

Definīcijas

Šādiem termiņiem šajos noteikumos ir sekojoša nozīme:

Banka – AS „Citadele banka”, vienotais reģistrācijas Nr. 40103303559, juridiskā adrese Republikas laukums 2A, Rīga, LV-1010, e-pasta adrese info@citadele.lv

Bankas diena – diena, kad Banka pieņem un izpilda Rīkojumus.

Cenrādis – Bankas spēkā esošais cenrādis.

Klients – fiziska vai juridiska persona, kas izmanto Bankas pakalpojumus.

Konts – Klienta konts Bankā, kuru izmanto Maksājumu izpildei.

Maksātājs – fiziska vai juridiska persona, kura uzdod savai bankai veikt Maksājumu.

Maksājums – fiziskas vai juridiskas personas uzsākta darbība ar nolūku skaidrā vai bezskaidrā veidā saņemt vai nodot naudu noteiktā apmērā.

Maksājuma uzdevums – Bankas noteiktas formas Maksātāja rīkojums savai bankai veikt tādu Maksājumu, kas paredz skaidras vai bezskaidras naudas pārskaitījumu.

Maksājuma summa – naudas summa un valūta, kas ir norādīta dokumentā, uz kura pamata tiek veikts Maksājums.

MPL Maksājums – Maksājums, uz kuru attiecas Maksājumu pakalpojumu likuma normas, t.i. Maksājums Eiro valūtā un citās Eiropas Savienības (ES) un Eiropas Ekonomiskās zonas (EEZ) valstu nacionālajās valūtās uz kontu bankā, kura atrodas ES un EEZ valstī, kā arī uz Kontā ienākošajiem Maksājumiem Eiro valūtā no jebkuras valsts bankas, un Eiro un citās ES un EEZ valstu nacionālajās valūtās no ES un EEZ valstu bankām.

Noteikumi – šie vispārējie darījumu noteikumi.

Pakalpojuma līgums – jebkurš starp Pusēm noslēgts līgums par Bankas pakalpojuma saņemšanu un no tā izrietošās vienošanās, kas nosaka atsevišķu un atkārtotu maksājumu veikšanas kārtību un veidu. Par Pakalpojuma līgumu Noteikumu izpratnē nav uzskatāmi aizdevuma un noguldījumu līgumi un tamlīdzīgas kredītu un uzkrājumu produktus regulējošas vienošanās.

Klients - Patērētājs – Klients - fiziska persona, kas izmanto Bankas pakalpojumus, kuri nav saistīti ar viņa saimniecisko vai profesionālo darbību.

Puses – Klients un Banka, abi kopā.

Rīkojums – jebkurš Bankai saistošs Klienta dots uzdevums, t.sk., Maksājuma uzdevums.

Saņēmējs – Maksājuma uzdevumā vai citā Rīkojumā norādītā fiziskā vai juridiskā persona, kura ir Maksājuma summas saņēmējs.

Korespondentbanka – banka, kura ir nepieciešama Maksājuma izpildei un kurā Bankai ir atvērts korespondējošais konts.

Vispārējie noteikumi

1. Noteikumi regulē Klienta un Bankas tiesiskās attiecības, kas tiek nodibinātas, atverot Kontu, tajā skaitā, MPL Maksājumu veikšanas kārtību. Noteikumos tiek reglamentētas Bankas un Klienta tiesiskās attiecības, kas nav noteiktas Pakalpojumu līgumos. Ja Noteikumos reglamentētas Bankas un Klienta tiesiskās attiecības Pakalpojuma līgumā tiek regulētas atšķirīgi, par prioritārām uzskatāmas konkrētā Pakalpojuma līguma normas.

2. Šie noteikumi ir saistoši Klientam un Bankai. Parakstot Pakalpojuma līgumu vai jebkuru rīkojumu, tajā skaitā Maksājumu uzdevumu, kura rezultātā Klientam tiek sniegts Bankas pakalpojums, Klienta apliecina, ka viņš ir iepazinies ar Noteikumiem, piekrīt tiem un atzīst par sev saistošiem.

