

## 1. Šiose Paslaugų teikimo sąlygose vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys

1.1. **Autentifikavimo priemonė** – kodai, slaptažodžiai ir kitos asmens tapatybės nustatymo priemonės ar veiksmai, kurie sukuriami ir naudojami naudojant Patvirtinimo priemonę ir kuriuos Bankas naudoja Naudotojui autentifikuoti ir (arba) Interneto banke inicijuotų Operacijų patvirtinimams tikrinti.

1.2. **Patvirtinimo priemonė** – Banko suteikta ar Naudotojo įsigyta ir Bankui priimtina priemonė arba programinė įranga, naudojama Autentifikavimo priemonėms sukurti ir naudoti, pvz., Mobilusis prietaisas.

1.3. **Patvirtinimo priemonei nustatytas limitas** – Banko nustatytas vieno Mokėjimo limitas arba dienos limitas, taikomas Patvirtinimo priemonei, t. y. didžiausia suma, kuri negali būti viršijama atliekant Mokėjimus Interneto banke per 24 valandas, ir mėnesio limitas, t. y. didžiausia suma, kuri negali būti viršijama atliekant Mokėjimus Interneto banke per vieną kalendorinį mėnesį (darant prielaidą, kad mėnesį sudaro 30 dienų).

1.4. **Kainynas** – galiojantis Banko produktų ir paslaugų kainynas.

1.5. **Operacija** – bet kokie veiksmai (įskaitant Mokėjimų vykdymą ir sutarčių sudarymą), kurie gali būti atliekami Interneto banke, naudojant Banko siūlomas priemones ir būdus, prieinamus Interneto banko aplinkoje.

1.6. **Operacijų vykdymo sąlygos** – Banko nurodymai, Interneto banko (taip pat Mobiliosios svetainės) naudojimo sąlygos ir nuostatos, susijusios su Banko paslaugų naudojimu.

1.7. **Elektroninis dokumentas** – Interneto banke sukurtas duomenų rinkinys, kuriame užfiksuojamas Bankui skirtas Naudotojo nurodymas, Interneto banke įvykdyta Operacija ar kiti Interneto banke Naudotojo atliekami veiksmai bei Interneto banke pateikiama medžiaga, pvz., atspausdintų dokumentų kopijos.

1.8. **Apribojimai** – Kliento nustatyti Operacijų, Sąskaitų ir kiti apribojimai, kurie yra teisiškai privalomi Naudotojui ir kurie yra nurodyti Prašyme.

1.9. **Prašymas** – Banko patvirtintos formos prašymas, kurį Klientas pildo, norėdamas gauti Paslaugą.

1.10. **Informacijos kanalas** – Kliento arba Naudotojo Bankui nurodytu el. paštu siunčiamas el. laiškas ir (arba) į mobilųjį telefoną siunčiama trumpoji žinutė, taip pat Mobilioji svetainė, pasiekiamą naudojant Mobiliojo prietaiso identifikatorių, naudojamą Mobiliojoje svetainėje.

1.11. **Interneto bankas** – nuotoliniu būdu pasiekiamą sistemą, leidžianti valdyti Banko paslaugas internete, įskaitant Mobiliją svetainę. Interneto bankas yra pasiekiamas per Banko interneto svetainę [www.citadele.lt](http://www.citadele.lt) arba adresu <https://online.citadele.lv>. Naudotojai taip pat gali atsisiųsti „Citadele“ mobiliąją programėlę iš interneto parduotuvių „App Store“ arba „Google Play“.

1.12. **Klientas** – juridinis asmuo, kuris pateikia Bankui Prašymą ir su kuriuo Bankas sudaro Paslaugų teikimo sutartį.

1.13. **Kodų generatorius** – Banko išduota Patvirtinimo priemonė.

1.14. **Kodų kortelė** – Banko išduota Patvirtinimo priemonė.

1.15. **Sąskaita** – bet kuri Kliento Banke turima sąskaita, įskaitant einamąją sąskaitą, taupomąją sąskaitą ir kt., kuri yra atidaryta Banke Kliento vardu.

1.16. **Naudotojui nustatytas limitas** – Kliento nustatytas vieno Mokėjimo limitas ar dienos limitas, taikomas konkrečiam Naudotojui, t. y. Didžiausia suma, kuri negali būti viršijama atliekant Mokėjimus Interneto banke per 24 valandas, ir mėnesio limitas, t. y. didžiausia suma, kuri negali būti viršijama atliekant Mokėjimus Interneto banke per vieną kalendorinį mėnesį (darant prielaidą, kad mėnesį sudaro 30 dienų). Mokėjimo, dienos ir mėnesio limitai gali būti nustatomi kartu arba atskirai.

1.17. **Naudotojas** – Kliento Prašyme nurodytas fizinis asmuo, turintis teisę naudotis Interneto banke.

1.18. **Mokėjimas** – Banko patvirtintos formos nurodymas, kurį Klientas (Naudotojas) pateikia, norėdamas atlikti negyrynių pinigų pervedimą.

1.19. **Mobilusis prietaisas** – mobilusis telefonas, išmanusis telefonas, planšetinis kompiuteris arba kitas prietaisas, kurį Klientas ar naudotojas įregistravo Banke, naudodamas Mobiliją svetainę.

1.20. **Mobilioji svetainė** – Banko mobiliojoje programėlėje teikiama paslauga, kuria galima naudotis naudojant Mobilųjį prietaisą. Mobiliojoje svetainėje galima atlikti nustatytą tam tikros rūšies operacijų skaičių ir naudotis tam tikromis Banko paslaugomis, laikantis saugaus autentifikavimo reikalavimų.

1.21. **Programėlė, „MobileScan“** – Banko išduota Patvirtinimo priemonė.

1.22. **Paslaugų teikimo sutartis** – Banko ir Kliento sudaryta Interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sutartis, kurios neatsiejamais dalys yra Prašymas ir Paslaugų teikimo sąlygos.

1.23. **Paslaugų teikimo sąlygos** – šios Interneto banko naudojimo ir

paslaugų teikimo sąlygos.

1.24. **Paslaugos** – prijungimas prie Interneto banko ir Interneto banko paslaugų teikimas, taip pat kitos Banko paslaugos, susijusios su Interneto banko naudojimu.

