

## ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

Galioja nuo 2022-07-18

### 1. Pagrindinės sąvokos

- 1.1. **Autorizavimas** – procesas, kurio metu nustačius Kliento / Įgalioto asmens Tapatybę, patikrinama, ar Klientas / Įgaliotas asmuo turi teisę pasiekti Banko Elektroninius kanalus.
- 1.2. **Bankas** – UAB Urbo bankas, įmonės kodas 112027077, buveinės adresas – Konstitucijos pr. 18B, 09308, Vilnius, Lietuvos Respublika. Banko elektroninio pašto adresas [info@urbo.lt](mailto:info@urbo.lt), Banko telefonas 19 300, skambinant iš užsienio 8 5 264 4800, Banko interneto tinklapis – [www.urbo.lt](http://www.urbo.lt).
- 1.3. **Elektroniniai kanalai** – Banko internetinės bankininkystės sistema (IBS), Banko mobilioji programėlė (MBP), e-Platforma ar kiti elektroniniai Banko paslaugų teikimo kanalai, leidžiantys Klientui sudaryti sandorius, atlikti mokėjimo nurodymus, keistis su Banku informacija ir naudotis kitomis Banko teikiamomis paslaugomis nuotolinio ryšio priemonėmis.
- 1.4. **Elektroninis parašas** – duomenys elektronine forma, kurių pagrindu identifikuojamas Klientas / Įgaliotas asmuo arba patvirtinamas Kliento / Įgalioto asmens inicijuotas mokėjimas ar kitokio pobūdžio sandoris.
- 1.5. **e-Platforma** – internetinė kreditavimo sistema, suteikianti galimybę jos vartotojui pateikti Kredito paraišką, gauti Banko sprendimą dėl Kredito suteikimo, sudaryti kreditavimo sutartį laikantis Banke nustatytų kreditavimo e-platformoje taisyklių ir bendrųjų sąlygų, ir atlikti kitus su Kredito gavimu ir panaudojimu susijusius veiksmus nuotolinio ryšio priemonėmis.
- 1.6. **IBS** – internetinė bankinė sistema, prieinama internetu, prie kurios prisijungęs Klientas / Įgaliotas asmuo, gali tvarkyti Sąskaitą Banke bet kuriuo paros metu. IBS adresas internete – <https://ibs.medbank.lt>.
- 1.7. **Įgaliotas asmuo** – veiksnus fizinis asmuo (Lietuvos Respublikos ar užsienio valstybės pilietis), kuris turi teisę pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus, Kliento įstatus, įgaliojimą, Sąskaitos tvarkymo internetu sutartį ar kitu teisėtu pagrindu Kliento vardu naudotis Elektroniniais kanalais. Klientas gali įgalioti vieną ar kelis asmenis jo vardu naudotis Elektroniniais kanalais. Bankas su Įgaliotu asmeniu pasirašo atskirą priedą prie Sutarties.
- 1.8. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, sudaręs Sutartį su Banku ir Sutartyje nurodytų arba vėliau Klientui priskirtų sąskaitų savininkas, turintis teisę naudotis Elektroniniais kanalais.
- 1.9. **Kredito sutartis** – tarp Banko ir Kliento sudaryta kreditavimo sutartis, kurios pagrindu Bankas Klientui suteikia kreditą.
- 1.10. **MBP** – mobilioji Banko programėlė, prieinama Klientui / Įgaliotam asmeniui per j išmanųjį įrenginį atsisiųstą programinę įrangą, kurios pagalba Klientas / Įgaliotas asmuo gali atlikti Banko leidžiamas Operacijas. Mobiliosios bankinės sistemos pilnam veikimui reikalingas internetas.
- 1.11. **Mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas** – Mokėjimo paslaugų teikėjas, kuris teikia Mokėjimo inicijavimo paslaugą.
- 1.12. **Mokėjimo inicijavimo paslauga** – mokėjimo paslauga, kai Kliento / Įgalioto asmens prašymu Operacija inicijuojama iš mokėjimo sąskaitos, atidarytos Banke.
- 1.13. **Operacijų limitai** – Šalių nustatyta maksimali vienos operacijos, vienos dienos operacijų ir vieno mėnesio operacijų suma, kurių neviršydamas Klientas / Įgaliotas asmuo gali vykdyti operacijas iš kiekvienos Sąskaitos pasirinkta valiuta.
- 1.14. **Mokėjimo sąskaitos informacijos paslaugos teikėjas** – Mokėjimo paslaugų teikėjas, kuris teikia Mokėjimo sąskaitos informacijos paslaugą.
- 1.15. **Mokėjimo sąskaitos informacijos paslauga** – Mokėjimo paslauga, kai Kliento prašymu per Mokėjimo sąskaitos informacijos paslaugos teikėją internetu pateikiama konsoliduota informacija apie vieną ar kelias Kliento turimas Mokėjimo sąskaitas Banke.
- 1.16. **Paslaugų teikimo sąlygos** – šios Elektroninių paslaugų teikimo sąlygos.
- 1.17. **Operacijos** – lėšų pervedimas iš Sąskaitos, informacijos klientui apie Sąskaitoje atliktas operacijas ir lėšų likutį pateikimas, Kliento prašymų bei pranešimų pateikimas Bankui Elektroniniais kanalais, ir kiti veiksmai, susiję su Banko teikiamomis paslaugomis, kurias galima atlikti arba kuriomis galima naudotis visais ar vienu iš Elektroninių kanalų, įskaitant bet kokių su Banku nuotolinio ryšio priemonėmis pasirašomų sutarčių sudarymą ir dokumentų (jų kopijų) pateikimą, kuriuos Bankas sudaro galimybę atlikti Elektroniniais kanalais.
- 1.18. **Pirminis slaptažodis** – Klientui / Įgaliotam asmeniui Banko suteiktas slaptažodis, kuris gali būti naudojamas jungiantis pirmą kartą prie IBS arba MBP, jeigu to reikalauja konkrečios Tapatybės patvirtinimo priemonės.
- 1.19. **Sąskaita** – Banke atidaryta(-os) Kliento banko sąskaita(-os), tvarkoma(-os) naudojantis Elektroniniais kanalais.
- 1.20. **Smart-ID** – asmens tapatybės nustatymo el. būdu įrankis, kurio pagalba autorizuojamas Klientas / Įgaliotas asmuo ir / ar patvirtinamas Kliento / Įgalioto asmens inicijuotas mokėjimas ar kitokio pobūdžio sandoris.
- 1.21. **SMS kodas** – slaptas, vienkartinis šešių simbolių ilgio skaičių rinkinys reikalingas prisijungimo/pasirašymo

