

**AB „CITADELE“ BANKO PASLAUGŲ TEIKIMO
BENDROSIOS TAISYKLĖS**

Ši taisyklių redakcija galioja nuo **2018 m. spalio 15 d.**

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. AB „Citadele“ banko (toliau – **Bankas**) ir jo kliento (toliau – **Klientas**) santykius reglamentuoja šios Banko paslaugų teikimo bendrosios taisyklės (toliau – **Bendrosios taisyklės**), Banko ir Kliento sudarytos sutartys dėl konkrečių Banko paslaugų teikimo ar kitos sutartys ar sandoriai (toliau – **Sutartys**), Banko patvirtintas Banko paslaugų ir operacijų kainynas, Banko patvirtinti paslaugų teikimo sąlygų aprašai (jeigu jie atitinkamų paslaugų atveju parengiami ir patvirtinami), taip pat Lietuvos Respublikos teisės aktai (laikytina, kad ši čia ir toliau šiose Bendrosiose taisyklėse vartojama sąvoka apima ir Europos Sąjungos institucijų priimtus reglamentus bei kitus tiesiogiai taikytinus teisės aktus) ir kiti teisės aktai.
- 1.2. Kliento einamosios sąskaitos lėšos, terminuoti indėliai, kaupiamieji indėliai ir kiti pinigai, įskaitant priskaičiuotas palūkanas, į kuriuos Klientas turi reikalavimo teises, atsirandančias iš Banko įsipareigojimo atlikti Kliento operacijas vadovaujantis Bendrųjų taisyklių ir Sutarčių nuostatomis, yra apdrausti VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“, juridinio asmens kodas 110069451, Lietuvos Respublikos indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatyme nustatytais sąlygomis ir tvarka.
- 1.3. Bendrosios taisyklės, įskaitant jų priedus, nustato bendras Banko paslaugų teikimo ir Klientų aptarnavimo sąlygas, tvarką ir reikalavimus, kurie yra taikomi, kai Bankas teikia paslaugas pagal Sutartį, ir/ar Klientui kitaip naudojantis bet kuriomis Banko paslaugomis. Bendrosios taisyklės yra privalomos Bankui ir kiekvienam Klientui, nepriklausomai nuo to, kokiomis Banko paslaugomis atskiri Klientai naudojasi, išskyrus kai atskirose rašytinėse Sutartyse yra aiškiai nurodyta, kad tų Sutarčių atžvilgiu Bendrosios taisyklės (ar atitinkami jų punktai) yra netaikytinos.
- 1.4. Bendrosios taisyklės kartu su visais priedais, pakeitimais ir papildymais yra sudedamoji Sutarties dalis (neatsižvelgiant į tai, ar taip nustatyta Sutartyje), todėl turi būti skaitomos ir aiškinamos kartu su atitinkama Sutartimi, atsižvelgiant į kontekstą.
- 1.5. Jei Bendrosiose taisyklėse ir Sutartyje arba rašytinės Sutarties bendrojoje dalyje, nustatančioje standartines tos rūšies ar porūšio Sutarčių sąlygas (*kai Sutartis susideda iš bendrosios ir specialiosios dalių*), arba rašytinės Sutarties specialiojoje dalyje, nustatančioje sąlygas, kurios nėra standartinės tos rūšies ar porūšio Sutarčių sąlygos, yra neatitinkančių ar prieštaraujančių nuostatų, taikomos, atitinkamai, Sutarties arba Sutarties bendrosios dalies arba Sutarties specialiosios dalies nuostatos, jeigu minėtoje Sutartyje nėra aiškiai susitarta kitaip arba jeigu atskirose šių Bendrųjų taisyklių nuostatose nėra nustatytas kitoks reguliavimas (pvz. 7.3 punkte nustatytas reguliavimas).
- 1.6. Bendrųjų taisyklių priedai – konkrečių Banko paslaugų teikimo taisyklės ir/ar kiti priedai – yra neatskiriama Bendrųjų taisyklių dalis ir yra skaitomi bei aiškinami kartu su Bendrosiomis taisyklėmis, atsižvelgiant į kontekstą. Jei Bendrųjų taisyklių ir jų priedų (konkrečių Banko paslaugų teikimo taisyklių) nuostatos nesutampa ar prieštarauja, yra taikomos priedų nuostatos, jeigu jose nėra nustatyta kitaip.
- 1.7. Jei Bendrųjų taisyklių, įskaitant jų priedus, Sutarčių ar Banko kito dokumento teksto nuostatos lietuvių kalba ir nuostatos kita kalba neatitinka ar prieštarauja, vadovaujamosi tekstu lietuvių kalba.

2. NAUDOJAMOS SĄVOKOS IR IŠSIREIŠKIMAI

- 2.1. Šiose Bendrosiose taisyklėse naudojamos iš didžiosios raidės rašomos sąvokos ir išsireiškimai turi toliau nurodytas reikšmes, išskyrus, kai kontekstas aiškiai reikalauja kitaip:
 - 2.1.1. **Asmens duomenys** – bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė yra žinoma ar gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai.
 - 2.1.2. **Asmens duomenų tvarkymas** – bet koks automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, įrašymas,

rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas.

- 2.1.3. **Bankas** – AB „Citadele“ bankas, juridinio asmens kodas 112021619, buveinės adresas K. Kalinausko g. 13, 03107 Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys įregistruoti ir saugomi valstybės įmonės Registrų centro tvarkomame Juridinių asmenų registre. Banko priežiūros institucija – Lietuvos bankas, suteikta licencija – Nr. 17; Bankas yra nurodytas Lietuvos banko interneto tinklapyje <http://www.lb.lt/bankai> pateiktame Lietuvos banko išduotą licenciją turinčių bankų sąrašė. Banko elektroninio pašto adresas info@citadele.lt.
- 2.1.4. **Banko interneto svetainė** – puslapis internete www.citadele.lt.
- 2.1.5. **Banko paslaptis** – visi Bankui žinomi duomenys ir informacija apibrėžiama kaip **Banko paslaptis** Lietuvos Respublikos bankų įstatyme.
- 2.1.6. **Bendroji sutartis** – Banko ir Kliento sudaryta Sąskaitos ar mokėjimo kortelės Sutartis, kurioje nustatyta Banko pareiga atidaryti mokėjimo sąskaitą, jos atidarymo sąlygos, ir kuri reglamentuoja atskirų ir pasikartojančių mokėjimo operacijų vykdymą.
- 2.1.7. **Bendrosios taisyklės** – šios Banko paslaugų teikimo bendrosios taisyklės.
- 2.1.8. **Grupė** – įmonių grupė, į kurią įeina patronuojančioji įmonė (kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos įmonių, priklausančių finansų konglomeratui, papildomos priežiūros įstatyme), jos patronuojamoji įmonė (kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos įmonių, priklausančių finansų konglomeratui, papildomos priežiūros įstatyme) ir įmonės, kuriose patronuojančioji įmonė ar jos patronuojamosios įmonės dalyvauja, taip pat įmonė, nors ir nesusijusi ryšiais Lietuvos Respublikos įmonių, priklausančių finansų konglomeratui, papildomos priežiūros įstatyme nurodytais kaip būdingais patronuojančiai įmonei ar patronuojamoms įmonėms su kita ar kitomis įmonėmis, tačiau valdoma bendrai remiantis su šiomis įmonėmis sudarytomis sutartimis ar steigimo dokumentuose esamomis nuostatomis, arba jos ir kitos ar kitų įmonių dauguma administracijos, valdymo ar priežiūros organų narių per finansinius metus iki konsoliduotos finansinės atskaitomybės sudarymo yra tie patys asmenys.
- 2.1.9. **Kainynas** – Banko nustatyta tvarka patvirtintas Banko Paslaugų ir operacijų kainynas (**priedas Nr. 2**).
- 2.1.10. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudojami Banko teikiamomis Paslaugomis. Kiek tai konkrečiu atveju neprieštarauja kontekstui laikoma, kad Kliento sąvoka apima ir fizinį ar juridinį asmenį, kuris yra išreiškęs pageidavimą naudotis Banko teikiamomis paslaugomis.
- 2.1.11. **Kliento dokumentai** – Kliento vardu sudaromos Sutartys ir kiti sandoriai bei Kliento pateikiami Bankui Rašytinės formos Pranešimai.
- 2.1.12. **Konfidenciali informacija** – Sutartis, įskaitant jos turinį ir sąlygas, ir visa su Sutartimi, Sutarties sudarymu, pakeitimu ar nutraukimu ir jos sąlygų aiškinimu, taikymu ir vykdymu susijusi informacija, žinios, duomenys, korespondencija ir dokumentai bei informacija, žinios, duomenys, korespondencija ir dokumentai apie bankines operacijas, mokėjimus, kainas, įsipareigojimų ir skolos dydžius, saugumo reikalavimus, techninius ir technologinius dalykus, rinkodarą, komercines paslaptis, taip pat bet kokia kita viešai neskelbiama informacija, žinios, duomenys, korespondencija ir dokumentai, susiję su Sutarties bet kurios Šalies veikla, išskyrus atvejus, kai Bendrosiose taisyklėse, Sutartyje ir/ar Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatyta kitaip.
- 2.1.13. **Kontaktiniai duomenys** – vardas ir pavardė ar juridinio asmens pavadinimas, adresas, telefakso, telefono numeriai, elektroninio pašto adresas.
- 2.1.14. **Mokėjimo taisyklės** – mokėjimo paslaugų teikimo, banko sąskaitos ir mokėjimo kortelės sąskaitos tvarkymo taisyklės (**priedas Nr. 1**).
- 2.1.15. **Kortelių naudojimo taisyklės** – Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės (**priedas Nr. 3**)

- 2.1.16. **Naudos gavėjas** – fizinis asmuo, kuris yra kliento (juridinio asmens ar užsienio valstybės įmonės) savininkas arba kontroliuoja klientą, ir (arba) fizinis asmuo, kurio vardu yra vykdomas sandoris ar veikla ir kurio konkretūs požymiai yra apibrėžti Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 2.1.17. **Pagrindinė palūkanų norma** – palūkanų norma, kurią nurodo abiem mokėjimo paslaugų sutarties šalims viešai prieinamas šaltinis ir pagal kurią apskaičiuojama palūkanų suma.
- 2.1.18. **Pagrindinė mokėjimo sąskaita** - Banke ar kitoje Lietuvos Respublikoje veikiančioje kredito įstaigoje vieno arba kelių Teisėtai gyvenančių vartotojų vardu atidaryta mokėjimo sąskaita, kuriai priskirtos ir vykdomos Pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugą sudarančios mokėjimo operacijos ir paslaugos.
- 2.1.19. **Pagrindinis valiutos keitimo kursas** – valiutos keitimo kursas, kurį nurodo mokėjimo paslaugų teikėjas arba skelbia viešai prieinamas šaltinis ir pagal kurį keičiama valiuta.
- 2.1.20. **Patvarioji laikmena** – 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.
- 2.1.21. **Paslaugos** – Banko Klientui teikiamos finansinės ir/ar kitos paslaugos, kurias Bankas turi teisę teikti pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus.
- 2.1.22. **Pranešimai** – pranešimai, prašymai, nurodymai, ataskaitos, pažymos, patvirtinimai, išrašai ir bet kokie kiti dokumentai, kuriuose yra užfiksuota ir/ar pateikiama informacija.
- 2.1.23. **Rašytinė forma** – tokia dokumentų parengimo, pasirašymo ir pateikimo forma, kai:
- (1) popieriniai dokumentai yra tinkamai asmens pasirašyti ir patvirtinti antspaudu (jeigu tokius dokumentus teikia juridinis asmuo, kuris turi arba pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ar kitus teisės aktus privalo turėti antspaudą) bei perduodami kitam asmeniui:
 - (1.1) perduodant asmeniui ar jo tinkamai įgaliotam atstovui tiesiogiai arba išsiunčiant paštu, per kurjerį ar kitu analogišku būdu patį dokumentą; ir/ar
 - (1.2) išskyrus, kai Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų imperatyvios nuostatos, šios Bendrosios taisyklės ir/ar Sutartys įtvirtina kitaip, siunčiant telekomunikacijų ar elektroninio ryšio priemonėmis (elektroniniu paštu arba telefaksu) ar perduodant per Banko internetinės bankininkystės sistemą; ir/ar
 - (1.3) šiose Bendrosiose taisyklėse numatytais atvejais (kai aiškiai nurodoma, kad dokumentas gali būti pateiktas kitam asmeniui viešai tą dokumentą paskelbiant), kiek to nedraudžia Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų imperatyvios normos, o taip pat Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais (kai aiškiai nurodoma, kad dokumentas gali būti pateiktas kitam asmeniui viešai tą dokumentą paskelbiant) – viešai paskelbiant dokumentą / jo turinį; arba
 - (2) elektroniniai dokumentai yra tinkamai asmens pasirašyti Saugiu elektroniniu parašu ir siunčiami kitam asmeniui telekomunikacijų ar elektroninio ryšio priemonėmis (elektroniniu paštu arba telefaksu) ar perduodant per Banko internetinės bankininkystės sistemą, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų imperatyvios nuostatos, šios Bendrosios taisyklės ir/ar Sutartys atitinkamu atveju nedraudžia naudoti elektroniniu parašu asmens pasirašytų elektroninių dokumentų.
- 2.1.24. **Rekvizitai** – asmens kodas ar juridinio asmens kodas ir atsiskaitomosios sąskaitos kredito įstaigoje numeris.
- 2.1.25. **Saugus elektroninis parašas** – elektroninis parašas, kuris atitinka visus Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme nurodytus reikalavimus.

