba banko skyriuje pasirinkti, kokiomis užsienio valiutomis nori tvarkyti sąskaitą ir gauti įmokas, - tuomet pervedamos lėšos nebus konvertuojamos į pagrindinę sąskaitos valiutą.

Bankas pažymi, kad, pagal Bendrųjų taisyklių, kurios yra sudėtinė šalių sudarytos banko sąskaitos sutarties dalis, sąlygas, bankas apie paslaugų teikimo sąlygų pakeitimus klientus

informuoja ne vėliau kaip likus 60 (šešiasdešimčiai) kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo datos savo tinklalapyje *www.seb.lt*, banko skyriuose ir asmeniškai. Bankas nurodo, kad 2019 m. gruodžio mėn. informavo savo klientus apie Bendrųjų taisyklių pakeitimus ir apie IT platformos atnaujinimą pranešimu interneto banke (toks pranešimas buvo išsiųstas ir pareiškėjui), informacija apie planuojamus pokyčius taip pat buvo skelbiama viešai socialiniuose tinkluose ir banko interneto puslapyje. Atsižvelgdamas į tai, bankas mano, kad pareiškėjas iš anksto buvo informuotas apie planuojamus paslaugų teikimo pokyčius banke ir tai, kad Bendrosios taisyklės bus atnaujintos, todėl bankas neturėjo pagrindo tenkinti kliento prašymo.

**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 prašyme ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl kredito pervedimo lėšų įskaitymo į pareiškėjo banke atidarytą pagrindinę mokėjimo sąskaitą kita, nei atliktas mokėjimas, valiuta.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrindumą, 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 Mokėjimų įstatymas. Remiantis Mokėjimų įstatymo 72 straipsnio 2 dalies nuostatomis, įstaiga pagrindinę mokėjimo sąskaitą atidaro eurais, nebent su vartotoju susitaria dėl kitos valiutos. Pareiškėjas dėl banko paslaugų teikimo sąlygų su banku susitarė sudarydamas Banko sąskaitos sutartį, kurios sudėtinė dalis yra Bendrosios taisyklės. Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“ 6 skyriuje nurodoma, kad jeigu nėra sutarta kitaip, mokėjimus iš kito banko kliento bankas įskaito mokėjimo valiuta, jeigu šia valiuta jau yra tvarkoma kliento sąskaita. Priešingu atveju gautas mokėjimas yra konvertuojamas į pagrindinę kliento sąskaitos valiutą, taikant pagrindinį valiutos keitimo kursą<sup>1</sup>.

Kaip nurodo bankas atsiliepime, nagrinėjamo ginčo kontekste aktualios mokėjimo operacijos atlikimo dieną pareiškėjas USD valiuta atidarytos sąskaitos banke neturėjo, todėl bankas, remdamasis pirmiau minėta Bendrųjų taisyklių sąlyga, pareiškėjui pervestas lėšas automatiškai konvertavo į EUR. Turimais duomenimis, analizuojama Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“ 6 skyriaus sąlyga, kaip mokėjimo paslaugų teikimo banke sąlygų pasikeitimas, įsigaliojo banke 2020 m. vasario 17 d., atnaujinus banko IT platformą ir Bendrąsias taisykles.

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. Ginčo šalių susitarimo dalimi esančių Bendrųjų taisyklių 9 skyriuje nurodyta, kad Bendrąsias taisykles bankas gali keisti vienašališkai, jei tam yra svarbių priežasčių ir tai nepažeidžia kliento interesų, pavyzdžiui, keičiamos teikiamų paslaugų techninės sąlygos, tobulinamos informacinės sistemos, įgyvendinami teisės aktai ar yra kitų svarbių priežasčių. Apie Bendrųjų taisyklių pakeitimą bankas klientus informuoja ne vėliau kaip likus 60 (šešiasdešimčiai) kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo datos. Apie tai bankas skelbia viešai savo tinklalapyje *www.seb.lt*, banko skyriuose ir informuoja klientus asmeniškai.