veiksmo patvirtinimui ir atsiunčiamas Klientui / Įgaliotam asmeniui SMS žinute, kaip Tapatybės patvirtinimo priemonė.

- 1.22. **SMS žinutė** – trumpoji tekstinė žinutė, kuria Klientui / Įgaliotam asmeniui siunčiamas SMS kodas ir mokėjimų pasirašymų atveju, papildoma su mokėjimu dinamiškai susieta informacija, skirta identifikuoti pasirašomą Operaciją. SMS žinutė skirta Kliento / Įgalioto asmens identifikavimui, mokėjimų patvirtinimui ir sutarčių autorizavimui ir siunčiama telefono numeriu, kuris yra nurodytas Sutartyje arba kurį Klientas / Įgaliotas asmuo pats nurodė Elektroniniuose kanaluose. SMS žinutė yra siunčiama paskutiniu Kliento / Įgalioto asmens nurodytu telefono numeriu.
- 1.23. **Sutartis** – Sąskaitos tvarkymo internetu sutartis, sudaryta tarp Banko ir Kliento, kurios neatskiriama dalis yra šios Paslaugų teikimo sąlygos ir Banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklės ir arba šalių per e-Platformą sudaryta Kredito sutartis.
- 1.24. **Tapatybės patvirtinimo priemonės** – Visos šiose Paslaugų teikimo sąlygose nurodytos asmens identifikavimui / mokėjimo ar kitokio pobūdžio sandoriui patvirtinti skirtos priemonės.
- 1.25. **Vartotojo ID** – Klientui / Įgaliotam asmeniui suteikta ir Sutartyje nurodyta skaitmenų seka, naudojama Kliento / Įgalioto asmens identifikavimui Elektroniniuose kanaluose.

