



**LIETUVOS BANKO  
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X.X. IR REVOLUT PAYMENTS UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2021-04-29 Nr. 429-146  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Payments UAB* (toliau – Bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. gruodžio 1 d. pareiškėjas Bendrovės mobiliojoje programėlėje aktyvavo Bendrovės teikiamą automatinio valiutos keitimo (angl. *auto-exchange*) paslaugą ir nustatė iškeisti 56 188,98 Eur sumą į JAV dolerius, jeigu bus pasiektas tikslinis 1,1957 valiutos kursas. 2020 m. gruodžio 1 d. pareiškėjo nustatytas tikslinis valiutos kursas (1,1957) buvo pasiektas, todėl Bendrovės sistema aktyvavo automatinio valiutos keitimo paslaugą ir 56 188,98 Eur iškeitė į 67 199,18 JAV dolerio, taikydama 1,195861 valiutos kursą.

2020 m. gruodžio 1 d. pareiškėjas kreipėsi į Bendrovę teigdamas, kad ji nepagrįstai 56 188,98 Eur iškeitė į 67 199,18 JAV dolerio, nes rinkoje nebuvo pasiektas pareiškėjo pasirinktas 1,1957 valiutos kursas. Pareiškėjas prašė, kad Bendrovė atkurtų jo sąskaitoje iki suteikiant automatinio valiutos keitimo paslaugą buvusią pinigų sumą, o vėliau pateikė reikalavimą atlyginti dėl nepagrįsto valiutų keitimo patirtą nuostolį – 2 199,60 JAV dolerio.

Bendrovei nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad 2020 m. gruodžio 1 d. aktyvavo automatinio valiutos keitimo paslaugą nurodydamas Bendrovei iškeisti 56 188,98 Eur į JAV dolerius, jeigu bus pasiektas tikslinis 1,1957 (arba mažesnis) valiutos kursas. Tačiau, pareiškėjo teigimu, Bendrovė inicijavo automatinį valiutos keitimą nepaisydama to, kad nebuvo pasiektas 1,1957 valiutos kursas (euro valiuta JAV dolerio atžvilgiu), ir netgi didesniu valiutos kursu, nei pareiškėjas buvo Bendrovei nurodęs (1,195861). Pareiškėjas teigia prašęs Bendrovės pateikti įrodymus, kad euro valiutos kursas JAV dolerio atžvilgiu buvo pasiekęs 1,1957 arba žemesnę reikšmę, tačiau Bendrovė jam pateikė išrašą iš *Bloomberg* sistemos, patvirtinantį, kad valiutos kursas nebuvo pasiekęs 1,1957.

Pareiškėjas prašė rekomenduoti Bendrovei kompensuoti dėl Bendrovės nepagrįstų veiksmų patirtą nuostolį – 2 199,60 JAV dolerio.

Bendrovė pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad pareiškėjas aktyvavo Bendrovės teikiamą automatinio valiutos keitimo paslaugą. „Ši paslauga veikia principu, kad klientas nustato tikslinį valiutos kursą, kurį pasiekus sistema automatiškai iškeičia kliento nustatytą pinigų sumą iš vienos valiutos į kitą valiutą.“ Bendrovė paaiškino, kad pareiškėjas mobiliojoje programėlėje nustatė iškeisti 56 188,98 Eur sumą į JAV dolerius, jeigu bus pasiektas tikslinis 1,1957 valiutos kursas. Kadangi pareiškėjo nustatyta tikslinė valiutos vertė buvo pasiekta rinkoje, Bendrovės sistema aktyvavo automatinio valiutos keitimo paslaugą ir 56 188,98 Eur iškeitė į 67 199,18 JAV dolerio, taikydama 1,195861 valiutos kursą.

Bendrovė teigia, kad automatinio valiutos keitimo paslauga buvo suteikta tinkamai ir atitiko pareiškėjo valią, nes tarpbankinėje (angl. *interbank*) rinkoje buvo pasiekta pareiškėjo nustatyta tikslinė valiutos vertė (1,1957), o valiuta buvo pakeista netgi taikant palankesnę nei pareiškėjo nurodytą (1,1957) valiutos kursą (1,195861).

