



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

**SPRENDIMAS
DĖL V. R. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. liepos 3 d. Nr. 242-258
Vilnius

Lietuvos bankas gavo Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą V. R. (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:

2019 m. balandžio 3 d. pareiškėjas iš savo asmeninės banko sąskaitos pateikė vykdyti 107 Eur mokėjimo nurodymą gavėjui Ukrainoje. Bankas iš pareiškėjo banko sąskaitos 2019 m. balandžio 3 d. nurašė minėtą 107 Eur sumą, taip pat 24 Eur banko komisinį atlyginimą ir 20 Eur lėšų gavėjo banko komisinį atlyginimą.

2019 m. balandžio 5 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, prašydamas gražinti nuskaitytą 20 Eur lėšų gavėjo banko komisinį atlyginimą, nes apie jį nebuvo informuotas prieš patvirtinant mokėjimo nurodymą. Pareiškėjas teigia buvęs informuotas tik apie 24 Eur banko komisinį atlyginimą, todėl šis ir laikytinas galutine mokėjimo nurodymo kaina.

Bankas 2019 m. balandžio 9 d. atsakyme pareiškėjui paaiškino, kad, atlikdamas tarptautinį mokėjimo nurodymą, pareiškėjas pasirinko mokesčių mokėjimo būdą OUR, kurį taikant visus banko mokesčius (taip pat ir lėšų gavėjo banko) sumoka mokėtojas, lėšų gavėjui mokesčiai netaikomi. Kitų bankų mokesčiai nėra fiksuoti, jie (iki 75 Eur ar ekvivalentas kita valiuta) nuskaitomi iš mokėtojo sąskaitos.

Pareiškėjas nesutiko su banko pateiktu atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė, kad už viešbučio rezervaciją Ukrainoje turėjo sumokėti tikslią sumą, todėl, atlikdamas mokėjimo nurodymą, pasirinko, kad moka visus (lėšų siuntėjo ir gavėjo bankų) komisinius mokesčius. Pareiškėjas kreipimesi paaiškino: kadangi nė viename mokėjimo nurodymo inicijavimo ir (ar) tvirtinimo etape nebuvo nurodytas kitas mokeskis, be anksčiau minėto 24 Eur komisinio atlyginimo, be to, pareiškėjas buvo pasirinkęs visus mokesčius mokėti pats, pareiškėjas 24 Eur mokesį laikė galutine paslaugos kaina. Pareiškėjo nuomone, bankas tinkamai neinformavo apie visą paslaugos kainą, dėl to pareiškėjas negalėjo tinkamai pasirinkti ir įvertinti paslaugos kainos ar galimos alternatyvos.

Bankas atsiliepime Lietuvos bankui prašė pareiškėjo reikalavimo netenkinti. Bankas paaiškino, kad pareiškėjas pasirinko mokėjimo būdą OUR, kurį taikant mokėtojas moka tiek savo banko, tiek kitų bankų mokesčius. Kitų bankų mokesčiai (iki 75 Eur arba ekvivalentas kita valiuta – papildomi bankų mokesčiai nėra fiksuoti) nurašomi iš mokėtojo sąskaitos. Bankas atkreipė dėmesį, kad, pateikdamas tarptautinio mokėjimo nurodymą, pareiškėjas galėjo rinktis ir kitus mokesčių mokėjimo būdus (SHA arba BEN), kurie būtų leidę jam išvengti lėšų gavėjo banko mokesčio. Jei tarptautinio mokėjimo nurodyme yra pažymėta, kad bankų mokesčius sumoka lėšų gavėjas (mokesčių mokėjimo būdas BEN), mokėtojui mokesčiai netaikomi, lėšų gavėjas sumoka banko ir kitų bankų mokesčius, išskyrus tuos atvejus, kai pagal užsienio bankų nustatytą tvarką mokeskis negali būti nurašomas iš lėšų gavėjo sąskaitos. Pasirinkus bankų mokesčių būdą SHA, mokėtojas sumoka banko komisinius mokesčius, o lėšų gavėjas - kitų bankų komisinius mokesčius, išskyrus tuos atvejus, kai pagal kitų bankų nustatytą tvarką mokeskis negali būti nurašomas iš lėšų gavėjo sąskaitos. Bankas paaiškino, kad visa reikalinga informacija apie mokėjimo būdus ir taikomus įkainius klientams yra pateikiama banko interneto tinklalapyje: „Privatiems klientams“ → „Kasdienė

bankininkystė" → „Tarptautinis pinigų pervedimas" → „Įkainiai" – https://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/tarptautinis-pinigu_pervedimas#ikainiai. Banko teigimu, prieš pateikdami tarptautinio mokėjimo nurodymą, klientai gali dar kartą susipažinti su mokėjimo nurodymų įkainiais ir paslaugų aprašymais.