- 2.1.26. **Sąskaita** – Banke Klientui atidaryta Banko sąskaita, mokėjimo kortelės sąskaita, vertybinių popierių sąskaita ar kitokia sąskaita.
- 2.1.27. **Sutartys** – sutartys tarp Banko ir Kliento dėl Paslaugų teikimo, nustatančios konkrečios Paslaugos teikimo sąlygas, bei kitos Banko ir Kliento sudarytos sutartys ir sandoriai, įskaitant Bendrąsias sutartis.
- 2.1.28. **Šalis** – Bankas arba Klientas.
- 2.1.29. **Šalys** – Bankas ir Klientas.
- 2.1.30. **Tapatybės patvirtinimo priemonės** – Unikalus identifikatorius ir/ar kitos Banko suteiktos Klientui (jo atstovui) ir/ar Banko su Klientu (jo atstovu) sutartos naudoti tapatybės patvirtinimo priemonės (Kliento ir/ar jo atstovo elektroninis parašas, prisijungimo prie elektroninės bankininkystės sistemos vardas ir slaptažodis, slaptažodžių generatoriaus generuojami prisijungimo prie elektroninės bankininkystės sistemos kodai, kiti slaptažodžiai, kodai, raktai, biometrinės priemonės, kontroliniai klausimai ir atsakymai į juos, ir pan.), skirtos Kliento ir/ar jo atstovo tapatybei identifikuoti.
- 2.1.31. **Teisėtai gyvenantis vartotojas** – fizinis asmuo, kuris pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus turi teisę gyventi Lietuvoje arba pagal kitos valstybės narės teisės aktus turi teisę gyventi toje valstybėje narėje, įskaitant nuolatinės gyvenamosios vietos neturinčius vartotojus, taip pat vartotojus, kuriems nesuteiktas leidimas laikinai arba nuolat gyventi valstybėje narėje, tačiau kurių išsiųsti iš tos valstybės narės teisės aktų nustatyta tvarka neįmanoma, ir asmenis, prašančius prieglobsčio pagal 1951 m. liepos 28 d. Ženevos konvenciją dėl pabėgėlių statuso, jos 1967 m. sausio 31 d. protokolą ir kitas susijusias tarptautines sutartis.
- 2.1.32. **Tretysis asmuo** – bet kuris fizinis ar juridinis asmuo (įskaitant valstybės institucijas) ir/ar juridinio asmens statuso neturintis subjektas išskyrus Šalis.
- 2.1.33. **Unikalus identifikatorius** – raidžių, skaičių ar simbolių derinys, kurį mokėjimo paslaugų teikėjas suteikia mokėjimo paslaugų vartotojui ir pagal kurį vienareikšmiškai atpažįstamas mokėjimo operacijoje dalyvaujantis mokėjimo paslaugų vartotojas ir (arba) mokėjimo operacijoje naudojama jo mokėjimo sąskaita.
- 2.1.34. **Valstybė narė** – valstybė Europos Sąjungos, taip pat Europos ekonominės erdvės valstybė.
- 2.2. Mažąja raide rašomos sąvokos ir išsireiškimai, kurie nėra apibrėžti šiose Bendrosiose taisyklėse, yra apibrėžti jų prieduose ir/ar Lietuvos Respublikos įstatymuose ar kituose teisės aktuose.
- 2.3. Jeigu nėra nurodyta kitaip, žodžiai, kurie naudojami vienaskaita, taip pat, kur to reikalauja kontekstas, apima ir daugiskaitą, ir atvirkščiai. Vyriškosios giminės žodžiai, ten kur to reikalauja kontekstas, apima ir moteriškąją giminę, ir atvirkščiai. Žodžiai, apibrėžiantys asmenis, apima juridinius ir fizinius asmenis, o nuorodos į visumą taip pat apima ir atskiras dalis.
- 2.4. Nuorodos į skyrius, punktus, papunkčius, nuostatas ir sąlygas yra nuorodos į šių Bendrųjų taisyklių skyrius, punktus, papunkčius, nuostatas ir sąlygas, jeigu konkrečiu atveju aiškiai nenurodyta kitaip. Kiekvieną kartą, kai šiose Bendrosiose taisyklėse naudojami žodžiai „*įtraukiant*“ ar „*įskaitant*“, ar panašios reikšmės žodžiai, laikoma, kad po jų seka žodžiai „*be apribojimų*“.
- 2.5. Skyrių antraštės yra naudojamos tik dėl patogumo ir nedaro įtakos Bendrųjų taisyklių aiškinimui.

3. KLIENTO, JO ATSTOVO IR NAUDOS GAVĖJO TAPATYBĖS NUSTATYMAS

- 3.1. Kliento, jo atstovo ir Naudos gavėjo tapatybės nustatymo procedūros yra nustatytos šiose Bendrosiose taisyklėse, Sutartyse bei Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose.
- 3.2. Sudarydamas Sutartį ir/ar teikdamas Paslaugas, Bankas nustato:
- 3.2.1. Kliento ir/ar jo atstovo tapatybę;

- 3.2.2. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų normose nurodytais atvejais – Naudos gavėjo tapatybę.
- 3.3. Sudarydamas Sutartį ir/ar naudodamasis Paslaugomis, Klientas privalo laikytis Banko taikomų Kliento, jo atstovo ir Naudos gavėjo tapatybės nustatymo procedūrų ir privalo pateikti Bankui jo nurodytus duomenis ir dokumentus, susijusius su Kliento, jo atstovo ir Naudos gavėjo tapatybės nustatymu. Bankas turi teisę laikydamasis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų nustatyti Kliento, jo atstovo ir Naudos gavėjo tapatybę nuotoliniu būdu. Bankas turi teisę imtis kitų teisėtų priemonių, siekdamas nustatyti Kliento, jo atstovo ir/ar Naudos gavėjo tapatybę.
- 3.4. Bankas, nustatydamas Kliento fizinio asmens ir/ar Kliento atstovo fizinio asmens tapatybę, prašo Kliento užpildyti specialią anketą, pateikti tapatybę patvirtinančius duomenis (Bankas turi teisę nustatyti ir kitus fizinio asmens tapatybę patvirtinančius duomenis) bei dokumentus.
- 3.5. Bankas, nustatydamas Kliento juridinio asmens ir/ar Kliento atstovo juridinio asmens tapatybę, prašo Kliento užpildyti specialią anketą, pateikti juridinio asmens tapatybę patvirtinančius duomenis (Bankas turi teisę nustatyti ir kitus juridinio asmens tapatybę patvirtinančius duomenis) bei dokumentus. Taip pat, laikantis 3.4. punkto reikalavimų, surenkama informacija apie juridinio asmens vardą pagal įstatymą, steigimo dokumentus (įstatus, nuostatus ar kt.) ar įgaliojimą veikiančių atstovų duomenis. Bankas asmens tapatybę patvirtinančius duomenis nustato, pirmą kartą nustatant Kliento asmens tapatybę, o vėliau, kai Bankas mano esant reikalinga ir/ar Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų imperatyviose normose nustatytais atvejais.
- 3.6. Bankas, nustatydamas Naudos gavėjo tapatybę, prašo Kliento atstovo, pildant specialią anketą, pateikti fizinio asmens tapatybę patvirtinančius duomenis (Bankas turi teisę nustatyti ir kitus fizinio asmens tapatybę patvirtinančius duomenis). Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas pateiktų informaciją apie tai, kur būtų galima patikrinti duomenis, nurodytus apie Naudos gavėją, arba pateiktų atitinkamus dokumentus.
- 3.7. Bankas turi teisę nepriimti Kliento, jo atstovo ar Naudos gavėjo tapatybei pagrįsti teikiamų dokumentų, laikyti dokumentus nepakankamais arba atsisakyti iš asmens priimti, Banko nuomone, lengvai suklastojamus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus arba dokumentus, kuriuose nėra pakankamai duomenų asmens tapatybei nustatyti.
- 3.8. Bankas turi teisę Kliento, telefonu prašančio informacijos apie savo Sąskaitos būklę, tapatybę identifikuoti pagal Kliento asmens tapatybę liudijančius duomenis, nurodytus jo banko sąskaitos Sutartyje, jo Sąskaitos Sutarties rekvizitus ar pagal telefoninio pokalbio metu galimas pritaikyti Tapatybės patvirtinimo priemones.
- 3.9. Bankas turi teisę Kliento tapatybę nustatyti Klientui naudojant jam suteiktas Tapatybės patvirtinimo priemones. Šios Tapatybės patvirtinimo priemonės leidžia nustatyti Kliento tapatybę dėl to, kad atitinkamus duomenis žino tik Bankas ir Klientas (dėl to, kad juos Klientui suteikė Bankas ir/ar kad Bankas su Klientu susitarė dėl šių duomenų) ir šių duomenų neturi žinoti joks kitas asmuo. Todėl, jeigu Klientas kreipiasi į Banką panaudodamas Tapatybės patvirtinimo priemones, laikoma, kad Bankas kreipimąsi gavo iš Kliento, išskyrus atvejus, jeigu:
- 3.9.1. Klientas įrodo, kad Bankas nurodymą gavo iš kito asmens, o ne iš Kliento, jo atstovo ar asmens, kurio santykiai su Klientu suteikė jam galimybę pasinaudoti Tapatybės patvirtinimo priemonėmis, ir
- 3.9.2. jeigu Bankas neįrodo, kad Tapatybės patvirtinimo priemonėmis pasinaudojo ar galėjo pasinaudoti tokios teisės neturintis asmuo dėl Kliento kaltės.
- 3.10. Kai Bankas reikalauja pateikti dokumentus, susijusius su Kliento ir/ar jo atstovo tapatybės nustatymu, Klientas privalo pateikti tokių dokumentų originalus, o kai dėl objektyvių priežasčių nėra galimybės pateikti atitinkamų dokumentų originalų, – notariškai patvirtintus tokių dokumentų nuorašus.

4. KLIENTO ATSTOVAVIMAS

- 4.1. Klientui priklausančiomis lėšomis ir kitu turtu, esančiu Banke, be paties Kliento naudotis ir disponuoti gali tinkamus įgalinimus turintis teisėtas Kliento atstovas, išskyrus Lietuvos

Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytus atvejus. Juridinis asmuo visus veiksmus atlieka, įskaitant Klientui priklausančiomis Banke esančiomis lėšomis ir kitu turtu naudojasi ir disponuoja, tik per savo atstovus (vadovą ar kitus tinkamai įgaliotus atstovus).