Klientas ir Bankas Sutartyje ir Paslaugų teikimo sąlygose bendrai gali būti vadinami šalimis, o atskirai – šalimi. Sutartyje ir Paslaugų teikimo sąlygose nurodytos sąvokos atsižvelgiant į prasmę, naudojamos ir daugiskaita.

## **2. Naudojimasis Elektroniniais kanalais**

- 2.1. Bankas, teikdamas paslaugas Elektroniniais kanalais, ir Klientas / Įgaliotas asmuo, naudodamasis šiomis paslaugomis, laikosi Banko ir Kliento sudarytų ir pasirašytų sutarčių, Banko mokėjimo paslaugų taisyklių nustatytų sąlygų bei šių Paslaugų teikimo sąlygų nuostatų.
- 2.2. Klientas / Įgaliotas asmuo įgyja galimybę naudotis Elektroniniais kanalais, kai Klientas sudaro Kredito sutartį su Banku per e-Platformą arba:
  - 2.2.1. Klientas sudaro Sąskaitos tvarkymo internetu sutartį su Banku;
  - 2.2.2. Klientas suderina Sąskaitų, kurios bus tvarkomos Elektroniniais kanalais ir Įgaliotų asmenų, kurie gali kiekvienas atskirai arba tik visi kartu naudotis Elektroniniais kanalais, sąrašą;
  - 2.2.3. gauna iš Banko Vartotojo ID ir Pirminį slaptažodį, kurį Klientas / Įgaliotas asmuo įsipareigoja pakeisti po pirmojo prisijungimo prie IBS ar MBP;
  - 2.2.4. nurodo Bankui telefono numerį skirtą atsiųsti SMS žinutę arba nurodo Bankui, kad turi kitą bankui priimtina Tapatybės patvirtinimo priemonę.
- 2.3. Operacijų vykdymas, naudojantis Elektroniniais kanalais:
  - 2.3.1. lėšų pervedimo (iš ir į Kliento sąskaitą) Operacijos vykdomos vadovaujantis Banke galiojančiomis Mokėjimų paslaugų teikimo taisyklėmis;
  - 2.3.2. papildomas Operacijos su Kliento sąskaita Kliento / Įgalioto asmens tapatybės patvirtinimas IBS ir MBP atliekamas sistemai pareikalavus tą padaryti naudojantis Kliento / Įgalioto asmens naudojamomis Tapatybės patvirtinimo priemonėmis;
  - 2.3.3. Klientas / Įgaliotas asmuo įsipareigoja nedubliuoti IBS ar MBP Bankui pateiktų mokėjimo nurodymų kitais būdais. Mokėjimo nurodymą Klientas / Įgaliotas asmuo gali atšaukti ar patikslinti tik iki mokėjimo nurodymo įvykdymo momento, t.y. kol IBS ar MBP suteikia galimybę pašalinti ar redaguoti mokėjimo nurodymą.
- 2.4. Klientas / Įgaliotas asmuo, naudodamasis IBS, gali pateikti kitai šaliai pranešimus ir informaciją. Banko nustatytais atvejais IBS siunčiamus pranešimus Klientas / Įgaliotas asmuo privalo įforminti užpildydamas Banko nustatytą formą.
- 2.5. Klientas / Įgaliotas asmuo ir Bankas susitaria, kad per IBS ir MBP atsiųsti mokėjimo nurodymai, IBS sudarytos sutartys, įvairūs IBS pranešimai turi juridinę galią, analogišką raštu sudarytiems mokėjimo nurodymams, sutartims ir pranešimams.
- 2.6. Bankas įsipareigoja teikti Klientui / Įgaliotam asmeniui konsultacijas su Elektroniniais kanalais susijusiais klausimais.

