

# Rekomendacinės Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės

## Taisyklės parengė Lietuvos bankų asociacija

### 1. Įvadas

1.1. Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės parengė Lietuvos bankų asociacija, atsižvelgdama į Lietuvos Respublikos mokėjimo įstatymo nustatytus mokėjimo paslaugų teikimo reikalavimus. Taisyklės yra rekomendacinio pobūdžio ir gali būti taikomos bankams teikiant Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme nustatytas mokėjimo paslaugas.

1.2. Jei šių taisyklių ir sutarčių nuostatos nesutampa, taikomos sutarčių nuostatos.

1.3. Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių autorinės teisės priklauso Lietuvos bankų asociacijai.

### 2. Mokėjimo paslaugų teikėjas

2.1. Mokėjimo paslaugų teikėjas – \_\_\_\_\_ bankas, kodas – \_\_\_\_\_, buveinės adresas – \_\_\_\_\_, LT – \_\_\_\_\_ Vilnius, Lietuvos Respublika, duomenys įregistruoti ir saugomi VĮ Juridinių asmenų registre.

Banko priežiūros institucija – Lietuvos bankas, suteiktos licencijos numeris – \_\_\_\_\_.

2.2. Banko interneto tinklalapis – \_\_\_\_\_.

2.3. Banko elektroninio pašto adresas – \_\_\_\_\_.

### 3. Sąvokos

3.1. Taisyklėse vartojamų sąvokų reikšmė yra tokia, kaip toliau nurodyta, išskyrus atvejus, kai kitokia prasmė atsiranda dėl taisyklių konteksto:

**1) Bankas** – mokėjimo paslaugų teikėjas, nurodytas taisyklių 2.1. punkte.

**2) Banko darbo diena** – diena, kurią bankas dirba ir atlieka mokėjimo operacijai atlikti būtiną veiklą. Konkrečios banko darbo dienos yra nurodomos \_\_\_\_\_.

**3) Bendroji sutartis** – banko ir kliento sudaryta bendroji mokėjimo paslaugų sutartis, kurioje nustatyta banko pareiga atidaryti mokėjimo sąskaitą, jos atidarymo sąlygos ir kuri reglamentuoja atskirų ir pasikartojančių mokėjimo operacijų vykdymo. Taisyklės yra sudedamoji bendrosios sutarties dalis.

**4) Gavėjas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris gauna mokėjimo operacijos lėšas.

**5) Internetinė bankininkystė** – mokėjimo paslaugų teikimas naudojantis banko paslaugų teikimo internetu sistema pagal kliento ir banko sudarytą sutartį.

**6) Išrašas** – banko dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie mokėjimo sąskaitoje atliktas operacijas per tam tikrą laikotarpį.

**7) Kainynas** – banko paslaugų ir operacijų kainynas, kuris kartu su visais pakeitimais ir papildymais yra sudedamoji sutarties dalis.

**8) Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudojami banko mokėjimo paslaugomis kaip mokėtojas ir /ar gavėjas.

**9) Komisinis atlyginimas** – mokėjimo paslaugų teikėjo imamas atlyginimas už mokėjimo operaciją ir/ar su ja susijusias paslaugas.

**10) Kredito pervedimas** – mokėjimo paslauga, kai mokėtojo iniciatyva lėšos pervedamos į gavėjo mokėjimo sąskaitą.

**11) Mokėjimo nurodymas** – mokėtojo ar gavėjo nurodymas bankui atlikti mokėjimo operaciją.

**12) Mokėjimo operacija** – mokėtojo ar gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba paėmimas, neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo įsipareigojimus, kuriais grindžiama operacija.

**13) Mokėjimo operacijos autorizavimas (autORIZAVIMAS)**– mokėtojo sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją.

**14) Mokėjimo paslaugos** – banko teikiamos mokėjimo paslaugos, apibrėžtos Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme.

**15) Mokėjimo paslaugų teikėjas** – bet kuri kredito įstaiga ar kita mokėjimo paslaugas teikianti įstaiga.

**16) Mokėjimo priemonė** – personalizuota priemonė ir / arba tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria klientas ir bankas ir kurias klientas naudoja inicijuodamas mokėjimo nurodymą.

**17) Mokėjimo sąskaita** – vieno ar kelių klientų vardu atidaryta sąskaita banke, naudojama mokėjimo operacijoms vykdyti.

**18) Mokėtojas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris turi mokėjimo sąskaitą ir leidžia atlikti mokėjimo operaciją iš tos mokėjimo sąskaitos pagal mokėjimo nurodymą, arba fizinis ar juridinis asmuo, kuris pateikia mokėjimo nurodymą atlikti mokėjimo operaciją, bet neturi mokėjimo sąskaitos.

**19) Pagrindinis valiutos keitimo kursas** – valiutos keitimo kursas, kurį nustato bankas ar banko nurodytas viešai prieinamas šaltinis ir pagal kurį keičiama valiuta.

**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.

**21) Sutartis** – banko ir kliento sudaryta bendroji sutartis, vienkartinio mokėjimo sutartis ir / ar kita sutartis dėl mokėjimo paslaugų teikimo.

**22) Šalys** – bendrąją sutartį sudarę bankas ir klientas, kurių kiekvienas atskirai gali būti vadinami šalimi.

**23) Taisyklės** – šios mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės, reglamentuojančios banko mokėjimo paslaugų teikimą.

**24) Tiesioginis debetas** – mokėjimo paslauga, kurią teikiant lėšos nurašomos iš mokėtojo mokėjimo sąskaitos, jei mokėjimo operaciją inicijuoja gavėjas remdamasis gavėjui, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui ar mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui duotu mokėtojo sutikimu.

**25) Unikalus identifikatorius** – banko suteiktas klientui mokėjimo sąskaitos numeris, pagal kurį vienareikšmiškai atpažįstama mokėjimo operacijoje naudojama mokėjimo sąskaita.

**26) Užsienio valstybė** – valstybė ne Europos Sąjungos narė ir ne Europos ekonominės erdvės (EEE) valstybė.

**27) Valstybė narė** – valstybė Europos Sąjungos narė ir Europos ekonominės erdvės (EEE) valstybė.

**28) Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris pagal sutartį naudojami banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis ir veikia siekdamas tikslų, nesusijusių su jo vykdoma prekyba, verslu ar profesine veikla.

**29) Vienkartinio mokėjimo sutartis** – banko ir kliento sudaryta sutartis, reglamentuojanti vienkartinę mokėjimo operaciją. Taisyklės yra sudedamoji vienkartinio mokėjimo sutarties dalis. Dėl vienkartinės mokėjimo operacijos neatidaroma mokėjimo sąskaita ir nesudaroma bendroji sutartis.

#### **4. Išimtys**

4.1. Jei mokėjimo operacijos atliekamos užsienio valstybių valiutomis, bankas ir klientas gali susitarti visai ar iš dalies netaikyti šių taisyklių nuostatų.

4.2. Jei mokėjimo operacijos atliekamos valstybių narių valiutomis į užsienio valstybes ar iš jų, bankas ir klientas gali susitarti visai ar iš dalies netaikyti šių taisyklių nuostatų, išskyrus taisyklių 7.5.6. punktą.

4.3. Jei klientas nėra vartotojas, bankas ir klientas gali papildomai susitarti visai ar iš dalies netaikyti šių taisyklių 7.3.4–7.3.6, 8.1., 8.2., 11.10, 11.21, 12.1, 13.4–13.7 punktų.

#### **5. Sutarčių sudarymas**

5.1. Bendroji sutartis

5.1.1. Bendroji sutartis sudaroma, jei klientas pageidauja:

- atidaryti banke mokėjimo sąskaitą;
- ir / ar

- atlikti pavienes ar pasikartojančias mokėjimo operacijas ir bankas reikalauja atidaryti banke mokėjimo sąskaitą.
- 5.1.2. Bendroji sutartis laikoma sudaryta, kai bankas ir klientas susitaria dėl mokėjimo sąskaitos atidarymo sąlygų.

