

# NORDEA BANK FINLAND PLC LIETUVOS SKYRIAUS PASLAUGŲ TEIKIMO BENDROSIOS TAISYKLĖS

Galioja nuo 2010 m. kovo mėn. 15 d.

## 1. SĄVOKOS

- 1.1. **Asmens duomenys** – bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu, kurio tapatybė yra žinoma arba 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.
- 1.2. **Asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys.
- 1.3. **Autentiškumo patvirtinimas** – mokėjimo operacijos autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurią atlikdamas Bankas tikrina mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo požymius, naudojimą.
- 1.4. **Bankas** - Nordea Bank Finland Plc, identifikavimo kodas 1680235-8, buveinė Aleksanterinkatu 36, Helsinkis, Suomija FIN-00020 Nordea, registras - Suomijos Respublikos Nacionalinė patentų ir registravimo įstaiga, kuris Lietuvos Respublikoje veikia per Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrių, buveinė Didžioji g. 18/2, Vilnius, kodas 112025592, duomenys įregistruoti ir saugomi Lietuvos Respublikos Juridinių asmenų registre.  
Banko elektroninio pašto adresas: [info@nordea.lt](mailto:info@nordea.lt), telefonas: 1554.
- 1.5. **Banko internetinė svetainė** – Banko internetinė svetainė, kurios adresas yra [www.nordea.lt](http://www.nordea.lt).
- 1.6. **Banko paslaugos** – Banko Klientui teikiamos finansinės ir/ar kitos paslaugos.
- 1.7. **Banko darbo diena** – diena, kai Bankas Lietuvoje vykdo veiklą, būtiną mokėjimo operacijoms atlikti.
- 1.8. **Bendrosios taisyklės** – šios Banko paslaugų teikimą ir klientų aptarnavimą reglamentuojančios bendrosios taisyklės, kurios kartu su visais pakeitimais ir papildymais yra sudedamoji Sutarties dalis.
- 1.9. **Blokavimas** – Banko atliekamas Kliento teisių atlikti visas ar dalį operacijų sąskaitoje ar Banko elektroninės ir (arba) internetinės bankininkystės sistemoje ar mokėjimo kortele ar kita mokėjimo priemone apribojimas.
- 1.10. **Darbo diena** – kiekviena diena, išskyrus poilsio ir švenčių dienas.
- 1.11. **Ne darbo diena** – poilsio (šeštadienis ir sekmadienis) ir švenčių dienos, kaip tai numatyta Lietuvos Respublikos darbo kodekse.
- 1.12. **Elektroninės mokėjimo priemonės** – personalizuotos elektroninės ar magnetinės laikmenos ir (arba) tam tikros procedūros, kurias Klientas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti ar atlikti mokėjimo nurodymą, pvz., Banko išleista mokėjimo kortelė, Banko internetiniame puslapyje įdiegta programinė įranga bei kitos priemonės, dėl kurių gavimo/suteikimo susitaria Bankas ir Klientas.
- 1.13. **Gavėjas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris gauna mokėjimo operacijos lėšas (grynuosius pinigus (banknotus ir monetas), pinigus sąskaitoje ir (arba) elektroninius pinigus).
- 1.14. **Kainynas** (kai kuriuose Banko dokumentuose gali būti vadinama „[kainiai]“) – Banko paslaugų ir operacijų kainynas, kuris kartu su visais pakeitimais ir papildymais yra sudedamoji Sutarties dalis.
- 1.15. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris yra sudaręs Sutartį ir/ar naudojami Banko paslaugomis.
- 1.16. **Kliento identifikavimo priemonės** – priemonės, Banko ar Banko ir Kliento sutartu būdu naudojamos Kliento ar jo atstovo tapatybei nustatyti: Kliento ar jo atstovo asmens dokumentas, Kliento ar jo atstovo parašas, kodas ar kita priemonė (slaptažodžiai, raktai, generatoriai ir kt.).
- 1.17. **Komisiniai mokesčiai** – mokesčiai, kuriuos Klientas privalo mokėti Bankui už Klientui teikiamas Banko paslaugas ir atliekamas operacijas.
- 1.18. **Mokėtojas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris turi Sąskaitą ir leidžia vykdyti mokėjimo nurodymą iš tos Sąskaitos arba, nesant Sąskaitos, fizinis ar juridinis asmuo, kuris pateikia mokėjimo nurodymą.
- 1.19. **Mokėjimo nurodymas** – mokėtojo arba gavėjo nurodymas Bankui įvykdyti mokėjimo operaciją.
- 1.20. **Mokėjimo operacija** – mokėtojo arba gavėjo inicijuotas lėšų įmokėjimas, pervedimas arba išėmimas neatsižvelgiant į mokėtojo ir gavėjo įsipareigojimus, kuriais grindžiama operacija.
- 1.21. **Mokėjimo paslaugų teikėjas** - bet kuri kredito ar kita mokėjimo paslaugas teikianti įstaiga.

- 1.22. **Mokėjimo priemonė** – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria Klientas ir Bankas ir kurias Klientas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti.
- 1.23. **Naudos gavėjas** – fizinis asmuo, kuris yra Kliento (juridinio asmens ar užsienio valstybės įmonės) savininkas arba kontroliuoja Klientą, ir (ar) fizinis asmuo, kurio vardu yra vykdomas sandoris, veikla ar mokėjimo operacija.
- 1.24. **Nordea grupė** – visi Nordea Bank AB (publ) (Švedijos karalystėje įsteigta bendrovė) tiesiogiai ar netiesiogiai kontroliuojami juridiniai asmenys.
- 1.25. **Pagrindinis valiutos keitimo kursas** – valiutos keitimo kursas, kurį nustato Bankas arba Banko nurodytas viešai prieinamas šaltinis, pagal kurį yra keičiama valiuta.
- 1.26. **Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelė** – Banko nustatytos formos dokumentas, kuriame Klientas – juridinis asmuo – nurodo asmenis, kurie veikdami kartu ar atskirai turi teisę disponuoti lėšomis.
- 1.27. **Patvarioji laikmena** – laikmena, kurioje asmeniškai Klientui skirta informacija saugoma taip, kad su ta informacija būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu ir iš kurios laikoma informacija atgaminama jos nepakeičiant.
- 1.28. **Paslaugos teikimo taisyklės** - konkrečių Banko paslaugų teikimą reglamentuojančios specialiosios taisyklės, kurios kartu su visais pakeitimais ir papildymais yra sudedamoji Sutarties dalis. Jeigu yra prieštaravimų tarp Bendrųjų taisyklių ir Paslaugos teikimo taisyklių, taikomos Bendrųjų taisyklių nuostatos, jeigu minėtose Paslaugos teikimo taisyklėse nėra aiškiai susitarta dėl Bendrųjų taisyklių ar konkrečių jų nuostatų netaikymo.
- 1.29. **Sąskaita** – Banke Kliento vardu atidaryta sąskaita, naudojama mokėjimo operacijoms vykdyti arba kurioje yra Klientui priklausančios lėšos ar vertybiniai popieriai.
- 1.30. **Sutartis** – Banko ir Kliento sudaryta sutartis dėl Banko paslaugų teikimo, nustatanti konkrečios paslaugos teikimo sąlygas, kurios sudėtinė dalis yra šios Bendrosios taisyklės, Kainynas ir konkrečios Paslaugos teikimo sąlygos (jeigu tokios yra), įskaitant priedus ir visus kitus dokumentus, kurie yra neatskiriama tos sutarties dalis (nesvarbu, ar taip nustatyta Sutartyje, ar ne).
- 1.31. **Tiesioginis debetas** – mokėjimo paslauga, kurią teikiant lėšos nurašomos iš mokėtojo Sąskaitos, kai Mokėjimo operaciją inicijuoja gavėjas, remdamasis gavėjui, gavėjo Mokėjimo paslaugų teikėjui arba Mokėjimo paslaugų teikėjui duotu mokėtojo sutikimu.
- 1.32. **Unikalus identifikatorius** – Banko suteiktas Klientui Sąskaitos numeris – IBAN, pagal kurį vienareikšmiškai atpažįstama mokėjimo operacijoje naudojama Sąskaita.
- 1.33. **Užsienio valstybė** – valstybė ne Europos Sąjungos narė ir ne Europos ekonominės erdvės (EEE) valstybė narė.
- 1.34. **Valstybė narė** - valstybė Europos Sąjungos narė, taip pat Europos ekonominės erdvės (EEE) valstybė narė.
- 1.35. **Vartotojas** – Klientas (fizinis asmuo), kuris veikia siekdamas tikslų, nesusijusių su jo vykdoma prekyba, verslu ar profesine veikla.

## 2. IŠIMTYS

- 2.1. Bankas turi teisę taikyti šias išimtis:
  - 2.1.1. Jei Mokėjimo operacijos atliekamos užsienio valstybių valiutomis, Bankas ir Klientas susitaria netaikyti šių Bendrųjų taisyklių 6.1. ir 7.4. punktų nuostatų;
  - 2.1.2. Jei Mokėjimo operacijos atliekamos valstybių narių valiutomis į užsienio valstybes ar iš jų, Bankas ir Klientas susitaria, kad Bankas turi teisę netaikyti Bendrųjų taisyklių nuostatų, išskyrus 6.4. punktą;
  - 2.1.3. Jei Klientas nėra Vartotojas, Bankas ir Klientas susitaria, kad Bankas turi teisę netaikyti Bendrųjų taisyklių 6.1., 6.5.2., 6.5.5., 12.10.2., 15.4, 15.8, 16.5.

## 3. SUTARČIŲ SUDARYMAS

- 3.1. Pagrindiniai mokėjimo paslaugų ypatumai yra apibrėžti šiose taisyklėse ir/ar kitose Sutartyse dėl mokėjimo paslaugų teikimo.
- 3.2. Sutartis yra sudaroma, kai Klientas pageidauja atidaryti Sąskaitą ir/ar atlikti pavienes ar pasikartojančias Mokėjimo operacijas Banke ir Bankas reikalauja atidaryti Sąskaitą. Sutartis laikoma sudaryta, kai Bankas ir Klientas susitaria dėl Sąskaitos atidarymo sąlygų, o kai yra teikiamos ir kitos Mokėjimo paslaugos – kai Bankas ir Klientas susitaria dėl Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų.

- 3.3. Vienkartinio mokėjimo sutartis yra sudaroma, kai Klientas pageidauja atlikti vienkartinę Mokėjimo operaciją, kurią atliekant nereikalaujama atidaryti Sąskaitos ir nesudaroma Sutartis. Vienkartinio mokėjimo sutartis laikoma sudaryta, kai Bankas ir Klientas susitaria dėl vienkartinės mokėjimo paslaugos teikimo sąlygų.
- 3.4. Kai Mokėjimo nurodymas įvykdyti vienkartinę Mokėjimo operaciją perduodamas naudojant Bendrosiose taisyklėse numatytą Mokėjimo priemonę, Bankas neprivalo pateikti tos informacijos arba sudaryti sąlygų susipažinti su ta informacija, kuri Klientui jau pateikta teikiant kitas Banko paslaugas ir/arba kai Klientas jau yra susipažinęs su Bendrosiomis taisyklėmis.
- 3.5. Bankas, šiose taisyklėse nurodytais atvejais, turi teisę atsisakyti sudaryti atitinkamą Sutartį, teikti Banko paslaugas (įskaitant Mokėjimo operacijų Kliento Sąskaitoje sustabdymą), atidaryti Sąskaitą Banke, atlikti vienkartinę Mokėjimo operaciją ar kitus veiksmus, susijusius su Banko paslaugų teikimu. Jei Lietuvos Respublikos teisės aktai nenumato kitaip, Bankas turi teisę atsisakyti teikti Banko paslaugas, nenurodant tokio atsisakymo motyvų ir priežasčių, taip pat Bankas turi teisę pasirinkti, su kokiais asmenimis sudaryti arba atsisakyti sudaryti Sutartis.