## **3. Elektroninių kanalų saugumas ir paslaugų teikimo sustabdymas**

- 3.1. Klientui / Įgaliotam asmeniui keturis kartus iš eilės panaudojus neteisingą SMS kodą, slaptažodį ar kitą Tapatybės patvirtinimo priemonę, Bankas įsipareigoja po kiekvieno iš eilės einančio bandymo (įskaitant ketvirtą bandymą), kai yra neteisingai panaudojamas SMS kodas, slaptažodis ar kita Tapatybės patvirtinimo priemonė, laikinai (iki 30 minučių) apriboti IBS ir MBP paslaugų Elektroniniais kanalais teikimą. Maksimalus galimas minėtų bandymų iš eilės skaičius yra aštuoni bandymai.
- 3.2. Klientui / Įgaliotam asmeniui aštuonis kartus iš eilės panaudojus neteisingą SMS kodą, slaptažodį ar kitą Tapatybės patvirtinimo priemonę, Bankas įsipareigoja sustabdyti IBS ir MBP paslaugų Elektroniniais kanalais teikimą.
- 3.3. Bankas sustabdytų paslaugų, teikiamų Elektroniniais kanalais, teikimą per IBS ir MBP atnaujiną atblokuodamas Kliento / Įgalioto asmens teisę prisijungti prie Elektroninio kanalo arba atstatydamas pirminį Kliento / Įgalioto asmens slaptažodį, jeigu Elektroninių paslaugų teikimas sustabdytas neteisingai įvedus slaptažodį, tokia tvarka:
  - 3.3.1. po atblokavimo, kuris vykdomas tik Klientui / Įgaliotam asmeniui paskambinus Banko nurodytu telefonu ir patvirtinus Kliento / Įgalioto asmens tapatybę arba atsiuntus pasirašytą prašymą Bankui, arba atvykus į Banką ir pateikus pasirašytą laisvos formos prašymą suteikiama galimybė jungtis prie

IBS ir MBP su paskutiniu galiojusių slaptažodžiu 3.1. ir 3.2 punktuose nurodytą skaičių kartu.

- 3.3.2. Klientui / Įgaliotam asmeniui *paskambinus Banko nurodytu telefonu ir patvirtinus Kliento/Įgalioto asmens tapatybę arba* atvykus į Banką ir pateikus pasirašytą laisvos formos prašymą – atstatomas pirminis, Banko sąskaitos tvarkymo internetu sutartyje numatytas slaptažodis.
- 3.4. Iškilus grėsmei, kad Vartotojo ID, slaptažodis, prieiga prie telefono numerio (SIM kortelės) į kurį siunčiamos SMS žinutės ar kitų Tapatybės patvirtinimo priemonių duomenys tapo žinomi arba prieinami tretiesiems asmenims, Klientas / Įgaliotas asmuo privalo nedelsiant informuoti Banką ir pateikti prašymą blokuoti prieigą prie Elektroninių kanalų. Prašymai blokuoti prieigą prie Elektroninių kanalų gali būti pateikiami atvykus į Banką raštu, arba žodžiu, paskambinus Banko nurodytu telefonu ir patikrinus Kliento / Įgalioto asmens tapatybę. Jeigu Bankas blokavo Kliento / Įgalioto asmens prieigą pagal žodinį Kliento / Įgalioto asmens prašymą telefonu, atitinkamai Klientas / Įgaliotas asmuo, atsiradus pirmai galimybei, privalo pateikti prašymą raštu. Bankas Kliento / Įgalioto asmens prieigą prie Kliento / Įgalioto asmens Elektroninių kanalų atblokuoja tik tada, kai Klientas / Įgaliotas asmuo pateikia rašytinį prašymą *atvykęs į Banko skyrių*.
- 3.5. Bankas taip pat turi teisę be jokių neigiamų pasekmių Bankui nevykdyti Kliento / Įgalioto asmens mokėjimo nurodymų ar sustabdyti Elektroninių paslaugų teikimą šiais atvejais:
- 3.5.1. egzistuoja techninės kliūtys, kurios gali pakenkti Elektroniniams kanalams ar Klientui / Įgaliotam asmeniui;
- 3.5.2. yra pavojus, kad Elektroninėmis paslaugomis gali pasinaudoti ne Klientas / Įgaliotas asmuo;
- 3.5.3. mokėjimo nurodymai įforminti ne pagal Elektroninių kanalų reikalavimus;
- 3.5.4. Sąskaitoje nepakanka lėšų visiems mokėjimams atlikti;
- 3.5.5. yra kitų svarbių priežasčių, dėl kurių neįmanoma įvykdyti iš Kliento / Įgalioto asmens gautų mokėjimo nurodymų.
- 3.6. Bankas, nustatęs 3.5 punkte nurodytą aplinkybių egzistavimo faktą, apie tai nedelsdamas informuoja Klientą. Esant 3.5 punkte nurodytoms aplinkybėms, paslaugų teikimas atnaujinamas išnykus 3.5 punkte nurodytoms aplinkybėms ir, jeigu aplinkybių išnykimo faktą gali patvirtinti Klientas / Įgaliotas asmuo – esant jo rašytiniam patvirtinimui.
- 3.7. Jei Klientas / Įgaliotas asmuo Tapatybės patvirtinimo priemones pateikia tretiesiems asmenims, teikiantiems Mokėjimo inicijavimo ar Sąskaitos informacijos paslaugas, Klientas / Įgaliotas asmuo turi laikytis nustatytų saugumo rekomendacijų dėl minėtų paslaugų teikėjų pasirinkimo. Klientui / Įgaliotam asmeniui pateikus Tapatybės patvirtinimo priemones jungiantis prie Elektroninių kanalų ar tvirtinant Banko leidžiamas Operacijas, Bankas leis šiems paslaugų teikėjams remtis tokia autentiškumo patvirtinimo procedūra bei suteiks prieigą prie Kliento / Įgalioto asmens saugomos informacijos Elektroniniuose kanaluose. Kliento / Įgalioto asmens veiksmai atliekami per Mokėjimų inicijavimo ar Sąskaitos informacijos paslaugų teikėjus yra laikomi atliktais paties Kliento / Įgalioto asmens.
- 3.8. Bankas turi teisę nesuteikti Mokėjimų inicijavimo ar Sąskaitos informacijos paslaugų teikėjams prieigos prie Kliento Sąskaitų ir Elektroninių kanalų dėl objektyvių ir tinkamai pagrįstų priežasčių, susijusių su šių paslaugų teikėjo neautorizuota ar nesąžininga prieiga prie Sąskaitos bei IBS, įskaitant neautorizuotą ar nesąžiningą Operacijos inicijavimą.
- 3.9. Bankas turi teisę sustabdyti Elektroninių paslaugų teikimą dėl svarbių priežasčių (techninės profilaktikos, programinės įrangos gedimo, keitimo arba plėtos ir kt.).

