



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

**SPRENDIMAS  
DĖL V. U. IR AB ŠIAULIŲ BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2018 m. birželio 27 d. Nr. 242-261

Vilnius

Lietuvos bankas gavo V. U. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB Šiaulių banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2015 m. spalio 29 d. pareiškėjas su banku sudarė Banko sąskaitos sutartį fiziniams asmenims Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Banko sąskaitos sutartis), pagal kurią bankas įsipareigojo atidaryti pareiškėjui banko sąskaitą, priimti ir įskaityti lėšas į banko sąskaitą, vykdyti kliento nurodymus dėl lėšų pervedimo į banko sąskaitą ir išmokėjimo iš jos ir atlikti kitas banko atliekamas operacijas, o klientas įsipareigojo pagal banko nustatytus įkainius apmokėti bankui už suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas.

2017 m. spalio 8 d. pareiškėjas per elektroninės bankininkystės sistemą *SB linija* pateikė bankui vykdyti 3 384,94 USD tarptautinį mokėjimą į „Paysera LT“, UAB, (toliau – mokėjimas) atidarytą sąskaitą. Bankas nurašė minėtą pinigų sumą iš pareiškėjo banko sąskaitos ir perdavė tolimesniam vykdymui bankui korespondentui. Už mokėjimo vykdymą bankas nuskaičiavo 23 EUR, o bankas korespondentas – 3 USD komisinį mokestį.

2017 m. spalio 10 d. bankas iš banko korespondento, per kurį buvo vykdomas mokėjimas, gavo pranešimą, kad mokėjimo įvykdyti negali dėl prevencinių priemonių, todėl 2017 m. spalio 11 d. mokėjimas buvo grąžintas į pareiškėjo banko sąskaitą. 2017 m. spalio 13 d. buvo grąžintas banko korespondento nuskaičiuotas 3 USD komisinis mokestis. Pareiškėjas, manydamas, kad bankas turi grąžinti ir jo nuskaičiuotą 23 EUR komisinį mokestį, per *SB linija* sistemą kreipėsi į banką ir dėl šio mokesčio grąžinimo, tačiau bankas mokesčio grąžinti nesutiko, nes, banko manymu, mokėjimas nebuvo įvykdytas ne dėl banko kaltės, be to, pagal Šiaulių banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Mokėjimų taisyklės) 5.7.5 papunktį, jeigu mokėtoju pagal pateiktą mokėjimo nurodymą grąžinamos lėšos dėl nuo banko nepriklausančių priežasčių, grąžinta suma įskaitoma į mokėtojo sąskaitą banke, o mokėtojo sumokėtas komisinis atlyginimas už mokėjimo nurodymo vykdymą negrąžinamas. Pareiškėjas nesutiko su banko pozicija, todėl 2018 m. sausio 8 d. pateikė bankui rašytinį prašymą grąžinti komisinį mokestį.

2018 m. sausio 15 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą ir nurodė, kad nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo prašymo, ir paaiškino tokio sprendimo priežastis. Bankas teigė, kad, vadovaujantis Mokėjimų taisyklių, kurios yra neatsiejama Banko sąskaitos sutarties dalis ir yra skelbiamos viešai interneto puslapyje *www.sb.lt*, 5.4.8 papunkčiu, vykdydamas mokėjimo operacijas bankas neatsako už tarpininko (banko korespondento) ir (arba) gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo ar jo tarpininko (banko korespondento) padarytas klaidas ir (arba) uždelstus mokėjimo nurodymo įvykdymo terminus ir (arba) mokėjimo nurodymo neįvykdymą (netinkamą įvykdymą) dėl banko korespondento ir (arba) gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo kaltės. Bankas įsipareigojimą perduoti pareiškėjo pateiktą mokėjimą vykdyti užsienio bankams nurodė įvykdęs laiku ir tinkamai, o mokėjimas buvo grąžintas į pareiškėjo sąskaitą ne dėl nuo banko priklausančių priežasčių, todėl grąžinti komisinį mokestį nurodė nesant pagrindo.