#### **4. BANKUI PATEIKIAMY DOKUMENTAI. KLIENTO PARAŠAS**

- 4.1. Bankui privalo būti pateikiami tik dokumentų originalai, jei Bankas nėra nurodęs kitaip.
- 4.2. Kliento vardu sudaryti Bankui pateikiami dokumentai turi būti pasirašyti Kliento ar jo teisėto atstovo. Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas ar Kliento atstovas pasirašytų dokumentus Banke Banko darbuotojo akivaizdoje, o jei tokie dokumentai sudaromi ir/ar pasirašomi ne Banko patalpose ir ne Banko darbuotojo akivaizdoje, - Kliento ar jo atstovo parašas Kliento pasirašomuose dokumentuose būtų patvirtintas notaro.
- 4.3. Klientui naudojantis elektroninėmis ir/ar telekomunikacinėmis Mokėjimo priemonėmis Bankui pateikiami nurodymai ir kiti dokumentai turi būti patvirtinti Sutartyje nustatyta tvarka atitinkamai elektroniniu parašu ir/ar suteiktais slaptažodžiais, ir/ar kodais, ir/ar kitomis Kliento identifikavimo priemonėmis. Tokiomis priemonėmis patvirtinti dokumentai ir nurodymai laikomi turinčiais tokią pat teisinę galią, kaip ir ranka pasirašyti bei antspaudu patvirtinti (jei taikoma) Kliento dokumentai.
- 4.4. Bankas turi teisę reikalauti, kad Bankui pateikiami užsienyje sudaryti dokumentai būtų legalizuoti ar patvirtinti pažyma (Apostille).
- 4.5. Jei Bankui pateikiami dokumentai nėra sudaryti lietuvių kalba, Bankas turi teisę reikalauti pateikti tokių dokumentų vertimą į lietuvių ar kitą Bankui priimtina kalbą. Dokumento vertimas turi būti patvirtintas vertėjo, o pastarojo parašo tikrumas – notaro.
- 4.6. Visos išlaidos, susijusios su dokumentų sudarymu, pristatymu, pateikimu Bankui, dokumentų vertimu, tvirtinimu pas notarą ir (ar) legalizavimu /patvirtinančios pažymos (Apostille) gavimu, tenka Klientui.
- 4.7. Bankas turi teisę pasilikti ir saugoti Kliento pateiktus notaro patvirtintus dokumentų nuorašus arba, jei įmanoma, Kliento pateiktus dokumentų originalus. Jei Bankas nepasilieka Kliento pateiktų dokumentų originalų ar notaro patvirtintų dokumentų nuorašų, Bankas turi teisę pasidaryti ir saugoti jam pateiktų Kliento dokumentų kopijas. Bankas turi teisę kreiptis į trečiuosius asmenis, įskaitant ir valstybės institucijas, užsienio šalių diplomatinės atstovybes, siekiant įsitikinti Bankui pateiktų dokumentų bei juose nurodomų duomenų tikrumu. Klientas su šia Banko teise sutinka ir jai neprieštarauja.
- 4.8. Bankas daro prielaidą, kad Kliento pateikti dokumentai yra autentiški, tikri, galiojantys ir teisingi. Jei Klientas pateikia Bankui dokumentus, neatitinkančius teisės aktų ir/ar Banko nustatytų reikalavimų, arba dėl pateiktų dokumentų tikrumo ar teisingumo Bankui kyla pagrįstų abejonių, Bankas turi teisę nevykdyti Kliento nurodymų ir/ar pareikalauti, kad Klientas pateiktų papildomus dokumentus.

#### **5. KLIENTO IDENTIFIKAVIMAS. ATSTOVAVIMAS KLIENTUI**

- 5.1. Prieš sudarant Sutartį ir/ar teikiant Banko paslaugas, Bankas turi teisę iš Kliento pareikalauti pateikti Sutarties sudarymui ir/ar Kliento identifikavimui reikalingus dokumentus ir Banko reikalaujamą informaciją. Bankas turi teisę imtis teisėtų priemonių, siekdamas identifikuoti Klientą ir/ar jo atstovą ir/ar Naudos gavėją.
- 5.2. Bankas identifikuoja Klientą ir/ar jo atstovą ir/ar Naudos gavėją Bendrosiose taisyklėse ir teisės aktuose nustatyta tvarka.

- 5.3. Bankas fizinio asmens, tapatybę nustato pagal asmens tapatybę liudijantį galiojantį dokumentą, kuriame yra Kliento nuotrauka, parašas, nurodytas vardas, pavardė, asmens kodas, kiti asmens tapatybę patvirtinantys duomenys. Bankas nustato fizinio asmens tapatybę pagal vieną iš šių dokumentų:
  - 5.3.1. asmens tapatybės kortelę (taikoma LR piliečiams);
  - 5.3.2. pasą;
  - 5.3.3. vairuotojo pažymėjimą, išduotą po 2002 m. gruodžio 31 d. (taikoma LR piliečiams);
  - 5.3.4. leidimą (laikinai arba nuolat) gyventi Lietuvos Respublikoje.Bankas turi teisę nepriimti kitų negu pirmiau išvardyta asmens tapatybę liudijančių dokumentų.
- 5.4. Identifikuojant juridinį asmenį yra nustatomas jo pavadinimas, teisinė forma, buveinės adresas, juridinio asmens kodas (jeigu toks kodas yra suteiktas) ar kitas Juridinių asmenų registre suteiktas kodas, juridinio asmens veiklos rūšys, dalykinių santykių tikslai, objektas, Naudos gavėjas (-ai), Mokėjimo operacijai atlikti naudojamų lėšų kilmę patvirtinantys dokumentai, ir ūkinės komercinės veiklos pobūdis bei kiti juridinį asmenį identifikuojantys duomenys. Juridinio asmens atstovo tapatybė yra nustatoma 5.3 punkte numatyta tvarka ir/ar pagal Bankui Kliento pateiktą Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelę.
- 5.5. Juridinis asmuo yra identifikuojamas pagal šiuos dokumentus:
  - 5.5.1. registracijos pažymėjimą;
  - 5.5.2. įstatus / nuostatus / kitus steigimo dokumentus;
  - 5.5.3. Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelę;
  - 5.5.4. kitus papildomus Bankui priimtinius dokumentus.
- 5.6. Be paties Kliento, Klientui priklausančiomis lėšomis ir kitu turtu, esančiu Banke, naudotis ir disponuoti, teikti nurodymus Kliento vardu ir/ar kitaip atstovauti Klientui gali tinkamus įgaliojimus turtintis teisėtas Kliento atstovas. Juridinis asmuo visus veiksmus Banke atlieka tik per savo atstovus.
- 5.7. Kliento atstovas gali atstovauti Klientui, jeigu atstovas pateikia Bankui suteiktus įgaliojimus liudijantį dokumentą (sutartį, įgaliojimą ar pan.). Bankas priima tik tokius jam pateikiamus Kliento atstovo įgalinimus patvirtinančius dokumentus, kuriuose aiškiai ir nedviprasmiškai įvardytas Klientas, Kliento atstovas ir Kliento atstovui suteikiami įgalinimai, ir kurie atitinka įstatymuose ir kituose teisės aktuose tokių dokumentų turiniui bei formai nustatytus reikalavimus. Bankas turi teisę atsisakyti priimti šiame punkte išvardytų sąlygų neatitinkančius dokumentus.
- 5.8. Kilus bet kokių abejonių dėl atstovavimo Klientui ar atstovo veiksmų teisėtumo bei siekiant apsaugoti Kliento interesus, Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas asmeniškai sudarytų Sutartį ar naudotųsi Banko paslaugomis ar Bankui priimtinu būdu patvirtintų, kad Kliento atstovo siekiami atlikti veiksmai atitinka tikrąją Kliento valią.
- 5.9. Asmenys, nurodyti Bankui Kliento pateiktoje Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje pagal joje numatytas sąlygas (įskaitant ir apribojimus) turi teisę disponuoti Klientui, juridiniam asmeniui, priklausančiomis lėšomis, esančiomis Kliento Sąskaitose, atidarytose Banke, Kliento vardu teikti Bankui nurodymus, gauti informaciją apie Sąskaitoje atliktas operacijas, Kliento vardu atlikti kitus veiksmus:
  - 5.9.1. Jei Klientas yra juridinis asmuo ir Banke esančioje Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje jis nėra nurodęs kiekybinio atstovavimo taisyklės, yra laikoma, kad bet kuris asmuo Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje nurodytas kaip pirmo parašo teisę turintis atstovas gali disponuoti Klientui priklausančiomis lėšomis, esančiomis Kliento sąskaitose Banke. Jei kiekybinio atstovavimo taisyklė yra nurodyta, Kliento atstovai turės teisę disponuoti Klientui priklausančiomis lėšomis, esančiais Kliento sąskaitose Banke, tik veikdami kartu, pagal Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje nurodytą taisyklę. Atstovai, nurodyti Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje gali būti keičiami užpildant naują kortelę, kurią turi pasirašyti Kliento - juridinio asmens - vadovas.
  - 5.9.2. Banke esančios Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelės nesuteikia teisės joje nurodytiems asmenims Kliento - juridinio asmens - vardu sudaryti su Banku sutartis, naudotis kitomis Banko paslaugomis ar kaip kitaip atstovauti Klientą, išskyrus teisę disponuoti Klientui priklausančiomis lėšomis, esančiomis Kliento sąskaitose Banke, kai tai nėra daroma naudojantis elektroninėmis mokėjimo ar elektroninės/internetinės bankininkystės priemonėmis.
- 5.10. Bankas, turi teisę atsisakyti iš Kliento ar jo atstovo priimti dokumentus, neatitinkančius teisės aktų ir/ar Banko nustatytų reikalavimų arba jei dėl pateiktų dokumentų tikrumo ar teisingumo Bankui kyla pagrįstų abejonių ir/ar pateiktuose dokumentuose nėra pakankamai duomenų identifikuoti Klientą ir/ar jo atstovą. Bankas turi teisę laikinai nevykdyti Kliento atstovo prašymų ir/ar nurodymų, kol yra

tikrinami Kliento atstovo įgalinimus patvirtinantys dokumentai. Bankas turi teisę pareikalauti pateikti papildomus Kliento identifikavimui reikalingus dokumentus.