3. Klients atbild par viņa Rīkojumos norādītās informācijas pareizību un pilnīgumu, kā arī par veikamo operāciju likumību. Rīkojuma iesniegšanai Bankai Klientam ir iespēja izmantot kontu attālinātās vadības pakalpojumus (Citadele Internetbanku, sistēmu DIGI:FIRMA, faksu norēķinu sistēmu u.tml.). Šajā gadījumā Klients (Klienta pārstāvis, lietotājs) autorizācijai izmanto DigiPass ierīci, kodu karti vai citu attiecīgā Pakalpojuma līgumā paredzētu autorizācijas veidu. Klientam (Klienta pārstāvim, lietotājam) jāievēro kārtība, kāda noteikta attiecīgā autorizācijas veida (sistēmas) izmantošanai.

4. Saskaņā ar noslēgto Pakalpojuma līgumu/Pakalpojuma līguma noteikumiem par attiecīgā Konta apkalpošanu no Konta tiek ieturēta komisijas maksa par Bankas sniegtajiem pakalpojumiem saskaņā ar Cenrādi.

Izmaiņas Cenrādi

5. Aktuālo informāciju par Bankas pakalpojumiem un Cenrādi Klients var saņemt Bankā pie operatoriem, Citadele internetbankā vai arī Bankas interneta mājas lapā. Bankas mājas lapā internetā Klients var iepazīties arī ar informāciju par Bankas filiālēm ārvalstīs. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā bez iepriekšēja paziņojuma, izņemot Noteikumu 6.-9. punktus noteikto, veikt grozījumus Cenrādi, nodrošinot Klientiem iespēju saņemt informāciju par veiktajiem izmaiņām Bankas klientu apkalpošanas centros un Bankas interneta mājas lapā.

6. Par izmaiņām MPL Maksājumu komisijas maksās Klienti – Patērētāji, kurus skar šīs izmaiņas, tiek informēti vismaz 2 (divus) mēnešus pirms grozījumu spēkā stāšanās brīža.

Ja saskaņā ar Pakalpojuma līgumu Klients – Patērētājs ir vienojies ar Banku par elektronisko informācijas apmaiņas veidu, Cenrāža izmaiņu paziņojumu Banka izvieto Klienta - Patērētāja internetbankā, ja viņš to izmanto, kā arī nosūta Klientam - Patērētājam attiecīgo informāciju, izmantojot kādu no

Pakalpojuma līguma norādītajiem saziņas kanāliem (e-pasta adrese, mobila tālruna numurs vai pasta adrese). Ja Klients – Patērētājs līdz paziņotajam Cenrāža izmaiņu spēkā stāšanās brīdim nav tās noraidījis, paziņojot par to Bankai, tiek uzskatīts, ka Klients – Patērētājs ir piekritis izmaiņām.

Kārtība un termiņi, kādā Klients – Patērētājs var paziņot Bankai par turpmāko sadarbību, tajā skaitā, par sadarbības pārtraukšanu sakarā ar Cenrāža izmaiņām, tiek papildus norādīta arī Bankas nosūtītajā paziņojumā par Cenrāža izmaiņām.

7. Ja Klients - Patērētājs nepiekrīt Cenrāža izmaiņām, viņam ir tiesības bez maksas un neievērojot attiecīgajā Pakalpojuma līgumā, kura ietvaros sniegto pakalpojumu maksas tiek grozītas, noteiktos termiņus pārtraukt darījuma attiecības pirms izmaiņu spēkā stāšanās, tomēr, ievērojot Pakalpojuma līgumā noteikto kārtību un veicot visus no Pakalpojuma līguma izrietošos norēķinus ar Banku.

8. Izmaiņas valūtas maiņas kursā un Maksājumu izpildē piemērojamās procentu likmes ir saistošas Klientam tieši un bez iepriekšēja brīdinājuma. Maiņas kursu Banka dara pieejamu Klientam vai nodrošina tā publisku pieejamību Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās un Bankas mājas lapā internetā.

9. Par izmaiņām Cenrādi, kas neskar MPL Maksājumus, bet šīs izmaiņas ir mazāk labvēlīgas Klientam Patērētājam, piemēram, tiek palielināta komisijas maksa par pakalpojuma sniegšanu, Klients - Patērētājs tiek informēts individuāli saprātīgā termiņā pirms šo grozījumu stāšanās spēkā, izmantojot tos saziņas kanālus un informācijas sniegšanas veidus, par kādiem Puses ir vienojušās (piemēram, SMS vai internetbankas paziņojumi, pasta sūtījumi uz norādīto adresi u.c.). Ja Klients - Patērētājs nepiekrīt Bankas veiktajiem grozījumiem, tad viņam ir tiesības atkāpties no attiecīgā Pakalpojuma līguma, ievērojot līgumā noteikto kārtību un veicot visus no Pakalpojuma līguma izrietošos norēķinus ar Banku.