Bankui nepakeitus savo sprendimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką su prašymu išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą. Kreipimesi pareiškėjas nurodė nebuvęs supažindintas su banko atsakymuose nurodytomis Mokėjimų taisyklėmis, taip pat nebuvęs informuotas ir apie pasikeitusias Mokėjimų taisykles. Pareiškėjo teigimu, prieš atliekant mokėjimą, jis nebuvo informuotas, kad komisinis mokestis bus nuskaičiuotas net jeigu bankas korespondentas neįvykdys mokėjimų, dėl to negalėjo nuspręsti, ar prisiimti 23 eurų papildomas išlaidas. Be to, kreipimesi teigiama, kad Mokėjimų taisyklių 5.4.8 papunkčio nuostata nesuteikia bankui teisės pasilikti komisinį atlygį už nesuteiktą paslaugą, nes minėta nuostata apibrėžia banko atsakomybės ribas, o ne galimybę negrąžinti komisinio mokesčio. Remdamasis šiais motyvais, pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui grąžinti 23 eurų komisinį mokestį.

Lietuvos banke buvo gautas banko atsiliepimas dėl pareiškėjo kreipimesi nurodyto reikalavimo pagrįstumo. Pasisakydamas dėl komisinio mokesčio taikymo, bankas nurodė, kad Banko sąskaitos 4.2 papunktyje įvirtinta kliento pareiga už mokėjimo nurodymų įvykdymą mokėti bankui paslaugų įkainiuose nurodytus komisinius mokesčius, o pagal 8.2 papunktį, bankas neatsako už bankų korespondentų veiksmus ir (ar) grąžintus mokėjimo nurodymus ir kliento pretenzijų nenagrinėja. Bankas taip pat pakartotinai pabrėžė, kad, pagal Mokėjimų taisyklių 5.4.8 papunktį, vykdydamas mokėjimo operacijas bankas neatsako už banko korespondento mokėjimo nurodymo neįvykdymą (netinkamą įvykdymą) dėl banko korespondento kaltės, o pagal 5.7.5 papunktį, jeigu mokėtoji pagal pateiktą mokėjimo nurodymą grąžinamos lėšos dėl nuo banko nepriklausančių priežasčių, mokėtojo sumokėtas komisinis mokestis nėra grąžinamas. Atsiliepime taip pat nurodoma, kad, pagal Mokėjimų taisyklių 6.4.9 papunktį, bankas atlygina klientui visą komisinį atlyginimą ir palūkanas, kurie tenka klientui dėl mokėjimo operacijos neatlikimo arba netinkamo atlikimo dėl banko kaltės. Bankas mano išsipareigojimą vykdyti mokėjimą įgyvendinęs tinkamai ir laiku, todėl nėra pagrindo teigti, kad bankas elgiasi neteisėtai (neteisingai), nes negrąžina pareiškėjui komisinio mokesčio už suteiktą paslaugą.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo informavimo apie galiojančias Mokėjimų taisykles bei paslaugų įkainius, bankas nurodė, kad Banko sąskaitos sutarties 9.9 papunktyje įtvirtinta, jog „Klientas ar jo atstovas, pasirašydamas šią sutartį pareiškia, kad yra susipažinęs ir išsipareigoja laikytis Bendrosiose taisyklėse bei Mokėjimų taisyklėse numatytų sąlygų, kurios yra ir neatsiejama šios sutarties dalis, bei yra informuotas, kad su Bendrųjų taisyklių ir Mokėjimo taisyklių pakeitimais gali susipažinti kiekviename banko padalinyje ir (ar) banko interneto svetainėje *www.sb.lt*.“ Be to, banko teigimu, paskutinė banko Mokėjimų taisyklių redakcija įsigaliojo 2017 m. vasario 1 d., o apie taisyklių pakeitimą nuo minėtos datos 2016 m. lapkričio 30 d. klientai buvo informuoti viešu pranešimu banko interneto puslapyje, o 2016 m. gruodžio 5 d. – asmeniniu pranešimu per *SB linija* sistemą. Todėl, banko teigimu, pareiškėjo argumentai, kad jis nebuvo supažindintas su Mokėjimų taisyklių nuostatomis ir (ar) šių taisyklių pakeitimais ir kad prieš vykdant mokėjimą nebuvo informuotas apie tai, kad komisinis mokestis nebus grąžinamas tuo atveju, jei mokėjimas nebus įvykdytas ne dėl nuo banko priklausančių priežasčių, laikytini nepagrįstais.

Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytus argumentus, bankas nurodė manantis, kad nėra pagrindo pareiškėjui grąžinti 23 eurų komisinio mokesčio už mokėjimą, kurį bankas vykdė laiku ir tinkamai ir kuris buvo grąžintas į pareiškėjo banko sąskaitą ne dėl nuo banko priklausančių priežasčių, todėl prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

**K o n s t a t u o j a m a :**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių išdėstytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, matyti, kad ginčas

tarp šalių kilo dėl banko sprendimo negražinti pareiškėjo sumokėto komisinio mokesčio už neįvykdytą tarptautinį pinigų pervedimą ir banko informavimo apie mokėjimų sąlygas (taikytinus įkainius, banko atsakomybę už neįvykdytus mokėjimus ir kt.). Ieškovas teigia nebuvęs supažindintas su Mokėjimų taisyklėmis ir nebuvęs informuotas apie jų pasikeitimą, be to, minėtos Taisyklės nesuteikia bankui teisės negražinti komisinio mokesčio neįvykdžius mokėjimo.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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, vartotojams taikomo komisinio atlyginimo už mokėjimo sąskaitas skaidrumo ir palyginamumo taisyklės reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

*Dėl pareiškėjo supažindinimo su Mokėjimo taisyklėmis sudarant Banko sąskaitos sutartį*

Vertinant pareiškėjo teiginius, kad jis nebuvo supažindintas su Mokėjimų taisyklėmis, pažymėtina, kad Banko sąskaitos sutarties sudarymo metu galiojusios Mokėjimų įstatymo redakcijos<sup>1</sup> III skyriuje buvo reglamentuojamos mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos ir informavimo reikalavimai. Minėtos Mokėjimų įstatymo redakcijos 10 straipsnio 1 dalyje buvo įtvirtinta, kad iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikdamas pasiūlymą sudaryti tokią sutartį mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo paslaugų vartotojui raštu arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną nurodo mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas.

Šiame kontekste atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjo ir banko sudarytos Banko sąskaitos sutarties 9.7 papunktyje nustatyta, kad minėtos sutarties vykdymą, be kita ko, reglamentuoja „banko patvirtintos Bendrosios taisyklės, Mokėjimų taisyklės bei kiti operacijų atlikimą reglamentuojantys banko vidaus aktai“. Banko sąskaitos sutarties 9.9 papunktyje nustatyta, kad „klientas ar jo atstovas, pasirašydamas šią sutartį, pareiškia, kad yra susipažinęs ir įsipareigoja laikytis Bendrosiose taisyklėse bei Mokėjimų taisyklėse numatytų sąlygų, kurios yra neatsiejama šios sutarties dalis, bei yra informuotas, kad su Bendrųjų taisyklių ir Mokėjimų taisyklių pakeitimais gali susipažinti kiekviename banko padalinyje ir (arba) banko tinklalapyje *www.sb.lt*.“

Kaip matyti, pareiškėjas yra pasirašęs ant kiekvieno Banko sąskaitos sutarties lapo, todėl, nesant nurodytų aplinkybių, kuriomis remiantis būtų galima abejoti dėl tinkamo banko pareigos informuoti pareiškėją apie mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas vykdymo, pareiškėjo kreipimosi motyvas dėl nesupažindinimo su Banko sutarties sąlygomis laikytinas nepagrįstu.