- 4.2. Kliento atstovas gali atstovauti Klientui, jeigu pateikia Bankui suteiktus įgalinimus liudijantį dokumentą (įstatus, paskyrimą juridinio asmens vadovu įrodantį dokumentą, įgaliojimą, atstovavimo sutartį ar pan.). Kliento atstovo įgalinimus liudijantis dokumentas turi atitikti įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus formos ir turinio reikalavimus. Kliento atstovas privalo Bankui pateikti atitinkamo dokumento originalą, o kai dėl objektyvių priežasčių nėra galimybės pateikti atitinkamo dokumento originalo – notariškai patvirtintą tokio dokumento nuorašą.
- 4.3. Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas fizinis asmuo pasinaudotų Banko paslaugomis asmeniškai, o ne per atstovą, ar Bankui priimtiniu būdu patvirtintų, kad Kliento atstovo siekiami atlikti veiksmai atitinka tikrąją Kliento valią. Toks Banko reikalavimas gali būti keliamas dėl svarbių priežasčių (pavyzdžiui, kai atstovo veiksmai Banko darbuotojams kelia abejonių dėl tinkamo atstovavimo ar kai atliekamos didelės vertės operacijos, be aiškios priežasties tiesiogiai nedalyvaujant pačiam Klientui), siekiant apsaugoti teisėtus Kliento ir/ar Banko interesus.
- 4.4. Bankas priima tik tokius jam pateiktus Kliento atstovo įgalinimus liudijančius dokumentus, kuriuose aiškiai ir nedviprasmiškai įvardintas Klientas, Kliento atstovas ir Kliento atstovui suteikti įgalinimai. Bankas turi teisę atsisakyti priimti šiame punkte išvardytų sąlygų neatitinkančius dokumentus ir/ar nevykdyti Kliento atstovo prašymų ir/ar inicijuojamų operacijų, jeigu Bankas nusprendžia, kad pateikti dokumentai tinkamai nepatvirtina atstovavimo santykio ir/ar atstovo įgalinimų teikti atitinkamus prašymus ir/ar inicijuoti atitinkamas operacijas.
- 4.5. Kliento atstovo įgalinimus liudijančių dokumentų tikrinimo laikotarpiu Bankas turi teisę laikinai nevykdyti Kliento atstovo prašymų ir/ar inicijuojamų operacijų.
- 4.6. Klientas privalo raštu informuoti Banką apie savo atstovo įgalinimų pakeitimą, panaikinimą ar pasibaigimą dėl kitos priežasties. Iki tokios informacijos pateikimo Bankui laikoma, kad Banko anksčiau gauti Kliento atstovo įgalinimus patvirtinantys dokumentai (taip pat tie dokumentai, kurių Bankas anksčiau gavo ne originalus, bet notarinius nuorašus) yra tinkami ir galiojantys, išskyrus jei pats Bankas žinojo ar privalėjo žinoti apie atitinkamo Kliento atstovo įgalinimų pasikeitimą, panaikinimą ar pasibaigimą dėl kitos priežasties.
- 4.7. Pasibaigus Kliento juridinio asmens atstovo įgalinimams, Klientas juridinis asmuo privalo pateikti Bankui naujai paskirto Kliento atstovo įgalinimus liudijančius dokumentus. Klientui nepateikus naujai paskirto Kliento atstovo įgalinimus liudijančių dokumentų, Bankas nevykdo Kliento atstovo prašymų ir/ar inicijuojamų operacijų.
- 4.8. Kilus įtarimams dėl Kliento atstovo, turinčio teisę Kliento vardu sudaryti sandorius ar disponuoti Sąskaita, įgalinimų tinkamumo ir/ar galiojimo, taip pat kitais atvejais, siekdamas įsitikinti, ar Klientas ir/ar jo atstovas yra tinkamai įregistruotas ir veikiantis / nepasibaigęs (jeigu Klientas ir/ar jo atstovas yra juridinis asmuo), Bankas turi teisę pareikalauti, kad Klientas pateiktų Bankui papildomus dokumentus, liudijančius Kliento atstovo teisę Kliento vardu sudaryti sandorius ar disponuoti Sąskaita, ir/ar dokumentus, liudijančius Kliento įregistravimą ir veikimą / nebuvimą pasibaigusiu.

5. KLIENTO DOKUMENTŲ PASIRAŠYMAS IR PATVIRTINIMAS ANTSPAUDU

- 5.1. Jei Šalys Sutartyje nesusitaria kitaip, Kliento vardu sudaromi ar Bankui pateikiami dokumentai turi būti pasirašyti Kliento ar jo atstovo. Juridinio asmens teikiamus Kliento dokumentus gali pasirašyti tik asmenys, kurių parašai yra pateikti Banke esančioje Kliento parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje. Be to, kai Klientas yra juridinis asmuo, Bankui teikiami Kliento dokumentai turi būti patvirtinti Kliento antspaudu (jeigu Klientas turi arba privalo turėti antspaudą), kurio pavyzdys yra pateiktas Banke esančioje Kliento parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje.
- 5.2. Bankas turi teisę reikalauti, kad Kliento dokumentus Klientas ar jo atstovas pasirašytų Banke Banko darbuotojo akivaizdoje arba, jei tokie dokumentai pasirašomi ne Banko patalpose, kad Kliento ar jo atstovo parašai būtų patvirtinti notaro.

- 5.3. Klientas, norėdamas naudotis Banko teikiamomis elektroninėmis Paslaugomis, įskaitant elektronines mokėjimo priemones, sudaro su Banku atitinkamą Sutartį, įgydamas teisę pateikti Bankui Kliento dokumentus toje Sutartyje nustatyta tvarka patvirtintus Tapatybės patvirtinimo priemonėmis. Tokiu būdu patvirtinti Kliento dokumentai laikomi turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ar jo atstovo ranka pasirašyti bei, kai Klientas yra juridinis asmuo, antspaudu patvirtinti Kliento dokumentai ir yra leistini kaip įrodinėjimo priemonės sprendžiant Banko ir Kliento ginčus teismuose bei kitose institucijose.

6. REIKALAVIMAI BANKUI PATEIKIAMIES DOKUMENTAMS. KLIENTO NURODYMŲ VYDKYMAS

- 6.1. Jei Bankas nenurodo kitaip, Klientas privalo pateikti Bankui Kliento dokumentų bei kitų Bankui teikiamų dokumentų originalus arba notaro patvirtintus tų dokumentų nuorašus. Banko nustatytais atvejais Kliento teikiami Bankui dokumentai turi būti Banko nustatytos formos.
- 6.2. Bankas turi teisę daryti prielaidą, kad Kliento pateikti dokumentai yra autentiški, tikri, galiojantys (nepasibaigę, nepanaikinti, nepakeisti, nėra niekiniais, nėra pripažinti negaliojančiais ir pan.) ir teisingi.
- 6.3. Bankas turi teisę reikalauti, kad Bankui pateikiami užsienio valstybėse parengti dokumentai būtų teisės aktų nustatyta tvarka legalizuoti arba patvirtinti žyma (*Apostille*), išskyrus atvejus, kai pagal Lietuvos Respublikos sudarytas tarptautines sutartis ar Europos Sąjungos teisės aktus atitinkamos rūšies dokumentas yra atleistas nuo legalizavimo arba patvirtinimo žyma (*Apostille*).
- 6.4. Bankui pateikiami dokumentai turi būti parengti lietuvių ir / ar kita Banko nurodyta kalba. Jei Bankui pateikiami dokumentai yra parengti užsienio kalba, Bankas turi teisę reikalauti, kad jie būtų išversti į lietuvių kalbą ar į kitą Banko nurodytą kalbą, kad dokumento vertimas būtų pasirašytas vertėjo, o vertėjo parašo tikrumas būtų patvirtintas notaro. Bankas turi teisę pats organizuoti Kliento pateikto ir Banko priimto užsienio kalba parengto dokumento vertimą į lietuvių kalbą, vertėjo pasirašymą ir/ar vertėjo parašo notarinį patvirtinimą bei turi teisę reikalauti Kliento atlyginti dėl to Banko turėtas pagrįstas protingas išlaidas, o Klientas privalo tokias Banko išlaidas atlyginti.
- 6.5. Visos Kliento Bankui pateikiamų dokumentų rengimo, surašymo, spausdinimo, pasirašymo, siuntimo, pristatymo, pateikimo Bankui, tvirtinimo, vertimo pas notarą ir (ar) legalizavimo / patvirtinančios žymos (*Apostille*) gavimo ir pan. išlaidos ir kaštai tenka Klientui.
- 6.6. Bankas turi teisę pasilikti ir saugoti jam pateiktų dokumentų notaro patvirtintus nuorašus arba, kai tai įmanoma, dokumentų originalus. Jei Bankas nepasilieka Kliento pateiktų originalių dokumentų ar notaro patvirtintų dokumentų nuorašų, Bankas turi teisę pasidaryti ir saugoti paprastas, įskaitant elektronines, jam pateiktų Kliento dokumentų kopijas.
- 6.7. Jei Klientas pateikia Bankui dokumentus, neatitinkančius teisės aktų ir/ar Banko nustatytų reikalavimų, arba dėl pateiktų dokumentų autentiškumo, tikrumo, galiojimo ir/ar teisingumo Bankui kyla abejonių, Bankas turi teisę nevykdyti Kliento pateikiamų nurodymų ir/ar pareikalauti, kad Klientas pateiktų teisės aktų ir/ar Banko nustatytus reikalavimus atitinkančius ir/ar papildomus dokumentus.
- 6.8. Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas pateiktų dokumentus ir/ar informaciją, patvirtinančius Kliento Sąskaitose esančių lėšų, taip pat kito turto teisėtumą, kilmę ir šaltinį, Kliento dalykinių santykių su Banku tikslą ir numatomą pobūdį ir/ar kitus dokumentus bei informaciją, kiek tai yra reikalinga tam, kad Bankas tinkamai vykdytų pinigų plovimo ir/ar teroristų finansavimo prevenciją reglamentuojančių ir/ar kitų teisės aktų reikalavimus. Bankas turi teisę atsakyti sudaryti Sutartį su Klientu, vykdyti Kliento nurodymą ar suteikti Paslaugą, arba sustabdyti nurodymo vykdymą, o teisės aktuose, Bendrosiose taisyklėse ar kituose Kliento ir Banko santykius reglamentuojančiuose dokumentuose nustatytais atvejais – nutraukti dalykinius santykius su Klientu, jei Klientas nepateikia Bankui reikiamų dokumentų ir/ar informacijos, arba pateikia neteisingą ar nepakankamą informaciją.

- 6.9. Teisės aktų nustatytais atvejais Bankas turi teisę tikrinti Kliento Bankui pateiktą informaciją, naudodamasis viešais informacijos šaltiniais, taip pat patikimais ir nepriklausomais neviešais informacijos šaltiniais bei kitais teisėtais būdais.
- 6.10. Bankas gali atsisakyti vykdyti Kliento pateiktą mokėjimo nurodymą, jeigu toks nurodymas susijęs su kita valstybe (pvz. nurodymas pateiktas užsienio valiuta, nurodyme nurodytas bankas ar gavėjas, esantis kitoje valstybėje ir pan.) ir jeigu tai yra būtina dėl banko korespondento, atitinkamų valstybės institucijų ar lėšų gavėjo banko taikomų reikalavimų arba jeigu mokėjimas tiesiogiai ar netiesiogiai susijęs su asmenimis, įskaitant bankus, kuriems taikomos ekonominės, prekybinės ar finansinės sankcijos, embargai ar kitos ribojančios priemonės, kurias nustato, taiko ar administruoja Jungtinės Tautos, Europos Sąjunga, Jungtinės Amerikos Valstijos, kitos šalys ir / ar šių subjektų institucijos.