Pilnvaras rīkoties ar Kontu un parakstīt dokumentus

10. Ar Kontā esošajiem naudas līdzekļiem ir tiesīgi rīkoties:

10.1. ja Klients ir fiziska persona – pats Klients vai Klienta pilnvarota persona;

10.2. ja Klients ir juridiska persona – tā pārstāvis uz pārstāvību pamatojoša dokumenta pamata.

11. Pirms Klienta pārstāvji vai pilnvarotās personas uzsāk rīkoties ar Kontu, tām ir jāiesniedz/jāuzrāda Bankai dokumenti, kas apliecina to identitāti un tiesības rīkoties ar Kontu. Konta īpašniekam skaidri rakstveidā jāizsaka sava griba piešķirt kādai trešajai personai tiesības rīkoties ar Kontu un parakstīt viņa vārdā dokumentus, dodot Rīkojumus un/vai slēdzot darījumus ar Banku. Konta īpašniekam ir tiesības atsaukt trešajai personai izsniegto pilnvaru, paziņojot par to Bankai rakstveidā. Bankai nav pienākums pārbaudīt pilnvarojuma spēkā esamību (tajā skaitā, atsaukšanas fakti), izņemot gadījumus, kad Klienta (fiziskas personas) pilnvara trešajai personai tika noformēta Bankas darbinieka klātbūtnē. Banka neatbild par darījumiem ar Kontu, ja Klients par pilnvarojuma atsaukšanu nav rakstiski informējis Banku. Ja Klients lieto sistēmu DIGI:FIRMA, tad, pilnvarojot jaunu personu vai atsaucot pilnvarojumu, ir jānorāda, vai pilnvarojums/tā atsaukums attiecas uz Rīkojumiem, kas tiks iesniegti papīra formā (pašrocīgi parakstīti) un sistēmā DIGI:FIRMA vai tikai uz vienu no minētajiem veidiem.

Procentu izmaksa par Klientu naudas līdzekļu atlikumiem Kontā, naudas ieturēšana no Konta

12. Procentus par Kontos esošajiem Klienta naudas līdzekļiem Banka aprēķina par tiem kontu veidiem un tajās valūtās, kas ir norādīti Cenrādi.

13. Ja Klienta un Bankas savstarpēji noslēgtā līgumā, kas jebkāda veidā paredz kredīta (aizdevuma) piešķiršanu Klientam, Bankai ir dotas tiesības jeb pilnvarojums šajā kredītešanas līgumā paredzētos kredīta (aizdevuma) atmaksas, procentu par kredīta (aizdevuma) lietošanu u.c. maksājumu norakstīt no Konta (Kontiem), Banka veic minēto maksājumu ieturēšanu atbilstoši konkrētā kredītešanas līguma noteikumiem.

Kontā ienākošie maksājumi**Naudas līdzekļu ieskaitīšana Kontā.**

14. Banka Noteikumos noteiktajā kārtībā ieskaita Kontā naudas līdzekļus, kas Klientam pienākas kā ienākošā Maksājuma Saņēmējam.

15. Skaidras naudas iemaksai Kontā tiek noformēta noteiktas formas veidlapa. Naudas līdzekļi Kontā tiek ieskaitīti skaidras naudas iemaksas brīdī, ja iemaksa veikta Konta valūtā.

16. Ienākošie Klientam adresētie MPL Maksājumi Kontā tiek ieskaitīti ne vēlāk kā tajā dienā, kad Banka saņem dokumentālu apstiprinājumu par Maksājuma summas ieskaitīšanu Bankas korespondējošā kontā Korespondentbankā. Pēc Maksājuma summas ieskaitīšanas Kontā Banka ietur Cenrādi noteikto komisijas maksu.

17. Klientam adresētie Maksājumi, izņemot Noteikumu 16.punktā minēto, Kontā tiek ieskaitīti dienā, kad no Korespondentbankas vai Maksātāja bankas ir saņemts ziņojums par attiecīgā Maksājuma pārskaitījuma veikšanu un no Korespondējošās bankas saņemts izraksts, kurā atspoguļota attiecīgās summas ieskaitīšana Bankas korespondējošajā kontā.