1.25. **Prisijungimo vardas** – Prašyme nurodyta Autentifikavimo priemonė, kurią sudaro Naudotojo pasirinkta simbolių kombinacija ir kurią Naudotojas naudoja autentifikacijai, kad prisijungtų prie Interneto banko.

1.26. **Prisijungimo slaptažodis** – reguliariai keičiama su Prisijungimo vardu susieta Autentifikavimo priemonė, kurią sudaro Naudotojo pasirinkta ir tik jam žinoma simbolių kombinacija, kurią Naudotojas Banko nurodytais atvejais naudoja autentifikacijai, kad prisijungtų prie Interneto banko.

1.27. **Pilnas Naudojimo Režimas** - Interneto banko naudojimo režimas, kuriame Naudotojas be apribojimų gali patvirtinti (išsiųsti) Nurodymus į Banką Operacijų vykdymui ir/ arba kitus dokumentus (prašymus, paraiškas ir panašiai), naudoti teises, nustatytas Peržiūros Naudojimo režime, taip pat leisti save identifikuoti Kliento vardu Banko ir trečiųjų šalių interneto svetainėse.

1.28. **Šalys** – Klientas ir Bankas (kartu).

1.29. **Nurodymas** – nurodymas įvykdyti Operaciją, pateikiamas Bankui Kliento vardu.

1.30. **Peržiūrėjimo režimas** – Interneto banko naudojimo režimas, kai Naudotojas turi teisę sužinoti (peržiūrėti) informaciją apie Sąskaitos būklę, apyvartą, likutį ir kt., taip pat atspausdinti sąskaitos išrašą, tačiau negali pateikti (išsiųsti) Bankui Nurodymų dėl Operacijų vykdymo ir (arba) kitų dokumentų (paraiškų, prašymų ir kt.).

1.31. **Slaptas klausimas ir telefono slaptažodis** – Naudotojo pasirinktas ir Prašyme nurodytas slaptas klausimas, kurį Bankas užduoda Naudotojui, bei slaptažodis, kurį Naudotojas turi pasakyti, atsakydamas į slaptą klausimą, kad būtų nustatyta jo asmens tapatybė, kai Naudotojas skambina telefonu.

1.32. **BVS** – Banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės.

1.33. **Bankas** - AS „Citadele banka“ Lietuvos filialas, filialo kodas 30494034, registruotos buveinės adresas Upės g. 21, LT-08128, Vilnius.

1.34. Kitos teisiškai privalomos sąlygos ir jų aiškinimas yra pateikti Banko bei Kliento sudarytose Sąskaitų atidarymo ir tvarkymo sutartyse ir BVS.

## 2. Bendrosios nuostatos

2.1. Pasirašydamas Prašymą, Klientas patvirtina, kad:

2.1.1. jis naudosis Interneto banke, laikydamasis Paslaugų teikimo sąlygų ir Patvirtinimo priemonių naudojimo vadovų reikalavimų;

2.1.2. jis žino apie su Paslaugomis susijusią riziką;

2.1.3. jis buvo informuotas ir žino apie tai, kad Bankas turi teisę Interneto banką naudojančio Naudotojo prašyti Kliento vardu pateikti Bankui informaciją ir (arba) patvirtinimus, kurie Bankui yra reikalingi, kad galėtų užtikrinti Banko ir jo veiklos atitiktį Bankui teisiškai privalomiems teisės aktų reikalavimams, ir Naudotojas juos turi pateikti, jei tai galima padaryti, atsižvelgiant į atitinkamą Naudotojui nustatytą Interneto banko naudojimo režimą. Banko numatytais atvejais pateikti tokią informaciją ir (arba) patvirtinimus Interneto banke yra privaloma, norint atlikti Operaciją, įvykdyti Kliento mokėjimus ir sudaryti sutartis;

2.1.4. Klientas įsipareigoja užtikrinti, kad Naudotojas būtų tinkamai įgaliotas atlikti Operaciją ir Kliento vardu pateikti Banko prašomą informaciją ir (arba) patvirtinimus, atsižvelgiant į Naudotojui nustatytą Interneto banko naudojimo režimą;

2.1.5. Klientas įsipareigoja užtikrinti, kad Naudotojas perskaitys Prašymą, Paslaugų teikimo sąlygas, kitas su Paslaugomis susijusias sąlygas ir nurodymus, Patvirtinimo priemonių naudojimo vadovus, taip pat Klientas įsipareigoja pats laikytis visų šiuose dokumentuose nustatytų reikalavimų;

2.1.6. Klientas yra informuotas apie tai, kad Autentifikavimo priemonė yra konfidenciali informacija, ir Naudotojas turi užtikrinti, kad Autentifikavimo, Patvirtinimo priemonė ir Informacijos kanalu negalėtų pasinaudoti kiti asmenys. Patvirtinimo priemonė turi būti rūpestingai saugoma, laikoma ir naudojama, laikantis atitinkamų saugojimo reikalavimų (pavyzdžiui, naudojant prieigos kodą, jei Patvirtinimo priemonėje yra numatyta tokia funkcija). Klientas ir Naudotojas taip pat įsipareigoja nedelsdami raštu arba telefonu informuoti Banką apie pasikeitusią ar nebenaudojamą Patvirtinimo priemonę, mobiliojo telefono numerį, el. pašto adresą ar Mobilųjį prietaisą;

2.1.7. Klientas ar Naudotojas įsipareigoja nedelsdami pranešti Bankui apie Autentifikavimo arba Patvirtinimo priemonės praradimą, vagystę ar neteisėtą naudojimą arba jeigu įtaria, kad Autentifikavimo arba Patvirtinimo priemonė galėjo pasinaudoti trečioji šalis. Tokiu atveju Bankas užblokuoja atitinkamą Autentifikavimo ir (arba) Patvirtinimo priemonę, kad ja nebūtų galima pasinaudoti, siekiant prisijungti prie Interneto banko.