- 5.11. Bankas turi teisę identifikuoti Klientą elektroninėmis identifikavimo priemonėmis, žodžiu ar kitais būdais, taip pat ir telefonu, jei taip yra numatyta Sutartyje.
- 5.12. Klientas privalo nedelsiant raštu pranešti Bankui apie savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ar kitokių dokumentų, kurie buvo pateikti Bankui, ar jam Banko suteiktos identifikavimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, kaip tai numatyta 10.1.3. punkte.
- 5.13. Klientas privalo nedelsiant raštu pranešti Bankui apie tai, jog jis atšaukia savo atstovui suteiktus įgaliojimus. Visi iki tokio Kliento pranešimo gavimo Kliento atstovo pateikti nurodymai ar atlikti kitokie veiksmai bus laikomi atliktais Kliento vardu, ir Klientas negalės tokių nurodymų/veiksmų ginčyti.

## **6. MOKĖJIMO OPERACIJŲ AUTORIZAVIMAS, VYKDYMAS IR ATŠAUKIMAS**

- 6.1. Bankas iki Kliento (Mokėtojo) pagal Bendrąsias taisykles inicijuotos atskiros Mokėjimo operacijos vykdymo pradžios Kliento prašymu privalo suteikti jam informaciją apie ilgiausią tos Mokėjimo operacijos vykdymo laiką, mokėtiną Komisinių mokesčių/-čius, ir kaip išskaidyta Komisinio mokesčio/-ių suma (nurodoma Kainyne). Su minėta informacija Klientas gali susipažinti Banko padalinyje ir Banko internetinėje svetainėje.
- 6.2. Mokėjimo operacija yra vykdoma gavus Mokėjimo nurodymą ir autorizavus Mokėjimo operaciją.
- 6.3. Informacija, kuri turi būti pateikta Mokėjimo nurodyme:
  - 6.3.1. Bankas turi teisę nustatyti privalomą informaciją, kuri turi būti pateikta Bankui, kad Mokėjimo nurodymas būtų tinkamai įvykdytas.
  - 6.3.2. Bankas įskaito lėšas į Sąskaitą ar nurašo iš jos pagal Banko gautame mokėjimo nurodyme nurodytą Unikalų identifikatorių. Jei, be Unikalaus identifikatoriaus, Mokėjimo nurodyme yra pateikta ir papildoma informacija, Bankas atsako tik už Mokėjimo operacijos vykdymą pagal Kliento Mokėjimo nurodyme pateiktą Unikalų identifikatorių. Bankas, įskaitydamas lėšas į Sąskaitą ar nurašydamas iš jos pagal Banko gautame Mokėjimo nurodyme pateiktą Unikalų identifikatorių, turi teisę netikrinti, ar toks Unikalus identifikatorius atitinka Sąskaitos savininko vardą ir pavardę / pavadinimą.
  - 6.3.3. Jeigu Kliento pateiktas Unikalus identifikatorius yra klaidingas, Bankas neatsako už Mokėjimo operacijos neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, tačiau turi siekti atgauti Mokėjimo operacijos lėšas.
- 6.4. Mokėjimo operacijos autorizavimas:
  - 6.4.1. Mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai Klientas duoda sutikimą ją įvykdyti. 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.
  - 6.4.2. Klientas sutikimą atlikti Mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. Raštu pateikiamas Kliento sutikimas atlikti Mokėjimo operaciją turi būti pasirašytas Kliento ar jo atstovo ir patvirtintas antspaudu, jei antspaudo pavyzdys yra Bankui pateiktoje Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje. 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 patvirtintas sutikimas laikomas patvirtintu Kliento ir turinčiu tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento pasirašyti popieriniai dokumentai.
- 6.5. Mokėjimo operacijos atšaukimas:
  - 6.5.1. Klientas bet kuriuo metu iki 6.5.2– 6.5.5. punktuose nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti Mokėjimo operaciją. Ta pačia tvarka gali būti panaikinamas sutikimas įvykdyti kelias Mokėjimo operacijas. Tokiu atveju visos būsimos Mokėjimo operacijos, laikomos neautorizuotomis, jei Bankas ir Klientas nesusitaria kitaip.
  - 6.5.2. Mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį gauna Mokėtojo Mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus Bendrosiose taisyklėse nustatytais atvejais.
  - 6.5.3. Kai Mokėjimo operacija inicijuojama gavėjo ar per gavėją, Klientas (mokėtojas) negali atšaukti Mokėjimo nurodymo po to, kai Mokėjimo nurodymas išsiųstas arba mokėtojas gavėjui davė

sutikimą atlikti Mokėjimo operaciją. Tačiau, jei atliekamas tiesioginis debetas, mokėtojas gali atšaukti sutikimą tiesioginio debeto operacijai vykdyti (Mokėjimo nurodymą) iki darbo dienos, einančios prieš dieną, kurią mokėtojas ir gavėjas susitarė nurašyti lėšas iš mokėtojo Sąskaitos, pabaigos. Bankas neatsako už tai, kad gavėjas pateikia Mokėjimo nurodymą nesilaikydamas susitarime su mokėtoju nustatytų terminų.

- 6.5.4. Mokėjimo nurodymai, numatyti Bendrųjų taisyklių 7.2 punkte, gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos.
- 6.5.5. Pasibaigus 6.5.2.- 6.5.3. punktuose nustatytiems terminams, Mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik Klientui ir Bankui susitarus, o 6.5.3. punkte numatytais atvejais taip pat būtinas ir gavėjo sutikimas.
- 6.6. Klientui (mokėtojui) inicijavus Mokėjimo nurodymą, Bankas atsako jam už tinkamą Mokėjimo operacijos įvykdymą. Mokėjimo nurodymą pateikiantis asmuo atsako už Mokėjimo nurodyme pateiktą duomenų ir rekvizitų teisingumą. Bankas neatsako už padarinius, atsirandančius dėl Kliento Mokėjimo nurodyme pateiktą neteisingų ir/ar netikslų duomenų, rekvizitų.
- 6.7. Bankas priima Mokėjimo nurodymus, jei jie atitinka Mokėjimo nurodymų vykdymo sąlygas ir kitus Banko dokumentų įforminimo ir pateikimo reikalavimus, su kuriais Klientas supažindinamas Banko klientų aptarnavimo padaliniuose.
- 6.8. Klientui (gavėjui) ar per Klientą (gavėją) inicijavus Mokėjimo nurodymą, Bankas Mokėjimo nurodymą nedelsdamas perduoda Mokėtojo Mokėjimo paslaugų teikėjui. Bankas kaip Kliento (gavėjo) Mokėjimo paslaugų teikėjas atsako Klientui (gavėjui) už tinkamą Mokėjimo nurodymo perdavimą mokėtojo Mokėjimo paslaugų teikėjui. Bankas, vykdydamas Kliento inicijuotus Mokėjimo nurodymus, perduoda mokėtojo Mokėjimo paslaugų teikėjui Mokėjimo nurodyme pateiktą informaciją.
- 6.9. Bankas, gavęs nurodymą atlikti Mokėjimo operaciją, turi teisę nevykdyti operacijos ar neišduoti pinigų iš Sąskaitos, (i) jeigu mokėjimo pavedimas yra taisytas, netinkamai patvirtintas, (ii) parašas ant dokumento skiriasi nuo Bankui pateiktoje Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje pateikto parašo pavyzdžio ar parašo, esančio Kliento ar jam atstovaujančio asmens tapatybę patvirtinančiame dokumente, ir/arba (iii) nėra patvirtintas antspaudu, jei antspaudo pavyzdys yra Bankui pateiktoje Parašų ir antspaudo pavyzdžių kortelėje, arba (iv) Klientas arba asmenys, įgalioti naudotis Sąskaita, nepateikia jų tapatybę ir/arba įgalinimus patvirtinančių galiojančių dokumentų ar Klientas negali būti tinkamai identifikuotas, arba (ivi) Bankas turi pagrindo abejoti Kliento arba asmenų, įgaliotų naudotis Sąskaita, pateikiamų dokumentų autentiškumu. Bankas nepriima ir nevykdo Mokėjimo nurodymų atlikti operacijas Kliento Sąskaitoje, jei Sąskaitoje esančios lėšos areštuotos arba Kliento teisė disponuoti lėšomis apribota kitu būdu, taip pat tada, kai Banko atliekamos operacijos stabdomos Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais. Bankas Mokėjimo operacijų nevykdo, jei Kliento Sąskaitoje nepakanka lėšų, išskyrus tuos atvejus, kai Mokėjimo pavedimui atlikti Klientas pateikia grynuosius pinigus.
- 6.10. Bankas turi teisę nepriimti Kliento Mokėjimo nurodymų ir nevykdyti Mokėjimo operacijų, neteikti kitų Banko paslaugų, jeigu neveikia tarpbankinės atsiskaitymo sistemos, pasaulinė tarpbankinė finansų rinka, yra sumažėjęs rinkų likvidumas, ar esant kitoms neįprastoms rinkos sąlygoms, svarbioms priežastims ar tuo atveju, jei Bankui rizika yra nepriimtina.
- 6.11. Kliento mokėjimo nurodymus, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktuose nenustatyta kitaip Bankas pradeda vykdyti pagal jų gavimo eilę (kalendorinį eiliškumą). Bankas neatsako už mokėjimo nurodymų neįvykdymą, jei Klientas, pateikdamas Bankui mokėjimo nurodymus, nesilaikė įstatymų nustatytos Klientui pareikštų reikalavimų patenkinimo eilės.
- 6.12. Jeigu mokėjimo nurodymus teisės aktų nustatyta tvarka yra pateikę tretieji asmenys ar Sutartyje nustatyta Banko teisė nurašyti Kliento Bankui mokėtinas lėšas iš Sąskaitos arba tvarkyti Kliento Sąskaitą, Bankas Kliento Mokėjimo nurodymus vykdo tik po to, kai įvykdo trečiųjų asmenų pateiktus nurodymus ir/ar iš Sąskaitos nurašo Kliento Bankui pagal Sutartį mokėtinas sumas.
- 6.13. Bankas ir Klientas Sutartyje gali susitarti dėl Mokėjimo operacijų, vykdomų pagal Mokėjimo priemonę, išlaidų limito.
- 6.14. Bankas turi teisę iš Kliento (išskyrus Vartotojus) imti Kainyne nustatyto dydžio Komisinių mokesčių už pranešimą Klientui apie atsisakymą įvykdyti Mokėjimo nurodymą, už Mokėjimo nurodymo duomenų patikslinimą ar klaidų jame ištaisymą. Bankas taip pat turi teisę imti Kainyne nurodytą Komisinių mokesčių už lėšų grąžinimą Klientui, už Mokėjimo nurodymo atšaukimą bei kitas suteiktas paslaugas.

- 6.15. Pastebėjus klaidingas Sąskaitos operacijas (neteisingą lėšų įskaitymą ar nurašymą ir t.t.) Bankas turi teisę ištaisyti šias klaidas be atskiro Kliento sutikimo, o Klientas su šia Banko teise sutinka. Klientas, pastebėjęs klaidingas Sąskaitos operacijas, privalo nedelsiant informuoti Banką apie tai, bei užtikrinti, kad iki Bankas ištaisys klaidingą Sąskaitos operaciją, dėl kurios lėšos buvo neteisingai įskaitytos į Sąskaitą, Sąskaitoje būtų ne mažesnė nei neteisingai įskaityta suma. Jei Sąskaitoje esančių lėšų nepakanka ištaisyti klaidingai operacijai, Klientas įsipareigoja įnešti į Sąskaitą trūkstamą sumą per 3 (tris) darbo dienas nuo Banko pareikalavimo gražinti į Banko nurodytą sąskaitą atitinkamą lėšų sumą. Klientui negražinus Banko pareikalautų lėšų sumos per nustatytą terminą, Bankas turi teisę skaičiuoti įsipareigojimų nevykdymo palūkanas pagal 8.5 punktą. Klientas neturi teisės disponuoti jam klaidingai pervestomis lėšomis.
- 6.16. Kai 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 įvykdymą.