18. Banka veic skaidras naudas iemaksu vai bezskaidras naudas ieskaitījumu Kontā, tikai saņemot sekojošu informāciju:

18.1. Klienta konta numurs (IBAN - 21 zīme, sākas ar "LV...").
18.2. Informācija par Klientu:
18.2.1. fiziskas personas vārds, uzvārds vai
18.2.2. juridiskas personas nosaukums vai
18.2.3. Kontam piesaistītās maksājumu kartes lietotāja vārds un uzvārds.
19. Banka patur sev tiesības neieskaitīt saņemto Maksājuma summu Kontā, ja norādītais Saņēmēja Konta numurs (IBAN) ir pareizs, t.i., Konts ar šādu numuru Bankā ir atvērts, taču pārējā Bankā iesniegtā Maksājuma informācija, t.sk. Saņēmēja vārds un citi identifikācijas dati nesakrīt ar Bankā esošiem attiecīgā Konta īpašnieka datiem. Ja Banka izmanto savas šajā punktā noteiktās tiesības, tad no citām maksājumu iestādēm saņemtās naudas summas tiek pārskaitītas atpakaļ Maksātāja bankai vai Maksātāja bankai tiek nosūtīts pieprasījums precizēt saņēmēja rekvizītus. Pēc Maksājuma summas ieskaitīšanas Kontā Banka ietur Cenrādī noteikto par šādu pakalpojumu paredzēto komisijas maksu.

Pārskaitījumi no Konta

Klienta Maksājuma uzdevumu saņemšana Bankā

20. Maksājuma uzdevums tiek uzskatīts par saņemtu brīdī, kad tas nogādāts Bankas noteiktajā Rīkojumu pieņemšanas vietā (piemēram, Klientam nododot Maksājuma uzdevumu Bankas klientu apkalpošanas telpās vai nosūtot ar Bankas internetbankas starpniecību, un attiecīgi Bankai to saņemot Bankas serverī).
21. Ja Maksājuma uzdevums saņemts Bankā ārpus Bankas dienas vai pēc nākamajā punktā minētā Cenrādī norādītā Maksājuma uzdevumu pieņemšanas laika beigām, tad Maksājuma uzdevums uzskatāms par saņemtu nākošajā Bankas dienā.
22. Banka var noteikt brīdī, ar kuru tiek pārtraukta Maksājuma uzdevuma pieņemšana. Brīdis līdz kuram (vēlākais) Klients var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumu ir norādīts Cenrādī, kas ir pieejams Bankas klientu apkalpošanas telpās un Bankas interneta mājas lapā.
23. Bankas darba laiks var būt atšķirīgs dažādās Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās (piemēram, atsevišķi Bankas klientu apkalpošanas centri var būt atvērti arī brīvdienās). Tomēr Cenrādī norādītais brīdis līdz kuram Banka pieņem Klienta Maksājuma uzdevumus attiecas uz visām Bankas struktūrvienībām neatkarīgi no to darba laika.
24. Ja Maksājuma uzdevums tiek saņemts pēc Cenrādī norādītā Maksājuma uzdevuma pieņemšanas laika beigām, aprēķinot izpildes termiņu, Maksājuma uzdevums uzskatāms par saņemtu nākošajā Bankas dienā.

Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa sākums

25. Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas ar brīdī, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā.
26. Ja Banka un Klients vienojas, ka Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas kādā noteiktā dienā vai kādā noteikta laika sprīža beigās vai dienā, kad Klients nodod Bankas rīcībā Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamo naudas summu Maksājuma uzdevumā norādītajā valūtā, tad ir jāievēro Maksājuma uzdevumā norādītais vai citādi norunātais pārskaitījuma izpildes sākuma termiņš. Ja norunātais termiņš iestājas dienā, kas nav Bankas diena, izpildes termiņš sākas nākošajā Bankas dienā.
27. Banka izpilda Maksājumu Cenrādī norādītajās valūtās. Ja Maksājuma uzdevumā norādītā Maksājuma summa, ir valūtā, kas atšķiras no Konta valūtas, izpildes termiņš sākas ar dienu, kad pārskaitāmā summa ir pieejama Maksājuma uzdevumā norādītajā valūtā.

Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamā informācija un izpildes termiņš

28. Klientam Maksājuma uzdevumā ir jāietver sekojoša informācija:
28.1. Maksājuma datums;
28.2. Maksātāja nosaukums (juridiskām personām), vārds, uzvārds (fiziskām personām);
28.3. Maksātāja reģistrācijas numurs (juridiskām personām), personas kods (fiziskām personām);
28.4. Maksātāja konta numurs (IBAN numurs);
28.5. Maksājuma valūta un summa cipariem un vārdiem;
28.6. Saņēmēja bankas nosaukums, filiāles nosaukums (ja nepieciešams), Saņēmēja bankas kods. Klientam jānorāda arī Saņēmēja bankas korespondējošā banka. Ja Klients to nav norādījis, tad Banka ir tiesīga izvēlēties Saņēmēja bankas korespondējošo banku pēc saviem ieskatiem, nesaskaņojot ar Klientu;
28.7. Saņēmējs, t.i. nosaukums (juridiskām personām), vārds, uzvārds (fiziskām personām);
28.8. Saņēmēja reģistrācijas numurs (juridiskām personām, obligāti maksājumiem LVL valūtā), personas kods (fiziskām personām) – LR rezidentiem vai pasēs numurs – LR nerezidentiem/citi dati atbilstoši Saņēmēja bankas prasībām – LR nerezidentiem;
28.9. Saņēmēja konta numurs (ņemot vērā to, ka Saņēmēja banka var ieskaitīt Maksājumu summu Saņēmēja kontā tikai pēc Maksājuma uzdevumā norādītā konta numura, nepārbaudot pārējos rekvizītus);
28.10. Maksājuma veids (maksājumiem valūtā: parastais vai steidzamais maksājums);

28.11. Ārējā maksājuma kods, ja Klients – LR rezidents veic naudas līdzekļu pārskaitījumu LR nerezidentam;
28.12. Maksājuma mērķis (Maksājuma veikšanas pamatojums);
29. Bankai ir pienākums nodrošināt, lai Maksājuma uzdevums tiktu nogādāts Saņēmēja bankā ne vēlāk kā Cenrādī norādītajā Maksājuma rīkojuma izpildes termiņā.

Maksājuma uzdevuma iesniegšana un autorizācija

30. Klients dod bankai Maksājuma uzdevumu, Bankas noteiktā ā veidā un formā (piemēram, izmantojot internetbanku).
31. Maksājuma uzdevumā jābūt ietvertiem visiem Noteikumu 28. punktā minētajiem datiem.
32. Klientam jāseko, lai dati būtu salasāmi, pilnīgi un pareizi. Ja dati ir nesalasāmi, nepilnīgi vai kļūdaini, Banka var izpildīt atteikt saskaņā ar šo noteikumu 41. un 42. punktu noteikumiem.
33. Klients autorizē Maksājuma uzdevumu ar savu parakstu vai citādā ar Banku norunātā veidā un formā (piemēram, izmantojot Internetbanku ar kodu karti).
34. Pēc Klienta (ja Klients ir Maksātājs) pieprasījuma pirms Maksājuma uzdevuma izpildes Banka informē Klientu par maksimālo šī pārskaitījuma izpildes laiku, kā arī par komisijas maksu, kas Klientam jāmaksā par pārskaitījuma izpildi un ja nepieciešams arī komisijas maksas atšifrējumu.

Maksājuma uzdevuma atsaukšana

35. Ar brīdī, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā, Klients to vairs nedrīkst atsaukt.
36. Ja Banka un Klients ir vienojušies par konkrētu Maksājuma uzdevuma izpildes dienu, Klients drīkst atsaukt Maksājuma uzdevumu līdz tās Bankas dienas beigām (Cenrādī norādītajam brīdim līdz kuram (vēlākais) Klients var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumu), kurai seko noteiktā uzdevuma izpildes diena. Bankas dienas un laiks līdz kuram Klients Bankas dienās var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumus, ir noteiktas Cenrādī.
37. Pēc šī noteikumu 35. un 36. punktos noteiktajiem termiņiem Maksājuma uzdevums var tikt atsaukts tikai tad, ja Banka par to atsevišķi vienojusies ar Klientu. Šāda vienošanās ir iespējama, ja Bankai ir iespējams Maksājuma uzdevuma izpildi novērst vai atgriezt pārskaitīto naudas summu.