## 5.2. Vienkartinio mokėjimo sutartis

- 5.2.1. Vienkartinio mokėjimo sutartis sudaroma, jei mokėjimo paslaugų vartotojas pageidauja vienkartinės mokėjimo operacijos, kuriai atlikti bankas nereikalauja atidaryti mokėjimo sąskaitos.
- 5.2.2. Vienkartinio mokėjimo sutartis laikoma sudaryta, kai bankas ir klientas susitaria dėl vienkartinio mokėjimo paslaugos teikimo sąlygų.

## 5.3. Kitos sutartys dėl mokėjimo paslaugų teikimo

- 5.3.1. Jei pagal bendrąją sutartį teikti tam tikras mokėjimo paslaugas nenustatyta, bankas ir klientas turi teisę sudaryti atskiras sutartis dėl tokių mokėjimo paslaugų teikimo.
- 5.3.2. Jei dėl tam tikrų mokėjimo paslaugų sudarytos atskiros sutartys ir klientui būtina atidaryti mokėjimo sąskaitą, tai šalių santykiams dėl tokių mokėjimo paslaugų teikimo papildomai taikomos bendrosios sutarties nuostatos.

## **6. Komisinis atlyginimas, palūkanų normos ir valiutos keitimas**

6.1. Už banko atliktas mokėjimo operacijas ir / ar su jomis susijusias paslaugas klientas moka bankui jo nustatyto dydžio komisinį atlyginimą.

6.2. Komisinio atlyginimo dydis nurodomas kainyne.

6.3. Komisinį atlyginimą bankas turi teisę nurašyti iš kliento mokėjimo sąskaitos, kurioje atliekama mokėjimo operacija. Bankas turi teisę nurašyti komisinį atlyginimą ir iš kitų banke atidarytų kliento sąskaitų. Banko nustatytais atvejais komisinį atlyginimą klientas sumoka bankui grynaisiais pinigais prieš atlikdamas mokėjimo operaciją.

6.4. Jei mokėjimo operacija atliekama naudojant mokėjimo sąskaitą ir kliento mokėjimo sąskaitoje nėra pakankamai lėšų mokėjimo operacijai atlikti ir komisiniam atlyginimui sumokėti, bankas turi teisę mokėjimo operacijos neatlikti.

6.5. Komisinis atlyginimas mokamas kainyne nurodyta valiuta.

6.6. Jei mokėjimo sąskaitoje nepakanka lėšų kainyne komisiniam atlyginimui sumokėti kainyne nurodyta valiuta, bankas turi teisę taikyti pagrindinį valiutos keitimo kursą ir pakeisti sąskaitoje esančių lėšų valiutą į kainyne nurodytą valiutą.

6.7. Bankas moka klientui palūkanas už mokėjimo sąskaitoje esančias lėšas, jeigu taip nustatyta sutartyje ar kainyne. Palūkanos apskaičiuojamos už mokėjimo sąskaitoje esančių lėšų likutį, kuris nustatomas po paskutinės tą dieną atliktos operacijos mokėjimo sąskaitoje. Apskaičiuojant šias palūkanas, yra laikoma, kad metai turi 360dienų, mėnuo – 30dienų (ALTERNATYVA: Apskaičiuojant šias palūkanas imamas faktinis mėnesio ir metų dienų

skaičius). Už.....laikotarpį apskaičiuotos palūkanos.....dieną pervedamos į mokėjimo sąskaitą.

6.8. Jei vykdant mokėjimo operacijas kliento sąskaitoje atsiranda įsiskolinimas Bankui, klientas iki įsiskolinimo padengimo moka Bankui sutartyje ar kainyne nustatytas palūkanas.

6.9. Pakeistą pagrindinį valiutos keitimo kursą bankas taiko nedelsdamas ir be atskiro įspėjimo. Apie banko nustatomus pagrindinio valiutos keitimo kurso pakeitimus klientas gali sužinoti banko interneto tinklalapyje arba banko padaliniuose, išskyrus atvejus, kai bankas ir klientas yra susitarę kitaip.

## **7. Naudojimasis mokėjimo paslaugomis**

7.1. Pagrindiniai mokėjimo paslaugų ypatumai yra apibrėžti šiose taisyklėse ir sutartyse.

7.2. Informacija, kuri turi būti pateikta mokėjimo nurodyme

7.2.1. Bankas įskaito lėšas į mokėjimo sąskaitą ar nurašo iš jos pagal banko gautame mokėjimo nurodyme nurodytą unikalų identifikatorių. Jei be unikalios identifikatoriaus mokėjimo nurodyme yra pateikta ir papildoma informacija, bankas atsako tik už mokėjimo operacijos atlikimą pagal mokėjimo nurodyme pateiktą unikalų identifikatorių. Bankas, įskaitydamas lėšas į mokėjimo sąskaitą ar nurašydamas iš jos pagal banko gautame mokėjimo nurodyme pateiktą unikalų identifikatorių, turi teisę netikrinti, ar toks unikalios identifikatorius atitinka mokėjimo sąskaitos savininko vardą ir pavardę / pavadinimą.

7.2.2. Bankas, vykdydamas kliento inicijuotus mokėjimo nurodymus, perduoda gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui mokėjimo nurodyme pateiktą informaciją. Bankas turi teisę nustatyti privalomą informaciją, kuri turi būti pateikta bankui, kad mokėjimo nurodymas būtų įvykdytas tinkamai.

7.3. Sutikimo atlikti mokėjimo operaciją pateikimas ir mokėjimo operacijos atšaukimas

7.3.1. Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti banko nustatyta arba banko ir kliento sutarta forma ir būdu. Raštu pateikiamas sutikimas turi būti pasirašytas kliento ar jo atstovo. Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas elektroniniu parašu, klientui suteiktu slaptažodžiu, kodais ir / ar kitomis sutartyje nurodytomis kliento autentiškumą patvirtinančiomis priemonėmis. Tokiu būdu patvirtinti dokumentai laikomi patvirtintais kliento ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir kliento pasirašyti popieriniai dokumentai.

7.3.2. Kliento sutikimas atlikti mokėjimo operaciją pateikiamas iki mokėjimo operacijos atlikimo momento. Kliento ir banko susitarimu kliento sutikimas (autorizavimas) atlikti mokėjimo operaciją gali būti pateiktas ir atlikus mokėjimo operaciją.

7.3.3. Mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiose taisyklėse nustatytais atvejais.

7.3.4. Jei mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją, mokėtojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo nurodymas išsiųstas ar mokėtojas gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Tačiau, jei atliekamas tiesioginis debetas, mokėtojas gali atšaukti sutikimą atlikti tiesioginio debeto operaciją (mokėjimo nurodymą) iki darbo dienos, einančios prieš dieną, kurią mokėtojas ir gavėjas susitarė nurašyti lėšas iš mokėtojo mokėjimo sąskaitos, pabaigos. Bankas vykdo tiesioginio debeto operacijas vadovaudamasis

kliento (mokėtojo) ir banko susitarimu, tačiau neatsako už tai, jei gavėjas pateikia mokėjimo nurodymą nesilaikydamas susitarime su mokėtoju nustatytų terminų.

7.3.5. Mokėjimo nurodymai, nustatyti taisyklių 7.4.2 punkte, gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos.

7.3.6. Pasibaigus 7.3.3–7.3.5 punktuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu, o 7.3.4 punkte nustatytais atvejais taip pat būtinas ir gavėjo sutikimas.