#### **4. Operacijų limitai**

- 4.1. Sudarant ar keičiant Sutartį Kliento / Įgalioto asmens ir Banko sutarimu Sutarties 1 priede gali būti nustatomi vienos operacijos, vienos dienos ir/ar vieno mėnesio limitai, taikomi visoms Kliento banko sąskaitoms. Į Operacijų limitų sumą įskaičiuojamos ir Operacijos, inicijuotos per Mokėjimo inicijavimo paslaugų teikėjus.
- 4.2. Operacijų limitai netaikomi mokėjimams tarp Kliento sąskaitų Banko viduje (įskaitant indėlių sutarčių sudarymą bei valiutos keitimą) išskyrus atvejus kai mokėjimas tarp Kliento sąskaitų banko viduje pateikiamas per SEPA mokėjimui skirtą formą.
- 4.3. Jei atliekant Operaciją viršijami Sutarties 1 priede nustatyti limitai, Bankas nevykdo tokios Operacijos.
- 4.4. Klientas / Įgaliotas asmuo turi teisę pakeisti Sąskaitai taikomus Operacijų limitus:
- 4.4.1. per IBS arba MBP informavęs apie tai Banką ne vėliau prieš vieną dieną iki pageidaujamo jų įsigaliojimo termino.
- 4.4.2. Banko skyriuje pateikęs prašymą tą pačią dieną pakeisti Sutarties sąlygas ir pasirašęs Sutarties 1 priedo pakeitimą.
- 4.5. Didžiausias Operacijos ir/ar dienos limitas negali viršyti 200 000 EUR, o mėnesio limitas negali viršyti 2 000 000 EUR, jei patvirtinimas dėl limitų pakeitimo buvo pateiktas per IBS arba MBP.
- 4.6. Bankas turi teisę vienašališkai keisti Sutarties 1 priede nustatytus limitus apie tai pranešdamas Klientui ne vėliau kaip prieš 5 dienas iki jų įsigaliojimo.