Papildomai pateiktuose paaiškinimuose bankas nurodė, kad šiam ginčui aktuali pareiškėjo banko sąskaita atidaryta 1997 m. balandžio 9 d. Lietuvos bankui nebuvo pateikta pareiškėjo banko sąskaitos sutartis, nes tiek bankas, tiek pareiškėjas nurodė jos neturintys. Vis dėlto šalys pripažįsta, kad banko sąskaitos sutartis buvo sudaryta. Bankas nurodė, kad banko sąskaitos sudėtinė dalis yra banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės ir kainynas. Taip pat bankas pateikė su šiam ginčui aktualia banko sąskaitos sutartimi susijusią 2014 m. kovo 19 d. Elektroninių paslaugų teikimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sutartis). Sutartimi reglamentuotas paslaugų teikimas, pareiškėjui naudojantis sąskaitomis banke, įskaitant šiam ginčui aktualią banko sąskaitą

Taip pat bankas papildomai paaiškino, kad lėšų gavėjo banko mokesčių, kurie bus pritaikyti OUR mokėjimo atveju, dydis priklauso nuo lėšų gavėjo banko, valiutos, pervedamos sumos dydžio ir kitų aplinkybių, todėl tuo metu, kai mokėjimo nurodymas pateikiamas, bankas šių mokesčių dydžio dažniausiai nežino ir negali atskleisti klientams. Šiuo atveju pareiškėjo ginčijamas nurašytas 20 Eur komisinis atlyginimas buvo sumokėtas lėšų gavėjo bankui Ukrainoje „Privatbank“.

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.

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, ginčas tarp šalių yra kilęs dėl pareiškėjui pritaikyto 20 Eur lėšų gavėjo banko komisinio atlyginimo, pareiškėjui pasirinkus tarptautinio mokėjimo nurodymo atlikimo būdą, kai visus mokesčius moka mokėtojas (tarptautinis mokėjimo nurodymas OUR). OUR tarptautinio mokėjimo nurodymo atveju visus mokesčius (tiek mokėtojo, tiek bankų korespondentų ir lėšų gavėjo banko) moka mokėtojas, o lėšų gavėjui jokie mokesčiai netaikomi. Atkreiptinas dėmesys, kad mokėjimo paslaugų teikėjas visada žino tik jo paties taikomo komisinio atlyginimo dydį. Dėl minėtos priežasties praktikoje galutinė taikomų komisinių atlyginimų suma paaiškėja po to, kai pradedamas vykdyti mokėjimo nurodymas ir mokėtojo bankas gauna informaciją iš kitų mokėjimo nurodymo vykdymo procese dalyvaujančių mokėjimo paslaugų teikėjų apie jų taikomus komisinius atlyginimus.

Mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (toliau – Mokėjimų įstatymas). Mokėjimų įstatyme (atliekant aptariamą mokėjimo operaciją galiojusio Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 15 punktas) 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. 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 įstatyme (atliekant aptariamą mokėjimo operaciją galiojusio Mokėjimų įstatymo 16 straipsnis) nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas iki mokėtojo pagal bendrąją sutartį inicijuotos atskiros mokėjimo operacijos vykdymo pradžios mokėtojo prašymu privalo suteikti informaciją apie mokėtiną komisinį atlyginimą ir nurodyti, kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad mokėjimo paslaugų teikėjui (šiuo atveju – bankui) nėra privaloma papildomai (pakartotinai) iki kiekvienos pagal bendrąją sutartį inicijuotos mokėjimo operacijos vykdymo pradžios suteikti informaciją mokėjimo paslaugų vartotojui apie minėtame straipsnyje nurodytas sąlygas, apie kurias jis jau buvo informuotas pagal bendrąją sutartį, nebent jis atskirai to pats paprašo.

