

NAUDOJIMOSI „CITADELE“ INTERNETO BANKU TAISYKLĖS

Galioja nuo 2017 m. balandžio 1 d.

ĮVADAS

1. Naudojimosi „Citadele“ interneto banku taisyklės (toliau – Taisyklės) yra neatsiejama „AB „Citadele“ banko (toliau – Bankas) paslaugų teikimo sutarties“ (toliau – Sutartis) dalis.
2. Šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Sutarties bendrojoje dalyje.
3. Bankas pasilieka teisę vienašališkai keisti Taisykles ir įsipareigoja Klientus informuoti apie Taisyklių pakeitimus Banko tinklalapyje www.citadele.lt.
4. Taisyklės padės Klientui geriau ir greičiau susipažinti su sistemos galimybėmis. Jose Klientas ras informaciją apie „Citadele“ interneto banko vartotojams nustatomas valdymo teises ir jų naudojamų Identifikavimo priemonių tipus ir limitus, „Citadele“ interneto banko operacijų vykdymo tvarką, „Citadele“ interneto banko techninius reikalavimus kompiuterinei įrangai bei kitą papildomą informaciją. Taisyklėse Klientui taip pat pateikiama informacija, susijusi su „Citadele“ mobiliąja programėle ir jos naudojimu.
5. Prieš pradėdamas darbą su „Citadele“ interneto banku bei „Citadele“ mobiliąja programėle, Vartotojas privalo atidžiai perskaityti šias Taisykles.
6. Informacija apie naudojamą „Citadele“ interneto banku, o taip pat „Citadele“ mobiliąja programėle teikiama Banko tinklalapyje www.citadele.lt, Banko klientų aptarnavimo skyriuose jų darbo laiku arba telefonu **19091** (skambinant iš užsienio **+370 5 221 9091**) kiekvieną darbo dieną: pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8 iki 18 val., penktadieniais nuo 8 iki 17 val.
7. Naudojant „Citadele“ interneto banką, bet kuriuo paros metu, nepriklausomai nuo banko darbo laiko, Klientas gali peržiūrėti sąskaitos balansą, atlikti vietinius bei tarptautinius pavedimus, valiutos konvertavimą, peržiūrėti mokėjimų sąskaitas, gauti bet kurio periodo sąskaitos išrašą ir kitą informaciją.
8. Vartotojas naudodamasis „Citadele“ interneto banku privalo užtikrinti, kad jo naudojama programinė įranga nepažeis, nemodifikuos ar kitaip nesutrikdys Banko informacinės – kompiuterinės sistemos, nebus padaryta žala Bankui, kitiems Banko klientams arba tretiesiems asmenims ir nebus imamasi jokių kitų Banko nesankcionuotų veiksmų.
9. Esant ryšio ar programinės įrangos sutrikimams ar sistemos techninės profilaktikos metu, Bankas aptarnauja Klientus klientų aptarnavimo skyriuose jų darbo metu. Apie numatomą techninės profilaktikos eigą ir sutrikimų pašalinimo laiką Vartotojai informuojami „Citadele“ banko tinklalapyje www.citadele.lt.
10. „Citadele“ mobilioji programėlė – tai Vartotojo parsisiųsta ir į jo įrenginį instaliuota AB „Citadele“ banko sukurta mobilioji programėlė, kurios pagalba Vartotojas gali atlikti banko leidžiamas operacijas, pavyzdžiui, patikrinti sąskaitų likučius, pasižiūrėti sąskaitų išrašus už 1 (vieną) mėnesį bei operacijų detales, pervesti pinigus tarp savo sąskaitų, atlikti mokėjimus eurais Lietuvoje ir kitose EE šalyse, atlikti mokėjimus iš savo sukurtų mokėjimo ruošinių, apmokėti populiariausių gavėjų sąskaitas, kopijuoti ir siųsti sąskaitos numerį, sužinoti valiutų keitimo kursus ir atlikti paskaičiavimus, sužinoti indėlių palūkanų normas, rasti artimiausią bankomatą ar banko padalinį, valdyti kelis savo klientus (pvz. įmonės ir asmeninę sąskaitą), atlikti kitas Banko leidžiamas operacijas ar veiksmus. Bankas turi teisę bet kada pakeisti, apriboti, panaikinti leidžiamas operacijas ir veiksmus „Citadele“ mobiliąjoje programėlėje.
11. „Citadele“ mobilioji programėlė yra „Citadele“ interneto banko dalis, ir Vartotojui galioja šios Taisyklės.
12. Laikoma, kad Vartotojas sutinka su „Citadele“ mobiliosios programėlės naudojimosi sąlygomis ir tvarka, nurodyta Taisyklėse kiekvieną kartą, kai Vartotojas keičia „Citadele“ mobiliosios programėlės nustatymus ar aktyvuoja naujas ar sustabdytas paslaugas, siunčiasi bei instaliuoja „Citadele“ mobiliosios programėlės atnaujinimus.