#### **5. Atsakomybės**

- 5.1. Bankas neatsako:
- 5.1.1. už Kliento / Įgalioto asmens Elektroniniais kanalais perduodamų duomenų pakeitimą, įvykusį iki to momento, kol šie duomenys faktiškai pasiekia Banką;
- 5.1.2. už Kliento / Įgalioto asmens pateiktų perduodamų Elektroniniais kanalais duomenų tikrumą;
- 5.1.3. už nuostolius, atsiradusius dėl Kliento / Įgalioto asmens tyčios, didelio neatsargumo ir nerūpestingumo, jeigu Vartotojo ID, slaptažodis, SMS žinutė, SMS kodas ar kitų Tapatybės patvirtinimo priemonių duomenys buvo atskleisti tretiesiems asmenims arba prieigos prie Tapatybės

patvirtinimo priemonių tapo prieinamos tretiesiems asmenims arba kitiems Įgaliotiems asmenims ar kitiems Kliento atstovams, jeigu tai įvyko ne dėl Banko kaltės;

- 5.1.4. už nuostolius, atsiradusius dėl to, kad Klientas / Įgaliotas asmuo Elektroniniais kanalais pateiktus mokėjimo nurodymus dubliavo kitais būdais;
  - 5.1.5. už tai, kad dėl gedimų telekomunikacijos tinkluose Klientas / Įgaliotas asmuo negali naudotis Elektroniniais kanalais arba dėl gedimų telekomunikacijos tinkluose buvo prarasta arba iškraipyta informacija;
  - 5.1.6. jeigu Klientas neturėjo galimybės naudotis Elektroniniais kanalais, dėl to, kad neturėjo kompiuterinės, programinės ar kitos įrangos, arba ši įranga buvo netinkama naudojimui.
  - 5.2. Klientas / Įgaliotas asmuo atsako už Elektroniniais kanalais Bankui atsiųstų ir patvirtintų duomenų teisingumą, tame tarpe telefono numerio, naudojamo SMS kodų siuntimui, lėšų gavėjo, jo sąskaitų bei gavėjo banko identifikacinių duomenų tinkamą nurodymą.
  - 5.3. Klientas / Įgaliotas asmuo įsipareigoja laikyti paslapyje jam Banko suteiktą vartotojo ID, slaptažodį bei jokia forma jų bei kitų Tapatybės patvirtinimo priemonių nepadaryti prieinamų bei neatskleisti tretiesiems asmenimis. Nuostoliai, susiję su Vartotojo ID, slaptažodžio ir kitų Tapatybės patvirtinimo priemonių praradimu / atskleidimu arba Sutartyje nurodytų Kliento / Įgalioto asmens pareigų nesilaikymu, tenka Klientui.
  - 5.4. Nuostolius, kurie atsirado po šios Paslaugų teikimo sąlygų 3.3. punkte numatyto pranešimo pateikimo Bankui momento, išskyrus atvejus, kai nuostoliai atsirado dėl Kliento / Įgalioto asmens tyčios ar didelio neatsargumo, atlygina Bankas.
  - 5.5. Klientas / Įgaliotas asmuo atsako už visų įmanomų saugumo priemonių (pvz., SIM kortelės saugumo, laiku atnaujinamos antivirusinės programos, privatumo saugos (Spyware) programos ir kitos galimos priemonės), kurios leistų Operacijas atlikti saugiai, neatskleidžiant jokių duomenų Tretiesiems asmenims, laikymąsi naudojantis savo kompiuterinėmis, mobiliomis, programinėmis ar kitomis įrangomis. Jeigu Klientas nesilaiko šių reikalavimų, Bankas atleidžiamas nuo bet kokios atsakomybės ar su Sutartimi susijusių įsipareigojimų vykdymo.
- 6. Paslaugų teikimo sąlygų keitimas**
- 6.1. Paslaugų teikimo sąlygos keičiamos ir papildomos Banko Mokėjimo paslaugų teikimo taisyklėse nustatyta tvarka. Apie Paslaugų teikimo sąlygų pakeitimus ir papildymus Klientas informuojamas Banko interneto svetainėje [www.urbo.lt](http://www.urbo.lt).
  - 6.2. Įsigaliojus šioms Paslaugų teikimo sąlygoms, netenka galios Banko Elektroninių paslaugų teikimo sąlygos, patvirtintos 2022 m. sausio 10 d. nutarimu (protokolo Nr. 01-3/22).