7.3.7. Bankas turi teisę imti kainyne nustatyto dydžio komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą.

#### 7.4. Mokėjimo nurodymo gavimas banke

7.4.1. Mokėjimo nurodymas laikomas gautu banke jo gavimo dieną, jei mokėjimo nurodymas buvo gautas iki kainyne nustatyto laiko momento. Jei mokėjimo nurodymas banke buvo gautas po kainyne nurodyto laiko momento ar banko ne darbo dieną, laikoma, kad mokėjimo nurodymas yra gautas banke pirmą banko darbo dieną, einančią po mokėjimo nurodymo pateikimo bankui dienos, išskyrus taisyklių 7.5.1 punkte nustatytą atvejį. Bankas turi teisę nurašyti mokėjimo nurodymo sumą iš kliento mokėjimo sąskaitos mokėjimo nurodymo pateikimo bankui dieną.

7.4.2. Kliento, kuris inicijuoja mokėjimo nurodymą, ir banko susitarimu mokėjimo nurodymas gali būti pradėtas vykdyti konkrečią dieną ar tam tikro laikotarpio pabaigoje arba, jei klientas yra mokėtojas, dieną, kai klientas pateikia lėšas bankui. Šiame punkte nustatytais atvejais laikoma, kad mokėjimo nurodymas yra gautas banke tą sutartą dieną. Jeigu sutarta diena nėra banko darbo diena, tai mokėjimo nurodymas laikomas gautu kitą banko darbo dieną.

7.4.3. Jei bankas sutinka priimti mokėtojo mokėjimo nurodymą, kuriame nėra nurodyta visa mokėjimo nurodymo vykdymui reikalinga informacija (pvz., gavėjo pavadinimas, gavėjo IBAN sąskaitos numeris ir pan.), ir, norėdamas apdoroti mokėjimo nurodyme pateiktą informaciją ir parengti galutinį mokėjimo nurodymą, pasitelkia trečiuosius asmenis (pvz., priima mokėjimą pagal atsiskaitymų knygeles), tai mokėtojo mokėjimo nurodymas laikomas gautu, kai tretieji asmenys pateikia bankui visą banko reikalaujamą informaciją, reikalingą vykdant mokėjimo nurodymą.

#### 7.5. Mokėjimo paslaugų suteikimo terminai

7.5.1. Kai kredito pervedimai yra atliekami litais Lietuvos Respublikoje, bankas įsipareigoja užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo banke momento mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą tą pačią darbo dieną, jei mokėjimo nurodymas buvo gautas banke tą banko darbo dieną iki 12 valandos. Jei mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra po 12 valandos ar banko ne darbo dieną, bankas įsipareigoja užtikrinti, kad mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip kitą banko darbo dieną.

7.5.2. Jei klientas yra mokėtojas, bankas įsipareigoja užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip per 3 banko darbo dienas nuo mokėjimo nurodymo gavimo banke momento (nuo 2012 m. sausio 1 d. – ne vėliau kaip iki kitos banko darbo dienos pabaigos nuo mokėjimo nurodymo gavimo banke momento). Jei mokėjimo operacija atliekama pagal pateiktą popierinį mokėjimo nurodymą, bankas įsipareigoja užtikrinti, kad, gavus tokį mokėjimo nurodymą, mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip per 4 Banko darbo dienas nuo mokėjimo nurodymo

gavimo banke momento (nuo 2012 m. sausio 1 d. – ne vėliau kaip per 2 Banko darbo dienas nuo mokėjimo nurodymo gavimo banke momento). Kainyne bankas gali nustatyti trumpesnius mokėjimo operacijų atlikimo terminus. Šios nuostatos yra taikomos:

7.5.2.1 Lietuvos Respublikoje atliekamoms mokėjimo operacijoms litais ir / arba eurai, išskyrus 7.5.1 punkte nustatytus atvejus;

7.5.2.2. mokėjimo operacijoms eurai, vykdomoms į kitas valstybes nares;

7.5.2.3 mokėjimo operacijoms, kurias vykdant atliekamas tik vienas valiutos keitimas tarp euro ir lito ir toks valiutos keitimas atliekamas Lietuvos Respublikoje, o jeigu vykdomos mokėjimo operacijos į kitas valstybes nares lėšos pervedamos eurai.

7.5.3. Jei mokėjimo operacijos atliekamos Lietuvos Respublikoje ar lėšos pervedamos į kitas valstybes nares ne euro zonos valstybių narių valiutomis (išskyrus litus, kai mokėjimo operacijos atliekamos Lietuvos Respublikoje) ir klientas yra mokėtojas, bankas įsipareigoja užtikrinti, kad gavus mokėjimo nurodymą, mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip per 4 Banko darbo dienas nuo mokėjimo nurodymo gavimo banke momento. Kainyne bankas gali nustatyti trumpesnius tokių mokėjimo operacijų atlikimo terminus.

7.5.4. Jei mokėjimo operacijos atliekamos užsienio valstybių valiutomis ar valstybių narių valiutomis ir lėšos pervedamos į užsienio valstybes ir jei klientas yra mokėtojas, mokėjimo operacijos įskaitymo į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą terminai nenustatomi, išskyrus kainyne nustatytus atvejus.

7.5.5. Šių taisyklių 7.4.2. punkte nustatytu atveju, jei kredito pervedimai yra atliekami litais Lietuvos Respublikoje, bankas užtikrina, kad mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą mokėjimo nurodymo vykdymo dieną, o jei mokėjimo nurodymo vykdymo diena nėra banko darbo diena, – kitą banko darbo dieną.

7.5.6. Jei klientas yra gavėjas, bankas užtikrina galimybę klientui naudotis mokėjimo operacijos suma mokėjimo sąskaitoje iš karto, kai ta suma įskaitoma į banko sąskaitą ir bankas gauna visą tam reikalingą informaciją.

7.5.7. Jei klientas yra gavėjas, bankas įsipareigoja užtikrinti, kad kliento ar per klientą inicijuotas mokėjimo nurodymas būtų perduotas mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui per kliento ir banko sutartą terminą. Mokėjimo nurodymas atlikti tiesioginį debetą perduodamas per sutartą terminą, kad būtų sudaryta galimybė atsiskaitymą atlikti sutartą dieną.

7.5.8. Jei į kliento mokėjimo sąskaitą įmokami grynieji pinigai mokėjimo sąskaitos valiuta, bankas užtikrina, kad lėšomis būtų galima disponuoti ne vėliau kaip kitą banko darbo dieną gavus lėšas. Jeigu klientas yra vartotojas, bankas užtikrina, kad lėšomis būtų galima disponuoti iš karto gavus lėšas.

7.5.9. Kitų mokėjimo paslaugų įvykdymo trukmė nustatoma sutartyse, kainyne ar kituose dokumentuose (pvz., prašymuose, paraiškose, anketose).

7.6. Sutartyse gali būti nustatytas didžiausias mokėjimo operacijų, atliekamų naudojant mokėjimo priemonę, limitas.

## **8. Mokėjimo paslaugų vartotojui teikiama informacija**

8.1. Informacija apie pagal bendrąją sutartį atliekamas pavienės mokėjimo operacijas

8.1.1. bankas iki kliento (mokėtojo) pagal bendrąją sutartį inicijuotos pavienės mokėjimo operacijos pradžios kliento prašymu privalo suteikti jam informaciją apie ilgiausią tos mokėjimo operacijos atlikimo laiką (nustatyta šių taisyklių 7 punkte), mokėtiną komisinį atlyginimą ir apie tai, kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma (nurodoma kainyne). Su

minėta informacija klientas taip pat gali susipažinti banko padalinyje ir banko interneto tinklalapyje.