## **7. MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI**

- 7.1. Mokėjimo nurodymas laikomas gautu Banke jo gavimo dieną, jei Mokėjimo nurodymas buvo gautas iki Kainyne nurodyto 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 šių taisyklių 7.2. punkte ir Kainyne nurodytus atvejus. Bankas turi teisę nurašyti Mokėjimo nurodymo sumą nuo Kliento Sąskaitos Mokėjimo nurodymo pateikimo Bankui dieną.
- 7.2. Klientui, kuris inicijuoja Mokėjimo nurodymą, susitarus su Banku, 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 nurodytais 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.
- 7.3. Kai Bankas priima Mokėtojo Mokėjimo nurodymą, kuriame nėra nurodyta visa Banko reikalaujama informacija (pvz., Gavėjo pavadinimas, Gavėjo IBAN sąskaitos numeris ir pan.), ir Mokėjimo nurodyme pateiktos informacijos apdorojimui ir galutinių Mokėjimo nurodymų suformavimui Bankas pasitelkia trečiuosius asmenis (pvz., priimant mokėjimus pagal atsiskaitymų knygeles), tai Mokėtojo Mokėjimo nurodymas laikomas gautu, kai tretieji asmenys pateikia Bankui visą Banko reikalaujamą informaciją, reikalingą Mokėjimo nurodymui įvykdyti.
- 7.4. Kai Klientas yra gavėjas, Bankas užtikrina galimybę Klientui naudotis Mokėjimo operacijos suma Sąskaitoje iš karto, kai ta suma įskaitoma į Sąskaitą ir Bankas, iki Kainyne nurodyto laiko momento, gauna visą informaciją, reikalingą atlikti įskaitymą.
- 7.5. Kai į Kliento Sąskaitą įmokami gryniesi pinigai Sąskaitos valiuta, Bankas užtikrina, kad lėšomis būtų galima disponuoti ne vėliau kaip kitą Banko darbo dieną gavus lėšas, o jeigu Klientas yra Vartotojas, Bankas užtikrina, kad lėšomis toje Sąskaitoje būtų galima disponuoti iš karto gavus lėšas.
- 7.6. 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.
- 7.7. Kitų Mokėjimo paslaugų įvykdymo trukmė nustatoma Sutartyje ir/ar Kainyne, ir/ar kituose dokumentuose (pvz., prašymuose, paraiškose, anketose).
- 7.8. Jeigu bet koks veiksmas turi būti atliktas ar bet kokia suma pagal šias Bendrąsias taisykles ir/ar Sutartį turi būti sumokėta dieną, kuri nėra Banko darbo diena, tai veiksmo atlikimo ar mokėjimo diena yra laikoma kita to paties kalendorinio mėnesio Banko darbo diena, arba, jeigu tą mėnesį Banko darbo dienų daugiau nėra, tai atitinkamas veiksmas ar mokėjimas turi būti atliktas pirmąją kito kalendorinio mėnesio Banko darbo dieną, išskyrus Sutartyje nurodytus atvejus, kai veiksmas ar mokėjimas turi būti atliktas paskutinę atitinkamo kalendorinio mėnesio Banko darbo dieną.

## **8. KOMISINIAI MOKESČIAI, PALŪKANŲ NORMOS, VALIUTOS KEITIMAS**

- 8.1. Už Banko atliktas Mokėjimo operacijas ir/ar su jomis susijusias paslaugas Klientas įsipareigoja sumokėti Banko nustatytus Komisinius mokesčius, palūkanas, taip pat ir visus kitus mokesčius.

Komisinio mokesčio dydis ir palūkanų norma nurodomi Kainyne. Komisiniai mokesčiai mokami Kainyne nurodyta valiuta.

- 8.2. Atskiru susitarimu Bankas ir Klientas gali sutarti netaikyti, pakeisti Kainyne nustatytus mokesčius ir/ar susitarti dėl Kainyne nenumatytų mokesčių.
- 8.3. Banko nustatytais atvejais Komisinių mokesčių Klientas gali sumokėti Bankui grynaisiais pinigais prieš atliekant Mokėjimo operaciją arba iš karto ją atlikęs.
- 8.4. Komisinių mokesčių Bankas turi teisę nurašyti iš Kliento Sąskaitos, kurioje atliekama Mokėjimo operacija. Bankas turi teisę nurašyti Komisinių mokesčių ir nuo kitų Banke atidarytų Kliento sąskaitų be atskiro Kliento sutikimo. Klientas privalo užtikrinti, kad tokiu nurašymo atveju neatsirastų neleistino kredito Sąskaitoje (-se). Jei Mokėjimo operacija atliekama naudojant Sąskaitą ir Kliento Sąskaitoje nėra pakankamai lėšų Mokėjimo operacijai atlikti ir Komisiniam mokesčiui sumokėti, Bankas Mokėjimo operacijos nevykdo.
- 8.5. Tuo atveju, jeigu atsiranda neleistinas Sąskaitos kreditas, yra skaičiuojamos išsipareigojimų nevykdymo palūkanos ir administravimo mokesčiai ir/ar kiti mokesčiai, kurių dydis nurodytas Banko Kainyne. Išsipareigojimų nevykdymo palūkanos yra skaičiuojamos už kiekvieną uždelstą dieną nuo nustatytos mokėjimo dienos iki neleistino Sąskaitos kredito padengimo dienos. Klientas suteikia Bankui teisę nurašyti priskaičiuotas išsipareigojimų nevykdymo palūkanas nuo bet kurios Kliento Sąskaitos Banke be atskiro Kliento sutikimo. Klientas sutinka, kad Bankas nurašytų lėšas nuo bet kurios Kliento sąskaitos, atidarytos Banke, skolai padengti.
- 8.6. Jei Sąskaitoje nepakanka lėšų Kainyne nurodyta valiuta Komisiniam mokesčiui sumokėti, Bankas turi teisę taikydamas Pagrindinį valiutos keitimo kursą konvertuoti Sąskaitoje esančias lėšas kita valiuta į Kainyne nurodytą valiutą. Mokėjimo operacijos metu gali būti vykdomas valiutos keitimas taikant Pagrindinį valiutos keitimo kursą, jei Mokėjimo nurodyme pateikta valiuta nesutampa su Sąskaitos valiuta.
- 8.7. Pasikeitęs Pagrindinis valiutos keitimo kursas taikomas nedelsiant ir be atskiro įspėjimo, o apie pasikeitimus Klientas gali sužinoti Banko internetinėje svetainėje arba Banko padaliniuose, išskyrus, jei Bankas ir Klientas nėra susitarę kitaip.
- 8.8. Jeigu vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais Bankas turi išskaičiuoti ir sumokėti mokesčius, tokius kaip mokesčiai prie pajamų šaltinio ar kiti mokesčiai nuo sumų, Banko turimų išmokėti Klientui ar nuo kitų sumų, susijusių su Sutarties sudarymu ar vykdymu ar bet kokiais jos pakeitimais ar su tuo susijusiais teisiniais santykiais, Klientas suteikia Bankui teisę nurašyti bet kurią sumą, reikalaujamą teisės akto nuo Sąskaitos ar kitų Kliento sąskaitų Banke. Jei Bankui tektų sumokėti šiame punkte nurodytus mokesčius, Klientas kompensuoja Bankui visas tokio pobūdžio išlaidas, mokėdamas Banko paslaugų Kainyne nurodytas metines palūkanas už laikotarpį nuo Banko mokėjimo dienos iki atsiskaitymo/nurašymo nuo Kliento Sąskaitos dienos.
- 8.9. Reguliariai už Banko suteikiamas mokėjimo paslaugas imamą Komisinių mokesčių Klientas moka proporcingai iki Sutarties nutraukimo dienos. Jei Komisinis mokesčiai buvo sumokėtas iš anksto, jis proporcingai grąžinamas, jei Klientas yra Vartotojas. Jei nutraukus Sutartį su Klientu, Klientas turi skolinių išsipareigojimų Bankui, grąžintina iš anksto sumokėto Komisinio mokesčio dalis yra panaudojama skolinių išsipareigojimų užskaitymui. Jei Klientas nėra Vartotojas, iš anksto sumokėtas Komisinis mokesčiai nutraukus Sutartį jam nėra grąžinamas.
- 8.10. Jei Mokėjimo operacijoms atlikti Bankas suteikia Klientui kreditą, Klientas moka Bankui Sutartyje ir/ar Kainyne nustatytas palūkanas už suteiktą kreditą.
- 8.11. Bankas moka Klientui palūkanas už Sąskaitoje esančias lėšas, jeigu tai numatyta Sutartyje ir/arba Kainyne. Jei yra mokamos palūkanos už einamojo mėnesio Sąskaitos likutį, tai Bankas kiekvieno mėnesio paskutinę dieną apskaičiuoja šias palūkanas ir įskaito jas į Sąskaitą, jei taip yra numatyta Sutartyje. Palūkanos skaičiuojamos už Sąskaitoje esančių lėšų likutį, kuris nustatomas po paskutinės tą dieną atliktos operacijos Sąskaitoje. Apskaičiuojant šias palūkanas yra laikoma, kad metuose yra 360 dienų. Priskaičiuotos palūkanos mokamos Sutartyje ir/arba Kainyne nustatyta tvarka.

## **9. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**

- 9.1. Asmens duomenų subjektas Banke yra: (i) Klientas – fizinis asmuo; (ii) su Klientu – fiziniu asmeniu - susijęs asmuo (sutuoktinis, Kliento atstovas ir pan.); (iii) su Klientu – juridiniu asmeniu – susijęs asmuo (Kliento atstovas, įgaliotinis, valdymo organo narys ir pan.).

