



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

**SPRENDIMAS  
DĖL XX IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. birželio 10 d. Nr. V 2020/(21.27.E-2101)-242-248  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo XX (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. kovo 20 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, interneto banke pateikdamas prašymą dėl atliktos valiutos konvertavimo operacijos iš eurų (toliau – EUR) į JAV dolerius (toliau – USD). Prašyme buvo nurodyta, kad pareiškėjas interneto banke keitė 50 000 EUR sumą į USD. Paspaudus mygtuką „skaičiuoti“ parodyta suma – 52 500 USD, kursas – 1,05 USD už 1 EUR. Pareiškėjas nurodė paspaudęs mygtuką „konvertuoti“ ir suvedęs generatoriaus sugeneruotą kodą. Prašyme bankui teigė sąskaitos išrašė vėliau pastebėjęs, kad buvo konvertuota 50 855 USD suma, nes paaiškėjo, kad valiutos konvertavimas įvykdytas kursu 1,01710 USD už 1 EUR. Prašyme pareiškėjas teigė per kelias sekundes netekęs 1 645 USD, tokią sumą banko ir paprašė gražinti.

2020 m. kovo 24 d. bankas pateikė atsakymą į pareiškėjo prašymą. Atsakyme pareiškėjui buvo nurodyta, kad pareiškėjas atliko valiutos konvertavimą interneto banke tuo pačiu metu, kai buvo keičiamas valiutos kursas. Dėl šios priežasties prieš patvirtinimą pareiškėjas matė, kad į jo sąskaitą bus įskaityta 52 500 USD suma, tačiau, paspaudus mygtuką „konvertuoti“, ekrane buvo rodomas pasikeitęs valiutos kursas (EUR / USD 1,01710) ir atitinkama suma (50 855,00 USD), kurią pareiškėjas patvirtino suveddamas PIN kodą generatoriaus atsakymą. Atsakyme į pareiškėjo prašymą bankas rekomendavo ateityje, jei keičiamos užsienio valiutos suma yra didesnė negu 3 000 eurų, keisti valiutą suderintu kursu internetu.

Nesutikdamas su banko atsakymu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad kiekvienas interneto banke atliekamas mokėjimo pavedimas (taip pat ir valiutos keitimo operacija) susideda iš 3 nuosekliai vienas po kito einančių žingsnių: 1. „duomenų įvedimas“; 2. „patvirtinimas“; 3. „rezultatas“. Pareiškėjas nurodo atlikęs ne vieną šimtą mokėjimo pavedimų, ir visuomet, esant duomenų neatitikimui, banko sistema neleidžia pereiti į antrą žingsnį „patvirtinimas“ ir nurodo klaidas, paryškindama jas raudonai. Pareiškėjas teigia taip pat niekada nesusidūręs su atveju, kai mokėjimo pavedimo duomenys ir sąlygos pirmame žingsnyje „duomenų įvedimas“ ir antrame žingsnyje „patvirtinimas“ ar trečiame žingsnyje „rezultatas“ skirtųsi. Pareiškėjas teigia pasitikėjęs banku ir jo apskaičiuotu valiutos keitimo kursu pirmame operacijos žingsnyje „mokėjimo nurodymo duomenys“ ir laikosi nuomonės, kad buvo suklaidintas, nes viduryje operacijos (antrame arba trečiame žingsnyje) buvo pakeistos mokėjimo operacijos sąlygos. Kreipimesi pareiškėjas prašo įpareigoti banką atlyginti 1 645 USD sumą, kaip skirtumą tarp tos sumos, kurią tikėtasi gauti konvertuotą iš EUR į USD, ir kuri realiai buvo konvertuota.