8.1.2. Bankas išrašė nurodo šią informaciją apie toliau pateiktas mokėjimo operacijas:

8.1.2.1. apie iš kliento mokėjimo sąskaitos nurašytas mokėjimo operacijų sumas:

8.1.2.1.1. informaciją, pagal kurią klientas atpažįsta kiekvieną mokėjimo operaciją, ir su gavėju susijusią informaciją;

8.1.2.1.2. mokėjimo operacijos sumą valiuta, kuria suma nurašoma iš mokėjimo sąskaitos, arba mokėjimo nurodyme nurodyta valiuta;

8.1.2.1.3. komisinio atlyginimo už mokėjimo operaciją sumą ir kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma arba kliento (mokėtojo) mokamas palūkanas;

8.1.2.1.4. banko taikytą valiutos keitimo kursą ir mokėjimo operacijos sumą pakeitus valiutą, jeigu, atliekant mokėjimo operaciją, valiuta buvo keičiama;

8.1.2.1.5. nurašymo iš mokėjimo sąskaitos datą;

8.1.2.2. apie į kliento mokėjimo sąskaitą įskaitytas kiekvienos mokėjimo operacijos sumas:

8.1.2.2.1. informaciją, pagal kurią klientas (gavėjas) atpažįsta mokėjimo operaciją ir mokėtoją, taip pat kartu su mokėjimo operacija persiūstus mokėjimo nurodymo duomenis;

8.1.2.2.2. mokėjimo operacijos sumą ta valiuta, kuria suma įskaitoma į kliento mokėjimo sąskaitą;

8.1.2.2.3. komisinio atlyginimo už mokėjimo operaciją sumą ir kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma arba už tokią mokėjimo operaciją kliento (gavėjo) mokamas palūkanas;

8.1.2.2.4. banko taikytą valiutos keitimo kursą ir mokėjimo operacijos sumą iki valiutos keitimo, jeigu, atliekant mokėjimo operaciją, valiuta buvo keičiama;

8.1.2.2.5. įskaitymo datą.

8.1.3. Klientas gali gauti išrašą tokiais būdais:

8.1.3.1. atvykęs į banko padalinį, tiesiogiai iš banko darbuotojo;

8.1.3.2. jeigu klientas naudoja internetinės bankininkystės paslauga, gali pats atsispausdinti išrašą, atitinkamos sutarties pagrindu naudodamasis pagal ją suteiktomis priemonėmis;

8.1.3.3. bankui pateikiant klientui išrašus paštu ar kitu sutartu būdu pagal atitinkamą tarp kliento ir banko sudarytą sutartį ir / ar kliento prašymą.

8.1.4. Jeigu klientas yra vartotojas, jis turi teisę nemokamai gauti išrašą, kuriame apie mokėjimo sąskaitoje atliktas operacijas pateikiama 8.1.2 punkte nustatyta informacija, tokiu būdu:

8.1.4.1. jeigu klientas naudoja internetinės bankininkystės paslauga, gali pats atsispausdinti išrašą, atitinkamos sutarties pagrindu naudodamasis pagal ją suteiktomis priemonėmis. Šiuo būdu išrašai pateikiami nemokamai, nesvarbu, koks jų pateikimo dažnumas. Bankas turi teisę nustatyti laikotarpį, už per kurį atliktas operacijas informacija išrašė pateikiama šiuo būdu, tačiau bet kokių atveju klientas šiuo būdu turi teisę nemokamai gauti išrašą, kuriame kliento pasirinkimu pateikiama informacija apie operacijas, atliktas mokėjimo sąskaitoje per ne daugiau kaip 30 kalendorinių dienų iki kliento kreipimosi dienos arba per prieš taiėjusį kalendorinį mėnesį;

8.1.4.2. jeigu klientas nesinaudoja internetinės bankininkystės paslauga, turi teisę, atvykęs į banko padalinį, tiesiogiai iš banko darbuotojo vieną kartą per mėnesį gauti nemokamai išrašą, kuriame kliento pasirinkimu pateikiama informacija apie operacijas, atliktas mokėjimo sąskaitoje per ne daugiau kaip 30 kalendorinių dienų iki kliento kreipimosi dienos arba per prieš taiėjusį kalendorinį mėnesį.

8.1.5. Už išrašų pateikimą klientui, kuris nėra vartotojas, taip pat už vartotojo prašymu teikiamą papildomą informaciją, negu nustatyta šių taisyklių 8.1.2 punkte, už dažnesnį išrašų pateikimą ar jų pateikimą kitokiu būdu ar priemonėmis, negu nustatyta 8.1.4 punkte, klientas privalo mokėti kainyne nustatyto dydžio komisinį atlyginimą.



## 8.2. Informacija apie vienkartinės mokėjimo operacijas

8.2.1. Jei mokėjimo nurodymas įvykdyti vienkartinę mokėjimo operaciją pateikiamas naudojant bendrojoje sutartyje nustatytą mokėjimo priemonę, bankas neprivalo pateikti tos informacijos ar sudaryti sąlygų susipažinti su ta informacija, kuri mokėjimo paslaugų vartotojui jau pateikta remiantis su kitu mokėjimo paslaugų teikėju sudaryta bendrąja sutartimi arba kuri jam bus pateikta pagal tą bendrąją sutartį.

8.2.2. Vienkartinių mokėjimo operacijų atlikimo sąlygos:

8.2.2.1. norėdamas, kad mokėjimo nurodymas būtų tinkamai įvykdytas, klientas turi nurodyti bankui unikalų identifikatorių ir / ar kitą banko reikalaujamą informaciją (nustatytais atvejais);

8.2.2.2. ilgiausia teikiamos mokėjimo paslaugos įvykdymo trukmė nustatyta šių taisyklių 7 punkte;

8.2.2.3. kliento mokėtinas komisinis atlyginimas tai, kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma, nurodoma kainyne;

8.2.2.4. jei, atliekant mokėjimo operaciją, keičiama valiuta, taikomas pagrindinis valiutos keitimo kursas;

8.2.2.5. atliekant vienkartinės mokėjimo operacijas, taip pat taikomos 7 punkto nuostatos.

8.2.3. Gavęs mokėjimo nurodymą atlikti vienkartinę mokėjimo operaciją, bankas klientui (mokėtojui) nedelsdamas sudaro galimybę prieinamu būdu susipažinti su:

8.2.3.1. informacija, pagal kurią klientas atpažįsta mokėjimo operaciją, ir su gavėju susijusia informacija;

8.2.3.2. mokėjimo operacijos suma mokėjimo nurodyme nurodyta valiuta;

8.2.3.3. už mokėjimo operaciją kliento mokamo komisinio atlyginimo suma ir tai, kaip išskaidyta komisinio atlyginimo suma, – ši informacija pateikiama kainyne;

8.2.3.4. pagrindiniu valiutos keitimo kursu ir mokėjimo operacijos suma pakeitus valiutą, jeigu, atliekant mokėjimo operaciją, valiuta buvo keičiama;

8.2.3.5. mokėjimo nurodymo gavimo data.

8.2.4. Kliento prašymu 8.2.3 punkte nustatytą informaciją bankas pateikia raštu.

## **9. Mokėjimo paslaugų vartotojo pareigos, susijusios su mokėjimo priemonėmis**

9.1. Klientas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, turi šias pareigas:

9.1.1. naudotis mokėjimo priemone, laikydamasis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių taisyklių;

9.1.2. sužinojęs apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę, neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, taip pat apie faktus ar įtarimus, kad jo turimų mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo požymius sužinojo ar jais gali pasinaudoti tretieji asmenys, nedelsdamas apie tai pranešti bankui ar jo nurodytam subjektui, laikydamasis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių taisyklių.

9.2. Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius.

## **10. Komunikavimo tarp mokėjimo paslaugų teikėjo ir mokėjimo paslaugų vartotojo taisyklės**

10.1. Visi šalių viena kitai perduodami pranešimai, išrašai, ataskaitos, pažymos, patvirtinimai ir bet kokia kita informacija, įskaitant banko paslaugų teikimo taisykles (toliau – pranešimai), turi būti rašytinės formos (t. y. surašomas atitinkamas dokumentas), išskyrus Lietuvos

Respublikos teisės aktuose ir / ar sutartyse bei kituose bankui pateikiamuose dokumentuose (paraiškose, anketose ir pan.) nustatytus atvejus, kai pranešimai gali būti perduodami žodžiu ar turi būti notarinės formos. Rašytinės formos dokumentais laikomi ir dokumentai, siunčiami telekomunikacijų ar elektroninio ryšio priemonėmis (faksu, teletaipu, internetu ir kt.).