Bendrovė paaiškino, kad, teigdamas, kad nebuvo pasiekta tikslinė valiutos vertė (1,1957), pareiškėjas remiasi Bendrovės jam pateiktomis *Bloomberg* ekrano nuotraukų kopijomis, tačiau Bendrovė atkreipė dėmesį į tai, jog valiutos kurso keitimas yra atliekamas atsižvelgiant į tarpbankines normas (angl. *interbank rates*), kurios yra prieinamos tik

Bendrovei.

Bendrovė paaiškino, kad „Bendrovės valiutos vertės vidurkis tarpbankinėje biržoje buvo žemesnis nei vidurkis (1,9605), nurodytas *Bloomberg* (1,1961). Skirtumas yra 0,004 proc. Tačiau taip pat svarbu pabrėžti, kad valiutos keitimas yra vykdomas ne pagal rinkoje siūlomą vidurkį, o būtent pagal tuo metu pateiktą pasiūlymą.“ Bendrovė taip pat paaiškino, kad „Bendrovės „pasiūlymas“ (angl. *bid*) buvo 1,1957, o Bendrovės „prašymas“ (angl. *ask /offer*) – 1,1964. Bendrovė gavo pasiūlymą (angl. *bid*) už nustatytą tikslinį valiutos kursą (1,1957) ir tai suaktyvino automatinį valiutos keitimą. Skirtumas tarp pirkimo ir pardavimo kainos buvo apie 0,06 proc., todėl net ir remiantis *Bloomberg* valiutos vertės vidurkiu, t. y. 1,1961, akivaizdu, kad valiutos normos svyravo tarp 1,1957 – 1,1964. Tai patvirtina, kad tarpbankinėje rinkoje buvo pasiūlyta 1,1957 valiutos vertė, dėl ko ir buvo įvykdytas valiutos keitimas.“

Bendrovė taip pat pažymėjo, kad valiuta buvo pakeista taikant palankesnę valiutos kursą, nei pareiškėjas buvo prašęs. „Pareiškėjas nustatė 1,19570 tikslinę (angl. *target*) normą, o automatinis keitimas buvo vykdomas 1,195861 valiutos kursu, taigi skirtumas yra tik 0,01 proc. Standartinių piniginių valiutų (angl. *Fiat currency*) mainų riba yra 0,75 proc., o tai reiškia, kad jeigu kursas svyruoja daugiau nei 0,75 proc. iš abiejų pusių tikslinės vertės standartiniams piniginiams valiutoms (angl. *Fiat currency*) ir auksui (*XAU*), automatinio keitimo Bendrovė neatlieka. Valiutų kursui vėl pasiekus kliento nustatytą tikslinę vertę, Bendrovė vėl bando atlikti automatinį keitimą.“ Bendrovė atkreipė dėmesį į tai, kad, remiantis Bendrovės paslaugų teikimo sąlygų 17 punktu, Bendrovės klientai yra informuojami, kad Bendrovė nėra atsakinga už tai, jeigu keičiant valiutą klientas patirs nuostolių.

Atsižvelgdama į pirmiau išdėstytus argumentus, Bendrovė pareiškėjo reikalavimą kompensuoti 2 199,60 JAV dolerio nuostolį, patirtą dėl valiutų keitimo, prašė atmesti kaip nepagrįstą.

#### 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl to, ar Bendrovė pagrįstai 56 188,98 Eur iškeitė į JAV dolerius, taikydama 1,195861 valiutos kursą.

Pareiškėjas teigia, kad euro kursas JAV dolerio atžvilgiu nebuvo pasiekęs pareiškėjo nustatytos 1,1957 tikslinės valiutos reikšmės, todėl Bendrovė nepagrįstai aktyvavo automatinio valiutos keitimo paslaugą ir nepagrįstai 56 188,98 Eur iškeitė į JAV dolerius, taikydama 1,195861 valiutos kursą. Bendrovė teigia, kad euro kursas JAV dolerio atžvilgiu buvo pasiekęs pareiškėjo nustatytą 1,1957 reikšmę, todėl Bendrovė pagrįstai aktyvavo automatinio valiutos keitimo paslaugą ir pagrįstai 56 188,98 Eur iškeitė į JAV dolerius, taikydama pareiškėjui palankesnę 1,195861 valiutos kursą.