Prieiga atblokuojama iš karto, kai tik Naudotojui Kliento arba Naudotojo prašymu išduodama nauja Patvirtinimo priemonė, kurios Operacijų limitas neviršija buvusios Patvirtinimo priemonės limitu. Prieiga prie Interneto banko taip pat gali būti atblokuojama Naudotojo prašymu;

2.1.8. siekdamas užkirsti kelią galimybei pasinaudoti Interneto banku neįgaliotiesiems asmenims, Naudotojas įsipareigoja įdiegti antivirusinę programinę įrangą savo prietaise, kurį jis naudoja prieigai prie Interneto banko, taip pat nustatyti prieigos kodą Mobilijame prietaise ir, prieš naudodamasis Interneto Banku, patikrinti prietaiso saugumo lygį;

2.1.9. Naudotojas įsipareigoja blokuoti trečiųjų šalių prieigą prie Mobiliosios svetainės nustatymų ir asmeninės informacijos. Naudotojas taip pat įsipareigoja ištrinti tokius nustatymus, informaciją ir prieigos prie Mobiliosios svetainės programą, jei Mobilusis prietaisas yra perduodamas trečiosioms šalims, taip pat tokiais atvejais, kai, Kliento arba Naudotojo nuomone, su Mobiliosios svetainės naudojimu susijusi rizika yra per didelė;

2.1.10. Naudotojas įsipareigoja užtikrinti, kad, jei pradėjęs naudotis Interneto banku ir (arba) prisijungęs prie Interneto banko jis pastebės įtartiną veiklos požymių, pavyzdžiui, pratęstus terminus, prašymus atlikti papildomus veiksmus, kurie paprastai negaunami, Naudotojui atliekant įprastinius veiksmus, jis nedelsdamas baigs darbą Interneto banke ir informuos apie tai Banką;

2.1.11. Klientas sutinka, kad Naudotojas turi teisę sudaryti Mobiliosios svetainės naudojimo ir joje siūlomų Banko paslaugų teikimo sutartį. Tokia sutartis yra laikoma Paslaugų teikimo sutarties pakeitimu arba papildymu, lyg ją būtų sudaręs pats Klientas.

2.2. Teikiant Prašymą pridėti naują Interneto banko naudotoją arba pakeisti Naudotojų sąrašą ir jiems nustatytus prieigos režimus, sudaryti naują Paslaugų teikimo sutartį nėra būtina, tačiau toks prašymas tampa neatsiejama galiojančios Paslaugų teikimo sutarties dalimi.

2.3. Ši Paslaugų teikimo sutartis laikoma sudaryta iš karto, kai tik Bankas priima Kliento Prašymą. Bankas priima Prašymą, jei jis yra parengtas laikantis Banko nustatytų reikalavimų.

2.4. Bankas turi teisę atsakyti suteikti Paslaugas, nenurodydamas tokio atsakymo priežastį.

2.5. Banko buveinės juridinis adresas yra laikomas vieta, kurioje buvo sudaryta Paslaugų teikimo sutartis.

2.6. Šiose Paslaugų teikimo sąlygose neaptartus Šalių teisinių santykių aspektus reglamentuoja BVS, Kainynas ir Sąskaitos, su kuria yra susietas Interneto bankas, atidarymo ir tvarkymo sutartis.

2.7. Jeigu ir kai Naudotojas leidžia save identifikuoti trečiųjų šalių interneto svetainėse, Bankas pateikia tretiesiems asmenims informaciją apie Naudotoją ir Klientą. Bankas nekontroliuoja Kliento vardu atliekamų Naudotojo veiksmų trečiųjų šalių interneto svetainėse ir neprisiima jokios atsakomybės dėl šių veiksmų bei jų atitikties Kliento atstovavimui.

2.8. Banko interneto svetainėse identifikuotas Naudotojas gali atlikti tik tuos veiksmus Kliento vardu, kurie iš esmės neviršija atstovavimo įgaliojimų, kurie buvo Banke Kliento suteikti Naudotojui.

### 3. Paslaugų teikimas

3.1. Veiksmai, kurie gali būti atliekami Interneto banke:

3.1.1. Atsižvelgiant į Naudotojui nustatytą Interneto banko naudojimo režimą ir Apribojimus (jei yra), Naudotojas turi teisę siųsti Bankui Nurodymus vykdyti Operacijas, kurių vykdymas Interneto banke yra galimas tam tikru metu;

3.1.2. Klientas yra informuotas ir sutinka, kad Interneto banke gali būti vykdomos su investicinėmis paslaugomis ir papildomomis investicinėmis paslaugomis susijusios Operacijos, taip pat Kliento vardu sudaromos sutartys ir atliekami jų pakeitimai;

3.1.3. Klientas ir Naudotojas susitaria, kad Elektroninis dokumentas ir Operacijos vykdymo sąlygos, patvirtinti naudojant tinkamą Autentifikavimo priemonę, turi tokią pat teisinę galią, kaip ir raštu sudaryti bei pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą tinkamai pasirašyti dokumentai, ir sukelia visas atitinkamas teises pasekmes bei sukuria Kliento ir Naudotojo pareigas, kaip numatyta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse;

3.1.4. Vykdyti Operacijas Mobiliojoje svetainėje yra įmanoma įdiegus Mobiliją svetainę atitinkamą funkciją turinčiame mobilijame prietaise, laikantis Banko nurodymų (kurie gali būti pateikti prieš baigiant vykdyti Operaciją ir jos vykdymo metu);

3.1.5. Visi pranešimai, informacija, duomenys ir dokumentai, kuriuos Bankas pateikia Naudotojui Interneto banke bei Informacijos kanalais,

yra Klientui ir Naudotojui teisiškai privaloma informacija, kuriai gali būti suteikiamas toks pat statusas, kaip ir atspausdintiems Banko dokumentams, atsižvelgiant į pateiktos informacijos turinį.

