

Pagrindiniai pasikeitimai „Bendrosiose paslaugų teikimo taisyklėse“

Citadele

Informuojame, kad nuo 2023 m. rugsėjo 20 d. bus atnaujintos Bendrosios paslaugų teikimo taisyklės ir jų priedas prie jų Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės.

Esminiai Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių pokyčiai yra šie:

Atnaujintos naudojamų sąvokų ir išsireiškimų Bendrosiose paslaugų taisyklėse sąrašas buvo atnaujintas – Konfidenciali informacija, Klientų grupė, Slaptažodis, Sąlygos prieš draudžiamą elgesį, Sankcijos, Sankcijų taisyklės, Naudos gavėjas, Sankcijos, Klientų grupė (Punktai 2.7, 2.11, 2.22, 2.26, 2.27, 2.28, 2.32).

Papildytos Kliento – fizinio asmens – pareigos informuoti Banką apie šiuos Kliento informacijos pasikeitimus – asmens kodą, elektroninio pašto adresą, apie bankroto bylos inicijavimą ir eigą, veiksnio ar statuso pasikeitimus, taip pat apie mobiliojo įrenginio (mobiliojo telefono, kuriame aktyvuojamas autorizavimo įrenginys) praradimą ar vagystę, apie kuriuos pranešta Bankui (1.6.1.1.).

Papildytos Kliento – juridinio asmens – pareigos informuoti Banką apie šiuos Kliento informacijos pasikeitimus – elektroninio pašto adresą, likvidavimo faktą, taip pat apie mobiliojo įrenginio (mobiliojo telefono, kuriame aktyvuojamas autorizavimo įrenginys) praradimą ar vagystę (1.6.1.2 punktas).

Papildomai nurodoma, kad be Kliento pareigos pateikti naujausią informaciją apie save, Bankas turi teisę reikalauti Kliento duomenų ir iš valstybės institucijų registru bei atnaujinti juos savo sistemose, kad būtų užtikrintas banko paslaugų teikimas (1.7 punktas).

Klientas privalo pateikti Bankui dokumentus, reikalingus ne tik Kliento identifikavimui ir informacijos atnaujinimui, bet ir Kliento operacijų tyrimui (1.8 punktas).

Klientas gali inicijuoti ir vykdyti su Paslaugomis susijusius veiksmu telefonu, jei tai priimtina Bankui atitinkamu metu. (3.11 punktas).

Tiek Bankas tiek ir Klientas turi teisę inicijuoti ir vykdyti Paslaugų teikimą telefonu, naudojant Banko informacines sistemas, tais atvejais, kai Klientas gali būti identifikuotas telefonu remiantis Bankui priimtinių Tapatybės patvirtinimo priemonių reikalavimais (3.12 punktas).

Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas ar jo atstovas dokumentus pasirašytų dalyvaujant Banko darbuotojui, o jeigu dokumentai pasirašyti ne Banko darbuotojo akivaizdoje, Kliento ar jo atstovo pasirašyti dokumentai būtų patvirtinti notaro (5.2 punktas).

Banko pranešimai, įskaitant pranešimus mokėjimo paslaugų vartotojams, rengiami lietuvių kalba. Bankas taip pat turi teisę tokius pranešimus parengti su Banku sudarytų Sutarčių kalba. Bankui sutikus, Pranešimai gali būti rengiami bet kuria kita Kliento pageidaujama kalba, ir tokiu atveju Bankas turi teisę pareikalauti, kad Klientas apmokėtų Banko patirtas išlaidas, Pranešimo vertimui į kitą kalbą (9.2 punktas).

Bankas turi teisę naudoti Kliento kontakcinę informaciją (pavyzdžiui, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą ir pan.), kurią Klientas pateikė Bankui ir (arba) pateikė Bankui pateiktuose dokumentuose, kad identifikuotų Klientą ir (arba) komunikacijai su Klientu (9.14 punktas).

Teisės aktų nustatytais atvejais Bankas turi teisę tikrinti Kliento Bankui pateiktą informaciją naudodamasis viešai prieinamais informacijos šaltiniais, patikimais ir nepriklausomais neviešais informacijos šaltiniais ir kitomis teisėtomis priemonėmis (14.2 punktas).