Maksājuma uzdevuma izpilde

38. Banka izpilda Klienta Maksājuma uzdevumu, ja tās rīcībā ir šo noteikumu 28. punktā minētā pārskaitījuma veikšanai nepieciešamā informācija, kas iesniegta Bankā šo noteikumu 20. punktā noteiktajā veidā, ja Klients ir autorizējis Maksājuma uzdevumu un debetējamajā Kontā ir pārskaitījuma izpildei nepieciešamie līdzekļi Maksājuma uzdevumā noteiktajā valūtā.
39. Banka un pārējie Maksājuma uzdevuma izpildē iesaistītās maksājumu iestādes ir tiesīgas izpildīt Maksājuma uzdevumu pamatojoties tikai uz Klienta Maksājuma uzdevumā norādītajiem Saņēmēja un Saņēmēja konta identifikācijas datiem.
40. Banka informē Klientu par Maksājuma uzdevuma izpildi šo noteikumu 52. punktā noteiktajā kārtībā.

Maksājuma uzdevuma izpildes atteikšana

41. Ja nav ievēroti šo noteikumu 28. punktā minētie pārskaitījuma izpildei nepieciešamie nosacījumi, Banka var atteikties izpildīt Klienta Maksājuma uzdevumu. Par to Banka informē Klientu ne vēlāk kā termiņā, kurā Bankai atbilstoši Cenrādī ir jāizpilda Maksājuma uzdevums. Informācija var tikt nodota veidā, par kādu Banka vienojusies ar Klientu. Banka, ciktāl tas būs iespējams, informēs Klientu par atteikuma iemesliem, kā arī par iespējam kādā veidā var tikt novērstas kļūdas, kuru dēļ Maksājuma uzdevuma izpilde tika atteikta.
42. Par Klienta informēšanu par pamatotu atteikumu izpildīt Maksājuma uzdevumu Banka ir tiesīga ieturēt komisijas maksu, ja šāda maksa ir noteikta Cenrādī.

Klienta tiesības uz zaudējumu atlīdzību

43. Klientam ir nekavējoties jāziņo Bankai par konstatētu neautorizētu pārskaitījuma izpildi vai kļūdaini izpildītu naudas pārskaitījumu.
44. Ja Banka izpildījusi Maksājuma uzdevumu, kuru Klients nav autorizējis un Klients informējis Banku par neautorizētu Maksājumu saskaņā ar šo Noteikumu 43. punkta noteikumiem, Bankai ir pienākums atlīdzināt Klientam neautorizētā pārskaitījuma summu un, ja Maksājuma summa debitēta no Konta, nodrošināt tādu Konta stāvokli, kāds tas būtu, ja neautorizētais Maksājuma uzdevums netiktu izpildīts.
45. Banka ir atbildīga par Maksājuma uzdevuma neizpildi vai kļūdainu izpildi tādā gadījumā, ja neizpilde vai kļūdaina izpilde ir notikusi Bankas vainas dēļ. Banka nav atbildīga par Maksājuma uzdevuma neizpildi vai kļūdainu izpildi, ja Banka ir pienācīgi kārtā un termiņos pārskaitījusi Maksājuma summu Korespondentbankai vai Saņēmēja bankai.
46. Gadījumos, kas ir minēti Noteikumu 44. un 45. punktos, Klientam ir tiesības prasīt zaudējumu atmaksu, ja Klients ne vēlāk kā 3 (trīs) mēnešu laikā no neautorizēta Maksājuma uzdevuma izpildes vai Maksājuma uzdevuma kļūdainas veikšanas brīža ir paziņojis par to Bankai.

47. Atkāpjoties no Noteikumu 45.punktā minētā, Banka, neatkarīgi no savas vainas, atlīdzina Maksājuma summu tādā apmērā, kādā Maksājuma uzdevums netika izpildīts vai izpildīts klūdaini, ja šādu Maksājumu veic Klients – Patērētājs MPL Maksājuma ietvaros. Ja Maksājuma summa debitēta no Konta, Bankai ir jāpapildina Konts līdz tādām stāvoklim, kāds tas būtu, ja Konts netiktu debitēts par summu, kas izriet no klūdaini izpildīta Maksājuma uzdevuma.