3.2. Naudotojo autentifikavimas:

3.2.1. Naudotojas yra autentifikuojamas pagal Autentifikavimo priemonę, kurią Naudotojas sukuria ir naudoja, laikydamasis Banko ir (arba) Patvirtinimo priemonės gamintojo reikalavimų, taikomų Autentifikavimo priemonių kūrimui ir naudojimui. Bankas gali numatyti pareigą gauti (naudoti) Patvirtinimo prietaisą (be jau turimo prietaiso), kuriuo būtų kuriamos (naudojamos) naujos ar papildomos Autentifikavimo priemonės, jei tai yra būtina saugaus autentifikavimo reikalavimams įvykdyti;

3.2.2. Mobiliją svetainę naudojančio Naudotojo asmens tapatybę gali būti nustatoma pagal Mobilųjį prietaisą;

3.2.3. Norėdamas pateikti Nurodymą, informaciją ir duomenis bei gauti Autentifikavimo priemones, Naudotojas gali naudotis Informacijos kanalais, laikydamasis Banko nustatytos tvarkos;

3.2.4. Atsižvelgiant į Interneto banko naudojimo režimą, Banko numatytais atvejais Naudotojo autentifikavimo priemonei sukurti galima naudoti ne tik Prašyme numatytą Kodų generatorių, bet ir kodų skaičiuotuvą, kuris Klientui buvo išduotas nuotoliniam Sąskaitos valdymui pagal kitą Banko ir Kliento sudarytą sutartį;

3.2.5. Nurodymo, kurį sudaro keli atskiri Mokėjimai, Autentifikavimo priemonė yra laikoma atskiru kiekvieno Mokėjimo patvirtinimu ir yra neatsiejama kiekvieno Mokėjimo dalis;

3.2.6. Jei Naudotojas naudojasi Prisijungimo vardu ir pagal kitų Banko klientų sudarytas sutartis, pasikeitus Prisijungimo vardui, Naudotojas gali naudoti naująjį Prisijungimo vardą prieigai prie kitų klientų Interneto banko paskyrų, tik gavęs atitinkamų klientų raštišką sutikimą, kuris gali būti pateikiamas jo Interneto banko paskyroje, laikantis Banko nustatytos tvarkos.

3.3. Keleto Patvirtinimo prietaisų registravimas:

3.3.1. Bankas turi teisę nustatyti Klientui teisiškai privalomus reikalavimus dėl Patvirtinimo priemonių suderinamumo ir konkrečios Patvirtinimo priemonės pasirinkimo. Bankas taip pat turi teisę nustatyti, kurios Patvirtinimo priemonės bus laikomos pagrindinėmis Patvirtinimo priemonėmis, o kurios – papildomomis, t. y. priemonėmis, kurios gali būti naudojamos tik kartu su pagrindine Patvirtinimo priemone;

3.3.2. Jei kelios Patvirtinimo priemonės nebuvo įregistruotos tuo pat metu ir jei Naudotojas Interneto banke veikia keleto klientų vardu, įregistravęs kitą Patvirtinimo priemonę, Naudotojas gali naudoti naują Patvirtinimo priemonę (kad galėtų prisijungti prie Interneto banko ir atlikti jame operacijas kitų klientų vardu), tik gavęs raštišką atitinkamų klientų sutikimą, kuris gali būti pateikiamas ir Naudotojo interneto banko paskyroje.

3.4. Naudotojo prieigos ir (arba) Patvirtinimo priemonės blokavimas, Patvirtinimo priemonės keitimas:

3.4.1. Autentifikavimo priemonės gali būti priskiriamos, atkuriamos ir keičiamos Kliento ar Naudotojo prašymu, laikantis Banko nurodymų ir jo nustatytos tvarkos. Bankas turi teisę prašyti naudoti saugesnes arba papildomas Patvirtinimo ar Autentifikavimo priemones;

3.4.2. Naudotojo prieiga prie Interneto banko ir (arba) Patvirtinimo priemonė gali būti užblokuojamos ir atblokuojamos raštišku Kliento (Naudotojo) prašymu bei Banko iniciatyva. Naudotojo prieiga yra atblokuojama, laikantis Banko nustatytos tvarkos;

3.4.3. Užblokavus vieną Patvirtinimo priemonę, kitos Patvirtinimo priemonės lieka neužblokuotos;

3.4.4. Tik Klientas ar Naudotojas, kuris yra atitinkamos Patvirtinimo priemonės savininkas, gali gauti naują Patvirtinimo priemonę. Jei Naudotojas gavo naują Patvirtinimo priemonę, jai nustatytas limitas negali viršyti buvusio Patvirtinimo priemonei nustatyto limitu;

3.4.5. Jei Naudotojas buvusių Patvirtinimo priemonę taip pat naudojo pagal su kitais Banko klientais sudarytas sutartis, Naudotojas gali naudoti naują Patvirtinimo priemonę (kad galėtų prisijungti prie kitų klientų Interneto banko paskyrų), tik gavęs raštišką atitinkamų klientų sutikimą, kuris taip pat gali būti pateikiamas Interneto banke. Naudotojas taip pat įsipareigoja laiku informuoti klientą (-us) apie poreikį gauti tokį sutikimą.

3.5. Operacijų limitai:

3.5.1. Bankas turi teisę nustatyti (keisti) Patvirtinimo priemonėms nustatytus limitus, nurodęs juos Kainyne;

3.5.2. Bankas stebi, kaip konkrečiame prietaise yra naudojamas Banko Patvirtinimo priemonei nustatytas limitas. Taigi, kai Naudotojas kito kliento Interneto banko paskyroje patvirtina Mokėjimą Autentifikavimo priemone, naudodamasis Patvirtinimo priemone, kurios limitas yra

išnaudotas, toks patvirtinimas yra atmetamas, nepriklausomai nuo to, kad, atlikdamas Mokėjimus savo Interneto banko paskyroje, Klientas neišnaudojo viso jam nustatyto limito ar Patvirtinimo priemonei nustatyto limito;

3.5.3. Klientas turi teisę savo nuožiūra nustatyti kiekvienam Naudotojui taikomą limitą, nepažeisdamas sąlygos, kad šis limitas būtų taikomas, nepriklausomai nuo Patvirtinimo priemonės rūšies. Visgi jei atitinkamai Patvirtinimo priemonei nustatytas limitas yra mažesnis, nei Naudotojui taikomas limitas, Mokėjimas gali būti atliekamas tik tada, jei jo suma neviršija limito, nustatyto Patvirtinimo priemonei, naudojamai Autentifikavimo priemonei sukurti ar naudoti;

3.5.4. Banko numatyti Patvirtinimo priemonei nustatyti limitai ir Naudotojui taikomi limitai netaikomi pinigų pervedimams, kuriuos Bankas atlieka Kliento nurodymu, teikdamas įprastas mokėjimo paslaugas arba reguliaraus e. sąskaitų apmokėjimo paslaugas, taip pat lėšų pervedimui iš vienos Kliento Banke turimos sąskaitos į kitą Kliento Banke turimą sąskaitą. Šiame punkte numatytais atvejais Bankas turi teisę vienašališkai nuspręsti, ar taikyti Patvirtinimo priemonei nustatytą limitą ir Naudotojui taikomą limitą.