- 9.2. Bankas tvarko asmens duomenų subjekto asmens duomenis, gautus iš Kliento, ketinančio naudotis ar besinaudojančio Banko paslaugoms, taip pat gautus iš kitų Bendrosiose taisyklėse nurodytų šaltinių.
- 9.3. Bankas yra Kliento pateiktų asmens duomenų valdytojas.
- 9.4. Bankas asmens duomenis tvarko šiais tikslais:
  - 9.4.1. sudarydamas ir vykdydamas Sutartis su Klientu bei teikdamas Klientui Banko paslaugas;
  - 9.4.2. siekdamas įvertinti Kliento mokumą bei valdydamas išsiskolinimą bei kitų Sutartyje numatytų Kliento įsipareigojimų vykdymo riziką;
  - 9.4.3. tiesioginės rinkodaros tikslais, taip pat teikdamas Klientui bei gaudamas iš jo informaciją apie su juo sudarytų Sutarčių vykdymą, bei Banko ir Nordea grupės siūlomas paslaugas (Klientui (vartotojui) davus sutikimą);
  - 9.4.4. saugodamas ir gindamas pažeistas Kliento ir/ar savo teises ir teisėtus interesus;
  - 9.4.5. kitais tikslais, atitinkančiais Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus.
- 9.5. Asmens duomenų subjektas Bankui nustačius jo tapatybę, turi teisę:
  - 9.5.1. sužinoti (būti informuotas) apie savo asmens duomenų tvarkymą Banke;
  - 9.5.2. susipažinti su Banko tvarkomais jo asmens duomenimis, reikalauti ištaisyti neteisingus, netikslius ar neišsamius asmens duomenis, kurie yra tvarkomi Banko, arba sustabdyti, išskyrus išsaugojimą, savo asmens duomenų tvarkymo Banke veiksmus, kai jo asmens duomenys tvarkomi nesilaikant teisės aktų;
  - 9.5.3. bet kuriuo metu nesutikti su jo asmens duomenų tvarkymu tiesioginės rinkodaros tikslais, pateikdamas Bankui pranešimą su Banku sutartu būdu;
  - 9.5.4. naudotis kitomis asmens duomenų subjekto teisėmis, numatytomis Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 9.6. Klientas patvirtina, kad yra informuotas ir sutinka su Banko teise perduoti jo asmens duomenis:
  - 9.6.1. Nordea grupei, siekiant įvertinti Kliento mokumą ir/ar valdyti išsiskolinimą, vykdamas Sutartis ir teikiant Banko paslaugas;
  - 9.6.2. tretiesiems asmenims, susijusiems su Sutarčių vykdymu ar Banko paslaugų teikimu Klientui, siekiant tinkamai vykdyti Sutartį ir/ar teikti Banko paslaugas;
  - 9.6.3. Klientui pagal Sutartis nevykdamas ar netinkamai vykdamas savo įsipareigojimų (juos pažeidus), atskleisti tretiesiems asmenims tuos duomenis, kurie yra būtini Bankui ginti savo pažeistas pagal konkrečią Sutartį teises ir teisėtus interesus;
  - 9.6.4. kitais atvejais, kai tai yra leidžiama pagal Lietuvos Respublikos įstatymus ir/ar Sutarties sąlygas;
  - 9.6.5. vykdamas Kliento pateiktus tarptautinius mokėjimo nurodymus per užsienio šalyse veikiančias kredito įstaigas ir mokėjimo sistemas, Bankas gali būti įpareigotas pagal tų kredito įstaigų ir mokėjimo sistemų veikimo valstybių galiojančius teises aktus atskleisti informaciją apie Klientą kompetentingoms tų valstybių institucijoms.
- 9.7. Klientas duoda sutikimą Bankui gauti asmens duomenis ir kitą informaciją (įskaitant duomenis apie asmens duomenų subjekto nuolatinę gyvenamąją vietą, Kliento turtą, apyvartą Kliento sąskaitose ir pan.) apie asmens duomenų subjektą, Bankui reikalingus mokumo vertinimui ar išsiskolinimo valdymui iš:
  - 9.7.1. Nordea grupės įmonių;
  - 9.7.2. kitų kredito įstaigų ir finansų įstaigų;
  - 9.7.3. Lietuvos Respublikos gyventojų registro, Lietuvos Respublikos nekilnojamojo turto registro, Valstybinės socialinio draudimo fondo valdybos duomenų bazės ir kitų teisės aktuose nurodytų registrų ir duomenų bazių;
  - 9.7.4. viešų šaltinių.
- 9.8. Asmens duomenys yra saugomi Banko nustatyta laiką, bet ne ilgiau nei Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyti terminai, o pasibaigus saugojimo terminui, yra sunaikinami.
- 9.9. Kai reikalingas Kliento sutikimas atitinkamiems duomenų tvarkymo veiksams, jis yra išreiškiamas atitinkamoje Sutartyje ar kitame Bankui pateikiamame rašytiniame dokumente.
- 9.10. Bankas įsipareigoja imtis visų adekvačių, protingų ir pagrįstų priemonių, siekiant užtikrinti Kliento asmens duomenų apsaugą.

## **10. MOKĖJIMO PRIEMONIŲ APSAUGA**

- 10.1. Klientas, gavęs Mokėjimo priemonę, privalo:

- 10.1.1. naudotis Mokėjimo priemone pagal Mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, nurodytas Sutartyje ir/arba atskirose Paslaugos teikimo sąlygose;
  - 10.1.2. imtis Sutartyje nurodytų veiksmų, kad apsaugotų Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius;
  - 10.1.3. sužinojus apie Mokėjimo priemonės vagystę ar praradimą kitu būdu, o taip pat sužinojus arba įtarus apie Mokėjimo priemonės neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą, ar įtarimą, kad Mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo požymius sužinojo ar galėjo sužinoti tretieji asmenys, nedelsiant apie tai pranešti Bankui arba kitam Sutartyje nurodytam asmeniui. Pranešimo pateikimo būdas nurodomas Sutartyje.
- 10.2. Bankas turi teisę blokuoti Sąskaitą ir/arba Mokėjimo priemonę:
- 10.2.1. dėl objektyviai pagrįstų priežasčių, susijusių su Sąskaitoje esančių lėšų ir/arba Mokėjimo priemonės saugumu;
  - 10.2.2. dėl įtariamu neautorizuotu Sąskaitoje esančių lėšų ir/arba Mokėjimo priemonės naudojimu arba dėl labai padidėjusios rizikos, kad Klientas gali negalėti tinkamai įvykdyti savo mokėjimo įsipareigojimo (tame tarpe naudojant Mokėjimo priemonę su kredito limitu);
  - 10.2.3. jei Klientas nesilaiko Sutarties sąlygų ar kitų su Banku sudarytų sutarčių sąlygų;
  - 10.2.4. jei Bankas turi įtarimų, kad Sąskaitoje esančiomis lėšomis ir/arba Mokėjimo priemone gali neteisėtai pasinaudoti tretieji asmenys;
  - 10.2.5. jei Bankas turi įtarimų, kad Sąskaita ir/arba Mokėjimo priemonė gali būti naudojama ar yra panaudota nusikalstamai veikai vykdyti;
  - 10.2.6. jei Bankas gauna pagrįstos informacijos apie Kliento mirtį;
  - 10.2.7. jei Bankui gauna prieštarinę informaciją apie asmenis, turinčius teisę atstovauti Klientui;
  - 10.2.8. jeigu naudojantis elektroninėmis Mokėjimo priemonėmis kelis kartus iš eilės yra neteisingai pasinaudojama Kliento identifikavimo priemone;
  - 10.2.9. Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų teisės aktų bei Sutartyje numatytais atvejais.
- 10.3. Bendrųjų taisyklių 10.2. punkte numatytais atvejais Bankas Sutartyje nurodytu būdu informuoja Klientą apie Sąskaitos ir/arba Mokėjimo priemonės blokavimą ir blokavimo priežastis, jei įmanoma, iki blokuodamas Sąskaitą ir/arba Mokėjimo priemonę ir ne vėliau kaip tuoj pat ją užblokavęs, išskyrus atvejus, kai tokios informacijos pateikimas susilpnintų saugumo priemonės ar būtų draudžiamas pagal teisės aktus. Bankas turi teisę iš Kliento (išskyrus Vartotojus) imti Kainyne nustatyto dydžio Komisinį mokestį už pranešimą apie blokavimą Klientui siuntimą.
- 10.4. Kliento iniciatyva Sąskaita ir/arba Mokėjimo priemonė blokuojama, jei Klientas Sutartyje numatytu būdu pateikia Bankui atitinkamą prašymą arba praneša Bankui, kad Klientui suteikta Mokėjimo priemonė yra pavogta ar kitu būdu prarasta, arba Sąskaitoje esančios lėšos ir/arba Mokėjimo priemonė naudojama ar gali būti naudojama kitu neteisėtu būdu. Bankas turi teisę reikalauti, kad Kliento žodžiu pateiktas prašymas blokuoti Sąskaitą ir/arba Mokėjimo priemonę būtų vėliau patvirtintas raštu ar kitu Bankui priimtiniu būdu. Jeigu Sąskaita ir/arba Mokėjimo priemonė buvo blokuota Kliento iniciatyva, Bankas gali panaikinti blokavimą tik gavęs Kliento prašymą raštu, jeigu Sutartyje nenumatyta kitaip. Blokuotą Mokėjimo priemonę Bankas, Kliento prašymu, turi teisę pakeisti nauja už Kainyne nurodytą mokestį. Bankas saugo įrodymus apie pateiktą pranešimą apie Mokėjimo priemonės praradimą, vagystę ar neteisėtą įgijimą ar neautorizuotą jos naudojimą 18 mėnesių nuo pranešimo pateikimo.
- 10.5. Bankas panaikina Sąskaitos ir/arba Mokėjimo priemonės blokavimą (ar ją pakeičia nauja Mokėjimo priemone), kai nebelieka Sąskaitos ir/arba Mokėjimo priemonės blokavimo priežasčių.
- 10.6. Bankas neatsako už Kliento nuostolius, patirtus dėl Sąskaitos ir/arba Mokėjimo priemonės blokavimo, jei blokavimas buvo vykdomas Sutartyje nustatyta tvarka, taip pat ir jei Bankui buvo suteikta neteisinga ar melaginga informacija, ar Bankas veikė pateiktos ar turimos informacijos pagrindu.

## **11. KONFIDENCIALUMAS, BANKO PASLAPTIS**

- 11.1. Tarp Kliento ir Banko sudarytos Sutarties, išskyrus šias Bendrąsias taisykles, sąlygos yra konfidencialios ir viešai neskelbiamos be Kliento ir Banko rašytinio sutikimo, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Sutartyje nustatytus atvejus, taip pat informacijos atskleidimą Banką patronuojančiai ir dukterinėms bendrovėms, taip pat jų dukterinėms bei jų visų padaliniams, taip pat tokio pobūdžio informacijos gavimą iš šių bendrovių.

- 11.2. Banko paslaptimi yra laikomi visi Bankui žinomi duomenys apie:
  - 11.2.1. Kliento turimas Sąskaitas ir jose esančius lėšų likučius, tokiose Sąskaitose vykdomas operacijas;
  - 11.2.2. sudarytas su Banku Sutartis ir Klientui teikiamas Banko paslaugas, taip pat tokių Sutarčių ir/ar Banko paslaugų teikimo sąlygas (išskyrus viešai skelbiamas Bendrąsias taisykles), Kliento skolinius įsipareigojimus Bankui;
  - 11.2.3. Kliento finansinę būklę ir turtą, Kliento komercines, technologines ar profesines paslaptis, veiklos planus, skolinius įsipareigojimus tretiesiems asmenims.
- 11.3. Bankas turi teisę (ar pareigą) atskleisti duomenis laikomus Banko paslaptimi:
  - 11.3.1. Klientui arba, gavęs rašytinį Kliento sutikimą, tretiesiems asmenims, tokia apimtimi ir tokiems asmenims, kaip yra numatyta Kliento sutikime;
  - 11.3.2. įstatymų nustatyta tvarka asmenims ar institucijoms, jei pagal įstatymus Bankas privalo jiems teikti tokią informaciją;
  - 11.3.3. bet kuriai įmonei, teikiančiai Bankui dokumentų rengimo/siuntimo paslaugas;
  - 11.3.4. bet kuriems tretiesiems asmenims Kliento mokėjimo įsipareigojimų pagal Sutartį netinkamo vykdymo ar nevykdymo atveju;
  - 11.3.5. Bendrųjų taisyklių 9 punkte ir/ar Sutartyse numatytais atvejais.
- 11.4. Bankas turi teisę tiesiogiai ar pasinaudojant kitų asmenų paslaugomis rinkti informaciją iš trečiųjų asmenų apie Klientą.
- 11.5. Bankas įsipareigoja imtis visų adekvačių, protingų ir pagrįstų priemonių, siekiant užtikrinti Banko paslaptį sudarančių duomenų apsaugą.
- 11.6. Klientas įsipareigoja visą Sutarties sudarymo ir (ar) vykdymo metu ir pasibaigus Sutarties galiojimui, jam suteiktą ar jo gautą informaciją laikyti konfidencialia ir jos neatskleisti tretiesiems asmenims be Banko leidimo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus. Klientas taip pat turi užtikrinti, kad konfidenciali informacija būtų apsaugota.