48. Par klūdaini izpildītu Maksājumu Noteikumu 47.punkta izpratnē netiek uzskatīts tāds Maksājums, kad Maksājuma summa tiek ieskaitīta Saņēmēja kredītiestādē pēc Cenrādi noteiktā Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa beigām.

49. Klientam - Patērētājam ir tiesības saņemt atlīdzību Noteikumu 44. un 47. punktos minētajos gadījumos, ja viņš ir nekavējoties tiklīdz uzzinājis par klūdaini izpildītu/neizpildītu vai neautorizētu Maksājumu, bet ne vēlāk kā 13 (trīspadsmit) mēnešu laikā no Maksājuma summas norakstīšanas no Konta dienas, par to ir informējis Banku. Šajā punktā minētais 13 mēnešu termiņš netiek piemērots gadījumā, ja Banka nav izpildījusi savus šo noteikumu 52. punktā noteiktos informēšanas pienākumus kā rezultātā Klientam - Patērētājam nav bijusi iespēja konstatēt neizpildīto, klūdaini izpildīto vai neautorizēto Maksājumu.

50. Banka nav atbildīga par Maksājuma uzdevuma klūdainu izpildi, tajā skaitā, 47.punkta izpratnē, ja Maksājuma uzdevums izpildīts saskaņā ar Klienta uzrādītiem un Bankā iesniegtiem Saņēmēja un Saņēmēja bankas identifikācijas datiem.

Klienta informēšana par Konta stāvokli, dokumentu nosūtīšana un saņemšana

51. Vispārēju Informāciju par Konta stāvokli uz attiecīgo brīdi Klients var saņemt pa tālruni, nosaucot Bankas operatoram Konta vai kartītes numuru, un paroli.

Klienta kartīti Banka izsniedz Klientam, neformējot Pakalpojuma līgumu par attiecīgā Konta atvēršanu. Šajā līgumā tiek norādīta arī Klienta paša izvēlēta parole.

52. Pilna informācija par Kontā veiktajām transakcijām ir jebkurā laikā pieejama Klientam elektroniskā veidā, izmantojot internetbanku vai sistēmu DIGI:FIRMA., proti, ir pieejama sekojoša informācija:

52.1. Maksājuma summu un valūtu, kādā summa norakstīta no Konta/ieskaitīta Kontā;

52.2. norādi, kas ļauj Klientam kā Maksātājam vai Saņēmējam identificēt izejošo vai ienākošo maksājumu - informāciju par Saņēmēju gadījumā, kad Klients ir Maksātājs, un informāciju par Maksātāju un citas Maksājuma rīkojumā norādītās ziņas, ja Klients ir Saņēmējs;

52.3. komisijas maksu, kas Klientam jāmaksā par Maksājuma summas pārskaitīšanu vai saņemšanu;

52.4. Maksājuma summas pārskaitīšanas vai saņemšanas izpildei izmantoto valūtas kursu. Ja Klients ir Maksātājs, tad tiek norādīta arī Maksājuma summa pēc valūtas konvertācijas, ja tāda ir veikta. Ja Klients ir Saņēmējs, tad Banka norāda arī Maksājuma summu pirms valūtas konvertācijas, ja tā veikta;

52.5. valutēšanas datumu Maksājuma summas norakstīšanai no Konta (ja Klients ir Maksātājs) vai valutēšanas datumu Maksājuma summas ieskaitīšanai Kontā (ja Klients ir Saņēmējs).

53. Kontu izrakstu izsniegšana Klientiem drukātā (papīra) veidā Bankā tiek veikta, ievērojot šādus nosacījumus:

53.1. Klienti, kuri neizmanto Noteikumu 52. punktā minēto pieejamo informācijas saņemšanas veidu, informāciju par Kontā notikušajām transakcijām var saņemt par maksu, ja tāda ir noteikta Cenrādī, Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās Bankas darba laikā;

53.2. Klienti - Patērētāji, kuri neizmanto Noteikumu 52. punktā minēto pieejamo informācijas saņemšanas veidu, vienu reizi mēnesī bez maksas var saņemt informāciju par Kontā notikušajām transakcijām Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās Bankas darba laikā;

53.3. Ja Klients pieprasa Bankai informāciju papildus tai, kas minēta Noteikumu 52. punktā, vai pieprasa sniegt informāciju pa citiem saziņas kanāliem, vai vēlas saņemt informāciju biežāk nekā paredzēts Noteikumos, tad Bankai ir tiesības pieprasīt maksu par šādu informācijas sniegšanu.