7. MOKESČIŲ, NETESYBŲ, PALŪKANŲ IR KITŲ MOKĖTINŲ SUMŲ MOKĖJIMAS

- 7.1. Už Banko teikiamas Paslaugas ir atliekamas operacijas Klientas privalo mokėti Bankui Paslaugos teikimo / operacijos atlikimo metu galiojančius mokesčius, kuriuos Bankas apskaičiuoja pagal Kainyne ir/ar Sutartyje nurodytus įkainius bei Kainyne ir/ar Sutartyje nustatytais būdais. Jei mokestis už konkrečias Paslaugas nėra numatytas Kainyne, jo dydis nustatomas atskiru Kliento ir Banko susitarimu.
- 7.2. Be Kainyne ir/ar Sutartyje nustatytų mokesčių sumokėjimo Klientas privalo padengti/atlyginti šias su Paslaugų teikimu susijusias išlaidas (jei tokių yra): atlyginimas notarams už notarinių veiksmy atlikimą, vertimo paslaugų kaina, siuntimo ir pristatymo išlaidos, telekomunikacijų išlaidos, bylinėjimosi išlaidos, įskaitant teisinio atstovavimo išlaidas, draudimo išlaidos, su Paslaugų teikimu susiję Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatyme ir kituose įstatymuose nurodyti mokesčiai (išskyrus Banko mokėtinus mokesčius, susijusius su Banko pelno ir turto apmokestinimu) bei Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatyme ir kituose įstatymuose nurodytos rinkliavos ir pan.
- 7.3. Bankas skaičiuoja Banko mokėtinas Klientui ir/ar Kliento mokėtinas Bankui palūkanas pagal Banko Kainyne nustatytą metinę palūkanų normą (Bankas turi teisę ją laikas nuo laiko keisti (didinti arba mažinti)), išskyrus, kai Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų imperatyviose normose yra nustatyta kitaip ir/ar kai kitaip yra nustatyta Sutartyje (ši išlyga dėl galimo kitokio nustatymo Sutartyje netaikoma indėlių Sutarčių atžvilgiu). Bankas turi teisę Kainyne nustatyti skirtingas palūkanų normas skirtingu laiku atsiradusiems piniginiams įsipareigojimams ir/ar reikalavimams, skirtingu laiku sudarytoms Sutartims bei skirtingoms Sutarčių rūšims ir/ar porūšiams. Taip pat Bankas turi teisę Kainyne nustatyti fiksuotą arba kintamą palūkanų normą, o pastarojoje naudoti arba nenaudoti Pagrindinę palūkanų normą.
- 7.4. Bankas turi teisę be atskiro Kliento nurodymo ir/ar sutikimo bei iš anksto neinformuojant Kliento (laikoma, kad sutikdamas su šių Bendrųjų taisyklių taikymu Klientas duoda Bankui daugkartinį išankstinį sutikimą) nurašyti nuo Sutartyje nurodytos Banke esančios Sąskaitos Kliento Bankui mokėtinus mokesčius, palūkanas, netesybas ir bet kokias kitas Kliento Bankui mokėtinas sumas bet kuriuo metu, kai Kliento prievolė sumokėti šias sumas tapo vykdytina, išskyrus atvejus, kai Sutartyje yra aiškiai nurodyta, kad šio punkto nuostata netaikoma, ir/ar kai Klientas šias sumas sumokėjo Bankui 7.5 punkte nurodytu būdu iki tol, kol Bankas jų dar nenusirašė nuo Kliento Sąskaitos, kaip nurodyta šiame punkte. Jei su Klientu, kuris nėra vartotojas, Banko sudarytoje Sutartyje nurodytoje Banke esančioje Sąskaitoje nėra pakankamai lėšų arba tokioje Sutartyje nėra nurodyta Sąskaita, nuo kurios Bankas turėtų nusirašyti Kliento mokėtinas sumas, Bankas turi teisę be atskiro Kliento nurodymo ir/ar sutikimo bei iš anksto neinformuojant Kliento (laikoma, kad sutikdamas su šių Bendrųjų taisyklių taikymu Klientas duoda Bankui daugkartinį išankstinį sutikimą) nusirašyti Kliento mokėtinas sumas nuo visų / bet kurių Banke esančių Sąskaitų ir turi teisę savo nuožiūra pasirinkti nuo kurios Sąskaitos ir kokiomis dalimis nusirašyti Kliento mokėtinas sumas. Banko su vartotojais ir kitais Klientais sudaromose Sutartyse Šalys turi teisę susitarti ir dėl kitų lėšų nurašymo nuo sąskaitų, įskaitant kitas sąskaitas Banke ir (ar) sąskaitas kitose kredito įstaigose, sąlygų.

- 7.5. Jeigu Sutartyje nenustatyta kitaip, Klientas turi teisę Bankui mokėtinus mokesčius, palūkanas, netesybas ir bet kokias kitas mokėtinas sumas ne vėliau kaip iki jų sumokėjimo termino pabaigos ir, su sąlyga, jeigu Bankas jų dar nenusirašė nuo Kliento Sąskaitos, kaip nurodyta 7.4 punkte, sumokėti Bankui mokėjimo pavedimu į Banko sąskaitą arba įmokėdamas grynuosius pinigus į Banko kasą.
- 7.6. Klientas ne vėliau nei nuo termino, kai Kliento prievolė mokėti Bankui mokėtinus mokesčius, palūkanas, netesybas ir bet kokias kitas mokėtinas sumas tapo vykdytina, savo Sąskaitoje Banke privalo turėti lėšų sumą, ne mažesnę nei Kliento Bankui bendrai mokėtina suma.
- 7.7. Jei Klientas Sutartyje nustatytais terminais tinkamai neįvykdo savo prievolių Bankui, jis privalo mokėti Bankui šiose Bendrosiose taisyklėse, įskaitant Kainyną, Sutartyje ir/ar Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytas netesybas (baudas ar delspinigius) ir/ar palūkanas.
- 7.8. Įgyvendindamas 7.4 punkte nurodytas Banko teises, Bankas Kliento mokėtinas sumas nusirašo Lietuvos Respublikos valiuta - eurai. Tuo atveju, jei Sutartyje ar Kainyne nustatyta, kad Klientas privalo mokėti Bankui mokėtinas sumas kita valiuta, Bankas iš Kliento sąskaitos lėšas nusirašo kita Sutartyje nustatyta valiuta. Jei Kliento sąskaitose esančių lėšų mokėtina valiuta nepakanka, Bankas, atlikdamas Kliento mokėtinų sumų nusirašymą, turi teisę, be atskiro Kliento nurodymo ar sutikimo bei iš anksto neinformuodamas Kliento (laikoma, kad sutikdamas su šių Bendrųjų taisyklių taikymu Klientas duoda Bankui daugkartinį išankstinį sutikimą), pakeisti (pats ir/ar naudojantis kito banko ar kitos kredito įstaigos paslaugomis) bet kurią Kliento sąskaitose esančią kitą valiutą į mokėjimo valiutą pagal tą dieną galiojantį Banko ir/ar kito banko ar kitos kredito įstaigos nustatytą valiutų pirkimo/pardavimo kursą.
- 7.9. Kai Bankas bet koku būdu gauna dalies Kliento mokėtiną sumą apmokėjimą, kuris nepadengia visos Kliento skolos, Banko gautą sumą be atskiro Kliento nurodymo ar sutikimo bei iš anksto neinformuojant Kliento, maksimalia teisės aktų leidžiama apimtimi Bankas paskirsto savo nuožiūra (laikoma, kad sutikdamas su šių Bendrųjų taisyklių taikymu Klientas duoda Bankui daugkartinį išankstinį sutikimą tokiam paskirstymui).
- 7.10. Kai Klientas pagal kelias atskiras Sutartis turi neįvykdytų piniginių įsipareigojimų (skolų) Bankui, kurie yra tapę vykdytiniais, ir Bankas bet koku būdu gauna dalies Kliento mokėtinų sumų apmokėjimą, kuris nepadengia pilnai Kliento skolų pagal tas Sutartis, Bankas turi teisę be atskiro Kliento nurodymo ar sutikimo bei iš anksto neinformuodamas Kliento (laikoma, kad sutikdamas su šių Bendrųjų taisyklių taikymu Klientas duoda Bankui daugkartinį išankstinį sutikimą) maksimalia teisės aktų leidžiama apimtimi savo nuožiūra paskirstyti, kokia skola ir pagal kokias Sutartis yra sumokama.

8. VALIUTOS KEITIMO KURSO NUSTATYMAS IR KEITIMAS SPECIALIU KURSU

- 8.1. Bankas Kliento prašymu ir/ar kitais Bendrosiose taisyklėse, įskaitant Mokėjimo taisykles, ir/ar Sutartyje nustatytais atvejais keičia (konvertuoja) lėšas pagal Banko nustatytą ir laikas nuo laiko Banko keičiamą (didinamą arba mažinamą) valiutos keitimo kursą. Bankas taikomą valiutos keitimo kursą skelbia viešai Banko interneto puslapyje ir Banko klientų aptarnavimo padaliniuose. Atskirose Sutartyse Šalys gali susitarti dėl specialių teisių ir pareigų, susijusių su valiutos keitimu.
- 8.2. Šio punkto nuostatos taikomos valiutos keitimo sandoriams ne grynaisiais pinigais, kuriems yra taikomos specialus valiutos keitimo kursas:
- 8.2.1. Jeigu sandorio suma yra didesnė, negu nustatyta Banko, Klientas banko darbo valandomis turi teisę prašyti taikyti specialų valiutų keitimo kursą (geresnį, negu standartinį) šiomis priemonėmis:
- telefonu, skambinant Banko dileriams;
 - Banko klientų aptarnavimo skyriuje.
- 8.2.2. Jeigu Klientas sudaro valiutos keitimo sandorį telefonu, sandoris yra privalomas Šalims nuo to momento, kai Šalys susitaria dėl šių sąlygų:

- dėl valiutos, kurią Klientas parduoda Bankui ir valiutos, kurią Klientas perka iš Banko;
- valiutos sumos, kurią Klientas parduoda Bankui ir/ar valiutos sumos, kurią Klientas perka iš Banko (jeigu tik viena iš sumų yra žinoma, kita suma apskaičiuojama matematiškai);
- valiutos keitimo kurso.

8.2.3. Sudarant valiutos keitimo sandorį, Bankas identifikuoja Klientą pagal Banko tvarkas ir procedūras. Sandoris negali būti laikomas negaliojančiu vien dėl tos aplinkybės, kad jis sudarytas telefonu. Bankas vykdo telefoninių pokalbių įrašymą, todėl pokalbio įrašas gali būti laikomas įrodymu, įskaitant teisme.

8.2.4. Sandorio, nurodyto 8.2.2. punkte, atsiskaitymo diena laikoma diena, kai sandoris yra sudarytas. Jei Klientas reikalauja sudaryti sandorį su vėlesne atsiskaitymo diena, Bankas sudarydamas tokį sandorį gali reikalauti pateikti užstatą ir / ar sudaryti papildomą Paslaugų sutartį tokiam sandoriui.

8.2.5. Klientas, kreipdamasis į Banką dėl valiutos keitimo ne grynaisiais pinigais privalo užtikrinti valiutos sumą jo sąskaitoje (-ose). Bankas turi teisę blokuoti valiutos keitimui reikalingą sumą arba atmesti Kliento prašymą, jeigu Kliento sąskaitoje nėra pakankamai lėšų.

8.2.6. Jeigu sandoris sudaromas telefonu, Klientas privalo užpildyti ir pateikti Bankui prašymą konvertuoti valiutą arba įvesti ir pasirašyti valiutos keitimo formą sutartiniu kursu Internetinės bankininkystės sistemoje iki Banko darbo dienos pabaigos.

8.2.7. Jeigu Klientas nepateikia Bankui valiutos keitimo prašymo formos, Bankas, siekdamas užbaigti valiutos keitimo sandorį, turi teisę jį įvykdyti, nurašydamas sumas, kurias Klientas parduoda Bankui nuo bet kurios Kliento sąskaitos Banke ir kredituodamas sumą, kurią Klientas perka iš Banko į tą pačią sąskaitą, arba jeigu reikalinga, atidarydamas naują pirktos valiutos sąskaitą.

8.2.8. Tais atvejais, kai Klientas neužtikrina pakankamos valiutos sumos sąskaitoje, reikalingos valiutos keitimo sandoriui, Bankas turi teisę anuliuoti sandorį, atmesti Kliento prašymą arba sudaryti atvirkštinį sandorį su ta pačia atsiskaitymo diena ir nustatant tokį valiutos keitimo kursą, kuris tuo momentu Bankui yra prieinamas. Jeigu atvirkštinis sandoris Bankui yra nuostolingas, Bankas turi teisę panaudoti Kliento lėšas, esančias sąskaitose Banke, įskaitant Banko reikalavimus Klientui, siekiant padengti skirtumą tarp valiutos keitimo kursų. Tuo atveju, jeigu lėšų padengti Banko nuostoliui nepakanka, Bankas turi teisę išieškoti Kliento skolą įstatymų nustatyta tvarka.