10.2. Bankas įteikia pranešimus klientui asmeniškai ar paskelbia juos viešai.

10.2.1. Asmeniškai banko pranešimai įteikiami ar pasakomi klientui tiesiogiai, taip pat siunčiami paštu, elektroniniu paštu, telefaksu, telefonu, kitomis telekomunikacijų priemonėmis, banko internetinės bankininkystės sistema.

10.2.2. Vieši Banko pranešimai skelbiami banko interneto tinklalapyje ir banko klientų aptarnavimo padalinių patalpose. Tokie pranešimai gali būti papildomai skelbiami banko pasirinktame nacionaliniame laikraštyje (platinamame teritorijoje, kurioje gyvena daugiau negu 60 procentų Lietuvos Respublikos gyventojų).

10.3. Kliento pranešimai bankui įteikiami ar pasakomi tiesiogiai įgalotiems banko darbuotojams, taip pat siunčiami paštu, telefaksu, telefonu ir kitomis telekomunikacijų priemonėmis, elektroniniu paštu, banko internetinės bankininkystės sistema. Jei klientas perduoda pranešimą žodžiu, bankas turi teisę įstatymų nustatyta tvarka įrašyti pokalbį.

10.4. Bankas privalo užtikrinti nenutrūkstamą ir kokybišką internetinės bankininkystės sistemos ir banko interneto tinklalapio veikimą (jeigu tai priklauso nuo banko). Tačiau bankas turi teisę tobulinti savo informacines sistemas ir šalinti pastebėtus gedimus, net jei tai gali sukelti ir / ar sukelti informacijos ir / ar paslaugų teikimo klientams sutrikimus. Bankas privalo planuoti savo informacinių sistemų tobulinimo ir jų gedimų šalinimo darbus ir, esant galimybei, privalo juos atlikti nakties metu. Esant ypatingoms aplinkybėms ir svarbioms priežastims, bankas, siekdamas išvengti galimų kliento ir / ar savo nuostolių, turi teisę šalinti informacinių sistemų gedimus bet kuriuo paros metu. Informacinių sistemų gedimų šalinimo darbai atliekami per kiek įmanoma trumpesnį laiką. Banko informacinių sistemų tobulinimo ir / ar jų gedimų šalinimo metu sustabdomas visų banko įsipareigojimų, kurie vykdomi informacinėmis sistemomis, vykdymą.

10.5. Kiekviena šalis turi teisę pasirinkti pranešimo perdavimo būdą, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir / ar sutartyse bei kituose bankui pateikiamuose dokumentuose (paraiškose, anketose ir pan.) įsakmiai nustatytus atvejus. Viešai skelbiamas banko pranešimas laikomas tinkamai perduotu ir įteiktu klientui, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir / ar sutartyse įsakmiai nustatytus atvejus, kai bankas privalo įteikti pranešimą klientui asmeniškai. Informacija, kuri sudaro banko paslaptį, gali būti įteikiama ar pasakoma tik asmeniškai.

10.6. Šalių perduoti pranešimai laikomi gautais:

10.6.1. jei pranešimas perduotas žodžiu (taip pat telefonu), – jo pasakymo momentu;

10.6.2. jei pranešimas įteiktas tiesiogiai, – jo įteikimo dieną;

10.6.3. jei pranešimas išsiųstas paštu, – praėjus 5 kalendorinėms dienoms (siunčiant už / gaunant iš už Lietuvos Respublikos ribų – 14 kalendorinių dienų) po jo išsiuntimo dienos;

10.6.4. jei pranešimas išsiųstas elektroniniu paštu, telefaksu, telefonu ir kitomis telekomunikacijų priemonėmis, – artimiausią darbo dieną gavėjo šalyje po jo išsiuntimo dienos;

10.6.5. jei pranešimas paskelbtas banko internetinės bankininkystės sistema, – artimiausią darbo dieną gavėjo šalyje po jo paskelbimo dienos;

10.6.6. jei pranešimas paskelbtas viešai, – jo paskelbimo dieną;

10.6.7. jei gavėjas patvirtino ankstesnį, negu nurodyta pirmiau, pranešimo gavimą, – patvirtintą gavimo dieną.

10.7. Vardas ir pavardė ar juridinio asmens pavadinimas, adresai, telefono, fakso numeriai ir kiti rekvizitai (toliau – kontaktiniai duomenys), reikalingi nurodyti siunčiant šalių pranešimus, nurodomi sutartyse ar kituose bankui pateikiamuose dokumentuose (paraiškose, anketose ir pan.).

10.8. Jei sutartyje yra asmenų daugetas (paskolos bendraskoliai, bendros sąskaitos turėtojai ir pan.), Bankas turi teisę adresuoti su šia sutartimi susijusius pranešimus bet kuriam iš daugeto asmenų. Šis asmuo gautą informaciją privalo perduoti kitiems sutartyje nurodytiems daugeto asmenims.

10.9. Jeigu sutartyje ar kituose bankui pateikiamuose dokumentuose (paraiškose, anketose ir pan.) nėra kliento kontaktinių duomenų, bankas turi teisę perduoti pranešimą naudodamasis paskutiniaisiais kliento nurodytais kontaktiniais duomenimis. Jeigu sutartyje nėra Banko kontaktinių duomenų, klientas turi teisę perduoti pranešimą naudodamasis banko interneto tinklalapyje nurodytais kontaktiniais duomenimis.

10.10. Šalys privalo nedelsdamos informuoti viena kitą apie pasikeitusius savo kontaktinius duomenis. Banko pareikalavimu klientas privalo pateikti atitinkamus dokumentus, liudijančius kontaktinių duomenų keitimą. Neatlikus šių pareigų laikoma, kad pranešimas, išsiųstas pagal paskutinius kitai šaliai nurodytus duomenis, yra išsiųstas tinkamai, o bet kokia prievolė, įvykdyta remiantis šiais duomenimis, yra įvykdyta tinkamai.

10.11. Šalys privalo nedelsdamos pateikti viena kitai informaciją apie bet kokias aplinkybes, kurios gali būti svarbios vykdant sutartį. Banko pareikalavimu klientas privalo pateikti šias aplinkybes liudijančius dokumentus, nesvarbu, kad ši informacija perduota viešiesiems registrams, taip pat dokumentus, liudijančius: apie kliento ar kliento atstovo parašo pavyzdžio pasikeitimą, kliento bankroto, restruktūrizavimo bylos inicijavimą ir iškėlimą, kliento likvidavimą, reorganizavimą, pertvarkymą ir pan.

10.12. Sutartyje gali būti nustatyta, kad šalys privalo periodiškai perduoti viena kitai tam tikrus pranešimus, susijusius su sutarties vykdymu.

10.13. Jei klientas negauna iš banko pranešimų, kuriuos jis turėjo gauti iš banko pagal sutartį arba dėl kurių gavimo pateikė bankui atskirą prašymą, privalo nedelsdamos informuoti apie tai banką.

10.14. Klientas, gavęs iš banko pranešimą, privalo nedelsdamos patikrinti esančios pranešime informacijos teisingumą ir tikslumą, o nustatęs neatitikimus, netikslumus ar radęs kitų klaidų, nedelsdamos apie tai informuoti banką. Šis punktas netaikomas banko pranešimams, kurie pagal savo esmę, sutartį ar Lietuvos Respublikos teisės aktus neturi būti tikrinami ir / ar tvirtinami kliento.