Bankas nesutinka su pareiškėjo reikalavimu. Atsiliepime bankas nurodo, kad interneto banke pareiškėjas pateikė prašymą bankui atlikti valiutos keitimo operaciją, todėl banko informacinėje sistemoje buvo užregistruota mokėjimo operacija: suma – 50 000 EUR, laikas – 16 val. 20 min., valiutos keitimo kursas iš EUR į USD – 1,0171. Bankas pažymėjo, kad 2020 m. kovo 20 d. iki 16 val. 10 min. valiutos keitimo kursas buvo 1,05, tačiau 16 val. 10 min. valiutos keitimo kursas pasikeitė į 1,0171. Taigi, banko teigimu, prieš pareiškėjui atliekant 3-iam žingsnyje aprašytus veiksmus, t. y. prieš pateikiant bankui vykdyti valiutos keitimo operaciją, 16 val. 20 min. ekrane buvo rodomas atnaujintas valiutos keitimo kursas,

kuris atsinaujino 16 val. 10 min., todėl pareiškėjas prieš tvirtindamas operaciją (operacija patvirtinta 16 val. 21 min.) turėjo galimybę matyti, koku kursu bus atlikta valiutos keitimo operacija, kokia suma kokia valiuta bus nurašoma iš sąskaitos ir kokia suma kokia valiuta bus įskaityta į sąskaitą.

Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad klientai, atlikdami valiutos konvertavimo operaciją interneto banke, mažiausiai vieną kartą būna informuojami apie operacijos atlikimo metu galiojantį valiutos keitimo kursą. Bankas taip pat paaiškino, kad nefiksuoja ir neišsaugo kliento matomo vaizdo interneto banko lange, kai vykdoma operacija, todėl neturi galimybės pateikti kliento atliekant operaciją matyto vaizdo interneto banke.

Atsiliepime bankas nurodo, kad teikdamas valiutos konvertavimo paslaugą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymu ir banko Bendrosiomis taisyklėmis. Bankas pažymi, kad su pareiškėju dėl banko paslaugų teikimo sąlygų susitarė sudarydamas Banko sąskaitos sutartį, kurios sudėtinės dalys yra pirmiau minėtos banko Bendrosios taisyklės ir kainynas. Bendrųjų taisyklių 1 priedo „Mokėjimo paslaugų teikimo ir sąskaitų tvarkymo taisyklės“ 7 skyriuje yra nurodyta<sup>1</sup>, kad, 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. Informaciją tinklalapyje (taip pat ir interneto banke) bankas atnaujina nedelsiant.

Bankas nurodo, kad pareiškėjo ginčijama valiutos keitimo operacija buvo priimta ir įvykdyta, nes atitiko mokėjimo nurodymo įvykdymo sąlygas, taip pat kitus banko dokumentų įforminimo ir pateikimo reikalavimus: banko paslaugų internetu sistemoje pareiškėjas paspaudė mygtuką „tęsti“ ir, atsiradus mokėjimo nurodymo peržiūros langui, mokėjimo nurodymas buvo patvirtintas pareiškėjo – mygtukas „patvirtinti“ buvo paspaustas. Banko teigimu, prieš paspaudžiant mygtuką „patvirtinti“, banko paslaugų internetu sistemoje pareiškėjo buvo prašoma patikrinti nustatytus mokėjimo nurodymo duomenis, kuriose buvo matomas ir valiutos keitimo kursas. Pareiškėjui spustelėjus mygtuką „patvirtinti“, duomenys buvo nusiųsti į banką.

Bankas nurodė, kad, teikdamas paslaugas elektroniniais kanalais, įsipareigoja atsiųstus pranešimus apie kliento sąskaitose esančių lėšų panaudojimą, sudarytas sutartis ir kitas paslaugas, jei ryšio seanso pradžioje buvo nurodytos teisingos apsaugos priemonės (atpažinimo kodas, atpažinimo slaptažodis ir (ar) ryšio seanso slaptažodis), laikyti kliento pasirašytais ir patvirtintais, todėl bankas mano, kad pareiškėjo pretenzija yra nepagrįsta.