„CITADELE“ INTERNETO BANKO IR „CITADELE“ MOBILIOSIOS PROGRAMĖLĖS VARTOTOJAI

13. Sudarydamas Sutartį, Klientas gali nurodyti vieną ar kelis Vartotojus, kuriems bus suteikta teisė Kliento sąskaitas valdyti „Citadele“ interneto banke. Vartotojui valdymo teisė suteikiama, vadovaujantis Kliento suteikta teise Vartotojui valdyti Kliento sąskaitas Sutartyje nustatytais sąlygomis.
14. Sutarties sudarymo metu ar vėliau atskiru Kliento prašymu Vartotojui gali būti nustatytos šios valdymo teisės:
 - be teisės pasirašyti operaciją;
 - patvirtinti operacijas pirmu parašu (operacija Banko apdorojimui perduodama, kai ją pasirašo Vartotojas, turintis pirmo parašo teisę);
 - patvirtinti operacijas antru parašu (operacija Banko apdorojimui perduodama, kai ją pasirašo Vartotojas, turintis antro teisę);
 - nustatyti, kad kiekvieną operaciją turi patvirtinti visi arba bent vienas pirmo ir/ar antro parašo Vartotojų;
 - keisti Vartotojų valdymo teises sau ir kitiems Vartotojams.

15. „Citadele“ mobiliosios programėlės Vartotojai – Banko Klientai arba Kliento nurodyti Vartotojai, kuriems suteikta teisė Kliento sąskaitas valdyti „Citadele“ interneto banke ir, kurie turi savo mobiliajame įrenginyje instaliuotą AB „Citadele“ banko sukurtą mobiliąją programėlę.