10.15. Banko klientui siunčiami pranešimai negali būti laikomi banko pasiūlymu klientui sudaryti sutartį ar naudotis paslaugomis, išskyrus atvejus, jei banko pranešime yra aiškiai įvardyta, kad teikiamas būtent toks pasiūlymas.

10.16. Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės ir įkainiai skelbiamos lietuvių, \_\_\_\_\_ kalbomis. sutartis sudaromos lietuvių kalba. Kliento pageidavimu ir banko sutikimu sutartis gali būti sudaromos \_\_\_\_\_ kalbomis. Bankas turi teisę reikalauti, kad klientas atlygintų sutarties vertimo išlaidas į užsienio kalbą.

10.17. Asmeniškai klientui įteikiami banko pranešimai sudaromi lietuvių kalba. Bankas taip pat turi teisę sudaryti šiuos pranešimus ta kalba, kuria sudaryta sutartis. Banko sutikimu banko pranešimai gali būti sudaromi ir kita kliento pageidaujama kalba. Banko pranešimai, viešai skelbiami banko interneto tinklalapyje, sudaromi lietuvių ir \_\_\_\_\_ kalbomis. Visais kitais atvejais Banko pranešimai sudaromi lietuvių kalba.

10.18. Kliento pranešimai bankui gali būti sudaromi lietuvių ir \_\_\_\_\_ kalbomis.

10.19. Jei sutarties ar kito dokumento lietuviškas tekstas ir tekstas užsienio kalba nesutampa, bus vadovaujama lietuvišku tekstu.

10.20. Bankui pateikiami dokumentai turi būti parengti lietuvių ir / ar kita banko nurodyta kalba. Jei bankui pateikiami dokumentai yra parengti užsienio kalba, Bankas turi teisę pareikalauti, kad jie būtų išversti į lietuvių ir / ar kitą Banko nurodytą kalbą bankui priimtino kompetentingo vertėjo. Bankas taip pat turi teisę pareikalauti, kad vertėjo parašo tikrumas būtų patvirtintas notaro.

10.21. Bankas turi pareikalauti, kad užsienyje sudaryti dokumentai būtų legalizuoti teisės aktų nustatyta tvarka.

10.22. Klientas turi teisę bet kada susipažinti su galiojančia bendrosios sutarties ir Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių redakcija, o taip pat su bet kokia bendrosios sutarties ir mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių redakcija, galiojusia nuo bendrosios sutarties sudarymo dienos. Pirmiau minėti dokumentai ir informacija gali būti skelbiami banko interneto tinklalapyje, o jų nepaskelbus ir gavus atskirą kliento prašymą, turi būti pateikti klientui raštu ar naudojant kitą patvariąją laikmeną.

## **11. Apsaugos ir taisomosios priemonės**

11.1. Klientas privalo nedelsdamas raštu pranešti bankui apie savo asmenį liudijančio dokumento vagystę ar praradimą kitu būdu. Šis reikalavimas nustatytas siekiant apsaugoti kliento lėšas nuo galimos neteisėtos trečiųjų asmenų veikos.

11.2. Klientas, turintis teisę naudotis mokėjimo priemone, privalo laikytis šių taisyklių 9.1. punkte nustatytų sąlygų.

11.3. Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo laikytis šių taisyklių 9.2. punkte nustatytų sąlygų.

11.4. Bankas turi teisę blokuoti mokėjimo sąskaitą (t. y. visiškai ar iš dalies sustabdyti mokėjimo operacijas mokėjimo sąskaitoje) ir / ar mokėjimo priemonę (t. y. visiškai ar iš dalies uždrausti ja naudotis):

- dėl objektyviai pagrįstų priežasčių, susijusių su mokėjimo sąskaitoje esančių lėšų ir / ar mokėjimo priemonės saugumu;
- dėl įtarimo neteisėto ar nesąžiningo mokėjimo sąskaitoje esančių lėšų ir / ar mokėjimo priemonės naudojimo arba dėl labai padidėjusios rizikos, kad klientas gali nesugebėti tinkamai įvykdyti savo mokėjimo įsipareigojimo (taip pat naudodamas mokėjimo priemonę ir kredito liniją);
- jei klientas nesilaiko sutarties;
- jei bankas turi pagrįstų įtarimų, kad mokėjimo sąskaitoje esančiomis lėšomis ir / arba mokėjimo priemone gali neteisėtai pasinaudoti tretieji asmenys;
- jei bankas turi pagrįstų įtarimų, kad mokėjimo sąskaita ir / ar mokėjimo priemonė gali būti naudojama ar yra panaudota nusikalstamai veikai vykdyti;
- jei bankas gauna pagrįstos informacijos apie kliento mirtį;
- jei bankui pateikiama prieštaringa informacija apie asmenis, turinčius teisę atstovauti klientui;
- Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų teisės aktų ir sutartyje ar kitose su banku sudarytose sutartyse nustatytais atvejais.

11.5. Kliento iniciatyva mokėjimo sąskaita ir / ar mokėjimo priemonė blokuojama, jei klientas sutartyje nustatytu būdu pateikia bankui atitinkamą prašymą ar praneša bankui, kad klientui suteikta mokėjimo priemonė yra pavogta ar kitu būdu prarasta, ar mokėjimo sąskaitoje esančios lėšos ir / ar mokėjimo priemonė naudojama ar gali būti naudojama kitu neteisėtu būdu. Bankas turi teisę reikalauti, kad kliento žodžiu pateiktas prašymas blokuoti mokėjimo sąskaitą ir / arba mokėjimo priemonę būtų vėliau patvirtintas raštu ar kitu bankui priimtiniu būdu. Jeigu mokėjimo sąskaita ir / ar mokėjimo priemonė buvo blokuota kliento

iniciatyva, bankas gali atšaukti blokadimą tik gavęs kliento prašymą raštu, jeigu sutartyje nenustatyta kitaip. Blokuotą mokėjimo priemonę bankas turi teisę pakeisti nauja.

11.6. Pirmiau nustatytais atvejais bankas sutartyje nurodytu būdu informuoja klientą apie mokėjimo sąskaitos ir / ar mokėjimo priemonės blokadimą ir blokadavimo priežastis, jei įmanoma, iki blokuodamas mokėjimo sąskaitą ir / ar mokėjimo priemonę ir ne vėliau kaip tuoj pat ją užblokavęs, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos pateikimas susilpnintų saugumo priemones ar būtų draudžiamas pagal kitus teisės aktus.

11.7. Bankas panaikina mokėjimo sąskaitos ir / ar mokėjimo priemonės blokadimą (ar ją pakeičia nauja mokėjimo priemone), kai nebelieka mokėjimo sąskaitos ir / ar mokėjimo priemonės blokadavimo priežasčių.

11.8. Bankas neatsako už kliento nuostolius, patirtus dėl mokėjimo sąskaitos ir / ar mokėjimo priemonės blokadavimo, bei nemoka taisyklėse ir/ar sutartyje nustatytų netesybų, jei blokuojama buvo taisyklėse ir/ar sutartyje nustatyta tvarka ir esant taisyklėse ir/ar sutartyje nustatytomis sąlygomis.

11.9. Mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai klientas duoda sutikimą ją vykdyti. Šio sutikimo davimo forma ir tvarka nustatoma sutartyje. Klientas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdęs, jeigu taip susitarė klientas ir bankas. Jeigu pirmiau nurodyto sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota.

11.10. Klientas bet kuriuo metu iki 7.3.3–7.3.6 punktuose nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Sutikimas atlikti kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti atšauktas, tokiu atveju visos busimos (ALTERNATYVA: ŠIUO SUTIKIMU PATVIRTINTOS MOKĖJIMO OPERACIJOS) mokėjimo operacijos laikomos neautorizuotomis.

11.11. Jei klientas yra vartotojas ir neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri buvo atlikta, ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo atlikta netinkamai, bankui tenka pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jai neturėjo įtakos techniniai ar kitokie trikdžiai.