Iš Lietuvos bankui pateiktos Sutarties specialiosios dalies matyti, kad, pasirašydamas ją, pareiškėjas papildomai patvirtino, jog yra susipažinęs ir sutinka su neatskiriama banko sąskaitos sutarties dalimi esančiomis bendrosiomis taisyklėmis. Sutarties bendrosios dalies

1.17 papunktyje nustatyta, kad kainynas – bendrųjų taisyklių priedas, kuriame nustatyti banko paslaugų ir operacijų įkainiai, o 14 punkte – kad aktuali bendrųjų taisyklių redakcija skelbiama banko tinklalapyje ir banko padaliniuose. Bankas informavo, kad apie bendrųjų taisyklių ir kainyno pakeitimus informuoja pareiškėją elektroniniu paštu ir žinutėmis interneto banke. Šiais būdais pareiškėjas buvo informuotas ir apie paskutinį galiojantį bendrųjų taisyklių ir kainyno pakeitimą, įsigaliojusį nuo 2019 m. vasario 8 d.

Bankas pateikė duomenis, iš kurių matyti, kad, pasirinkus atlikti tarptautinį mokėjimo nurodymą, nurodymo lange būtina pasirinkti, kas moka banko mokesčius – mokėtojas, gavėjas ar mokėtojas ir gavėjas. Tame pačiame lange (dešinėje pusėje) yra pateikiamos nuorodos, viena iš kurių – tarptautinio pinigų pervedimo įkainiai. Banko informacijoje apie taikomus įkainius nurodoma, jog, atliekant OUR tarptautinį mokėjimo nurodymą banko skyriuje, banko komisinis mokeskis yra 34 Eur, o internetu – 24 Eur. Taip pat prie OUR mokėjimo nurodymo aprašymo nurodyta: „mokėtojas sumoka SEB banko ir kitų bankų mokesčius, gavėjui mokesčiai netaikomi. Kitų bankų mokesčiai (iki 75 Eur ar ekvivalentas kita valiuta) nurašomi iš mokėtojo sąskaitos.“

Pateikti duomenys patvirtina, kad informacija apie galimus mokėjimo būdus, įskaitant OUR mokėjimo būdą, ir banko taikomą komisinį atlyginimą pareiškėjui buvo prieinama iki mokėjimo nurodymo pateikimo. Pažymėtina, kad banko teikiamoje informacijoje buvo nurodyti ne tik banko taikomo komisinio atlyginimo dydžiai, tačiau ir informacija apie galimus lėšų gavėjų bankų mokesčius. Kaip minėta, pagal Mokėjimų įstatymą mokėjimo paslaugų teikėjui numatyta pareiga informuoti apie jo taikomą komisinį atlyginimą. Pateikti duomenys patvirtina, kad minėtą pareigą bankas įvykdė, o iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašytas 24 Eur komisinis banko atlyginimas, kaip ir nustatyta kainyne (pareiškėjas tarptautinį mokėjimą nurodymą atliko internetu).

Pažymėtina, kad mokėjimo būdą, kai visus mokesčius moka mokėtojas (OUR), pasirinko pats pareiškėjas. Vis dėlto pareiškėjas ginčija jam taikytą 20 Eur komisinį atlyginimą, kuris, Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, buvo sumokėtas lėšų gavėjo bankui Ukrainoje „Privatbank“. Taigi, pareiškėjas ginčija ne banko, kuriame turi sąskaitą, komisinio atlyginimo, o lėšų gavėjo banko komisinio atlyginimo taikymą. Kaip minėta, Mokėjimų įstatymas nenumato 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 galimus kitų mokėjimo paslaugų teikėjų komisinius atlyginimus. Manytina, kad teikdamas tokią papildomą informaciją bankas veikė pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.36 ir 6.200 straipsniuose įtvirtintus sutarčių vykdymo (bendradarbiavimo ir kooperavimosi su kita šalimi) principus. Kita vertus, savanoriškas papildomos, bendro pobūdžio informacijos teikimas bankui nesukūrė papildomų prievolių atsakyti pareiškėjui dėl kitų mokėjimo paslaugų teikėjų taikomų komisinių atlyginimų.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, pareiškėjo bankui keliamas reikalavimas grąžinti 20 Eur komisinį atlyginimą 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 V. R. 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