3.6. Interneto banko pakeitimai:

3.6.1. Bankas turi teisę vienašališkai keisti Interneto banke teikiamų paslaugų apimtį ir jų teikimo tvarką. Jei šios Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpiu Bankas užtikrina technines galimybes įvykdyti finansines operacijas, kurių nebuvo įmanoma įvykdyti Paslaugų teikimo sutarties sudarymo metu, įvykdyti tokias finansines operacijas automatiškai tampa įmanoma visiems Naudotojams, atsižvelgiant į jiems nustatytus Interneto banko naudojimo režimus ir Apribojimus.

#### 4. Šalių atsakomybė

4.1. Bankas turi teisę naudotis trečiųjų šalių paslaugomis, kad galėtų užtikrinti Nurodymų ir kitų dokumentų įvykdymą. Tokiu atveju Bankas neprisiima atsakomybės už Kliento patirtus nuostolius ir nepatogumus, atsiradusius dėl trečiųjų šalių veiksmų ar neveikimo.

4.2. Klientas atsako už visus Naudotojų veiksmus, atliekamus Interneto banke.

4.3. Klientas yra informuotas ir prisiima riziką dėl to, kad, Naudotojui naudojantis Mobiliosios svetainės paslaugomis, informacija apie šias paslaugas, įskaitant informaciją apie nedidelės apimties Operacijas ir supaprastinta tvarka vykdomas Operacijas, taip pat Mobiliajame prietaise esantys duomenys gali būti atskleisti trečiosioms šalims, jei Mobilusis prietaisas nėra tinkamai apsaugotas arba juo pasinaudoja trečiosios šalys.

4.4. Bankas neprisiima atsakomybės už Kliento pretenzijas dėl Naudotojų įregistravimo (išregistravimo) arba jų teisių pakeitimų, jei Bankas veikia pagal Kliento įgaliotojo asmens nurodymus, taip pat tokiais atvejais, kai Kliento įgaliotojo asmens nurodymai neatitinka Kliento sprendimų arba kai nustatoma šių sprendimų priėmimo tvarkos pažeidimų.

4.5. Bankas neprisiima atsakomybės už Operacijas, įskaitant lėšų iš Kliento Sąskaitos išėmimą, įvykdytas remiantis neteisėtai parengtais (pateiktais) Elektroniniais dokumentais, jei buvo panaudota tinkama Autentifikavimo priemonė.

4.6. Klientas privalo imtis priemonių, kad užkirstų kelią neįgaliotiesiems asmenims prisijungti prie jo Interneto banko, Mobiliosios svetainės paskyros, taip pat privalo saugoti ir naudoti Autentifikavimo, Patvirtinimo priemones, slapta klausimą, telefono slaptažodį ir kitą asmeninę informaciją tokiu būdu, kad jais negalėtų pasinaudoti neįgaliotieji asmenys ir duomenys negalėtų būti panaudoti neleistinu būdu.

4.7. Bankas neprisiima finansinės atsakomybės už Kliento patirtus (galimus) nuostolius:

4.7.1. atsiradusius dėl ryšio linijų gedimo, jų veikimo trukdžių ar tais atvejais, kai Naudotojas negali pasinaudoti Interneto banku ar kai kuriomis jo funkcijomis dėl techninių nesklandumų ir (arba) Bankas negauna Elektroninio dokumento;

4.7.2. taip pat jei Naudotojas negali atlikti Operacijų ir sudaryti sutarčių su Banku ir (arba) atlikti Mokėjimų Interneto banke dėl to, kad nepateikė Banko reikalaujamos informacijos ir (arba) patvirtinimų, laikydamasis Paslaugų teikimo sąlygų 2.1.3 punkte nustatytos tvarkos;

4.7.3. atsiradusius dėl Informacijos kanalų veikimo trukdžių, taip pat tais atvejais, kai Naudotojas negali pasinaudoti atitinkamais Informacijos kanalais ir Autentifikavimo priemonėmis;

4.7.4. atsiradusius dėl to, kad Naudotojo informacijos kanalų paskyroje saugoma informacija tapo žinoma trečiosioms šalims;

4.7.5. atsiradusius perdavus Naudotojo mobiliojo telefono numerį, el. pašto adresą ar Mobilųjį prietaisą trečiosioms šalims.

4.8. Naudotojas nėra šios Paslaugų teikimo sutarties šalis, todėl Bankas neprisiima atsakomybės Naudotojui ir nenagrinėja jo pretenzijų bei reikalavimų. Jei asmuo, pasirašantis Prašymą Kliento vardu, nėra įgaliotas atstovauti Klientui, toks pasirašantis asmuo įsipareigoja atlyginti Bankui visus dėl tokių pasirašančiojo asmens veiksmų patirtus nuostolius.

#### 5. Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpis ir nutraukimas

5.1. Paslaugų teikimo sutartis yra sudaroma neapibrėžtam laikotarpiui:

5.1.1. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, pateikęs Bankui atitinkamą prašymą. Bankas nutraukia Paslaugų teikimo sutartį per 5 (penkis) kalendorines dienas nuo Kliento prašymo nutraukti Paslaugų teikimo sutartį dienos.

5.2. Bankas turi teisę vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, pranešęs apie tai Klientui raštu prieš 5 (penkis) kalendorines dienas.