11.12. Jei klientas yra vartotojas ir neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, kuri yra atlikta, banko užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad klientas autorizavo mokėjimo operaciją, veikė nesąžiningai ar tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių 11.2–11.3 punktuose nustatytų pareigų. Jei klientas nėra vartotojas, Banko registruotos mokėjimo priemonės naudojimas yra pakankamas įrodymas, kad klientas autorizavo mokėjimo operaciją.

11.13. Jei klientas yra vartotojas, klientui tenka dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų ekvivalento litais, jei tie nuostoliai patirti dėl:

- prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės naudojimo;
- neteisėto mokėjimo priemonės įgijimo, jei klientas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių.

jei klientas nėra vartotojas, jam tenka visi nuostoliai, atsiradę dėl pirmiau nurodytų priežasčių.

11.14. Klientui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei klientas juos patyrė veikdamas nesąžiningai, dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių 11.2–11.3 punktuose nustatytų pareigų.

11.15. Po to, kai klientas pateikia Bankui 11.5 punkte nurodytą pranešimą, kliento nuostoliai, atsiradę dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai įgytos mokėjimo priemonės, tenka Bankui, išskyrus atvejus, jei klientas veikė nesąžiningai.

11.16. Jeigu Bankas nesudaro sąlygų bet kuriuo metu pranešti apie prarastą, pavogtą ar neteisėtai įgytą mokėjimo priemonę, nuostoliai, atsiradę dėl mokėjimo priemonės neautorizuoto naudojimo, tenka Bankui, išskyrus atvejus, jei klientas veikė nesąžiningai.

11.17. Klientas privalo ne rečiau kaip vieną kartą per mėnesį tikrinti informaciją apie mokėjimo sąskaitoje atliktas mokėjimo operacijas. Aplinkybė, kad klientas nepageidavo, jog jam būtų siunčiamas išrašas, neatleidžia kliento nuo šios prievolės vykdymo.

11.18. Klientas privalo raštu pranešti bankui apie neautorizuotas ar netinkamai atliktas mokėjimo operacijas, o taip pat apie bet kokias kitas klaidas, neatitikimus ar netikslumus išrašė. Pranešimas turi būti pateikiamas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo dienos, kai bankas, kliento nuomone, atliko neautorizuotą mokėjimo operaciją ar netinkamai atliko mokėjimo operaciją.

11.19. Jeigu klientas yra vartotojas, jis privalo nedelsdamas raštu pranešti Bankui apie neautorizuotą ar netinkamą lėšų nurašymą iš mokėjimo sąskaitos, bet ne vėliau kaip per 13 mėnesių nuo nurašymo iš mokėjimo sąskaitos datos. Jei klientas nėra vartotojas, šiame punkte nurodytą pranešimą klientas privalo pateikti Bankui per 11.18 punkte nustatytą terminą.

11.20. Jei klientas 11.18–11.19 punktuose nustatytu laiku nepateikia nurodytų pranešimų, laikoma, kad jis besąlygiškai sutiko su mokėjimo sąskaitoje atliktomis mokėjimo operacijomis.

11.21. Šių taisyklių 11.18–11.19 punktuose nustatyti terminai netaikomi, jei bankas nepateikė informacijos klientui apie neautorizuotą ar netinkamai atliktą mokėjimo operaciją ar nesudarė sąlygų su ja susipažinti.

11.22. Punktuose 11.18–11.19 nustatytais terminais gavęs kliento pranešimą ir nustatęs, kad mokėjimo operacija nebuvo kliento autorizuota, bankas nedelsdamas klientui sugrąžina neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ir atkuria mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų, jeigu neautorizuota mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta, išskyrus 11.13–11.16 nustatytus atvejus, kai atsakomybė už neautorizuotą mokėjimo operaciją tenka klientui.

11.23. Jeigu klientas, pateikdamas vykdyti mokėjimo nurodymą, nurodo unikalų identifikatorių, toks mokėjimo nurodymas laikomas tinkamai įvykdytu, jei jis buvo įvykdytas pagal nurodytą unikalų identifikatorių. Bankas, įskaitydamas lėšas į mokėjimo sąskaitą ar nurašydamas iš jos pagal banko gautame mokėjimo nurodyme pateiktą unikalų identifikatorių, turi teisę netikrinti, ar toks unikalus identifikatorius atitinka mokėjimo sąskaitos savininko vardą ir pavardę / pavadinimą. Jeigu kliento pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, bankas neatsako pagal 11.25 punktą už mokėjimo operacijos neatlikimą ar netinkamą atlikimą, tačiau turi stengtis atgauti mokėjimo operacijos lėšas.

11.24. Jeigu klientas nurodo ne tik unikalų identifikatorių, bet ir pateikia papildomos informacijos, bankas atsako tik už mokėjimo operacijų atlikimą pagal kliento nurodytą unikalų identifikatorių.

11.25. Jei klientas (mokėtojas) inicijavo mokėjimo nurodymą, bankas atsako už tinkamą mokėjimo operacijos atlikimą. Jei bankas gali įrodyti klientui (mokėtojui) ir tam tikrais atvejais gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kad gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas gavo mokėjimo operacijos sumą, gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas yra atsakingas gavėjui už tinkamą mokėjimo operacijos atlikimą.

11.26. Jei bankui, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui, kyla atsakomybė pagal 11.25 punktą, jis nedelsdamas grąžina klientui (mokėtojui) neatliktos arba netinkamai atliktos mokėjimo operacijos sumą arba atkuria mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų, jeigu netinkamai atlikta mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta.

11.27. Jei bankui, kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kyla atsakomybė pagal 11.25 punktą, jis nedelsdamas įskaito mokėjimo operacijos sumą į kliento (gavėjo) mokėjimo sąskaitą ir /arba sudaro klientui (gavėjui) galimybę ja disponuoti.

11.28. Už pavėluotą mokėjimo operacijos atlikimą ar nepagrįstą lėšų sąskaitoje apribojimą dėl banko kaltės, klientui pareikalavus, bankas moka klientui 0,02 proc. dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo pavėluotai atliktos ar nepagrįstai dėl banko kaltės apribotos mokėjimo operacijos sumos.

11.29. Bankas neatsako už kliento turėtas papildomas išlaidas ar patirtus netiesioginius nuostolius (negautas pajamas, pelną ar pan.), susijusius su neatlikta ar netinkamai atlikta mokėjimo operacija.

11.30. Jeigu klientui (mokėtojui) inicijavus mokėjimo nurodymą mokėjimo operacija neatliekama ar atliekama netinkamai, bankas, kaip mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, visais atvejais kliento (mokėtojo) reikalavimu nedelsdamas turi imtis priemonių išsiaiškinti priežastis ir pranešti klientui (mokėtojui) paieškos rezultatus.

11.31. Klientui (gavėjui) ar per klientą (gavėją) inicijavus mokėjimo nurodymą, bankas, kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, nedelsdamas perduoda mokėjimo nurodymą mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui. Bankas, kaip gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, atsako klientui (gavėjui) už tinkamą mokėjimo nurodymo perdavimą mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui.

11.32. Jei mokėjimo operacija, už kurią gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako pagal 11.31 punktą, neatliekama, klientui (mokėtojui) atsako bankas, kuris nedelsdamas grąžina klientui (mokėtojui) neatliktos mokėjimo operacijos sumą arba atkuria mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį.

11.33. Jeigu klientui (gavėjui) ar per klientą (gavėją) inicijavus mokėjimo nurodymą mokėjimo operacija neatliekama ar atliekama netinkamai, bankas, kaip gavėjo bankas, visais atvejais kliento (gavėjo) reikalavimu nedelsdamas turi imtis priemonių išsiaiškinti priežastis ir pranešti klientui (gavėjui) paieškos rezultatus.

11.34. Bankas atsako klientui už komisinius atlyginimus ir palūkanas, kurie tenka klientui dėl mokėjimo operacijos neatlikimo ar netinkamo atlikimo dėl banko kaltės.