*Dėl pareiškėjo supažindinimo su Mokėjimų taisyklių pakeitimais*

Pareiškėjas kreipimesi taip pat nurodė nebuvęs supažindintas su Mokėjimo taisyklių, galiojusių ginčijamo mokėjimo metu, redakcija<sup>2</sup>. Mokėjimų įstatymo redakcijos<sup>3</sup>, aktualios vertinant, ar pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su Mokėjimų taisyklių pakeitimais, 13 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, 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.

Šiame kontekste pažymėtina, kad bankas, atsikirdamas į pareiškėjo argumentą, jog jis nebuvo informuotas apie Mokėjimų taisyklių pakeitimus, nurodė, kad apie Mokėjimų taisyklių pasikeitimą nuo 2017 m. vasario 1 d. 2016 m. lapkričio 30 d. klientai, įskaitant ir pareiškėją, buvo informuoti viešu pranešimu banko interneto svetainėje, be to, 2016 m. gruodžio 5 d. klientai,

<sup>1</sup> Nuo 2015 m. sausio 1 d. iki 2016 m. liepos 13 d. galiojusi įstatymo redakcija.

<sup>2</sup> Įsigaliojo 2017 m. vasario 1 d.

<sup>3</sup> Nuo 2016 m. lapkričio 10 d. iki 2017 m. vasario 1 d. galiojusi įstatymo redakcija.

įskaitant ir pareiškėją, buvo papildomai informuoti asmeniniu pranešimu per *SB linija* sistemą. Bankas taip pat pateikė išrašą iš pareiškėjui *SB linija* sistema siųstų pranešimų archyvo, iš kurio matyti, kad 2016 m. gruodžio 5 d. pareiškėjui buvo atsiųstas pranešimas dėl 2017 m. vasario 1 d. įsigaliosiančių Mokėjimų taisyklių, kuriame nurodyta: „<...> informuojame Jus, kad <...> atnaujintos AB Šiaulių banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės, kurių naujoji redakcija įsigalioja ir pradeda taikyti nuo 2017 m. vasario 1 d. Su galiojančia ir nauja šių taisyklių redakcijomis galite susipažinti Šiaulių banko interneto svetainėje <...> ir klientų aptarnavimo padaliniuose.“

Pažymėtina, kad, pagal galiojusios Mokėjimų įstatymo redakcijos 2 straipsnio 2 dalį, patvariąją laikmena laikoma laikmena, kurioje asmeniškai mokėjimo paslaugų vartotojui skirta informacija saugoma taip, kad su ta informacija būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu, ir iš kurios laikoma informacija atgaminama jos nepakeičiant. Pažymėtina, kad informacija apie sutarties sąlygų pakeitimus buvo paskelbta asmeniškai pareiškėjo paskyroje banko elektroninės bankininkystės sistemoje *SB linija*, kuri laikytina atitinkančia patvariai laikmenai keliamus reikalavimus. Be to, bankas pateikė Lietuvos bankui duomenis apie pareiškėjo naudojamą savo elektroninės bankininkystės paskyrą, patvirtinančius, kad pareiškėjas laikotarpiu nuo 2016 m. gruodžio 2 d. iki 2017 m. vasario 6 d. prie savo paskyros *SB linija* sistemoje buvo prisijungęs 13 kartų. Ši aplinkybė leidžia teigti, kad pareiškėjas aktyviai galėjo ir turėjo matyti jam atsiųstą pranešimą su informacija apie numatomus pasikeitimus ir galėjo su minėta informacija susipažinti. Be to, nors apie sutarties sąlygų pasikeitimus bankas pareiškėją informavo iki pakeitimų įsigaliojimų likus 58, o ne 60 dienų, tačiau nėra duomenų, kad pareiškėjas nebūtų sutikęs su sutarties sąlygų (Mokėjimų taisyklių) pasikeitimais ir dėl šios priežasties siekęs nutraukti Banko sąskaitos sutartį ar kitokiu būdu bankui nurodęs, kad nepitaria naujų Mokėjimų taisyklių sąlygoms. Remiantis pateiktu aplinkybių vertinimu, konstatuotina, kad pareiškėjas su Mokėjimų taisyklių pasikeitimais buvo informuotas tinkamai.