9. BANKO IR KLIENTO BENDRAVIMO TAISYKLĖS

- 9.1. Visi Šalių viena kitai perduodami Pranešimai turi būti Rašytinės formos, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymuose ar kituose teisės aktuose, šiose Bendrosiose taisyklėse ir/ar Sutartyse nustatytus atvejus, kai Pranešimai gali būti perduodami žodžiu ar privalo būti notarinės formos.
- 9.2. Bankas Pranešimus Klientui įteikia asmeniškai arba toliau nurodytais atvejais viešai juos paskelbdamas:
 - 9.2.1. Banko Pranešimai Klientui įteikiami asmeniškai, perduodant juos tiesiogiai Klientui ar jo atstovui, tiesiogiai ar telefonu pasakant (išdėstant žodžiais) jų turinį Klientui ar jo atstovui, siunčiant Klientui paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu, telefaksu ar perduodant per Banko internetinės bankininkystės sistemą. Jei Bankas pranešimą Klientui perduoda žodžiu, Bankas turi teisę įrašyti pokalbį, informavęs Klientą apie tai. Klientas turi teisę pareikalauti Banko žodinius Pranešimus klientui patvirtinti raštu ir turi teisę nevykdyti Banko žodiniame Pranešime pateiktų nurodymų ir/ar nesivadovauti Pranešime nurodyta informacija, jeigu Bankas žodinių Pranešimų nepatvirtina raštu;
 - 9.2.2. šiose Bendrosiose taisyklėse numatytais atvejais, kiek to nedraudžia Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų imperatyvios normos, o taip pat Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų numatytais atvejais (pavyzdžiui, kai nėra galimybės Banko Pranešimo įteikti ar perduoti Klientui vienu iš 9.2.1 punkte nustatytų būdų) Bankas turi teisę Pranešimus Klientui įteikti viešai juos paskelbdamas vienu ar keliais iš 9.2.3 punkte nustatytų būdų;
 - 9.2.3. vieši Banko pranešimai skelbiami Banko interneto svetainėje ir Banko klientų aptarnavimo padalinių patalpose. Tokie pranešimai gali būti papildomai skelbiami Banko pasirinktose visuomenės informavimo priemonėse, paprastai nacionaliniame laikraštyje (platinamame teritorijoje, kurioje gyvena daugiau negu 60 procentų Lietuvos Respublikos gyventojų).

- 9.3. Klientas Pranešimus Bankui įteikia asmeniškai, perduodant juos tiesiogiai įgaliotiems Banko darbuotojams, pasakant jų turinį įgaliotiems Banko darbuotojams tiesiogiai ar telefonu, siunčiant Bankui paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu, telefaksu ar Banko internetinės bankininkystės sistema. Jei Klientas pranešimą Bankui perduoda žodžiu, Bankas turi teisę įrašyti pokalbį, informavęs Klientą apie tai. Bankas turi teisę pareikalauti Kliento žodinius Pranešimus Bankui patvirtinti raštu ir turi teisę nevykdyti Kliento žodiniame Pranešime pateiktų nurodymų ir/ar nesivadovauti Pranešime nurodyta informacija, jeigu Klientas žodinių Pranešimų nepatvirtina raštu.
- 9.4. Kiek tai priklauso nuo Banko, Bankas užtikrina tinkamą Banko internetinės bankininkystės sistemos ir Banko interneto svetainės veikimą. Tačiau Bankas turi teisę tobulinti ir/ar atnaujinti savo informacines sistemas, įskaitant Banko internetinės bankininkystės sistemą ir Banko interneto svetainę, šalinti pastebėtus jos trūkumus ir/ar gedimus ir vykdyti jos tikrinimo ir/ar priežiūros darbus, net jei tai gali sukelti ir/ar sukelti informacinių sistemų, jose pateikiamos informacijos ir/ar per jas teikiamų Paslaugų sutrikimus. Bankas iš anksto praneša Klientams apie numatomus vykdyti Banko informacinių sistemų tobulinimo ir/ar atnaujinimo, trūkumų ir/ar gedimų šalinimo bei tikrinimo ir/ar priežiūros darbus. Esant svarbioms priežastims, tokioms kaip informacinių sistemų veikimo sutrikimai, gedimai, sugadinimai, apsaugos pažeidimai ar panašioms, Bankas turi teisę vykdyti Banko informacinių sistemų tobulinimo ir/ar atnaujinimo, trūkumų ir/ar gedimų šalinimo bei tikrinimo ir/ar priežiūros darbus iš anksto nepranešęs apie juos Klientams. Nurodytų darbų metu sustabdomas visų Banko įsipareigojimų, kurie vykdomi naudojantis Banko informacinėmis sistemomis ar per jas, vykdymas. Bankas nėra atsakingas už Kliento nuostolius, kurie atsirado dėl to, kad Klientas negalėjo naudotis Banko paslaugomis dėl Banko atliekamo informacinių sistemų tobulinimo ir / ar jos trūkumų ir / ar sutrikimų šalinimo darbų.
- 9.5. Kiek kitaip nenurodyta 9.1, 9.2 ir 9.3 punktuose, nenustatyta Banko ir Kliento sudarytoje Sutartyje ir nereikalaujama Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų imperatyviose normose, kiekviena Šalis turi teisę pasirinkti vieną iš 9.2 ir 9.3 punktuose nurodytų Pranešimo kitai Šaliai perdavimo būdų. Informacija, kuri sudaro Banko paslaptį, gali būti įteikiama (perduodama ar pasakoma) tik Klientui, su kuriuo yra susijusi Banko paslaptį sudaranti informacija, arba jo tinkamai įgaliotam atstovui asmeniškai. Banko paslaptį sudaranti informacija gali būti atskleista ir kitiems asmenims, esant Kliento Rašytinės formos prašymui ar sutikimui, kuriame nurodyta, kam ir kokia informacija gali būti atskleista.
- 9.6. Šalių įteikti pranešimai laikomi gautais:
- 9.6.1. jei Pranešimas perduotas žodžiu (pasakytas) tiesiogiai ar telefonu, – tą dieną, kai informacijos gavėjas išgirsta informacijos teikėjo žodžiu suprantamai išsakytą Pranešimo turinį;
- 9.6.2. jei Pranešimas įteiktas tiesiogiai, – jo įteikimo dieną;
- 9.6.3. jei Pranešimas išsiųstas paštu, – praėjus 5 (penkioms) kalendorinėms dienoms (siunčiant Lietuvos Respublikos žemyninės teritorijos ribose) arba 14 (keturiolikai) kalendorinių dienų (siunčiant už/iš Lietuvos Respublikos žemyninės teritorijos ribų ar į Lietuvos Respublikos žemyninę teritoriją) po jo išsiuntimo dienos;
- 9.6.4. jei Pranešimas išsiųstas elektroniniu paštu, telefaksu, telefonu (kai juo perduodamas elektroninis dokumentas) ir kitomis telekomunikacijų priemonėmis, – artimiausią darbo dieną gavėjo šalyje po jo išsiuntimo dienos;
- 9.6.5. jei Pranešimas paskelbtas per Banko internetinės bankininkystės sistemą, – artimiausią darbo dieną gavėjo šalyje po jo paskelbimo dienos;
- 9.6.6. jei Pranešimas paskelbtas viešai – jo paskelbimo dieną;
- 9.6.7. jei gavėjas išsiuntė patvirtinimą apie Pranešimo gavimą arba patvirtino, kad Pranešimą gavo anksčiau nei nurodyta 9.6.1 – 9.6.6 punktuose, – ankstesnę iš toliau nurodytų dienų: patvirtinimo išsiuntimo Bankui dieną arba patvirtinime nurodytą dieną.
- 9.7. Kontaktiniai duomenys ir Rekvizitai, kuriuos reikia nurodyti Pranešimuose, siunčiant juos kitai Šaliai, nurodomi šiose Bendrosiose taisyklėse, Sutartyse, Banko skelbimuose bei Pranešimuose, įskaitant skelbimus ir Pranešimus pateiktus Banko interneto tinklapyje ir/ar

Banko internetinės bankininkystės sistemoje. Jeigu Sutartyse, Banko skelbimuose bei Pranešimuose nenurodyta kitaip, Pranešimuose būtina nurodyti šiuos Kontaktinius duomenis ir rekvizitus: vardą ir pavardę ar juridinio asmens pavadinimą, asmens kodą ar juridinio asmens kodą, adresą, telefakso ir telefono numerius bei elektroninio pašto adresą; telefakso ir telefono numeriai bei elektroninio pašto adresas privalo būti nurodyti tik tai jeigu juos asmuo turi. Bankas turi teisę priimti ir Kliento Pranešimus, kuriuose nenurodyti kurie nors Kliento Kontaktiniai duomenys ir rekvizitai, išskyrus Kliento fizinio asmens vardą ir pavardę bei Kliento juridinio asmens pavadinimą.

- 9.8. Jei su Banku sudarytos Sutarties Šalimis ir/ar Naudos gavėjais (kai Sutartis yra sudaryta Trečiojo asmens naudai, kaip tai numatyta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.191 straipsnyje) yra asmenų daugetas (kredito bendraskoliai, bendros Sąskaitos turėtojai ir pan.), Bankas turi teisę adresuoti su ta Sutartimi susijusius Pranešimus bet kuriam iš daugeto asmenų; šis asmuo gautą informaciją privalo perduoti kitiems Sutartyje nurodytiems daugeto asmenims; laikoma, kad atitinkamą Pranešimą Bankas įteikė visoms kitoms Sutarties Šalims ir naudos gavėjams.
- 9.9. Bankas turi teisę perduoti Klientui Pranešimą naudodamasis paskutiniais Kliento nurodytais Kontaktiniais duomenimis. Jeigu Sutartyje nėra Banko Kontaktinių duomenų, Klientas turi teisę perduoti Pranešimą naudodamasis šiose Bendrosiose taisyklėse ir Banko interneto svetainėje nurodytais Banko Kontaktiniais duomenimis.
- 9.10. Šalys privalo nedelsdamos, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas, informuoti viena kitą apie pasikeitusius savo Kontaktinius duomenis ir/ar Rekvizitus. Banko reikalavimu Klientas privalo pateikti dokumentus, liudijančius Kontaktinių duomenų ir/ar Rekvizitų pasikeitimą. Neįvykdžius šių pareigų laikoma, kad Pranešimas, išsiųstas pagal paskutinius kitai Šaliai nurodytus Kontaktinius duomenis, yra išsiųstas tinkamai, o bet kokia prievolė, įvykdyta remiantis paskutiniais kitai Šaliai nurodytais Rekvizitais, yra įvykdyta tinkamai.
- 9.11. Šalys privalo nedelsdamos, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas, pateikti viena kitai informaciją apie bet kokias aplinkybes, kurios gali būti svarbios vykdant Sutartį, pavyzdžiui apie Sutarties vykdymo pasunkėjimą ir/ar kliūtis. Banko reikalavimu, nepriklausomai nuo to, ar tokia informacija perduota viešiesiems registrams, Klientas privalo pateikti šias aplinkybes liudijančius dokumentus, taip pat dokumentus, liudijančius Kliento ar Kliento atstovų parašų pavyzdžių ar Kliento antspaudo pavyzdžio pasikeitimą, Kliento bankroto ir/ar restruktūrizavimo bylos inicijavimą, iškėlimą, Kliento likvidavimą, reorganizavimą, pertvarkymą (ar šių procedūrų pradėjimą ar reikšmingą pasikeitimą) ir pan.
- 9.12. Sutartyje gali būti nustatyta, kad Šalys privalo periodiškai perduoti viena kitai tam tikrus Pranešimus, susijusius su Sutarties vykdymu. Tokiu atveju Šalys privalo Pranešimus pateikti laikydamosi šių Bendrųjų taisyklių ir Sutarties reikalavimų.
- 9.13. Jei Klientas negauna iš Banko Pranešimų, kuriuos jis turėjo gauti iš Banko pagal Sutartį arba dėl kurių gavimo pateikė Bankui atskirą prašymą, Klientas privalo nedelsdamos informuoti apie tai Banką.
- 9.14. Klientas, gavęs iš Banko Pranešimą, privalo nedelsdamos patikrinti Pranešime esančios informacijos teisingumą ir tikslumą, o nustatęs neatitikimus, netikslumus ar radęs kitų klaidų, nedelsdamos apie tai informuoti Banką. Banko Pranešimas laikomas Kliento patvirtintu, jeigu Klientas per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų nuo Pranešimo gavimo dienos nepareišė Bankui prieštaravimų ar pastabų (jeigu Sutartyje ar Pranešime nenustatyta kitaip). Šis punktas netaikomas Banko Pranešimams, kurie pagal savo esmę, Sutartį ar Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus teisės aktus neturi būti tikrinami ir/ar tvirtinami Kliento.
- 9.15. Banko Klientui siunčiami Pranešimai negali būti laikomi Banko pasiūlymu Klientui sudaryti Sutartį ar naudotis paslaugomis, išskyrus atvejus, jei Banko Pranešime yra aiškiai įvardyta, kad jame teikiamas būtent toks pasiūlymas.
- 9.16. Bendrosios taisyklės, įskaitant Mokėjimo taisyklės, Kainyną, Kortelių naudojimo taisyklės, skelbiamos lietuvių kalba; Bankas turi teisę juos skelbti ir kitomis kalbomis. Sutartys sudaromos lietuvių kalba, o Kliento pageidavimu ir Banko sutikimu Sutartys gali būti sudaromos anglų kalba

arba lietuvių ir anglų kalbomis, arba kita užsienio kalba ir kartu lietuvių ar anglų kalbomis. Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas atlygintų Sutarties vertimo į užsienio kalbą išlaidas.