VARTOTOJO IDENTIFIKAVIMO PRIEMONĖS IR LIMITAI

16. Bankas identifikuoja Vartotoją pagal jam suteiktas Identifikavimo priemones:
- Vartotojo ID – Sutartyje nurodytas Vartotojo identifikacinis kodas, kuris nekeičiamas.
 - Pirminis Vartotojo registracijos slaptažodis – Banko sugeneruotas skaitmeninis slaptažodis, kuris įteikiamas pasirašius Sutartį. Šis slaptažodis panaudojamas pirmą kartą jungiantis prie „Citadele“ interneto banko ir privalo būti pakeistas į Vartotojo registracijos slaptažodį.
 - Vartotojo registracijos slaptažodis – Vartotojo sugalvotas slaptažodis, kuris naudojamas kiekvieno prisijungimo prie „Citadele“ interneto banko ir „Citadele“ mobiliosios programėlės metu.
 - Registracijos slaptažodis turi būti sudarytas iš daugiau kaip 6 raidžių, skaičių ir/ar simbolių (nerekomenduojame slaptažodyje naudoti tarpų, lietuviškų raidžių ar specialiųjų simbolių).
 - Saugumo tikslais, „Citadele“ interneto bankas reguliariai siūlo pakeisti registracijos slaptažodį arba Vartotojas gali savarankiškai atlikti registracijos slaptažodžio pakeitimą, pasirinkęs meniu skiltį „Nustatymai“ „Prisijungimo slaptažodžio keitimas“.
 - Slaptažodžių kortelė – plastikinė kortelė, kurioje atsitiktine tvarka pavaizduoti 36 slaptažodžiai, kuriuos Vartotojas naudoja prisijungdamas prie „Citadele“ interneto banko bei „Citadele“ mobiliosios programėlės ir pasirašydamas operacijas. Vartotojui, kuris pasirašydamas operacijas naudoja Slaptažodžių kortelę taip pat yra siunčiamas SMS pranešimas su papildomu saugumo kodu. Vartotojas pasirašydamas operaciją turi suvesti į gautą papildomą saugumo kodą. Vartotojai privalo saugoti turimą Slaptažodžių kortelę ir įsipareigoja jos duomenų neperduoti tretiesiems asmenims.
 - Slaptažodžių generatorius – elektroninis prietaisas, generuojantis unikalius vienkartinis slaptažodžius, kuriuos Vartotojas naudoja prisijungdamas prie „Citadele“ interneto banko bei „Citadele“ mobiliosios programėlės ir pasirašydamas operacijas.
 - Slaptažodžių generatorių naudojimosi taisyklės pateikiamos Banko tinklalapyje www.citadele.lt.
 - Slaptažodžių generatorius apsaugotas 5 skaitmenų PIN slaptažodžiu, kurį Vartotojas įveda kas kartą naudodamasis prietaisu (Bankas išduoda pirminį PIN slaptažodį, kurį būtina pakeisti pirmą kartą naudojantis prietaisu).
 - Vartotojui 3 kartus neteisingai įvedus slaptažodžių generatoriaus PIN slaptažodį, prietaisas užblokuojamas. Norint pakeisti užblokuotą slaptažodžių generatorių, Vartotojas turi atvykti į Banko klientų aptarnavimo skyrių.
- E. parašas – Vartotojo pasirinkta Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatytus reikalavimus atitinkančio sertifikavimo paslaugų teikėjo išduotas ir Bankui priimtinas elektroninis parašas, kurį Vartotojas naudoja prisijungdamas prie „Citadele“ interneto banko bei „Citadele“ mobiliosios programėlės ir pasirašydamas operacijas.
17. Praradus Slaptažodžių kortelę ar Slaptažodžių generatorių, Vartotojas įsipareigoja nedelsiant paskambinti nemokamu Banko informacijos telefonu arba kreiptis į „Citadele“ banko klientų aptarnavimo skyrių. Jeigu Vartotojas pamiršo registracijos slaptažodį, Klientas gali atvykti į „Citadele“ banko klientų aptarnavimo skyrių arba pateikti prašymą kreipiantis telefonu **19091** (skambinant iš užsienio **+370 5 221 9091**) kiekvieną darbo dieną: pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8 iki 18 val., penktadieniais nuo 8 iki 17 val.).
18. Bankas pripažįsta Vartotojo pasirašytomis ir priima vykdomi operacijas, nurodymus ir kitus veiksmus „Citadele“ interneto banke ir naudojant „Citadele“ mobiliąją programėlę, jei jų patvirtinimo metu buvo panaudotos teisingos Vartotojui išduotos Identifikavimo priemonės.
19. Klientas įsipareigoja nesaugoti slaptažodžių ar kitų prisijungimo duomenų savo mobiliajame įrenginyje, kuriame yra instaliuota „Citadele“ mobilioji programėlė. Klientas visiškai atsako už visus nuostolius ir žalą, kurią patyrė tretiesiems asmenims panaudojus Vartotojo mobilųjį įrenginį atlikti operaciją (-as) iki pranešimo pateikimo Bankui momento, kaip nurodoma Taisyklių 13 punkte.
20. Bankas turi teisę vienašališkai arba susitaręs su Klientu, nustatyti/keisti vykdomų operacijų sąskaitoje limitus:
- vienos operacijos – didžiausia pinigų suma, kurios neviršydamas Vartotojas gali pasirašyti vieną operaciją;
 - vienos paros – didžiausia pinigų suma, kurios neviršydamas Vartotojas gali pasirašyti operacijas per vieną parą;
 - vieno mėnesio – didžiausia pinigų suma, kurios neviršydamas Vartotojas gali pasirašyti operacijas per vieną kalendorinį mėnesį.
21. Vartotojams, naudojantiems Slaptažodžių kortelės, Bankas taiko vienos paros operacijų pasirašymo limitą sumai 1.500 EUR. Atsižvelgiant į Slaptažodžių generatoriaus tipą, Vartotojams, naudojantiems šią Identifikavimo priemonę, Bankas taiko kliento nurodytą vienos paros operacijų pasirašymo limitą arba banko nustatytą vienos paros operacijų pasirašymo limitą sumai 60.000 EUR. Vartotojams, naudojantiems E. parašą kaip identifikavimo priemonę netaikomi jokie operacijų limitai.
22. Limitai taikomi tuo atveju, kai Vartotojas vykdo operacijas iš Kliento sąskaitos į kitų klientų sąskaitas. Limitai netaikomi, jei Vartotojas vykdo pervedimą tarp vieno Kliento sąskaitų, atlieka valiutos keitimą ar sudaro terminuoto indėlio, periodinių mokėjimų ar Elektroninės sąskaitos automatinio apmokėjimo sutartis.