## **12. ATSAKOMYBĖ**

- 12.1. Bankas atsako už netinkamai suteiktas paslaugas ir (ar) atliktas Mokėjimo operacijas įstatymų nustatyta tvarka. Bankas atsako tik už tiesioginius Kliento dėl Banko kaltės patirtus nuostolius.
- 12.2. Bankas neatsako už kitų Mokėjimo paslaugų teikėjų veiksmus ar neveikimą dėl kurių Bankas negali laiku ir tinkamai vykdyti savo įsipareigojimų, vykdamas Mokėjimo nurodymą. Bankas neatsako už Mokėtojų ir Gavėjų tarpusavio pretenzijas ir jų nenagrinėja.
- 12.3. Bankas neatsako už nuostolius, kuriuos Klientas patiria dėl neteisingų dokumentų, duomenų ar nurodymų, pateiktų Bankui, už nusikalstamus ar kitokio pobūdžio neteisėtus Kliento ir/ar trečiųjų asmenų veiksmus, dėl kurių Klientui ar kitam asmeniui padaroma žala. Klientas yra atsakingas už visus Banko nuostolius, patirtus dėl Bankui pateiktos klaidingos informacijos, nurodymų ar Sutartyje nustatytų įsipareigojimų nevykdymo.
- 12.4. Bankas neatsako už Kliento turėtas papildomas išlaidas ar patirtus netiesioginius nuostolius (negautas pajamas, pelną ar pan.), susijusius su neįvykdyta ar netinkamai įvykdyta Mokėjimo operacija. Bankas neatsako už Kliento nuostolius, patirtus dėl valiutų kursų pasikeitimo.
- 12.5. Už pavėluotą Mokėjimo operacijos įvykdymą dėl Banko kaltės Bankas moka Klientui 0,02 proc. dydžio delspinigius už kiekvieną uždelstą dieną nuo Mokėjimo nurodyme nurodytos sumos.
- 12.6. Klientas privalo pateikti informaciją apie prarastą, pavogtą ar neteisėtai įgytą Mokėjimo priemonę, kaip numatyta šiose taisyklėse. Po to, kai Klientas pateikia Bankui 10.4. punkte nurodytą pranešimą, Kliento nuostoliai, atsiradę dėl prarastos, pavogtos ar neteisėtai įgytos Mokėjimo priemonės, tenka Bankui, išskyrus atvejus, kai Klientas veikė nesąžiningai. Jeigu Bankas nesudaro sąlygų bet kuriuo metu pranešti apie prarastą, pavogtą arba neteisėtai įgytą Mokėjimo priemonę, nuostoliai, atsiradę dėl Mokėjimo priemonės neautorizuoto naudojimo, tenka Bankui, išskyrus atvejus, kai Klientas veikė nesąžiningai.
- 12.7. Jeigu Klientas Sutartyje nustatytais terminais nevykdo ar tinkamai neįvykdo savo prievolių Bankui, Klientas privalo Bankui sumokėti netesybas, nustatytas Sutartyje ir (ar) Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 12.8. Banko ar Kliento atsakomybė netaikoma esant neįprastoms ir nenumatytoms aplinkybėms, kurių šalis (Bankas ar Klientas), 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.

- 12.9. Sutarties šalis (Bankas ar Klientas), kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali vykdyti pagal Sutartį prisiimtų įsipareigojimų, privalo nedelsiant, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų apie šias aplinkybes informuoti kitą šalį (Klientą ar Banką). Pavėluotas kitos šalies (Kliento ar Banko) informavimas ar informacijos nepateikimas atima iš jos teisę remtis nenugalimos jėgos aplinkybėmis, kaip pagrindu atleidžiančiu nuo atsakomybės dėl nesavalaikio prisiimtų įsipareigojimų vykdymo ar jų nevykdymo ir nuostolių atlyginimo. Atsiradus nenugalimos jėgos aplinkybėms, Kliento ir Banko įsipareigojimų vykdymas yra atidedamas Kliento ir Banko nustatytam laikotarpiui, nesuteikiant Klientui ir Bankui teisės nutraukti ar anuliuoti Sutartį. Jeigu nenugalimos jėgos aplinkybės išliks ilgiau nei tris mėnesius, Klientas ir Bankas, raštu pranešę vienas kitam, turi teisę nutraukti Sutartį.
- 12.10. Atsakomybė dėl netinkamai atliktų Mokėjimo operacijų:
  - 12.10.1. Klientas privalo ne rečiau nei vieną kartą per mėnesį tikrinti informaciją apie Sąskaitoje įvykdytas Mokėjimo operacijas. Aplinkybė, kad Klientas nepageidavo, kad jam būtų siunčiamas išrašas apie Sąskaitoje įvykdytas Mokėjimo operacijas, neatleidžia Kliento nuo šios pareigos.
  - 12.10.2. Klientas privalo raštu pranešti Bankui apie neautorizuotas ar netinkamai įvykdytas Mokėjimo operacijas, o taip pat apie bet kokias kitas klaidas, neatitikimus ar netikslumus išrašė apie Sąskaitoje įvykdytas Mokėjimo operacijas. Klientas privalo raštu pranešti Bankui apie neautorizuotas ar netinkamai įvykdytus nurašymus iš Sąskaitos nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo tos dienos, kai Bankas, Kliento nuomone, atliko neautorizuotą Mokėjimo operaciją ar netinkamai atliko Mokėjimo operaciją, o kai Klientas yra vartotojas – per 13 (trylika) mėnesių nuo nurašymo iš Sąskaitos dienos. Šie terminai netaikomi, kai Bankas nepateikė informacijos Klientui apie neautorizuotą ar netinkamai įvykdytą Mokėjimo operaciją ar nesudarė sąlygų su ja susipažinti.
  - 12.10.3. Jei Klientas Bankui per 12.10.2 punkte nurodytą laiką nepateikia nurodytų pranešimų, laikoma, kad jis sutiko su Sąskaitoje įvykdytomis Mokėjimo operacijomis.
  - 12.10.4. Kai Klientas yra Vartotojas ir neigia autorizavęs Mokėjimo operaciją, kuri buvo įvykdyta, ar teigia, kad Mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, Bankui tenka pareiga įrodyti, kad Mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į Sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai arba kiti trikdžiai. Tokiu atveju Banko užregistruotas Mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad Klientas autorizavo Mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia, ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių 10.1. punktuose nustatytų pareigų. Kai Klientas nėra Vartotojas, Banko užregistruotas Mokėjimo priemonės naudojimas yra pakankamas įrodymas, kad Klientas autorizavo Mokėjimo operaciją.
  - 12.10.5. Kai Klientas yra Vartotojas, Klientui tenka dėl neautorizuotų Mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 150 eurų ekvivalento litais, kai tie nuostoliai patirti dėl:
    - 12.10.5.1. prarastos ar pavogtos Mokėjimo priemonės panaudojimo;
    - 12.10.5.2. neteisėto Mokėjimo priemonės įgijimo, jei Klientas neapsaugojo personalizuotų saugumo požymių.
  - 12.10.6. Kai Klientas nėra Vartotojas, jam tenka visi nuostoliai, atsiradę dėl aukščiau nurodytų priežasčių.
  - 12.10.7. Klientui tenka visi dėl neautorizuotų Mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jei Klientas juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba dėl didelio neatsargumo ar tyčios neįvykdęs vienos ar kelių 10.1. punkte nustatytų pareigų.
- 12.11. Bankas, gavęs 12.10.2.punkte nustatytais terminais Kliento pranešimą apie Mokėtojo, Gavėjo arba per Gavėją inicijuotos Mokėjimo operacijos neįvykdymą arba netinkamą įvykdymą, visais atvejais imasi priemonių atsekti Mokėjimo operaciją ir praneša Klientui (Mokėtojui/Gavėjui) paieškos rezultatus. Nustatęs, kad Mokėjimo operacija nebuvo Kliento autorizuota ar buvo netinkamai įvykdyta Bankas Klientui sugrąžina tokios Mokėjimo operacijos sumą ir atkuria Sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų, jeigu Mokėjimo operacija nebūtų buvusi atlikta, išskyrus šioje Sutartyje nustatytus atvejus, kai atsakomybė už neautorizuotą Mokėjimo operaciją tenka Klientui. Jeigu pagal Mokėjimo nurodymą grąžinamos lėšos dėl nuo Banko nepriklausančių priežasčių (netikslūs Mokėjimo nurodymo duomenys, gavėjo Sąskaitą uždaryta ir pan.), grąžinta suma įskaitoma į Kliento Sąskaitą. Mokėtojo

sumokėti mokesčiai už Mokėjimo nurodymo vykdymą negražinami, sukauptos palūkanos už praleistą Mokėjimo nurodymo įvykdymo terminą praleidimą nemokamos, o iš Kliento Sąskaitos nurašomi su lėšų grąžinimu susiję mokesčiai ir išlaidos.

- 12.12. Jeigu Mokėjimo operacija buvo neįvykdyta ar netinkamai įvykdyta dėl Banko kaltės, Bankas atsako Klientui už Komisinius mokesčius ir palūkanas, kuriuos Klientas sumokėjo Bankui, arba kuriuos Klientas gautų iš Banko, jei Mokėjimo operacija būtų įvykdyta tinkamai.
- 12.13. Klientas (Mokėtojas) iš Banko turi teisę atgauti visą gavėjo ar per gavėją inicijuotos autorizuotos ir jau įvykdytos Mokėjimo operacijos sumą, jeigu tenkinamos šios sąlygos:
  - 12.13.1. autorizuojant Mokėjimo operaciją nebuvo nurodyta tiksli Mokėjimo operacijos suma;
  - 12.13.2. 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 vykdant Mokėjimo operaciją buvo taikomas valiutos keitimo kursas, dėl kurio Klientas (mokėtojas) susitarė su Banku.
- 12.14. Banko prašymu Klientas (mokėtojas) privalo pateikti duomenis apie 12.10.9. punkte nurodytas sąlygas.
- 12.15. Klientas (Mokėtojas) neturi teisės į gavėjo ar per gavėją inicijuotų Mokėjimo operacijų sumų grąžinimą pagal 12.10.9. punktą, jei mokėtojas davė sutikimą įvykdyti 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 keturias savaites iki numatyto Mokėjimo operacijos įvykdymo.
- 12.16. Klientas (Mokėtojas) turi teisę prašyti Banko grąžinti gavėjo ar per gavėją inicijuotos autorizuotos Mokėjimo operacijos sumą per aštuonias savaites nuo dienos, kai lėšos buvo nurašytos iš Sąskaitos.
- 12.17. Bankas, gavęs Kliento (Vartotojo) prašymą grąžinti gavėjo ar per gavėją inicijuotos autorizuotos Mokėjimo operacijos sumą, per 10 darbo dienų grąžina visą sumą arba nurodo priežastis, dėl kurių jis atsisako ją grąžinti, bei 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.
- 12.18. Bankui 12.10.9. punkte nustatytais atvejais ir tvarka grąžinus Mokėtojui Mokėjimo operacijos sumą, tokios Mokėjimo operacijos sumos Gavėjas (Klientas) privalo į jo (Gavėjo) Sąskaitą pervestą minėtos Mokėjimo operacijos sumą nedelsiant grąžinti Bankui, ir sutinka, kad Bankas nurašytų tokios Mokėjimo operacijos lėšas iš Banke esančių jo (gavėjo) sąskaitų.
- 12.19. Susidarius įsiskolinimui, Klientas privalo atlyginti Bankui kaštus ir išlaidas, susijusias su įsiskolinimų pagal Sutartį ir šias Bendrąsias taisykles susigrąžinimu.