- 9.17. Klientui asmeniškai teikiami Banko Pranešimai ir viešai skelbiami Banko Pranešimai, adresuoti atskiram Klientui ar atskiriems Klientams, sudaromi lietuvių kalba. Bankas turi teisę sudaryti šiuos Pranešimus ta kalba, kuria sudaryta Sutartis, ir anglų arba lietuvių kalba.
- 9.18. Kiti viešai skelbimai Banko Pranešimai sudaromi lietuvių kalba; Bankas turi teisę juos sudaryti ir skelbti ir kitomis kalbomis.
- 9.19. Klientas turi teisę bet kada susipažinti su galiojančia Bendrųjų taisyklių redakcija, o taip pat su bet kokia Bendrųjų taisyklių redakcija, galiojusia nuo Sutarties sudarymo dienos. Pirmiau minėti dokumentai ir informacija skelbiami Banko interneto svetainėje, o jų nepaskelbus ir gavus atskirą Kliento prašymą, turi būti pateikti Klientui Rašytinės formos dokumentu ar kitoje Patvariojoje laikmenoje.

10. KONFIDENCIALI INFORMACIJA

10.1. Šalims draudžiama atskleisti Tretiesiems asmenims Konfidencialią informaciją. Šis draudimas yra neterminuotas ir galioja Sutarties galiojimo metu ir pasibaigus Sutarčiai. Klientas sutinka, kad Bankas turi teisę atskleisti Kliento bei visą su Kliento ir Banko santykiais susijusią informaciją, įskaitant Banko paslaptį sudarančią informaciją, laikantis žemiau nurodytų reikalavimų bei žemiau nurodytiems asmenims:

- 10.1.1. asmenims, priklausantiems Banko grupei, su tikslu, kad Klientui būtų suteikta paslauga, kurią teikia Banko grupei priklausantis asmuo, arba Klientui būtų pateiktas pasiūlymas dėl tokios paslaugos suteikimo;
- 10.1.2. asmenims, susijusiems su Sutarčių vykdymu ar Banko paslaugų teikimu Klientui, įskaitant, bet neapsiribojant, asmenims teikiantiems Bankui dokumentų rengimo / siuntimo paslaugas, siekiant tinkamai vykdyti Sutartį ir / ar suteikti Banko paslaugas;
- 10.1.3. bet kuriems asmenims Kliento mokėjimo įsipareigojimų pagal Sutartį netinkamo vykdymo ar nevykdymo atvejais;
- 10.1.4. kitiems asmenims (advokatams, konsultantams, auditoriams ir pan.), kuriuos Bankas pasitelkia Bankui ir / ar Klientui būtinų paslaugų teikimui.

10.2. Bankas informuoja Klientus, jog Šalims bendraujant ir keičiantis informacija 9 skyriuje nurodytais būdais, ypač naudojant telekomunikacijų ar elektroninio ryšio priemones bei teikiant Bankui dokumentus, kurie pasirašomi elektroniniu parašu, Konfidenciali informacija bei banko paslaptį sudaranti informacija gali patekti Tretiesiems asmenims. Bankas neprisiima atsakomybės dėl galimo tokio Konfidencialios informacijos atskleidimo ir Klientas turi pats įvertinti ar jis sutinka, kad informacija būtų perduodama šiais būdais. Jeigu Klientas nesutinka, kad informacija būtų perduodama šiais būdais, Klientas privalo informuoti Banką Rašytinės formos Pranešimu.

11. ASMENS DUOMENŲ IR KITŲ DUOMENŲ TVARKYMAS

11.1. Bankas tvarko Kliento ar Kliento atstovo duomenis Banko asmens duomenų tvarkymo principuose nustatyta tvarka ir terminais. Asmens duomenų tvarkymo principai skelbiami Banko interneto svetainėje adresu: <https://www.citadele.lt/lt/naudinga-informacija/asmens-duomenu-tvarkymo-principai/>.

12. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

- 12.1. Šalių atsakomybė nustatoma pagal taikytinus įstatymus ir kitus teisės aktus bei Sutarties sąlygas.
- 12.2. Jeigu Sutartyje nenustatyta kitaip, Šalis padariusi Sutarties pažeidimą, įskaitant kai pateikiama žinomai klaidinga informacija ar Sutartyje pateikiamas žinomai klaidingas (neteisingas, netikslus ar su nutylėjimais) pareiškimas arba garantija, privalo atlyginti savo padarytą žalą ir nuostolius

kitai Šaliai. Aiškumo dėlei šalys susitaria, kad Bankas atsako tik už Kliento tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl Banko kaltės.

12.3. Greta kitų Sutartyse galimų nustatyti atvejų, Bankas neatsako už Kliento nuostolius, patirtus dėl to, kad:

- 12.3.1. Paslaugos nebuvo suteiktos tuo metu, kai Klientas ir/ar jo atstovas tikėjosi, nes bankai korespondentai neatliko ar netinkamai atliko veiksmus, kuriuos jie turėjo atlikti, ar atliko veiksmus, kurių jie neturėjo atlikti;
- 12.3.2. Tretieji asmenys padarė nusikalstamas veikas ar kitokio pobūdžio neteisėtus veiksmus, kurie lėmė, įtakojo ar sąlygojo nuostolių Klientui atsiradimą, išskyrus įstatymuose numatytus atvejus;
- 12.3.3. Bankas sąžiningai vadovaudamasis jo turėta informacija blokavo Sąskaitą ir/ar vykdė kitokias pritaikytas laikinasias apsaugos priemones, nepaisant to, kad dėl pagrindų Sąskaitos blokavimui buvimo Bankas klydo;
- 12.3.4. Bankas sąžiningai nustatinėjo Kliento ir/ar jo atstovo tapatybę Bendrosiose taisyklėse, Sutartyje ar taikytinuose įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatyta tvarka ir/ar sąžiningai atsisakė priimti iš Kliento ar jo atstovo, Banko nuomone, lengvai suklastojamus asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus arba dokumentus, kuriuose nėra pakankamai duomenų asmens tapatybei nustatyti, ir dėl to Paslaugos nebuvo suteiktos ir/ar operacijos nebuvo atliktos tuo metu, kai Klientas ir/ar jo atstovas tikėjosi, nepaisant to, kad dėl pagrindų šiems veiksmams atlikti buvimo Bankas klydo;
- 12.3.5. Bankas sąžiningai dėl, Banko manymu, svarbių priežasčių reikalavo, kad Klientas fizinis asmuo pasinaudotų Banko paslaugomis asmeniškai, o ne per atstovą, nepaisant to, kad dėl tokių priežasčių buvimo Bankas klydo, ir dėl to Paslaugos nebuvo suteiktos ir/ar operacijos nebuvo atliktos tuo metu, kai Klientas ir/ar jo atstovas tikėjosi;
- 12.3.6. Bankas atsisakė priimti Kliento atstovo įgalinimus liudijančius dokumentus ir/ar nevykdė Kliento atstovo prašymų ir/ar inicijuojamų operacijų, sąžiningai nusprendęs, kad pateikti dokumentai tinkamai nepatvirtina atstovavimo santykių ir/ar atstovo įgalinimų, nepaisant to, kad dėl pagrindų tam buvimo Bankas klydo;
- 12.3.7. Bankui veikiant sąžiningai, jam kilo įtarimai dėl Kliento atstovo, turinčio teisę Kliento vardu sudaryti sandorius ar disponuoti Sąskaita, taip pat kitais atvejais, siekdamas įsitikinti, ar Klientas ir/ar jo atstovas yra tinkamai įregistruotas ir veikiantis / nepasibaigęs (jeigu Klientas ir/ar jo atstovas yra juridinis asmuo), nepaisant to, kad dėl pagrindų tam buvimo Bankas klydo, ir Bankas pareikalavo, kad Klientas pateiktų Bankui dokumentus, liudijančius Kliento atstovo teisę Kliento vardu sudaryti sandorius ar disponuoti Sąskaita ir/ar Kliento įregistravimą ir veikimą / nebuvimą pasibaigusiu, ir dėl to Paslaugos nebuvo suteiktos ir/ar operacijos nebuvo atliktos tuo metu, kai Klientas ir/ar jo atstovas tikėjosi;
- 12.3.8. pasikeitė valiutos kursai, vertybinių popierių indeksai ir/ar kursai ar kitos su Klientu, jam teikiamomis Paslaugomis, jo sudarytomis Sutartimis ir/ar padarytomis investicijomis susijusios rizikos;
- 12.3.9. Bankas nepriėmė ir/ar nevykdė Kliento nurodymų ir/ar prašymų bei nevykdė su Klientu sudarytose Sutartyse nurodytų įsipareigojimų ir/ar neteikė Paslaugų (pavyzdžiui, neatliko mokėjimų, nepakeitė valiutos, neatliko finansinių priemonių operacijų, atliko operacijas, kurių atlikti nereikėjo, ar neatliko, operacijų kurias atlikti reikėjo, ir pan.), jeigu neveikė arba netinkamai veikė tarpbankinės atsiskaitymo, mokėjimo ar vertybinių popierių atsiskaitymo sistemos, pasaulinė arba Europos tarpbankinė finansų rinkos, buvo sumažėjęs finansų rinkų likvidumas, buvo įvykęs finansų rinkos destabilizavimo įvykis, turėjęs įtakos tarpbankinei rinkai (pavyzdžiui, kintamų palūkanų dalies nustatymo dieną iki 12:00 valandos oficialiuose šaltiniuose nėra paskelbiamas atitinkamos valiutos atitinkamo laikotarpio palūkanų dydis (Pagrindinė palūkanų norma) arba Bankas tarpbankinėje rinkoje įprastos verslo praktikos būdu negali reikiamam laikotarpiui pasiskolinti reikiamos lėšų sumos Bankui priimtiniomis skolinimosi priemonėmis ir sąlygomis, įskaitant kai skolinimosi sąnaudos viršija atitinkamo laikotarpio Pagrindinę

palūkanų normą), buvo kitos neįprastos finansų rinkos sąlygos, kitos svarbios finansinės ar techninės priežastys, ar tuo metu Bankui sandorio rizika buvo nepriimtina.

13. NENUGALIMOS JĖGOS (*FORCE MAJEURE*) APLINKYBĖS

- 13.1. Nė viena iš Šalių neatsako už visišką ar dalinį prisiimtų įsipareigojimų neįvykdymą, jeigu ji įrodo, kad įsipareigojimų neįvykdė ar netinkamai juos įvykdė dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių.
- 13.2. Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių negali vykdyti savo įsipareigojimų, privalo nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo, raštu informuoti apie tai kitą Šalį ir pateikti jai pramonės ir prekybos rūmų ar kitos panašios institucijos išduotą pažymą, patvirtinančią tokių aplinkybių buvimą ir jų įtaką įsipareigojimų įvykdymo negalimumui. Jeigu nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybės užsitęsia ilgiau kaip 3 (tris) mėnesius, kiekviena Šalis gali vienašališkai nutraukti Sutartį.
- 13.3. Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms Šalys vadovaujasi Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1996 m. liepos 15 d. nutarimu Nr. 840 „Dėl atleidimo nuo atsakomybės esant nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms taisyklių patvirtinimo“.