Papildytos sąlygos, kad Bankas turi teisę apriboti paslaugas arba nutraukti bendradarbiavimą su Klientu, jeigu Bankas turi informacijos, kad Klientui/asmenims, susijusiems su Klientu (BO, atstovui, dalyviui) buvo tiesiogiai ar netiesiogiai taikytos Sankcijos arba Klientas/su Klientu susiję asmenys ėmėsi veiksmų, kuriais siekiama pažeisti arba apeiti Sankcijų nuostatas (14.3 punktas).

AS „Citadele banka“ Lietuvos filialas | Filialo kodas 304940934 | PVM mokėtojo kodas LT100012055611
Upės g. 21-1, LT-08128 Vilnius | +370 5 221 9091 | info@citadele.lt | www.citadele.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre

Juridinis asmuo: AS „Citadele banka“ | Reg. kodas 40103303559 | Republikas laukums 2A, Ryga, Latvija, LV-1010
Duomenys kaupiami ir saugomi Latvijos Respublikos Juridinių asmenų registre

Pagrindiniai pasikeitimai „Bendrosiose paslaugų teikimo taisyklėse“

Citadele

Klientas privalo užtikrinti, kad Klientas/Kliento grupės nariai, atsakingi darbuotojai, atstovai, Naudos gavėjai laikytųsi Sankcijų (2.33 punktas) teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir kad jų veikla atitiktų bei būtų vadovaujama Sąlygų prieš draudžiamą elgesį (2.26 punktas) reikalavimų, kuriuos galima rasti Banko interneto svetainėje. Bankas turi teisę apriboti paslaugas arba nutraukti bendradarbiavimą su Klientu – juridiniu asmeniu, jeigu jis ar jo atstovai/susiję asmenys/dalyviai veikė pažeisdami Sąlygas prieš draudžiamą elgesį (14.4 punktas).

Klientas įsipareigoja imtis atitinkamų priemonių, kad Klientas ir Klientų grupės (juridinio asmens) nariai, jų atstovai ir Naudos gavėjai laikytųsi Sankcijų nuostatose nustatytų reikalavimų ir savo veikloje laikytųsi Sąlygų prieš draudžiamą elgesį (14.8 punktas).

Bankas gali atsisakyti vykdyti Kliento pateiktą nurodymą, jeigu toks nurodymas yra susijęs su kita valstybe (pvz., pateiktas nurodymas yra užsienio valiuta, bankas ar nurodyme nurodytas gavėjas yra užsienio valstybėje) ir jeigu tai būtina dėl banko korespondento, atitinkamų valdžios institucijų ar gavėjo banko reikalavimų arba kai mokėjimas yra tiesiogiai ar netiesiogiai susijęs su asmenimis, įskaitant bankus, kuriems taikomos ekonominės, komercinės ar finansinės sankcijos, embargai ar kitos ribojančios priemonės, taikomos, taikomos ar administruojamos Jungtinių Tautų, Europos Sąjungos, Jungtinių Amerikos Valstijų, kitų šalių ir (arba) šių subjektų organų (14.9 punktas).

Klientas pažeidė Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo nuostatas dėl pinigų plovimo ir (ar) teroristų finansavimo prevencijos priemonių arba kitaip tyčia naudojo Pagrindinę mokėjimo sąskaitą neteisėtai tikslais (15.91.1 punktas).

Bankas turi teisę inicijuoti lėšų nurašymą nuo kliento sąskaitos, jei kliento mokėjimas buvo įvykdytas be teisinio pagrindo.

Esminiai Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklių (priedo prie Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių) pakeitimai yra šie:

Bankas turi teisę sustabdyti Kliento mokėjimų nurodymų vykdymą tokiam laikotarpiui, kuris reikalingas informacijai ir dokumentams gauti bei įvertinti, laikantis norminių aktų, reglamentuojančių pinigų plovimo ar terorizmo finansavimo sritį, taip pat bankų korespondentų nustatytų reikalavimų ar apribojimų (5.3 punktas).

Bankas turi teisę vykdyti Mokėjimo nurodymą tik jame nurodyto Gavėjo sąskaitos numerio Bankas neatsako, jei Mokėjimo nurodyme nurodytas neteisingas ar netikslus Gavėjo sąskaitos numeris (6.3 punktas).