### **13. KLIENTŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

- 13.1. Kliento skundus ir prašymus dėl Banko suteiktų paslaugų nagrinėja Bankas.
- 13.2. Klientas skundą ar prašymą Bankui turi pateikti raštu ar kita Banko nurodyta forma.
- 13.3. Skunde ar prašyme turi būti nurodomos aplinkybės ir pateikiami faktai bei dokumentai (originalai ar patvirtintos kopijos), patvirtinantys skunde ar prašyme išdėstytus faktus ir aplinkybes. Jei Klientas skunde remiasi dokumentais, kurių neturi Bankas, pateikiant skundą taip pat turi būti pateikiami ir tokie dokumentai ar jų patvirtintos kopijos.
- 13.4. Bankas išnagrinėja Kliento skundus ir prašymus dėl Banko paslaugų ar jų teikimo per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo jų gavimo. Bankas raštu informuoja Klientą, jeigu per šį terminą Kliento rašytinio skundo ar prašymo neįmanoma išnagrinti dėl jo sudėtingumo ar Bankas skundo ar prašymo išnagrینėjimui turi gauti duomenis iš trečiųjų asmenų, ar dėl kitų priežasčių yra reikalingas papildomas skundo ar prašymo nagrinėjimo laikas.
- 13.5. Jeigu Banko atsakymas į Kliento skundus ar prašymus netenkina Kliento, ar jam nebuvo atsakyta per aukščiau nurodytą terminą, Klientas dėl savo teisių gynimo turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą dėl skundų ir prašymų nagrinėjimo neteisėtine tvarka, o pasinaudojus šia teise – į atitinkamą teismą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

### **14. MOKĖJIMO OPERACIJŲ VYKDYMO SUTRIKIMAI**

- 14.1. Bankas privalo užtikrinti nenutrūkstamą ir kokybišką internetinės bankininkystės sistemos ir Banko internetinės svetainės veikimą (jeigu tai priklauso nuo Banko). Tačiau Bankas turi teisę tobulinti savo

informacines sistemas ir šalinti pastebėtus trūkumus, net jei tai gali sukelti ir/ar sukelti trumpalaikius paslaugų teikimo Klientams sutrikimus.

- 14.2. Esant ypatingoms aplinkybėms ir svarbioms priežastims, Bankas, siekdamas išvengti galimų ar didesnių Kliento ir/ar savo nuostolių, turi teisę šalinti informacinių sistemų trūkumus bet kuriuo paros metu. Šiame punkte nustatytu atveju informacinių sistemų trūkumų šalinimo darbai atliekami per kiek įmanoma trumpesnį laiką.
- 14.3. Jeigu tai yra reikalinga ar kitaip neįmanoma, Banko informacinės sistemos tobulinimo ir/ar jos trūkumų šalinimo metu yra sustabdomas visų su informacinių sistemų veikimu susijusių Banko paslaugų teikimas. 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 šalinimo darbų.

## **15. SUTARTIES GALIOJIMAS, KEITIMAS, NUTRAUKIMAS**

- 15.1. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja neapibrėžtą terminą, jei Sutartyje nenurodyta kitaip. Šios taisyklės galioja iki jų pakeitimo ar panaikinimo.
- 15.2. Sutartis ir visi jos pakeitimai ir priedai turi būti Šalių pasirašyti ir patvirtinti antspaudais (kai Klientas – juridinis asmuo ir savo veikloje naudoja ar privalo naudoti antspaudą), išskyrus šiose Sutartyse numatytas išimtis. Tinkamai patvirtinti Sutarties ar jos Priedų pakeitimai yra neatskiriama Sutarties dalis.
- 15.3. Tuo atveju, jeigu viena kuri nors iš Sutarties nuostatų yra negaliojanti ar neteisinga ir neįgyvendinama, kitos Sutarties nuostatos lieka galioti. Šalys turi pakeisti ydingą nuostatą kita, artimiausia pagal prasmę negaliojančiąjai.
- 15.4. Bendrosios taisyklės, Konkrečios paslaugos teikimo sąlygų standartinės nuostatos, Kainynas gali būti keičiami Banko sprendimu. Pakeistos Bendrosios taisyklės, Konkrečios paslaugos teikimo sąlygų standartinės nuostatos, Kainynas įsigalioja ir yra taikomi praėjus 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo paskelbimo apie tai Banko internetinėje svetainėje ir/ar internetinėje bankininkystėje ir/ar Banko padaliniuose. Klientas privalo savo pasirinktu būdu susipažinti su nauja Bendrųjų taisyklių, Konkrečios paslaugos teikimo sąlygų standartinių nuostatų, Kainyno redakcija. Informacijos apie Bendrųjų taisyklių, Konkrečios paslaugos teikimo sąlygų standartinių nuostatų ir Kainyno pasikeitimą pateikimas Banko internetinėje svetainėje ir/ar Banko padaliniuose yra laikomas tinkamu raštu pateikimu Klientui, išskyrus Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir/ar Sutartyje įsakmiai nustatytus atvejus, kai Bankas apie paslaugų teikimo sąlygų pakeitimus privalo raštu pranešti Klientui asmeniškai.
- 15.5. Bankas turi teisę taikyti Kainyne numatytą Komisinį mokesį, jei Klientas vienašališkai nutraukia ilgesniam negu 12 mėnesių ar neapibrėžtam terminui sudarytą Sutartį, išskyrus tuos atvejus, jei nuo Sutarties sudarymo datos praėjo 12 mėnesių.
- 15.6. 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 15.4. punkte nurodytus pranešimų terminus.
- 15.7. Jei iki pakeitimų pagal 15.4. punktą įsigaliojimo dienos Klientas Bankui raštu nepraneša, kad jis nesutinka su pakeitimais, laikoma, kad Klientas sutinka su šiais pakeitimais. Klientas, iki šių pakeitimų įsigaliojimo dienos pranešęs Bankui apie nesutikimą su šiais pakeitimais, turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio Komisinio mokesčio nutraukti Bendrąsias taisykles ir/arba atitinkamas Konkrečios paslaugos teikimo sąlygas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Banko ir Kliento sudarytos Bendrosios taisyklės ar atitinkamos Konkrečios paslaugos teikimo sąlygos yra laikomos nutrauktomis nuo rašytinio Kliento pranešimo gavimo Banke dienos. Klientui nepasinaudojus šia teise yra laikoma, kad Klientas sutiko su šiais pakeitimais ir Klientas vėliau neturi teisės pareikšti Bankui savo nesutikimo ir pretenzijų dėl tokių pakeitimų.
- 15.8. Tuo atveju, jeigu yra keli Sąskaitos savininkai ir pagal Sąskaitos Sutartį bet kuris iš jų turi teisę valdyti Sąskaitą, pakanka vieno iš jų rašytinio pranešimo Bankui 16.1. punkte nurodytu būdu. Jei Sąskaitos Sutartyje yra nurodyta kitaip – visi Sąskaitos savininkai turi pareikšti savo valią ir, jei bent vienas nesutinka su siūlomais pakeitimais, Sutartis yra nutraukiama aukščiau nurodyta tvarka.