*Dėl komisinio atlyginimo taikymo pagrindų ir neįvykdyto mokėjimo nurodymo pasekmių*

Pažymėtina, kad, sprendžiant tarp šalių kilusį ginčą dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjo sumokėtą komisinį mokestį, būtina atsižvelgti ne tik į Banko sąskaitos sutarties ir Mokėjimų taisyklių, kuriomis remdamosi šalys pateikia savo paaiškinimus ir kitus argumentus, nuostatas, bet ir į mokėjimo paslaugas reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Komisinio atlyginimo apibrėžimas ir jo taikymo pagrindai nustatyti Mokėjimų įstatyme. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 10 dalimi, komisinis atlyginimas gali būti taikomas už mokėjimo operaciją ir (arba) su ja susijusias paslaugas ir (arba) su mokėjimo sąskaita susijusias paslaugas. Nagrinėjamu atveju ginčas kilo dėl komisinio atlyginimo, taikomo už mokėjimo operaciją, t. y. mokėtojo inicijuotą lėšų pervedimą, kaip tai apibrėžta Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 19 dalyje. Bankas 2018 m. sausio 15 d. pranešime Nr. 18/0063 (toliau – pranešimas Nr. 18/0063) savo atsisakymą grąžinti pareiškėjui jo sumokėtą komisinį atlyginimą grindė tuo, kad įvykdė pareiškėjo mokėjimo nurodymą, perveddamas pareiškėjo mokėjimo nurodyme nurodytą sumą bankui korespondentui.

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo pareiga užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, o to paties straipsnio 3 dalyje įtvirtinta šalių teisė susitarti dėl kito, negu nustatyta šio straipsnio 1 dalyje, mokėjimo operacijos įvykdymo termino, kuris negali viršyti keturių darbo dienų nuo mokėjimo nurodymo gavimo momento. Ši dalis taikoma Lietuvos Respublikoje vykdomoms mokėjimo operacijoms ne euro zonos valstybių narių valiutomis ir į kitas valstybes nares vykdomoms mokėjimo operacijoms ne euro zonos valstybinių narių valiutomis.

Pagal Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalį, mokėjimo nurodymą inicijuojančio

mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtoju už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, o kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali įrodyti mokėtoju ir tam tikrais atvejais gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą. Kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybė tenka pagal šio straipsnio 1 dalį, jis nedelsdamas grąžina mokėtoju neįvykdytos arba netinkamai įvykdytos mokėjimo operacijos sumą arba atkuria mokėjimo sąskaitas, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų, jeigu netinkamai įvykdyta mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta (Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 2 dalis). Akcentuotina, kad Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 9 dalyje mokėjimo paslaugų teikėjams nustatyta pareiga atlyginti savo mokėjimo paslaugų vartotojams visą komisinį atlyginimą ir palūkanas, kurie tenka mokėjimo paslaugų vartotojams dėl mokėjimo operacijų neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad mokėjimo nurodymas, kurį atsisakyta vykdyti, laikomas negautu. Tokia pati nuostata įtvirtinta ir Mokėjimų taisyklių 5.5.8 papunktyje. Lietuvos banko nuomone, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 4 dalies nuostatos turėtų būti kompleksiskai vertinamos kartu su šio įstatymo 2 straipsnio 10 dalies nuostatomis. Jeigu komisinis atlyginimas gali būti taikomas už įvykdytą mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, o mokėjimo nurodymas atlikti mokėjimo operaciją, kurį atsisakyta įvykdyti, laikomas negautu, teisėto pagrindo taikyti komisinį atlyginimą už mokėjimo operaciją, kuriai atlikti mokėjimo nurodymas laikomas negautu, nėra. Tuo atveju, jeigu mokėjimo nurodymą pateikęs mokėtojas komisinį mokesį sumokėjo iki mokėjimo nurodymo įvykdymo, mokėjimo nurodymo neįvykdymo atveju mokėjimo paslaugų teikėjui atsiranda pareiga mokėtojo sumokėtą komisinį mokesį grąžinti.