Nagrinėjamo ginčo atveju svarbu pažymėti, kad pareiškėjo ir Bendrovės santykius reguliuoja pareiškėjo ir Bendrovės sudarytos sutarties nuostatos. Valiutos keitimo veiklą reguliuoja Bendrovės paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 17 punkto nuostatos. Minėtų Sąlygų 17 punkte nustatyta, kad, klientui atliekant valiutos keitimo operaciją Bendrovės programėlėje, Bendrovė taiko valiutos kursą, pagrįstą Bendrovės rinkos duomenimis, o šis pagrįstas užsienio valiutų rinkos kursais. Taip pat nustatyta, kad Bendrovė valiutą keičia tuo valiutos kursu, kuris taikomas valiutos keitimo momentu. Bendrovės paslaugų teikimo sąlygose taip pat nustatyta, kad Bendrovė neatsako už nuostolius, patirtus dėl valiutos keitimo.

Įvertinus pirmiau minėtas Sąlygų nuostatas, galima teigti, kad Bendrovė ir pareiškėjas susitarė, kad valiutos keitimas bus vykdomas remiantis ne *Bloomberg* sistemos duomenimis apie valiutų vertes, o pačios Bendrovės rinkos duomenimis. Bendrovė Lietuvos bankui pateikė išrašą iš sistemos, kuris patvirtina, kad Bendrovė valiutų rinkoje gavo pasiūlymą pirkti euro valiutą už pareiškėjo nustatytą tikslinį valiutos kursą (1,1957), todėl buvo aktyvuota automatinio valiutos keitimo paslauga.

Kaip jau buvo minėta, Sąlygose nustatyta, kad valiuta keičiama tuo kursu, kuris buvo valiutos keitimo momentu. Bendrovės pateiktais duomenimis, valiuta buvo iškeista pareiškėjui palankesniu valiutos kursu – 1,195861. Pažymėtina, kad pareiškėjas neginčija valiutų kurso

svyravimo, o tik nesutinka su tuo, kad buvo pasiekta jo nustatyta tikslinė valiutos keitimo reikšmė – 1,1957. Teigdamas, kad nebuvo pasiekta jo pasirinkta tikslinė valiutos keitimo reikšmė – 1,1957, pareiškėjas remiasi *Bloomberg* sistemos duomenimis apie valiutų kursų vidurkį. Tačiau, kaip ir buvo minėta, Bendrovė ir pareiškėjas susitarė, kad valiuta bus keičiama remiantis ne *Bloomberg* sistemos duomenimis, bet Bendrovės rinkos duomenimis tuo valiutos keitimo kursu, kuris bus valiutos keitimo momentu (bet ne vidurkiu). Bendrovė pareiškėjo nustatytą sumą eurais iškeitė į JAV dolerius, taikydama 1,195861 valiutos kursą. Bendrovė teigia, kad valiutų svyravimo procentas sudarė tik 0,01 proc., nors standartinių piniginių valiutų mainų riba yra 0,75 proc., tai reiškia, kad, jeigu abiejų valiutų kursas svyruoja daugiau nei 0,75 proc. tikslinės vertės, Bendrovė neteikia automatinio standartinės piniginės valiutos keitimo paslaugos. Atkreiptinas dėmesys, kad minėtos informacijos, susijusios su valiutų svyravimu, Bendrovė Sąlygose plačiau neatskleidžia, tačiau, kaip ir buvo minėta, pareiškėjas neginčija valiutų svyravimo, o teigia, kad euro valiutos kursas nebuvo pasiekęs jo nustatytos tikslinės valiutos reikšmės – 1,1957.

Kadangi Bendrovė pagrindė argumentą, kad, Bendrovės rinkos duomenimis, euro valiutos kursas JAV dolerio atžvilgiu buvo pasiekęs pareiškėjo nustatytą 1,1957 tikslinę reikšmę, darytina išvada, kad Bendrovė pagrįstai aktyvavo automatinio valiutos keitimo paslaugą ir pagrįstai 56 188,98 Eur iškeitė į JAV dolerius, taikydama 1,195861 valiutos kursą, todėl pareiškėjo reikalavimas Bendrovei atlyginti 2 199,60 JAV dolerio nuostolius yra nepagrįstas ir atmestinas.

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.

Direktorius

Arūnas Raišutis