11.35. Banko ar kliento atsakomybė netaikoma esant nejprastoms ir nenumatytoms aplinkybėms, kurių asmuo, prašantis atsižvelgti į šias aplinkybes, negalėjo kontroliuoti ir kurių pasekmės būtų neišvengiamos nepaisant visų pastangų jų išvengti, arba kai tai nustato kiti banko veiklą reglamentuojantys teisės aktai.

11.36. Klientas (mokėtojas) iš banko turi teisę atgauti visą gavėjo ar per gavėją inicijuotos autorizuotos ir jau atliktos mokėjimo operacijos sumą, jeigu tenkinamos abi šios sąlygos:

11.36.1. autorizuojant mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli mokėjimo operacijos suma;

11.36.2. mokėjimo operacijos suma yra didesnė už sumą, kurios pagrįstai galėjo tikėtis klientas (mokėtojas), atsižvelgdamas į savo ankstesnes išlaidas, sutarties sąlygas ir kitas aplinkybes, išskyrus susijusias su valiutos keitimu, kai, atliekant mokėjimo operaciją, buvo taikomas valiutos keitimo kursas, dėl kurio klientas (mokėtojas) susitarė su banku. Jeigu klientas (mokėtojas), pateikdamas sutikimą atlikti gavėjo ar per gavėją inicijuotas mokėjimo operacijas, nurodo tokių operacijų limitą (vienos operacijos ar atliekamų per tam tikrą laiką kelių operacijų), yra laikoma, kad jis pagrįstai galėjo tikėtis būtent tokios šių mokėjimo operacijų sumos.

Jei klientas nėra vartotojas, šio punkto nuostatos netaikomos ir klientas neturi teisės atgauti pirmiau minėtos mokėjimo operacijos sumos.

11.37. Banko prašymu klientas (mokėtojas) privalo pateikti duomenis apie 11.36.1–11.36.2 punktuose nustatytas sąlygas.

11.38. Klientas (mokėtojas) neturi teisės į gavėjo ar per gavėją inicijuotų mokėjimo operacijų sumų grąžinimą pagal 11.36 punktą, jei mokėtojas davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją tiesiogiai bankui ir bankas arba gavėjas klientui (mokėtojui) sutartu būdu pateikė informaciją

apie būsimą mokėjimo operaciją ar sudarė sąlygas su ja susipažinti ne mažiau kaip prieš 4 savaites iki numatytos mokėjimo operacijos atlikimo datos.

11.39. Klientas (mokėtojas) turi teisę prašyti banko grąžinti gavėjo ar per gavėją inicijuotos autorizuotos mokėjimo operacijos sumą per 8 savaites nuo dienos, kai lėšos buvo nurašytos iš mokėjimo sąskaitos.

11.40. Bankas, gavęs kliento (vartotojo) prašymą grąžinti mokėjimo operacijos sumą, per 10 darbo dienų grąžina visą sumą arba nurodo priežastis, dėl kurių jis atsisako ją grąžinti, ir tokio atsisakymo apskundimo tvarką. Jei prašymą pateikia klientas, kuris nėra vartotojas, bankas, gavęs kliento prašymą grąžinti mokėjimo operacijos sumą, per 30 darbo dienų grąžina visą sumą arba nurodo priežastis, dėl kurių jis atsisako ją grąžinti.

11.41. Bankui aukščiau 11.36 – 11.40 punktuose nustatytais atvejais ir tvarka grąžinus mokėtojui mokėjimo operacijos sumą, tokios mokėjimo operacijos sumos gavėjas (klientas) privalo į jo (gavėjo) mokėjimo sąskaitą pervestą minėtos mokėjimo operacijos sumą nedelsiant grąžinti bankui, ir sutinka, kad bankas šių taisyklių 6.3 ir 6.6 punktuose nustatyta tvarka nurašytų tokios mokėjimo operacijos lėšas iš banke esančių jo (gavėjo) sąskaitų.

## **12. Sutarčių keitimas**

12.1. Bankas turi teisę pakeisti su klientu sudarytą sutartį, mokėjimo paslaugų teikimo taisykles ar kainyną. Apie sutarties, mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių ar kainyno pakeitimą bankas informuoja klientą ne vėliau kaip likus 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Minėtas pranešimas apie sutarties ir/ar mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių, ir/ar kainyno pakeitimą perduodamas klientui asmeniškai arba skelbiamas viešai. Viešai paskelbtas pranešimas laikomas tinkamu (raštišku) kliento informavimu apie vienašališką sutarties ir/ar mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių, ir/ar kainyno pakeitimą. Laikoma, kad klientas sutinka su šiais pakeitimais, jeigu jis iki pakeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų teikėjui nepraneša, jog su jais nesutinka. Šiuo atveju klientas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią bus pradėti taikyti pakeitimai.

12.2. Klientui nepasinaudojus teise nutraukti sutartį iki pakeitimų įsigaliojimo, laikoma, kad klientas sutinka su atliktais pakeitimais.

## **13. Sutarčių galiojimas ir pabaiga**

13.1. Bendroji sutartis galioja neapibrėžtą terminą, jeigu sutartyje nenustatyta kitaip.

13.2. Vienkartinio mokėjimo sutartis galioja iki vienkartinio mokėjimo sutartyje nustatytos mokėjimo operacijos atlikimo datos.

13.3. Kitos sutartys dėl mokėjimo paslaugų teikimo galioja jose nustatytą terminą.

13.4. Klientas turi teisę nutraukti bendrąją sutartį įspėdamas banką apie nutraukimą ne vėliau kaip prieš 30 dienų.

13.5. Klientas, nutraukdamas ilgesniam negu 12 mėnesių ar neapibrėžtam terminui sudarytą bendrąją sutartį, praėjus 12 mėnesių nuo bendrosios sutarties sudarymo datos, nemoka



jokio komisinio atlyginimo. Visais kitais atvejais klientas sumoka bankui kainyne nustatytą komisinį atlyginimą už bendrosios sutarties nutraukimą.

13.6. Bankas gali nutraukti neapibrėžtam terminui sudarytą bendrąją sutartį, pranešdamas apie nutraukimą klientui ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų iki bendrosios sutarties nutraukimo datos, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitaip.

13.7. Reguliariai už mokėjimo paslaugas imamą komisinį atlyginimą klientas moka proporcingai iki bendrosios sutarties nutraukimo dienos. Jei komisinis atlyginimas buvo sumokėtas iš anksto, jis proporcingai grąžinamas.

13.8. Mokėjimo operacijos, inicijuotos pagal sutartį iki sutarties nutraukimo dienos, baigiamos atlikti vadovaujantis iki sutarties nutraukimo datos galiojusiomis sutarties nuostatomis, išskyrus atvejus, kai bankas ir klientas susitaria kitaip.

13.9. Įstatyme nustatytais atvejais bankas turi teisę nutraukti bendrąją sutartį nedelsdamas ar atsisakyti atlikti mokėjimo operaciją.

#### **14. Klientų teisių gynimas**

14.1. Šalių sudarytoms sutartims taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

14.2. Klientų prašymus / skundus dėl banko veiksmų, kuriais bankas galėjo pažeisti įstatymų, sutarčių, reglamentuojančių mokėjimo paslaugų teikimą, reikalavimus ir / ar kliento teisėtus interesus, nagrinėja bankas. Bankas privalo išnagrinėti rašytinius kliento prašymus (skundus) ir raštu jam atsakyti per 30 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos.

14.3. Klientų prašymus (skundus) bankas nagrinėja nemokamai.

14.4. Jeigu banko atsakymas į kliento prašymą (skundą) netenkina kliento ar jam nebuvo atsakyta, klientas turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Jeigu klientas yra vartotojas, jis taip pat turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą įstatymų nustatyta tvarka.