5.3. Bankas turi teisę nedelsdamas vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, nesilaikydamas Paslaugų teikimo sąlygų 5.3 punkte nustatyto termino ir pranešęs apie tai Klientui raštu, bet kuriuo iš toliau nurodytų atvejų:

5.3.1. jei Klientas nevykdo ar netinkamai vykdo savo įsipareigojimus pagal Paslaugų teikimo sutartį;

5.3.2. jei Bankas turi pagrįstų priežasčių įtarti, kad Interneto banku yra naudojama nenumatytais tikslais arba yra atliekami veiksmai, dėl kurių gali būti blokuojamas ir (arba) apsunkinamas Interneto banko veikimas;

5.3.3. jei visos Kliento Banke turimos sąskaitos yra uždarytos.

5.4. Kai Paslaugų teikimo sutartis yra nutraukiama Kliento iniciatyva, Bankas turi teisę taikyti komisinį mokestį už Paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, jei toks mokestis yra numatytas Kainyne.

#### 6. Kitos nuostatos

6.1. Bankas turi teisę vienašališkai keisti Paslaugų teikimo sąlygas.

6.2. Naudotojui susisiekus su Banku telefonu, keičiant Prisijungimo slaptažodį, blokuojant Prisijungimo vardą, jungiantis prie Interneto banko ir (arba) blokuojant Patvirtinimo priemonę, taip pat teikiant informaciją, susijusią su Interneto banko naudojimu, ir atliekant kitus Naudotojo įgaliuojimų neviršijančius veiksmus, Bankas autentifikuoja Naudotoją pagal Slaptą klausimą ir Telefono slaptažodį. Vis dėlto, norėdamas nustatyti Naudotojo asmens tapatybę telefonu, Bankas taip pat turi teisę naudoti duomenis, kurie yra nurodyti Naudotojo asmens tapatybės nustatymo tikslais kitose Banko ir Naudotojo sudarytose paslaugų teikimo sutartyse arba kurie gali būti naudojami pagal BVS.

6.3. Naudotojas turi teisę bet kada prašyti, kad Bankas pakeistų Slaptą klausimą ir Telefono slaptažodį. Jei Naudotojui (kaip Klientui ar kito Kliento nurodytam Naudotojui) jau yra nustatytas Slaptas klausimas ir Telefono slaptažodis, Naudotojas gali jį naudoti ir naudodamasis šiomis Paslaugomis.

6.4. Informacija apie planuojamus Paslaugų teikimo sąlygų pakeitimus iki jų įsigaliojimo pateikiama Banko klientų aptarnavimo struktūrinuose padalinuose, Banko interneto svetainėje adresu [www.citadele.lt](http://www.citadele.lt) ir telefonu, Klientui paskambinus Banko kontaktų centru.

6.5. Jei Klientas nesutinka su Kainyno, BVS ar Paslaugų teikimo sąlygų pakeitimais, jis turi teisę iki pakeitimų įsigaliojimo dienos nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, laikydamasis joje nustatytos tvarkos.

6.6. Visi ginčai, pretenzijos ar nesutarimai, kylantys tarp Banko ir Kliento dėl Paslaugų teikimo sutarties, jos pažeidimo, nutraukimo ar galiojimo sprendžiami teisme Vilniaus mieste, Lietuvoje, remiantis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.



## Priedas prie „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sąlygų. Sparčiosios prieigos paslaugos ir kitų „Citadele“ mobiliosios programėlės funkcijų sąlygos.

### 1. Priede vartojamos sąvokos ir jų paaiškinimas

- 1.1. **Sparčioji prieiga** – Banko paslauga, leidžianti Naudotojui atlikti tam tikras Operacijas ir gauti papildomas paslaugas Banko mobiliojoje programėlėje ir Mobiliojoje svetainėje, įskaitant kitokių reikalavimų saugiam autentifikavimui taikymą.
- 1.2. **Biometrinio autentifikavimo priemonė** – autentifikavimo priemonė, naudojanti unikalias asmens fizines savybes, pavyzdžiui, piršto atspaudą ar veido atvaizdą, ir registruota Mobilijame prietaise.
- 1.3. **Priedas** – šios Sparčiosios prieigos paslaugos ir kitų „Citadele“ mobiliosios programėlės funkcijų sąlygos, kurios yra neatskiriamas „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sąlygų dalis.
- 1.4. **Prieigos kodas** – skaičių kombinacija, piršto atspaudas, formų kombinacija ar bet kuri kita prietaiso naudojama apsaugos priemonė.
- 1.5. **PIN kodas** – naudotojo sukurta penkių skaitmenų kombinacija, kuri įvedama Mobilijame prietaise naudojant „MobileScan“.
- 1.6. **Mobilusis pranešimas** – pranešimas, siunčiamas per mobiliąją programėlę garsinio ar tekstinio pranešimo forma (iššokantis pranešimas). Šiame Priede vartojamų terminų apibrėžimai, kurie nėra pateikti šiame Priede, pateikiami „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sąlygose.

### 2. Bendrosios nuostatos

- 2.1. Norėdamas naudotis Sparčiąją prieigą, naudotojas turi:
  - 2.1.1. parsiųsti „Citadele“ mobiliąją programėlę į Mobilųjį įrenginį;
  - 2.1.2. užsiregistruoti Mobiliojoje svetainėje, naudodamas Autentifikavimo priemones, vadovaudamasis Banko nustatyta tvarka ir saugaus autentifikavimo reikalavimais;
  - 2.1.3. jei Naudotojas neturi „MobileScan“, įvesti Banko atsiųstą unikalų patvirtinimo kodą į Mobiliją svetainę ir aktyvinti „MobileScan“ Mobilijame įrenginyje, sukurdamas PIN kodą, ir aktyvinti Biometrinio autentifikavimo priemonių naudojimą, jei Mobilusis įrenginys jas palaiko.
- 2.2. Sukūrus ar įvedus PIN kodą mobiliojoje programėlėje, Sparčioji prieiga aktyvinama be atskiro Naudotojo nurodymo.
- 2.3. Bankas turi teisę bet kurio metu pridėti naujų paslaugų prie mobiliosios programėlės ar Mobiliosios svetainės, ir tokios naujos paslaugos bus teikiamos Naudotojui (taip pat Sparčiosios prieigos paslauga), ir Bankas turi teisę be Naudotojo sutikimo iš dalies ar visiškai apriboti Sparčiosios prieigos ar papildomų paslaugų naudojimą vykdamas tam tikras Operacijas.
- 2.4. Sukūrus ar įvedus PIN kodą, Sparčioji prieiga aktyvinama kiekviename Naudotojo Mobilijame įrenginyje atskirai.
- 2.5. Bankas turi teisę imti mokesčių už Sparčiosios prieigos ir papildomų paslaugų naudojimą, nurodydamas jį Kainoraštyje.
- 2.6. „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sąlygos taip pat gali būti taikomos šiame Priede nustatytiems klausimams. „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sąlygos taip pat taikomos šiame Priede neapartiems klausimams.