Bankas turi teisę sustabdyti lėšų įskaitymą į Kliento sąskaitą atitinkamai laiko tarpui, kuris reikalingas informacijai ir dokumentams gauti ir įvertinti, laikantis pinigų plovimo ar teroristų finansavimo srities, Sankcijų reikalavimų, Sankcijų nuostatų taip pat Banko korespondento nustatytų reikalavimų ar apribojimų (8.7 punktas).

Gavęs pretenziją, pagal kurią Klientas nepripažįsta/ginčija autorizavęs Mokėjimo nurodymą, Bankas grąžina neautorizuoto Mokėjimo sumą, jeigu įvertinus Mokėjimo autorizavimo tipą, pretenzija atrodo pagrįsta. Tačiau Bankas savo nuožiūra gali toliau tęsti pretenzijos analizę, o autorizuoto Mokėjimo sumos grąžinimas Klientui nėra suprantamas kaip Banko atsakomybės už neteisėtai įvykdytą Mokėjimą ar kitas pretenzijoje nurodytas aplinkybes pripažinimas (12.22 punktas).

Tuo atveju, kai iš pradžių įvertinus pretenziją, Bankas turi pagrįstą pagrindą įtarti, kad Klientas veikė nesąžiningai, tyčia, arba dėl didelio neatsargumo, Bankas turi teisę negrąžinti Klientui ginčijamos mokėjimo sumos, taip pat informuoti priežiūros ir teisėsaugos institucijas (12.23 punktas).

Tęsdamas pretenzijos nagrinėjimą po ginčijamos mokėjimo sumos grąžinimo Klientui ir nustačius, kad pretenzija nebuvo pagrįsta, Bankas turi teisę be išankstinio įspėjimo ir nesuderinus su Klientu nurašyti grąžintą ginčijamą mokėjimo sumą iš Kliento Sąskaitos, įskaitant lėšų rezervavimą Kliento Sąskaitoje, jei atitinkamos sumos nurašymo metu nėra lėšų Kliento Sąskaitoje (12.24 punktas).

AS „Citadele banka“ Lietuvos filialas | Filialo kodas 304940934 | PVM mokėtojo kodas LT100012055611
Upės g. 21-1, LT-08128 Vilnius | +370 5 221 9091 | info@citadele.lt | www.citadele.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre

Juridinis asmuo: AS „Citadele banka“ | Reg. kodas 40103303559 | Republikas laukums 2A, Ryga, Latvija, LV-1010
Duomenys kaupiami ir saugomi Latvijos Respublikos Juridinių asmenų registre

Pagrindiniai pasikeitimai „Bendrosiose paslaugų teikimo taisyklėse“

Citadele

Tuo atveju, kai pateikdamas pretenziją Klientas pateikia Bankui klaidinančią ir melagingą informaciją ar atlieka kitus neteisėtus veiksmus, Bankas turi teisę nuo Kliento sąskaitos nurašyti patirtas išlaidas, kurias Bankas patyrė skundo nagrinėjimo metu (12.25 punktas).

Klientas įsipareigoja laiku pateikti Bankui visą jo prašomą informaciją ir kitaip bendradarbiauti sprendžiant pretenziją, taip pat ir tais atvejais, kai Bankas grąžino Klientui ginčijamą mokėjimo sumą (12.26 punktas).

Bankas turi teisę vienašališkai nutraukti neteisėtai pradėtą pretenzijų pateikimo procesą, informuodamas apie tai Klientą, jeigu Kliento pateikta informacija yra neaiški ir klaidinanti bei neįmanoma laiku susisiekti su Klientu Kliento pateikta kontaktine informacija (12.27 punktas).

Su aukščiau minėtais bei visais kitais pakeitimais galite detaliai susipažinti perskaitę visą dokumentą „Bendrosios paslaugų teikimo taisyklės“ ir jo priedą „Mokėjimo paslaugų teikimo ir banko sąskaitos tvarkymo taisyklės“, kuriuos rasite banko interneto svetainėje.

AS „Citadele banka“ Lietuvos filialas | Filialo kodas 304940934 | PVM mokėtojo kodas LT100012055611
Upės g. 21-1, LT-08128 Vilnius | +370 5 221 9091 | info@citadele.lt | www.citadele.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre

Juridinis asmuo: AS „Citadele banka“ | Reg. kodas 40103303559 | Republikas laukums 2A, Ryga, Latvija, LV-1010
Duomenys kaupiami ir saugomi Latvijos Respublikos Juridinių asmenų registre