**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 šalių sudaryto valiutos keitimo negrynaisiais pinigais sandorio įvykdymo aplinkybių, t. y. dėl valiutos kurso pasikeitimo, atliekant valiutos keitimą iš EUR į USD banko interneto banke, ir dėl to galėjusių atsirasti pareiškėjo nuostolių atlyginimo. Ginčo šalys nesutaria, ar pareiškėjo inicijuotas valiutos keitimo sandoris buvo įvykdytas banko pasiūlytomis (pradiniame pasiūlyme buvusiomis) ir pareiškėjo akceptuotomis sąlygomis.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.154 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sutartis yra dviejų ar daugiau asmenų susitarimas sukurti, pakeisti ar nutraukti civilinius teisinius santykius, kai vienas ar keli asmenys įsipareigoja kitam asmeniui ar asmenims atlikti tam tikrus veiksmus (ar susilaikyti nuo kitų veiksmų atlikimo), o šie įgyja reikalavimo teisę. Sutarties esmė – šalių susitarimas, pasiektas suderinus jų valią. Sutarties elementai, kurių pakanka sutarties galiojimui, yra veiksmių šalių susitarimas, o įstatymų nustatytais atvejais – ir sutarties forma (Civilinio kodekso 6.159 str.).

Civilinio kodekso 6.162 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sutartis sudaroma pateikiant pasiūlymą (oferta) ir priimant pasiūlymą (akceptas) arba kitais šalių susitarimą pakankamai įrodančiais veiksmais. Pasiūlymas sudaryti sutartį laikomas oferta, jeigu jis yra pakankamai apibūdintas ir išreiškia oferento ketinimą būti sutarties saistomam

<sup>1</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)

akcepto atveju (Civilinio kodekso 6.167 str. 1 d.). Akceptu laikomas akceptanto pareiškimas arba kitoks jo elgesys, kuriuo pareiškiamas ofertos priėmimas. Tylėjimas arba neveikimas savaime nelaikomas akceptu. Akceptas sukelia teisinių padarinių nuo to momento, kai jį gauna oferentas (Civilinio kodekso 6.173 str. 1 ir 2 d.). Kasacinio teismo praktikoje yra išaiškinta, kad tam, jog būtų konstatuota, kad sutartis sudaryta, būtinas aiškus ir besąlygiškas akceptanto sutikimas su oferento pateiktu pasiūlymu, pareiškiamas oferentui<sup>2</sup>. Pagal bendrąją taisyklę, sutartis laikoma sudaryta nuo momento, kai šis susitarimas pasiekiamas – oferentas gauna akceptą<sup>3</sup>.

Nagrinėjamu atveju svarbu pažymėti, kad pareiškėjas neneigia tinkamai (su banku sutartu būdu ir forma) patvirtinės inicijuotą valiutos konvertavimo iš EUR į USD operaciją, tačiau iš kreipimesi dėstomų aplinkybių galima daryti prielaidą, kad pareiškėjas teigia, jog trečiajame valiutos konvertavimo interneto banke etape nurodytas valiutos kursas galėjo būti kitoks, nei jis buvo nurodytas pradiniam etape. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo vertinimu, nesvarbu, kad valiutos keitimo metu valiutos, į kurią buvo keičiama pinigų suma, kursas pasikeitė, konvertuota suma turėjo būti tokiu valiutos kursu, koks jis buvo suvedant duomenis interneto banko sistemoje pradiniam etape.