Taigi, vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 34, 37 ir 42 straipsnių nuostatomis, mokėjimo operacija, nagrinėjamu atveju lėšų pervedimas, laikoma įvykdyta, kai mokėjimo nurodyme nurodytas lėšų gavėjas (Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje nurodytu atveju – gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas) gauna mokėjimo nurodyme nurodytą piniginių lėšų sumą. Atkreiptinas dėmesys, kad Mokėjimų taisyklių, kuriomis bankas remiasi, grįsdamas savo atsisakymą grąžinti pareiškėjo sumokėtą komisinį mokesį, 4.1 papunktyje lygiai taip pat nurodoma, kad komisinis atlyginimas mokamas už atliktas mokėjimo operacijas ar banko suteiktas paslaugas. Mokėjimo operacijos sumos pervedimas bankui korespondentui ar kitam tarpininkui, kurio dalyvavimas būtinas mokėjimo nurodymui įvykdyti, nei pagal Mokėjimų įstatymą, nei pagal Mokėjimų taisykles nelaikomas mokėjimo nurodymo įvykdymu, kaip tai teigė bankas savo pranešime Nr. 18/0063. Todėl, Lietuvos banko vertinimu, neįvykdžiusiam mokėjimo nurodymo bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kyla pareiga grąžinti pareiškėjui iš jo banko sąskaitos nuskaičiuotą 23 eurų komisinį mokesį.

#### *Dėl pareiškėjo atsakomybės už neįvykdytą mokėjimo nurodymą*

Mokėjimų taisyklių 5.7.5 papunktyje nustatyta, kad, jeigu mokėtoju pagal pateiktą mokėjimo nurodymą grąžinamos lėšos dėl nuo banko nepriklausančių priežasčių (pvz., gavėjo sąskaita uždaryta, netikslūs mokėjimo nurodymo duomenys (pvz., nenurodytas valstybės narės ar užsienio valstybės banko kodas ar kiti rekvizitai, kurių reikalauja gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas), mokėjimo nurodymą iš kliento sąskaitos į gavėjo sąskaitą pateikė neturintis teisės atlikti asmuo (ne klientas ar jo teisėtas atstovas, neteisėtu būdu įgijęs mokėjimo priemones), grąžinta suma įskaitoma į kliento (mokėtojo) sąskaitą banke. Mokėtojo sumokėtas komisinis atlyginimas už mokėjimo nurodymo vykdymą negrąžinamas, palūkanos už mokėjimo nurodymo įvykdymo termino praleidimą nemokamos, o iš kliento (mokėtojo) sąskaitos nurašomas su lėšų grąžinimu (įskaitymu) susijęs komisinis mokesis ir kitos išlaidos. Lietuvos banko vertinimu, minėta Mokėjimų taisyklių nuostata turi būti aiškinama taip, kad bankas neatsako už netinkamą mokėjimo įvykdymą ir (ar) neįvykdymą, jeigu mokėjimas negalėjo būti įvykdytas dėl paties mokėtojo kaltės.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.248 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad kaltė gali pasireikšti tyčia arba neatsargumu. Vadovaujantis Civilinio kodekso 3 dalimi, kaltė pripažįstama tuo atveju, jeigu atsižvelgiant į prievolės esmę bei kitas aplinkybes asmuo nebuvo rūpestingas ir apdairus, kiek atitinkamomis sąlygomis buvo būtina. Nagrinėjamu atveju, jokių duomenų, kuriais remiantis būtų galima teigti, kad mokėjimo nurodymas buvo neįvykdytas dėl pareiškėjo kaltės, kaip ji apibrėžta Mokėjimų taisyklių 5.7.5 papunktyje, Lietuvos bankui nebuvo pateikta.