14. BENDRŪJŲ TAISYKLIŲ, JŲ PRIEDŲ IR KAINYNŲ KEITIMO TVARKA

- 14.1. Bankas turi teisę dėl svarbių priežasčių: Banko teikiamų Paslaugų teikimo sąlygų ir/ar funkcionalumo pakeitimo, informacinių sistemų ir/ar technologinių tobulinimų, taikytinų teisės aktų pakeitimo, siekio patikslinti (aiškiau ar tiksliau reglamentuoti), pataisyti ar patobulinti Bendrąsias taisykles ar kitų priežasčių, vienašališkai pakeisti Bendrąsias taisykles ir jų priedus, bei dėl bet kokių priežasčių atlikti bet kokius Kainyno pakeitimus, nesusijusius su Pagrindinės palūkanų normos ar Pagrindinio valiutos keitimo kurso pakeitimais, apie tai Pranešimu informuojant Klientą ne vėliau kaip likus 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki minėtų pakeitimų įsigaliojimo dienos, išskyrus Bendrųjų taisyklių 14.6 punkte numatytą atvejį, bei, kai teisės aktai ar Sutartys nustato kitokį terminą. Minėtas Pranešimas apie Bendrųjų taisyklių ir/ar Kainyno pakeitimą skelbiamas viešai Banko interneto puslapyje, taip pat gali būti perduodamas Klientams asmeniškai.
- 14.2. Kainyno pakeitimai, susiję su Pagrindinės palūkanų normos ar Pagrindinio valiutos keitimo kurso pakeitimais ar kylantys iš jų, įsigalioja ir taikomi be atskiro įspėjimo ir nedelsiant, kai Bankas Pranešimą apie Kainyno pakeitimą ir/ar pakeistą Kainyną paskelbia viešai ir/ar perduoda Klientams asmeniškai.
- 14.3. Klientas, jeigu jis nesutinka su Banko vienašališkai atliktais Bendrųjų taisyklių ir/ar jų priedų, įskaitant Kainyną, pakeitimais, turi teisę ne vėliau kaip iki pakeitimų įsigaliojimo dienos, o kai Kainyno pakeitimai įsigalioja nedelsiant – ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pakeisto Kainyno viešo paskelbimo ir/ar perdavimo Klientams asmeniškai dienos, vienašališkai nutraukti su Banku sudarytas Sutartis. Laikoma, kad Klientas sutinka su minėtais pakeitimais, jeigu jis nenutraukia su Banku sudarytų Sutarčių, kaip nurodyta aukščiau šiame punkte.
- 14.4. Bankas turi teisę vienašališkai, be atskiro rašytinio Banko ir Kliento susitarimo, pakeisti Bendrųjų taisyklių, konkrečios Paslaugos teikimo sąlygų standartinių nuostatų, Kainyno sąlygas (įskaitant ir tas, kurios gali būti keičiamos tik rašytiniu Banko ir Kliento susitarimu), jeigu šie pakeitimai nepablogina Kliento padėties, ir šiuos pakeitimus taikyti nedelsiant, arba Bankas turi teisę nustatyti trumpesnius nei 14.1 punkte nurodytus pranešimų terminus.
- 14.5. Klientas turi teisę bet kada susipažinti su galiojančios redakcijos Bendrosiomis taisyklėmis ir/ar Mokėjimo taisyklėmis, ir/ar Kortelių naudojimo taisyklėmis, ir/ar Kainynu, o taip pat su bet kokios redakcijos Bendrosiomis taisyklėmis ir/ar Mokėjimo taisyklėmis, ir/ar Kainynu, galiojusiaisiais per Bendrųjų taisyklių ir/ar Mokėjimo taisyklių, ir/ar Kortelių naudojimo taisyklėmis, ir/ar Kainyno taikymo Klientui laikotarpį. Galiojančių redakcijų Bendrosios taisyklės, Mokėjimo taisyklės,

Kortelių naudojimo taisyklės, ir Kainynas gali būti skelbiamos Banko interneto puslapyje, o jeigu nepaskelbiamos, taip pat jeigu Klientas pageidauja susipažinti su bet kuria iš kitų jų redakcijų, galiojusių per jų taikymo Klientui laikotarpį, gavus atskirą Kliento prašymą, atitinkamų redakcijų Bendrosios taisyklės ir/ar Mokėjimo taisyklės, ir/ar Kortelių naudojimo taisyklėmis, ir/ar Kainynas pateikiami Klientui Rašytinės formos dokumentu ar kitoje Patvariojoje laikmenoje.

- 14.6. Esant svarbioms priežastims, įskaitant, bet neapsiribojant vykdant Banko informacinių sistemų pakeitimus, Bankas turi teisę pakeisti Bendrąsias taisykles, jų priedus ir / ar Kainyną neinformuodamas apie tai 14.1 punkte nustatytu terminu. Tokiais atvejais apie pakeitimus Bankas nedelsiant informuoja Klientus Banko klientų aptarnavimo padaliniuose, Banko interneto puslapyje bei, esant reikalui, skelbimuose spaudoje, o Klientas, sužinojęs apie pakeitimus, kurie sunkina jo padėtį, turi teisę nedelsiant nutraukti Sutartį, kuri tiesiogiai susijusi su tokiais pakeitimais.

15. SUTARTIES SUDARYMO, KEITIMO BEI NUTRAUKIMO TVARKA

- 15.1. Banko ir Kliento sudaryta Sutartis įsigalioja tą dieną, kai ją pasirašo visos Sutarties Šalys ir, kai Klientas yra juridinis asmuo ir jo antspaudo pavyzdys yra Banko turimoje Kliento parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje, patvirtina antspaudais, jeigu Sutartyje nenustatyta kitaip.
- 15.2. Sutarties priedai ir pakeitimai yra sudedamoji Sutarties dalis, turi būti Šalių pasirašyti ir, kai Klientas yra juridinis asmuo ir jo antspaudo pavyzdys yra Banko turimoje Kliento parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje, patvirtinti antspaudais.
- 15.3. Sutartis sudaroma tiek egzempliorių, kiek yra Šalių, kiekvienai Šaliai tenka po vieną egzempliorių, išskyrus jeigu kitaip numatoma Sutartyje. Visi Sutarties egzemplioriai turi vienodą teisinę galią.
- 15.4. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos rašytiniu Šalių susitarimu, išskyrus 15.5 ir 15.6. punktuose nustatytus atvejus, kai Bankas turi teisę Sutartį pakeisti vienašališkai.
- 15.5. Bankas turi teisę vienašališkai, be atskiro rašytinio Šalių susitarimo, pakeisti bet kurios konkrečios Sutarties ar atskiros rūšies ar porūšio Sutarčių (įskaitant ir Sutartis, kurios gali būti keičiamos tik rašytiniu Šalių susitarimu) sąlygas, jeigu šie pakeitimai susiję su svarbiomis priežastimis: Banko teikiamų Paslaugų teikimo sąlygų ir/ar funkcionalumo pakeitimais, informacinių sistemų ir/ar technologiniais tobulinimais, taikytinų teisės aktų pakeitimais arba kitomis. Bankas ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų iki tokio Sutarties ar Sutarčių pakeitimo įsigaliojimo viešai paskelbia Banko interneto puslapyje arba informuoja atitinkamus Klientus asmeniškai. Jeigu Klientas nesutinka su Banko vienašališkai atliktais Sutarties ar Sutarčių pakeitimais, turi teisę ne vėliau kaip iki atitinkamų pakeitimų įsigaliojimo dienos vienašališkai nutraukti su Banku sudarytą atitinkamą Sutartį ar atitinkamas Sutartis; jeigu atitinkamos nutraukiamos Sutartys yra susijusios su kitomis Sutartimis, bet kuri Šalis taip pat turi teisę nutraukti ir kitas Sutartis. Laikoma, kad Klientas sutinka su minėtais pakeitimais, jeigu jis nenutraukia su Banku sudarytos Sutarties ar Sutarčių, kaip nurodyta aukščiau šiame punkte.
- 15.6. Bankas turi teisę vienašališkai, be atskiro rašytinio Banko ir Kliento susitarimo, pakeisti Bendrųjų taisyklių, konkrečios paslaugos teikimo standartinių nuostatų, Kainyno sąlygas (įskaitant ir tas, kurios gali būti keičiamos tik rašytiniu Banko ir Kliento susitarimu, jeigu šie pakeitimai nepablogina Kliento padėties arba yra reikalingi siekiant atitikti Banko veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, ir šiuos pakeitimus taikyti nedelsiant, arba Bankas turi teisę nustatyti trumpesnius nei 15.5. p. nurodytus pranešimų terminus.
- 15.7. Jeigu konkrečioje neterminuotoje (neapibrėžtam terminui sudarytoje) Sutartyje ar Bendrojoje Sutartyje nenustatyta kitaip ir kitaip nereikalauja taikytinų įstatymų ir kitų teisės aktų imperatyvios normos, bet kuri iš Šalių gali vienašališkai nutraukti tokią Sutartį (išskyrus Bendrąją sutartį), pateikdama pranešimą dėl to kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų.
- 15.8. Bendrosios sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka yra nustatyta Mokėjimo taisyklėse. Jeigu konkrečioje Sutartyje yra nustatytos kitokios nei Mokėjimo taisyklėse Sutarties nutraukimo sąlygos ir tvarka, taikoma toje Sutartyje nustatytos sąlygos ir tvarka.

- 15.9. Jeigu konkrečioje Sutartyje nenustatyta kitaip, jei kuri nors Sutarties sąlyga negalioja ar yra neįgyvendinama, minėta sąlyga Šalių raštišku susitarimu turės būti nedelsiant pakeista nauja galiojančia ir įgyvendinama Sutarties dvasią atitinkančia sąlyga, kuri, kiek įmanoma, turėtų tą patį teisinį ir ekonominį rezultatą kaip ir pakeistoji sąlyga; vienos iš Sutarties sąlygų negaliojimas, nedaro negaliojančios visos Sutarties ar jos pagrindu sudarytų sandorių, išskyrus atvejus, kuriais Šalys be tos sąlygos nebūtų sudariusios Sutarties ir tokios sąlygos nėra galima pakeisti nauja sąlyga, kaip tai nurodyta šiame punkte aukščiau.
- 15.10. Bankas turi teisę pateikdamas pranešimą Klientui ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) dienas, vienašališkai nutraukti Sutartį šiais atvejais:
- 15.10.1. Klientas naudojosi ar bandė pasinaudoti suklastotais dokumentais ar tyčia pateikė (bandė pateikti) Bankui melagingą informaciją, siekdamas nuslėpti savo ekonominę veiklą, Naudos gavėją (-us), lėšų kilmę ar pinigines operacijas (sandorius);
 - 15.10.2. Klientas nevykdo Banko reikalavimų pateikti būtina papildomą informaciją ar dokumentus apie savo veiklą;
 - 15.10.3. Bankas įtaria, kad Kliento lėšų kilmė nelegali, ir nėra galimybės paneigti šiuos įtarimus, o Klientas tinkamai nebendradarbiauja su Banku;
 - 15.10.4. Klientas sąmoningai neatnaušina savo tapatybės duomenų ir pateiktos informacijos apie savo veiklą, lėšų kilmę, kai Bankas turi duomenų kad jie iš esmės pasikeitę;
 - 15.10.5. Klientas naudodamasis Banko paslaugomis atliko kriminalinį nusikaltimą (sukčiavimas, neteisėtas lėšų pasisavinimas, finansiniai nusikaltimai ir pan.);
 - 15.10.6. nustatoma, kad realiai banko sąskaita ir paslaugomis naudojasi ne Klientas, o tretieji Bankui nežinomi asmenys.
- 15.11. Klientas, sudaręs su Banku Sutartį nuotolinio ryšio priemonėmis, turi teisę atsisakyti Sutarties, apie tai patvarioje laikmenoje raštu pranešęs Bankui per 14 (keturiolika) dienų nuo Sutarties sudarymo dienos.
- 15.12. Klientas, sudaręs su Banku Sutartį nuotolinio ryšio priemonėmis, pasirašydamas šią Sutartį, sutinka, kad Bankas pradėtų teikti Sutartyje aptartas paslaugas nepasibaigus 15.11. punkte nurodytam Sutarties atsisakymo terminui. Klientui yra suprantama, kad Bankui pradėjus vykdyti Sutartį Kliento sutikimu nepasibaigus jos atsisakymo terminui, Klientui pasinaudojus teise atsisakyti Sutarties, jis per Sutartyje nustatytą terminą turės sumokėti Bankui už faktiškai jam pagal Sutartį suteiktas paslaugas.
- 15.13. Klientas, norėdamas pasinaudoti 15.11 punkte nurodyta teise atsisakyti Sutarties, ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pranešimo apie Sutarties atsisakymą išsiuntimo dienos privalo sumokėti pagal Sutartį privalomus sumokėti mokėjimus.