Vis dėlto, išanalizavus ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančius ir šalių pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad nėra pagrindo patvirtinti pareiškėjo nurodytą teiginių: remiantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytomis aplinkybėmis, 2020 m. kovo 20 d. (pareiškėjo ginčijamos valiutos keitimo operacijos dieną) iki 16 val. 10 min. valiutos keitimo iš EUR į USD kursas buvo 1,05, tačiau 16 val. 10 min. valiutos keitimo kursas pasikeitė į 1,0171. Kaip nurodo bankas atsiliepime, informaciją tinklalapyje (taip pat ir interneto banke) apie taikomą valiutos kursą bankas, vadovaudamasis Bendrosiomis taisyklėmis, atnaujino nedelsdamas. Pareiškėjas prie interneto banko prisijungė 16 val. 18 min., valiutos keitimo operaciją bankui vykdyti pateikė 16 val. 20 min., o ją patvirtino 16 val. 21 min. Šiems teiginiais pagrįsti bankas kartu su atsiliepimu ir papildomais paaiškinimais pateikė banko sistemos duomenų ekrano vaizdus, iš kurių matyti pareiškėjo valiutos keitimo operacijos inicijavimo ir jos patvirtinimo laikai<sup>4</sup>. Vadinasi, pareiškėjui prisijungus prie interneto banko ir inicijavus valiutos konvertavimo operaciją (16 val. 20 min.), ekrane jau buvo rodomas atnaujintas valiutos keitimo kursas, kuris buvo atnaujintas 16 val. 10 min., todėl pareiškėjui visuose valiutos konvertavimo interneto banke etapuose (taigi, tiek įvedant duomenis į sistemą ir gaunant pasiūlymą valiutos keitimo sandoriui, t. y. kokiomis sąlygomis (koku valiutos kursu) bus konvertuota pageidaujama suma iš EUR į USD, tiek vėliau akceptuojant banko pateiktą pasiūlymą ir jį patvirtinant šalių sutarta forma ir tvarka) buvo rodomas atnaujintas valiutos kursas, kuriuo nagrinėjamu atveju ir buvo konvertuota pareiškėjo nurodyta pinigų suma. Bankas atsiliepime taip pat pažymi, kad 2020 m. kovo 20 d. jokių banko sistemos veikimo sutrikimų nebuvo užfiksuota, todėl galimybė, kad pareiškėjas valiutos keitimo operacijos metu savo interneto banko lange galėjo matyti kitokį valiutos keitimo kursą, nei tuo metu galiojo banke, atmestina.

Atsižvelgiant į tai, pareiškėjui trečiajame etape su banku sutartu būdu ir forma patvirtinus nurodytu valiutos kursu keičiamą 50 000 EUR sumą į USD, bankas pareiškėjo inicijuotą valiutos keitimo sandorį teisėtai ir pagrįstai įvykdė visos operacijos (paslaugos teikimo) metu galiojusiomis, nepasikeitusiomis ir pareiškėjui nurodytomis sąlygomis.

Kaip minėta pirmiau, ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi principo, t. y. vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti (Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktas). Be to, remiantis ginčų nagrinėjimą ne teismo tvarka Lietuvos banke reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis, Lietuvos bankas sprendimą dėl ginčo esmės priima atsižvelgdamas į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir teisės principais (Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2011 m. rugsėjo 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-353/2011.

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2009 m. rugsėjo 29 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-363/2009.

<sup>4</sup> Bankas paaiškinimuose Lietuvos bankui patvirtino, kad pirminiame atsakyme į pretenziją pareiškėjui valiutos kurso pasikeitimo laikas nurodytas netiksliai (klaidingai), neįvertinus tikslų pareiškėjo prisijungimo prie interneto banko ir inicijuotos valiutos keitimo operacijos patvirtinimo laiko.

procedūros Lietuvos banke taisyklių 60 punktas).

Išanalizavus ginčo šalių nurodytas aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų ir atsikirtimų pagrindu, taip pat įvertinus ginčo byloje esančius įrodymus, patvirtinančius ir (ar) paneigiančius šalių nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad banko veiksmai atitiko pateikto pasiūlymo sąlygas: pareiškėjui inicijavus valiutos keitimo operaciją, bankas pateikė pasiūlymą tam tikromis sąlygomis – tam tikru valiutos kursu – konvertuoti EUR į USD, o pareiškėjas minėtą pasiūlymą akceptavo banko pasiūlytomis sąlygomis, todėl pareiškėjo reikalavimas atlyginti 1 645 USD sumą, kaip skirtumą tarp tos sumos, kurią tikėtasi gauti konvertuotą iš EUR į USD, ir kuri realiai buvo konvertuota, 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 XX 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