Pažymėtina, kad pareiškėjas neturėjo objektyvių priežasčių tikėtis, kad bankas korespondentas gali neįvykdyti ir (arba) netinkamai įvykdyti mokėjimo nurodymo, nes mokėjimo nurodyme nurodyta suma turėjo būti pervesta į kito asmens sąskaitą, esančią Lietuvos Respublikoje teisėtai veikiančioje elektroninių pinigų įstaigoje, o bankas priėmė mokėjimo nurodymą ir pradėjo jį vykdyti, nenustatęs jokių aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo inicijuota mokėjimo operacija galėtų būti pripažinta įtartina.

*Dėl banko korespondento atsakomybės už neįvykdytą mokėjimo nurodymą*

Mokėjimų taisyklių 5.4.8 papunktyje įtvirtinta, kad vykdydamas mokėjimo operacijas bankas neatsako už tarpininko (banko korespondento) ir (arba) gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo ar jo tarpininko (banko korespondento) padarytas klaidas ir (arba) uždelstus mokėjimo nurodymo įvykdymo terminus ir (arba) mokėjimo nurodymo neįvykdymą (netinkamą įvykdymą) dėl banko korespondento ir (arba) gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo kaltės.

Kaip ir minėta pirmiau, sprendžiant, ar banko korespondento veiksniuose galima išvelgti kaltę, būtina vadovautis Civilinio kodekso 6.248 straipsnyje pateikta kaltės samprata ir jos kriterijais. Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktuose dokumentuose ir paaiškinimuose duomenų, patvirtinančių, kad mokėjimas neįvykdytas dėl banko korespondento kaltės, kaip ji apibrėžta Civilinio kodekso 6.248 straipsnyje, nepateikta. Bankas savo pranešime Nr. 18/0063 nurodė pareiškėjui, kad bankas korespondentas negali įvykdyti mokėjimo nurodymo dėl prevencinių priežasčių, tačiau detalios informacijos apie nurodytą mokėjimo neįvykdymo priežastį nepateikė. Nagrinėjamo ginčo atveju banko atsakomybės už banko korespondento veiksmus nebuvimas, kaip tai apibrėžta Mokėjimų taisyklėse, negali būti laikomas pagrindiniu argumentu, sprendžiant už neįvykdytą mokėjimo operaciją sumokėto komisinio atlyginimo gražinimo klausimą.

Atkreiptinas dėmesys, kad, nesvarbu, ar būtų įrodyta banko korespondento kaltė, ar ne, Lietuvos banko vertinimu, minėtas Mokėjimų taisyklių 5.4.8 papunktis nesudaro pagrindo reikalauti, kad pareiškėjas prisiimtų atsakomybę už banko korespondento veiksmus. Kaip minėta, pagal Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio nuostatas, būtent bankas, kaip mokėjimo paslaugų teikėjas, turi pareigą atsakyti mokėtojui (pareiškėjui) už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą, o jos neįvykdęs arba įvykdęs netinkamai – atlyginti mokėtojui visą komisinį atlyginimą ir palūkanas, tenkančias mokėtojui dėl mokėjimo operacijos neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo. Mokėjimų įstatymas nenumato galimybės mokėjimo paslaugų teikėjui atsakomybės pagal Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio nuostatas perkelti bankams korespondentams (tarpininkams).

Tokiu atveju, kai, mokėjimo paslaugų teikėjo nuomone, dėl mokėjimo neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo yra atsakingas tarpininkas, mokėjimo paslaugų teikėjas turi teisę reikalauti tarpininko, kuris atsakingas už mokėjimo paslaugų teikėjo neįvykdytą mokėjimo nurodymą, atlyginti mokėjimo paslaugų teikėjo patirtus nuostolius ir (arba) kompensuoti mokėtojo paslaugų teikėjo Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio pagrindu mokėjimo paslaugų vartotojui sugrąžintą neįvykdyto mokėjimo nurodymo sumą (Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 1 dalis).

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Tenkinti pareiškėjo V. U. reikalavimą ir rekomenduoti AB Šiaulių bankui grąžinti pareiškėjui 23 eurų komisinių mokesčių.

2. Įpareigoti banką per mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie šio sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytos rekomendacijos įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Bankui neįvykdžius minėtos rekomendacijos, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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