16. PAGRINDINĖ MOKĖJIMO SĄSKAITA

- 16.1. Teisėtai gyvenantys vartotojai turi teisę kreiptis į Banką dėl Pagrindinės mokėjimo sąskaitos atidarymo. Pagrindinė mokėjimo sąskaita Banke atidaroma eurais. Pagrindinė mokėjimo sąskaita Banke gali būti atidaroma tik fiziniam asmeniui.
- 16.2. Esami Banko Klientai, atitinkantys Teisėtai gyvenančio vartotojo kategoriją, turintys mokėjimo sąskaitą Banke, turi teisę nurodyti pakeisti turimą mokėjimo sąskaitą į Pagrindinę mokėjimo sąskaitą neatlygintinai, išsaugant unikalų mokėjimo sąskaitos numerį, ir turi teisę Pagrindinę mokėjimo sąskaitą neatlygintinai pakeisti į kitą mokėjimo sąskaitą.
- 16.3. Bankas turi teisę prašyti, kad Klientas, pateikęs prašymą atidaryti Pagrindinę mokėjimo sąskaitą, pagrįstų savo profesinius, ekonominius, socialinius arba asmeninius ryšius su Lietuvos Respublika bei turi teisę prašyti Kliento pateikti dokumentus, kuriais patvirtinami vartotojo ryšiai su Lietuvos Respublika.
- 16.4. Bankas už Pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugą, kaip nustatyta Priežiūros institucijos, turi teisę imti komisinį mokestį, kurio maksimalų dydį per mėnesį kiekvienais metais nustato Priežiūros institucija ir kuris yra nurodytas Kainyne. Mokestis mokamas už praėjusį mėnesį ir nurašomas kitą mėnesį.

- 16.5. Klientams, kuriems paskirta piniginė socialinė parama nepasiturintiems gyventojams pagal Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymą, už Pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugą taikomas komisinis mokestis negali viršyti 50 procentų Priežiūros institucijos nustatyto maksimalaus komisinio atlyginimo. Tais atvejais, kai Klientas nebebus laikomas asmeniu, kuriam paskirta piniginė socialinė parama nepasiturintiems gyventojams pagal Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymą, už Pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugą jam bus taikomas Kainyne nustatyto dydžio mokestis.
- 16.6. Gavęs Kliento prašymą dėl Pagrindinės mokėjimo sąskaitos atidarymo, Bankas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo prašymo ir visos reikiamos informacijos gavimo dienos, priima sprendimą atidaryti Pagrindinę mokėjimo sąskaitą arba priima sprendimą atsisakyti ją atidaryti.
- 16.7. Bankas privalo atsisakyti atidaryti Pagrindinę mokėjimo sąskaitą Banke, jeigu ją atidarius būtų pažeistos Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo nuostatos dėl pinigų plovimo prevencijos ir kovos su teroristų finansavimu.
- 16.8. Bankas turi teisę neatidaryti Banke Pagrindinės mokėjimo sąskaitos šiais atvejais:
- 16.8.1. Lietuvos Respublikoje veikiančioje įstaigoje Klientas jau turi mokėjimo sąskaitą, suteikiančią galimybę naudotis Pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugomis, išskyrus atvejį, kai Klientas informuoja, kad jis yra gavęs pranešimą, kad jo mokėjimo sąskaita bus uždaryta. Šiuo atveju Bankas turi teisę remtis Kliento pasirašytu patvirtinimu arba Kliento sutikimu tikrinti, ar Klientas Lietuvos Respublikoje veikiančioje įstaigoje turi mokėjimo sąskaitą, suteikiančią galimybę naudotis Pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugomis;
- 16.8.2. Klientas nepagrindė savo ryšių su Lietuva Respublika.
- 16.9. Bankas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį dėl Pagrindinės mokėjimo sąskaitos, pateikdamas pranešimą dėl to Klientui ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) dienų, išskyrus atvejus, kai toks informacijos atskleidimas prieštarautų nacionalinio saugumo arba viešosios tvarkos tikslams, šiais atvejais:
- 16.9.1. Klientas pažeidė Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo nuostatas dėl pinigų plovimo prevencijos ir kovos su teroristų finansavimu arba kitaip tyčia naudojo pagrindinę mokėjimo sąskaitą neteisėtais tikslais;
- 16.9.2. Pagrindinėje mokėjimo sąskaitoje ilgiau kaip 24 (dvidešimt keturis) mėnesius iš eilės nebuvo vykdoma jokių mokėjimo operacijų;
- 16.9.3. Klientas, siekdamas, kad jam būtų atidaryta Pagrindinė mokėjimo sąskaita, pateikė neteisingą informaciją;
- 16.9.4. Klientas nebelaikomas Teisėtai gyvenančiu vartotoju;
- 16.9.5. paaiškėja, kad Klientui Lietuvos Respublikoje veikiančio mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje yra atidaryta kita mokėjimo sąskaita, suteikianti galimybę naudotis Pagrindinės mokėjimo sąskaitos paslaugomis.
- 16.10. Esant 16.9. punkto 16.9.1. arba 16.9.3. papunkčiuose nurodytoms aplinkybėms, Sutartis dėl Pagrindinės mokėjimo sąskaitos gali būti nutraukiama nedelsiant ir apie tai pranešama Klientui.

17. TEISIŲ IR PAREIGŲ PERLEIDIMAS

- 17.1. Klientas be išankstinio Banko raštiško sutikimo neturi teisės perleisti savo teisių ir (ar) pareigų pagal Sutartį tretiesiems asmenims.
- 17.2. Bankas be išankstinio Kliento raštiško sutikimo turi teisę perleisti teises ir (ar) pareigas pagal Sutartį tretiesiems asmenims, turintiems teisę Lietuvos Respublikoje teikti atitinkamas finansines paslaugas.

18. PRIEDAI

- 18.1. Toliau nurodyti šių Bendrųjų taisyklių priedai, laikomi neatskiriamomis šių Bendrųjų taisyklių dalimis:

- 18.1.1. Mokėjimo taisyklės;
- 18.1.2. Kainynas;
- 18.1.3. Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės;
- 18.1.4. Elektroninių sąskaitų teikimo ir apmokėjimo taisyklės;
- 18.1.5. Informacija indėlininkui.

19. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

- 19.1. Šios Bendrosios taisyklės yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teise, joms, iš jų kylantiems ir su jomis susijusiems teisiniams santykiams yra taikoma (įskaitant klausimus dėl Bendrųjų taisyklių sudarymo, galiojimo, negaliojimo, vykdymo, nutraukimo ir atsisakymo) Lietuvos Respublikos teisė ir šios Bendrosios taisyklės yra aiškinamos vadovaujantis šia teise.
- 19.2. Šalių sudarytoms Sutartims, iš jų kylantiems ir su jomis susijusiems teisiniams santykiams yra taikoma (įskaitant klausimus dėl Sutarčių sudarymo, galiojimo, negaliojimo, vykdymo, nutraukimo ir atsisakymo) Lietuvos Respublikos teisė ir Sutarys yra aiškinamos vadovaujantis šia teise, jeigu konkrečiose Sutartyse nenustatyta kitaip.
- 19.3. Visi ginčai, nesutarimai ir reikalavimai, kylantys iš Bendrųjų taisyklių arba susiję su jomis, jų nesilaikymu, nutraukimu arba galiojimu sprendžiami Šalių derybų būdu. Jei per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo šio ginčo ar nesutarimo, ar reikalavimo atsiradimo Šalys nepasiekia susitarimo, šis ginčas ar nesutarimas, ar reikalavimas perduodamas spręsti Lietuvos Respublikos teismuose pagal Banko registruotos buveinės adresą, o kai Klientas yra vartotojas, turintis gyvenamąją vietą Lietuvos Respublikoje – Lietuvos Respublikos teismuose, teisingumą nustatant pagal Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytas taisykles.
- 19.4. Jeigu atskirose Sutartyse nenustatyta kitaip, visi ginčai, nesutarimai ir reikalavimai, kylantys iš Sutarčių arba susiję su jomis, jų nesilaikymu, nutraukimu arba galiojimu sprendžiami Šalių derybų būdu. Jei per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo šio ginčo ar nesutarimo, ar reikalavimo atsiradimo Šalys nepasiekia susitarimo, šis ginčas ar nesutarimas, ar reikalavimas perduodamas spręsti Lietuvos Respublikos teismuose pagal Banko registruotos buveinės adresą, o kai Klientas yra vartotojas, turintis gyvenamąją vietą Lietuvos Respublikoje – Lietuvos Respublikos teismuose, teisingumą nustatant pagal Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytas taisykles.
- 19.5. Bankas nemokamai nagrinėja Klientų prašymus, paklausimus ir pretenzijas dėl Banko paslaugų teikimo įskaitant, kai Klientas kreipiasi dėl ginčo, nesutarimo ar reikalavimo, nurodyto 19.3 p. ar 19.4 p. Bankas išnagrinėja Rašytinės formos Kliento prašymus, paklausimus ir pretenzijas ir Rašytinės formos dokumentu jam atsako ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo prašymo, paklausimo ar pretenzijos gavimo Banke dienos arba, jeigu pateikiama papildoma informacija, nuo atitinkamos papildomos informacijos pateikimo Bankui dienos, išskyrus atvejus, kai Lietuvos Respublikos teisės aktai ar kiti su Paslaugų teikimu susiję Bankui privalomi aktai (pvz.: tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų taisyklės) nustato kitokį terminą. Tuo atveju, jei Bankas per šiame punkte nurodytą terminą negali Klientui pateikti atsakymo į pretenziją, Bankas informuoja Klientą apie priežastis ir nurodo, kada Klientui bus pateiktas atsakymas.
- 19.6. Klientų skundus dėl Banko veiksmų, kuriais Bankas galėjo pažeisti įstatymų, sutarčių, reglamentuojančių mokėjimo paslaugų teikimą, reikalavimus ir/ar Kliento teisėtus interesus, Bankas išnagrinėja ir raštu atsako Klientui ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai dėl priežasčių, kurių Bankas negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, Bankas išsiunčia negalutinį atsakymą ir nurodo atsakymo į skundą vėlavimo priežastis ir terminą, iki kurio Klientui bus atsiųstas galutinis atsakymas. Galutinio atsakymo pateikimo terminas negali viršyti 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų.
- 19.7. Prašyme, paklausime ir pretenzijoje turi būti nurodytos aplinkybės ir dokumentai, kuriais vadovaujantis pateikiamas prašymas, paklausimas ar pretenzija. Jeigu Klientas prašyme, paklausime ar pretenzijoje vadovaujasi dokumentais, kurių Bankas neturi, pateikiant prašymą, paklausimą ar pretenziją taip pat turi būti pateikti ir tokie dokumentai ar notariniai jų nuorašai.

- 19.8. Jeigu Klientas pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus yra laikytinas vartotoju ir jei Bankas netenkina Kliento reikalavimų ar juos tenkina iš dalies, jis turi teisę per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Banką dienos kreiptis į Lietuvos banką (Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, www.lb.lt) Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme bei kituose teisės aktuose nustatyta tvarka.