### 3. Sparčiosios prieigos naudojimo tvarka

- 3.1. Naudodamas Sparčiąją prieigą, Naudotojas gali atlikti šias Operacijas:
  - 3.1.1. atlikti Naudotojui leidžiamus mokėjimus Paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka, kuriuos palaiko Mobilioji svetainė;
  - 3.1.2. laikinai užblokuoti mokėjimo korteles, atblokuoti jas, ir naudotis kitomis Naudotojo kortelės valdymo galimybėmis, siūlomomis Mobiliojoje svetainėje;
  - 3.1.3. gauti prieigą prie Interneto banke saugomų šablonų, kurti naujus, keisti esamus ir juos ištrinti;
  - 3.1.4. keisti Mobiliosios svetainės nustatymus, įskaitant Mobiliojoje svetainėje teikiamų paslaugų ir veiksmų aktyvinimą ir išjungimą;
  - 3.1.5. prisijungti ir atlikti mokėjimus kitų prekių (paslaugų) teikėjų svetainėse, taip pat prisijungti prie Banko mobiliosios programėlės, siekiant naudotis papildomomis programėlės siūlomomis paslaugomis;
  - 3.1.6. gauti informaciją apie Sąskaitų likutį ir atliktas operacijas;
  - 3.1.7. valdyti „Citadele“ naudotojo lojalumo programos paskyrą;
  - 3.1.8. gauti papildomas paslaugas, siūlomas Banko mobiliojoje programėlėje ir Mobiliojoje svetainėje.
- 3.2. Naudotojas naudoja Sparčiąją prieigą, vadovaudamasis Priedo ir Paslaugų teikimo sutarties nuostatomis, įskaitant Operacijų sąlygas, kurias Bankas turi teisę bet kuriuo metu pakeisti be išankstinio įspėjimo.

- 3.3. Atlikęs Priedo 2.1 punkte nurodytus veiksmus, Naudotojas gali naudotis Mobiliojoje svetainėje teikiamomis Sparčiosios prieigos paslaugomis, naudodamas PIN kodą ar Biometrines autentifikavimo priemones, jei Naudotojas yra aktyvinęs Biometrinių autentifikavimo priemonių naudojimą Mobilijame įrenginyje ir Mobiliojoje svetainėje.
- 3.4. Naudojant sparčiąją prieigą inicijuoti mokėjimai:

- 3.4.1. atliekami atsižvelgiant į visus Interneto bankininkystės nustatytus apribojimus, taip pat Banko atskirai nustatytus apribojimus mokėjimams, atliekamiems naudojant Sparčiąją prieigą;
- 3.4.2. atliekami vadovaujantis BVS ir Sąskaitos atidarymo ir paslaugų teikimo sąlygomis, taikant Kainoraštyje ar sutartyje nurodytus mokesčius, išskyrus atvejus, kai Priede ar Operacijų sąlygose yra nurodyta kitaip.
- 3.5. vykdamas kai kurių rūšių mokėjimus, prieš įvykdydamas mokėjimą, Bankas turi teisę prašyti, kad Naudotojas pilnai prisijungtų prie Interneto banko, vadovaudamasis Banko nustatyta tvarka, ar imtųsi kitų papildomų saugumo priemonių.
- 3.6. Bankas turi teisę nevykdyti mokėjimo, inicijuoto naudojant Sparčiąją prieigą, jei:
  - 3.6.1. Naudotojo prieiga prie Interneto banko yra užblokuota arba panaikinta;
  - 3.6.2. mokėjimo suma viršija limitą;
  - 3.6.3. Naudotojas nesilaiko Operacijų sąlygų;
  - 3.6.4. atsiranda kitos aplinkybės, nurodytos reglamentuojančiuose teisės aktuose, BVS, Paslaugų teikimo sutartyje ar Banko paslaugų teikimo sutartyje.
- 3.7. Informacija apie Operacijas, inicijuotas naudojant Sparčiąją prieigą, pateikiama Interneto banke ir Banko patalpose.
- 3.8. Jei naudojant Sparčiąją prieigą pateiktas nurodymas nebuvo įvykdytas, Bankas informuoja Naudotoją, išsiųsdamas atitinkamą pranešimą per „Citadele“ mobiliąją programėlę, jei Klientas yra nurodęs, kad pageidauja gauti pranešimus per „Citadele“ mobiliąją programėlę.
- 3.9. Naudotojas gali naudoti Sparčiąją prieigą vykdyti Operacijas Klientų vardu (fizinį ir juridinių asmenų), jei jie yra įgalioję Naudotoją naudoti „MobileScan“ Banko nustatyta tvarka.