- 15.9. Klientas ar Bankas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį ar tik konkrečios Banko paslaugos teikimo sąlygas apie tai raštu informavus kitą šalį (Banką ar Klientą) prieš 30 (trisdešimt) dienų, o jei Klientas yra Vartotojas, Bankas turi teisę nutraukti Sutartį ar tik konkrečias Banko paslaugos teikimo sąlygas apie tai raštu informavęs Klientą prieš 60 (šešiasdešimt) dienų iki Sutarties ar konkrečios Banko paslaugos teikimo sąlygų nutraukimo.
- 15.10. Klientas, pateikęs raštišką pranešimą Bankui, pilnai atsiskaitęs su Banku bei nurodęs sąskaitą, į kurią turi būti pervestos likusios piniginės lėšos, turi teisę nutraukti Sąskaitos sutartį bet kuriuo metu. Jeigu šio punkto nustatyta tvarka nutraukus Sąskaitos sutartį Sąskaitoje yra lėšų, o Klientas neturi kitos banko sąskaitos Banke, tai Bankas saugo lėšas Kliento vardu, tačiau už jas nemoka jokių palūkanų.
- 15.11. Bankas turi teisę nutraukti Sąskaitos sutartį pranešdamas apie tai Klientui ne vėliau kaip prieš 15.9 punkte nurodytus terminus, jei Sąskaitos likutis per pastaruosius dvylika mėnesių buvo mažesnis nei 10 (dešimt) litų ar atitinkamas ekvivalentas užsienio valiuta ir jei daugiau kaip vienerius metus su Sąskaita nebuvo atliekamos jokios operacijos. Nutraukus Sąskaitos sutartį Klientas nebegali naudotis paslaugomis, susijusiomis su Sąskaita.
- 15.12. Tais atvejais, kai Klientas pateikia Bankui pasiūlymą ar prašymą pakeisti Sutarties sąlygas, šis pasiūlymas ar prašymas Banko neįpareigoja ir nesukelia jokių teisinių pasekmių, kol Klientas ir Bankas nepasirašo atitinkamo dokumento dėl Sutarties sąlygų pakeitimo.
- 15.13. Laikoma, kad Bankas atsisako pakeisti Sutarties sąlygas, kai Bankas Klientui pateikia atsakymą, kuriuo informuojama, kad Bankas atsisako pakeisti Sutarties sąlygas, arba, kai per 30 (trisdešimt) dienų nuo Kliento prašymo/pasiūlymo pakeisti Sutarties sąlygas gavimo Banke dienos su Klientu nėra pasirašytas atitinkamas dokumentas dėl Sutarties sąlygų pakeitimo.
- 15.14. Klientas ar Bankas turi teisę vienašališkai, nesikreipdamas į teisimą nutraukti Sutartį raštu informavus kitą šalį prieš 5 (penkias) dienas, jeigu kita šalis iš esmės pažeidžia Sutartį.
- 15.15. Klientas yra laikomas iš esmės pažeidusiu Sutarties sąlygas, jeigu:
- 15.15.1. Klientas Sutarties sudarymo ar vykdymo metu pateikia Bankui neteisingą, klaidinančią ir/ar ne visą informaciją ir/ar negaliojančius dokumentus arba iš viso atsisako pateikti Bankui reikiamą informaciją;
  - 15.15.2. Klientas nepateikia Bankui informacijos apie Sutartyje nurodytus ir/ar kituose Bankui pateiktuose dokumentuose nurodytos informacijos pasikeitimus;
  - 15.15.3. Klientas nepraneša Bankui apie atsiradusias aplinkybes, galinčias turėti neigiamos įtakos Kliento įsipareigojimų Bankui tinkamam vykdymui;
  - 15.15.4. Klientas neįvykdė ar netinkamai įvykdė įsipareigojimų Bankui ir (ar) Nordea grupės nariams ar kitiems kreditoriams ir (ar) jiems padarė žalos;
  - 15.15.5. yra kitų aplinkybių, leidžiančių daryti pagrįstą išvadą, kad Klientas neįvykdys ar netinkamai įvykdys jam Sutartyje nustatytų prievolių.
- 15.16. Nutraukus Sutartį, turi būti atliekami veiksmai, numatyti Sutartyje ir kurių atlikimo neįtakoja Sutarties pasibaigimas.
- 15.17. Bankas turi teisę atlikti šių taisyklių 3.5 punkte numatytus veiksmus ar nutraukti Sutartį jei:
- 15.17.1. Klientas nepateikė arba atsisako pateikti visus duomenis ir/ar dokumentus, reikalingus identifikuoti asmenį, pateikti dokumentai nėra legalizuoti ar patvirtinti pažyma (Apostille), jei taikoma, ar dokumentai ar jų turinys ir/ar forma neatitinka įstatymų nustatytų reikalavimų ir (ar) yra pasibaigęs dokumento galiojimo laikas ir (ar) pateikti duomenys yra neteisingi ar klaidinantys;
  - 15.17.2. Klientas atsisako užpildyti Banko pateiktas formas;
  - 15.17.3. Klientas, Banko rašytiniu prašymu ir Banko nurodytais terminais nepateikė pakankamų įrodymų ir/ar dokumentų, pagrindžiančių teisėtą savo lėšų ar kito turto kilmę bei dalykinių santykių pobūdį, tikrąjį lėšų savininką (naudos gavėją), kitų papildomų duomenų, reikalingų įsitikinti, kad siekiami atlikti ir/ar atliekami sandoriai yra teisėti ar reikalingų tam, kad Bankas tinkamai vykdytų pinigų plovimo prevenciją reglamentuojančių ir/ar kitų teisės aktų reikalavimus, ar, Bankui pareikalavus, pateiktų duomenų neatnaujino ir kitais įstatymų nurodytais atvejais;
  - 15.17.4. Klientas yra pažeidęs Sutarčių, sudarytų su Banku ar bet kuria kita Nordea grupės įmone, sąlygas ir/ar nevykdė, nevykdo savo įsipareigojimų bet kuriems kitiems kreditoriams;
  - 15.17.5. iš pateiktų duomenų ar dokumentų Bankas negali nustatyti fizinius asmenis, realiai kontroliuojančius Klientą (juridinį asmenį) ir/ar Naudos gavėją ir jo veiklą;

- 15.17.6. Banko duomenimis Klientas ar Kliento (juridinio asmens) akcininkai ar kiti realiai Klientą - juridinį asmenį ir jo veiklą kontroliuojantys fiziniai asmenys yra susiję su bendrininkavimu darant nusikalstamą veiką/-as;
- 15.17.7. Klientas - fizinis asmuo - yra valstybės, nurodytos finansinių veiksmų darbo grupės kovai su pinigų plovimu (FATF) nebendradarbiaujančių valstybių ir teritorijų sąrašė, pilietis ar tokioje valstybėje yra registruota Kliento (juridinio asmens) buveinė;
- 15.17.8. Bankui žinomos kitos aplinkybės, leidžiančios daryti pagrįstą prielaidą, kad Banko paslaugos gali būti naudojamos pinigų plovimui, finansuojant terorizmą ar kitiems nusikalstamiems tikslams ar gali būti pažeisti teisėti Banko, Klientų ar visuomenės interesai.
- 15.18. Nutraukus Sutartį lėšos, esančios Kliento Sąskaitoje, jei jų Klientas nėra atsiėmęs, yra pervedamos į Banko vidinę sąskaitą ir ten yra laikomos iki Klientas jų pareikalauja.

## **16. PRANEŠIMAI**

- 16.1. Klientas ir Bankas turi teisę pasirinkti jiems priimtina pranešimo siuntimo būdą, jei Sutartyje nenustatyta kitaip. Visi pranešimai (prašymai, ataskaitos, dokumentai ir kitas susirašinėjimas ar rašytinė informacija), susiję su Sutartimi bei jos vykdymu, taip pat Banko paslaugų teikimu, įteikiami pasirašytinai asmeniškai arba per kurjerį, arba siunčiami paštu ar faksimiliniu ryšiu atitinkamais šalių (Banko ar Kliento) adresais arba fakso numeriais, kurie yra nurodyti Sutartyje arba kurie, vadovaujantis Sutarties sąlygomis, yra vėliausiai pateikti kitai šaliai (Banko ar Kliento) tokiam tikslui.
- 16.2. Bankas turi teisę komunikacijai su Klientu naudoti ir kitus, nei Bendrųjų taisyklių 16.1. punkte numatytus būdus (įskaitant, bet neapsiribojant) informacijos paskelbimą Banko internetinėje svetainėje, Banko teikiamose elektroninėse paslaugose, kai tokie būdai yra nurodomi atitinkamoje Sutartyje ar, net jei jie ir nėra numatyti, galėtų užtikrinti greitesnę informacijos pateikimą Klientui.
- 16.3. Bankas pranešimus ir kitą informaciją Klientui skelbia Banko klientų aptarnavimo padalinių patalpose, Banko internetinėje svetainėje ar visuomenės informavimo priemonėse. Prireikus Bankas gali siųsti pranešimus Klientui asmeniškai, paštu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis telekomunikacijų priemonėmis arba perduoti informaciją kitais būdais – žodžiu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis.
- 16.4. Kliento ir Banko perduoti pranešimai laikomi gautais:
- 16.4.1. jei pranešimas perduotas žodžiu (taip pat telefonu), - jo pasakymo momentu;
- 16.4.2. jei pranešimas įteiktas tiesiogiai, - jo įteikimo dieną;
- 16.4.3. jei pranešimas išsiųstas paštu, - praėjus 5 (penkios) kalendorinėms dienoms (siunčiant už/iš Lietuvos Respublikos ribų – 14 (keturiolikai) kalendorinių dienų) po išsiuntimo dienos;
- 16.4.4. jei pranešimas išsiųstas elektroniniu paštu, telefaksu, telefonu ir kitomis telekomunikacijų priemonėmis, - artimiausią darbo dieną gavėjo šalyje po jo išsiuntimo dienos;
- 16.4.5. jei pranešimas paskelbtas Banko internetinės bankininkystės sistema, - patvirtintą gavimo dieną.
- Jei Sutartyje yra asmenų daugetas (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.
- 16.5. Reguliariai 1 kartą per mėnesį Klientui Bankas suteikia informaciją apie Kliento Sąskaitoje atliktas operacijas arba sudaro sąlygas su ja susipažinti Banko ir Kliento sutartu būdu, įskaitant elektroniniu paštu, internetinėje bankininkystėje, klientų aptarnavimo padaliniuose. Ši informacija elektroniniu paštu, internetinėje bankininkystėje, klientų aptarnavimo padaliniuose Klientui yra pateikiama nemokamai.
- 16.6. Už Kliento informavimą kitais nei 16.5. punkte nurodytais būdais, iš Kliento yra imamas Kainyne nurodytas Komisinis mokestis. Bankas ir Klientas gali susitarti dėl Komisinių mokesčių Mokėjimo už Kliento prašymu Banko teikiamą papildomą informaciją, Kliento informavimą dažniau nei 1 kartą per mėnesį, arba informacijos perdavimą kitomis ryšio priemonėmis nei yra nurodyta Sutartyje.
- 16.7. Klientas, gavęs iš Banko pranešimą ar kitą informaciją, turi nedelsdamas patikrinti gautos informacijos teisingumą ir tikslumą. Nustatęs, kad iš Banko gauta informacija yra neteisinga ar netiksli, Klientas privalo nedelsdamas apie tai informuoti Banką, kaip numatyta šiose taisyklėse.
- 16.8. Kiekviena šalis privalo apie Sutartyje nurodytus pasikeitusius savo rekvizitus raštu informuoti viena kitą ne vėliau kaip kitą darbo dieną. Šalis, neįvykdžiusi šio įsipareigojimo, negali reikšti pretenzijų, kad ji negavo pranešimų, jei kita šalis atliko veiksmus pagal pastaruosius jai žinomus kitos šalies adresą ar rekvizitus, ir yra laikoma, kad pranešimas, išsiųstas pagal paskutinius kitai Šaliai nurodytus duomenis, yra išsiųstas tinkamai, o bet kokia prievolė, įvykdyta remiantis šiais duomenimis, yra įvykdyta tinkamai.

- Informacijos viešas paskelbimas (pvz., pranešimuose visuomenės informavimo priemonėse arba atitinkamuose įrašuose viešuose duomenų registruose) nėra laikomas tinkamas kitos šalies informavimu.
- 16.9. Banko Klientui siunčiami pranešimai ir kita informacija negali būti laikomi Banko pasiūlymu Klientui sudaryti sutartį ar naudotis paslaugomis, išskyrus atvejus, jei Banko siunčiamoje informacijoje yra aiškiai įvardyta, kad teikiamas būtent toks pasiūlymas.
  - 16.10. Jei Klientas negauna iš Banko pranešimo, kurį jis turėjo gauti Sutartyje nustatytu būdu ir laiku, privalo nedelsdamas apie tai informuoti Banką.
  - 16.11. Informaciją pateikiant telefonu, Bankas turi teisę įrašyti tokį pokalbį bei saugoti pokalbio įrašą.
  - 16.12. Visi Banko pranešimai bei informacija Klientui yra pateikiama lietuvių kalba, jei Šalys nesusitaria kitaip.

## **17. BENDROSIOS NUOSTATOS:**

- 17.1. Sutartis sudaroma, aiškinama ir jų sąlygos vykdomos pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, išskyrus atvejus, jei Lietuvos Respublikos teisės aktai ar Šalys susitarimu nustato kitaip. Sutarties sąlygomis nereglamentuotiems santykiams taikomi Lietuvos Respublikoje galiojantys įstatymai ir kiti teisės aktai.
- 17.2. Klientas neturi teisės perleisti Sutartyse nustatytų savo įsipareigojimų Banko atžvilgiu tretiesiems asmenims be rašytinio Banko sutikimo.
- 17.3. Sutartis sudaroma tiek egzempliorių, kiek yra Sutarties šalių, po vieną kiekvienai šaliai. Visi tinkamai patvirtinti Sutarties egzemplioriai turi vienodą teisinę galią.
- 17.4. Sutartis parengta lietuvių kalba. Jie Sutartis yra parengta lietuvių ir kita kalba, esant prieštaravimui tarp Sutarties nuostatų lietuvių ir kita kalba, vadovaujamosi tekstu lietuvių kalba.