OPERACIJŲ VYKDYMO TVARKA

23. „Citadele“ interneto banke ir „Citadele“ mobiliojoje programėlėje operacijas Vartotojas gali įvesti 24 valandas per parą bei 7 dienas per savaitę. Pateiktos operacijos vykdomos vadovaujantis „Citadele“ banko paslaugų teikimo bendrosiomis taisyklėmis, „Citadele“ banko operacijų ir paslaugų įkainiais ir kitomis tarp „Citadele“ banko ir Kliento pasirašytomis sąskaitų tvarkymo sutarčių sąlygomis.
24. Vartotojas norėdamas pateikti Bankui vykdyti operaciją ar nurodymą, ją privalo tinkamai užpildyti ir pasirašyti, paspaudus mygtuką „Įvesti ir pasirašyti“ ir įvedus teisingą slaptažodį iš turimos Identifikavimo priemonės arba naudojantis E. parašu. Jei Vartotojas naudoja Slaptažodžių kortelę, jis taip pat turi suvesti SMS pranešimu gautą papildomą saugumo kodą. Kodas SMS žinute gaunamas įvedus operaciją ir paspaudus mygtuką „Siųsti SMS kodą“.
25. Jeigu Vartotojas operaciją pasirašo, pažymėjęs punktą „Laukti sąskaitos papildymo“, Bankas 10 kalendorinių dienų bando įvykdyti operaciją ir įvykdo, Kliento sąskaitoje atsiradus pakankamam lėšų likučiui.
26. Vartotojo įvesta valiutos keitimo operacija suderintu kursu Banke vykdoma tik Banko darbo dienomis ir operacijos kursą patvirtinus Banko dileriai.
27. Vartotojo įvesta vertybinių popierių pirkimo/pardavimo operacija Banke vykdoma tik Banko darbo dienomis ir operacijos duomenis patvirtinus Banko makleriai.
28. Vartotojas, pastebėjęs „Citadele“ interneto banke ir (arba) „Citadele“ mobiliojoje programėlėje pateiktas operacijas ir nurodymus, kurių Vartotojas neteikė Bankui, įsipareigoja nedelsiant informuoti Banką, atvykęs į Banko klientų aptarnavimo skyrių, paskambinęs Banko informacijos telefonu arba užpildęs laisvos formos prašymą „Citadele“ interneto banko sistemoje.

TECHNINĖS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS REIKALAVIMAI

29. Vartotojas, norintis naudotis „Citadele“ interneto banko paslauga, privalo naudotis kompiuterine įranga, kuriame yra:

- įdiegta viena iš trijų naujausių Microsoft Internet Explorer, Firefox, Google Chrome ar Safari interneto naršyklės versijų;
 - interneto ryšys.
30. Iš vienos darbo vietos vienu metu prie sistemos gali prisijungti tik vienas vartotojas.

PAPILDOMA INFORMACIJA

31. Vartotojui 10 (dešimt) minučių neatlikus jokių veiksmų „Citadele“ interneto banke, norą tęsti darbą sistemoje reikia patvirtinti per numatytą 30 sekundžių laiką paspaudus mygtuką „Tęsti darbą“. Praėjus minėtam laikui ir norint tęsti darbą sistemoje, Vartotojui reikės dar kartą prisijungti prie sistemos, įvedant Vartotojo prisijungimo vardą, registracijos slaptažodį ir kodą iš Slaptažodžių kortelės ar Slaptažodžių generatoriaus arba naudojantis E. parašu.
32. Vartotojas, baigęs darbą „Citadele“ interneto banke, turi atsijungti iš sistemos, paspaudęs mygtuką „Išeiti“ ir uždaręs interneto naršyklės langą.
33. Bankas turi teisę užblokuoti Vartotojo naudojamą „Citadele“ interneto banku, jeigu Klientas/Vartotojas:
 - pateikia prašymą sustabdyti Vartotojo teisę jungtis prie „Citadele“ interneto banko sistemos Banko informacijos telefonu, raštu Banko klientų aptarnavimo skyriuje arba nuotoliniu būdu pateikus elektroniniu parašu pasirašytą prašymą;
 - 5 (penkis) kartus neteisingai įveda registracijos slaptažodį;
 - 5 (penkis) kartus neteisingai įveda kodą iš Slaptažodžių kortelės ar SMS žinute gautą saugumo kodą (skaičiuojamas bendras neteisingai suvestų slaptažodžių iš Slaptažodžių kortelės ir žinute gauto Papildomo saugumo kodo suvedimų skaičius).
 - 5 (penkis) kartus neteisingai įvedus Slaptažodžių generatoriaus kodą.
34. Prieš pradėdamas naudotis „Citadele“ interneto banku, Vartotojas įsipareigoja susipažinti su saugaus naudojimosi „Citadele“ interneto banku principais, skelbiamais Banko interneto tinklalapyje www.citadele.lt ir įvykdyti visas ten rekomenduojamas priemones.