Bankas nurodo, kad klientus, taip pat ir pareiškėją, apie Bendrųjų taisyklių pakeitimus ir apie IT platformos atnaujinimą informavo asmeniškai pranešimu interneto banke, likus 60

<sup>1</sup> „Jeigu nesame susitarę kitaip, mokėjimus iš kito mūsų banko kliento įskaitome mokėjimo valiuta, jeigu šia valiuta jau yra tvarkoma jūsų sąskaita. Jeigu ne, gautas mokėjimas yra konvertuojamas į pagrindinę jūsų sąskaitos valiutą taikant pagrindinį valiutos keitimo kursą. Mokėjimus gautus iš bet kurio kito banko įskaitome mokėjimo valiuta, jeigu sutartyje nesame susitarę.“

(šešiasdešimčiai) kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo datos, taip pat viešai socialiniuose tinkluose ir banko interneto puslapyje. Kartu su atsiliepimu bankas pateikė pareiškėjui siųsto pranešimo, informuojančio apie būsimus paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus, kopiją.

Paaiškinimuose dėl pareiškėjo teiginių apie valiutos kursą, galiojusį ginčijamos mokėjimo operacijos atlikimo dieną, bankas pažymėjo, kad 2020 m. balandžio 14 d. nuo 8:00 iki 16:30 val. banke valiutų keitimo kursas (perkant) buvo 1 EUR už 1,1162 USD, o nuo 16:30 val. – 1 EUR už 1,1505 USD. Šiems teiginiams pagrįsti bankas pateikė banko sistemos ekrano nuotraukas, kuriose matomi rytiniai ir vakariniai valiutų keitimo kursai, galioję banke 2020 m. balandžio 14 d.

Atkreiptinas dėmesys, kad pagal Bendrųjų taisyklių, kurios yra sudėtinė šalių sudarytos banko sąskaitos sutarties dalis, 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir sąskaitų tvarkymo taisyklės“ 7 skyriaus nuostatas<sup>2</sup>, pasikeitus pagrindiniam valiutos keitimo kursui, bankas jį pradeda taikyti nedelsdamas be išankstinio įspėjimo. Informaciją apie taikomą pagrindinį valiutos keitimo kursą bankas pateikia tinklalapyje ir banko skyriuose, o informaciją tinklalapyje (taip pat ir interneto banke) atnaujina nedelsdamas.

Remiantis ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančiais duomenimis (lėšų įskaitymą į pareiškėjo banko sąskaitą patvirtinančiu ekrano vaizdu), lėšos į pareiškėjo banko sąskaitą buvo įskaitytos 17:28:21 val., taigi, tada, kai banke valiutų keitimo kursas perkant buvo 1 EUR už 1,1505 USD. Bankas atsiliepime paaiškino, kad, atsižvelgiant į tai, kad mokėjimo pavedimas buvo atliktas banko viduje, lėšos į kliento sąskaitą buvo įskaitytos nedelsiant. Šiai aplinkybei pagrįsti bankas pateikė vidinį banko dokumentą, kuriame užfiksuotas mokėjimo pavedimo interneto banke patvirtinimo faktas ir laikas – 17:28:20 val.. Taigi, remiantis banko pateiktais duomenimis, nagrinėjamo ginčo kontekste aktualus mokėjimo pavedimas buvo patvirtintas ir įvykdytas 17:28:20 val., o į pareiškėjo sąskaitą lėšos įskaitytos 17:28:21 val., t. y. nedelsiant pagal tuo metu galiojantį valiutų keitimo kursą (perkant) – 1 EUR už 1,1505 USD.

Išanalizavus visas pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad bankas tinkamai informavo pareiškėją apie planuojamus pervestų lėšų įskaitymą į banko sąskaitas pasikeitimus, todėl pareiškėjui pervestas lėšas USD pagrįstai ir teisėtai konvertavo į EUR mokėjimo gavimo ir įskaitymo į pareiškėjo banko sąskaitą metu galiojusi valiutos keitimo kursu. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas 2020 m. balandžio 14 d. į pareiškėjo banko sąskaitą pervestą 48 901 USD sumą įskaityti kredito pervedimo – USD – valiuta 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 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.

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

Vaidas Cibas

<sup>2</sup>[https://www.seb.lt/sites/default/files/web/pdf/Bendrosios%20Taisykles\\_SEB\\_LT\\_2019\\_12\\_11\\_FINAL.pdf](https://www.seb.lt/sites/default/files/web/pdf/Bendrosios%20Taisykles_SEB_LT_2019_12_11_FINAL.pdf)