### 4. Saugos reikalavimai

- 4.1. Norint naudotis Sparčiąją prieigą, Naudotojo prisijungimui ir Mobilusis įrenginys bei kitos reikalingos priemonės turi atitikti Banko techninius ir saugumo reikalavimus. Priešingu atveju, Bankas turi teisę nustatyti Sparčiosios prieigos naudojimo apribojimus arba visiškai uždrausti ja naudotis.
- 4.2. Naudotojas apsaugo prieigą prie savo Mobiliojo įrenginio, naudodamas Prieigos kodą, ir užtikrina, kad Prieigos kodas nebūtų atskleistas trečiosioms šalims. Mobiliojo įrenginio Prieigos kodas neįrašomas į jokias duomenų laikmenas ir nelaikomas kartu su Mobiliojo įrenginiu.
- 4.3. Naudotojas įsipareigoja tik pats (pati) naudoti Sparčiąją prieigą, neatskleisti PIN kodo ir Mobiliojo įrenginio Prieigos kodo ir užtikrinti, kad trečiosios šalys nesužinotų šių kodų.
- 4.4. Jei Mobilusis įrenginys yra pametamas arba pavagiamas, Naudotojas nedelsdamas informuoja Banką ir Bankas užblokuoja Mobilųjį įrenginį arba Naudotojas nedelsdamas užblokuoja tokį įrenginį Interneto banke, priklausomai nuo to, kurį veiksma galiama atlikti greičiau.
- 4.5. Naudotojas užtikrina, kad Mobilijame įrenginyje būtų laikomos tik atitinkamo Naudotojo Biometrinio autentifikavimo priemonės, o kitų asmenų Biometrinio autentifikavimo priemonės, kurios gali būti registruotos Naudotojo įrenginyje, būtų ištrintos prieš aktyvinant Biometrinio autentifikavimo priemones Mobiliojoje svetainėje.
- 4.6. Biometrinio autentifikavimo priemonės Mobiliojoje svetainėje aktyvinamos kartu su „MobileSCAN“. Autentifikavimas naudojant Biometrinio autentifikavimo priemones vykdomas naudojant Mobiliojo prietaiso gamintojo technologiją, todėl Bankas netvarko ir nesaugo Naudotojo biometrines informacijos.
- 4.7. Naudojant PIN kodą ar Biometrinio autentifikavimo priemones pateikti Nurodymai ar patvirtintos Operacijos Klientui (Naudotojui) yra įpareigojantys.
- 4.8. Bankas turi teisę bet kuriuo metu be išankstinio įspėjimo, taip pat saugumo tikslais (pavyzdžiui, jei prisijungimo vardas ar bet koks Leidimo suteikimo įrenginys yra užblokuotas) išjungti Sparčiąją prieigą viename ar daugiau Mobilijų įrenginių, kuriuose buvo aktyvinta Sparčioji prieiga.

### 5. Šalių atsakomybė

- 5.1. Už Naudotojo Nurodymų nevykdymą ar netinkamą vykdymą Bankas atsako Paslaugų Sutartyje ar reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatyta

tvarka, jei Priede nėra nurodyta kitaip.

5.2. Bankas neatsako už Nurodymo nevykdymą ar pavėluotą įvykdymą, jei Nurodymas nebuvo gautas arba buvo gautas pavėluotai dėl nuo Banko nepriklausančių priežasčių, įskaitant dėl mobiliojo ryšio operatoriaus ar kitų asmenų, teikiančių su Nurodymu susijusias tarpininkavimo paslaugas, kaltės.

5.3. Naudotojas atsako už savo Mobiliojo įrenginio saugumą ir prisijungimus.

5.4. Klientas (Naudotojas) atsako už:

5.4.1. visus Nurodymus ir Operacijas, išskyrus atvejus, kai Priede, Paslaugų teikimo sutartyje ar reglamentuojančiuose teisės aktuose yra nurodyta kitaip;

5.4.2. duomenų, pateiktų Bankui naudojant Sparčiąją prieigą, tikslumą ir jų pateikimą laiku.

## 6. Priedo keitimas ir Sparčiosios prieigos paslaugos naudojimo nutraukimas

6.1. Bankas turi teisę vienašališkai pakeisti Priedą. Keitimo tvarka yra nustatyta Paslaugų teikimo sąlygose.

6.2. Naudotojas turi teisę bet kuriuo metu nutraukti naudojamą Sparčiosios prieigos paslauga atitinkamame Mobilijame įrenginyje, išjungdamas „MobileSCAN“ Mobiliosios svetainės nustatymuose.

6.3. Sparčiosios prieigos paslauga išjungžiama kiekviename Mobilijame įrenginyje atskirai.

6.4. Bankas turi teisę vienašališkai be išankstinio įspėjimo išjungti Sparčiąją prieigą Mobilijame įrenginyje, jei:

6.4.1. Bankas turi informacijos, rodančios, kad:

6.4.1.1. Mobilioji svetainė yra naudojama prieš Kliento (Naudotojo) valią arba Naudotojui vykdant sukčiavimo ar kitą neteisėtą veiklą;

6.4.1.2. buvo nutraukta mobiliojo ryšio sutartis tarp Kliento (Naudotojo) ir

mobiliojo tinklo operatoriaus arba pasikeitė Kliento (Naudotojo) mobiliojo telefono numeris.

6.4.2. Naudotojas nesinaudojo Sparčiąja prieiga tris kalendorinius mėnesius iš eilės.

6.5. Nutraukus Paslaugų teikimo sutartį, Priedas netenka galios ir Sparčioji prieiga išjungžiama.

## 7. Slapukų naudojimas

7.1. Bankas naudoja Mobilijame įrenginyje laikomus funkcinius slapukus palaikyti ir tobulinti „Citadele“ mobiliąją programėlę:

7.1.1. „Firebase“ (statistika ir analizė). Jis renka duomenis apie įvykius, Naudotojui atliekant veiksmus Mobiliojoje svetainėje (pavyzdžiui, kad Naudotojas prisijungė prie Mobiliosios svetainės). Naudotojo aktyvumo duomenys naudojami anonimiškai, siekiant suprasti, kaip Naudotojai naudoja mobiliąją programėlę ir Mobiliją svetainę, ir kokias funkcijas jie naudoja. Naudojant šiuos duomenis neįmanoma identifikuoti konkretaus Naudotojo;

7.1.2. „Fabric“ (gedimų ir problemų analizė). Jis kaupia duomenis apie Mobiliosios svetainės naudojimą, ypač apie jos gedimus ir klaidas, taip pat apie „Citadele“ mobiliosios programėlės įdiegimo duomenis. Informacija apie prietaisą ir jame įdiegtą „Citadele“ mobiliosios programėlės versiją bei kita informacija naudojama aptikti ir šalinti problemas, ypač susijusias su „Citadele“ mobiliąją programėlę ir Mobiliosios svetainės naudojimu. Šiai analizei „Fabric“ naudoja įrenginio identifikatorių. Naudojant šiuos duomenis neįmanoma identifikuoti konkretaus Naudotojo.

7.2. Bankas turi teisę savo nuožiūra keisti funkcinius slapukus. Informacijos apie naudojamus slapukus Naudotojas gali gauti Banke ir „Citadele“ mobiliojoje programėlėje.