54. Konta izraksta un citu Bankas dokumentu nosūtīšana Klientam, ja nepieciešams, var tikt veikta sekojoši:

54.1. Banka atbilstoši Klienta norādījumam nosūta Konta izrakstu pa pastu, kurjerpastu vai faksu. .

54.2. pa pastu vai elektronisko pastu Banka sūta arī informatīva rakstura vēstules Klientam par citiem Bankas un/vai trešo personu pakalpojumiem, kā arī par Klienta saistību pret Banku izpildi, ja attiecīgajā Pakalpojuma līgumā nav noteikts citādi. Klientam ir tiesības rakstveidā atteikties no informācijas par Bankas un trešo personu pakalpojumiem saņemšanu.

55. Pa pastu nosūtīts dokuments (vēstule, ierakstīta vēstule u.c.) tiek uzskatīts par Klientam nosūtītu, ja tas nosūtīts uz attiecīgajā Pakalpojuma līgumā (vai vēlāk atsevišķi iesniegtajā iesniegumā) norādīto Klienta adresi, ievērojot līgumā noteikto kārtību.

56. Elektroniski sagatavots un nosūtīts dokuments tiek uzskatīts par Klientam nosūtītu, ja tas tika nosūtīts uz attiecīgajā Pakalpojuma līgumā (vai

atsevišķi iesniegtajā iesniegumā) norādīto Klienta elektronisko adresi, ievērojot līgumā noteikto kārtību.

57. Nosūtot Bankai dokumentus pa faksu, Klientam jāpārlicinās, ka Banka nosūtīto dokumentu ir saņēmusi.

Konta bloķēšana, slēgšana

58. Banka pēc Klienta lūguma var bloķēt viņa Kontu. Šajā gadījumā ienākošie Maksājumi tiks ieskaitīti Kontā, bet Rikojumi par naudas līdzekļu izmaksu vai pārskaitījumu no Konta netiks izpildīti.

59. Konta bloķēšanai Klientam jāveic sekojošais:

59.1. jāiesniedz Bankai attiecīgs iesniegums, kuru parakstījis Klients (tā pilnvarotā persona vai pārstāvis) vai

59.2. jāpiezvana Bankai (darbiniekam, kas apkalpo Kontus), jānosauca Konta numurs, parole vai kartītes numurs un jālūdz bloķēt Kontu. Klientam šīs pašas dienas laikā jāiesniedz šo noteikumu 59.1. punktā minētais iesniegums, pretējā gadījumā Konts tiks atbloķēts.

60. Banka atbloķē Kontu uz Klienta iesnieguma pamata.

61. Bankai ir tiesības bloķēt Klienta kontu arī Latvijas Republikas tiesību aktos vai Pakalpojuma līgumos noteiktajos gadījumos. Strīdu gadījumos par Klienta – juridiskās personas konta bloķēšanu, Bankai ir tiesības atturēties no Konta bloķēšanas vai atbloķēšanas uz Klienta lūguma pamata līdz brīdim, kad Bankai tiek iesniegts Klienta – juridiskās personas pilnvarotās institūcijas lēmums par rīcību sakarā ar Konta bloķēšanu/atbloķēšanu.

62. Ja Pakalpojuma līgumā nav noteikts citādi, Bankai ir tiesības slēgt Kontu, 2 (divus) mēnešus iepriekš Pakalpojuma līgumā noteiktajā kārtībā brīdinot par to Klientu.

63. Konts tiek slēgts arī gadījumā, ja Klients - Patērētājs Latvijas komercbanku asociācijas apstiprināto Vienoto fizisko personu norēķinu kontu maiņas principu ietvaros ir vērsies citā bankā Latvijā ar iesniegumu pārcelt savas maksājumu attiecības no Bankas uz citu maksājumu iestādi un netiek konstatēti Vienotajos fizisko personu norēķinu kontu maiņas principos noteiktie apstākļi, kas liedz pārnest Klienta maksājumu attiecības uz citu kredītiestādi un slēgt Klienta norēķinu kontu Bankā. Konts var tikt slēgts arī gadījumā, ja Banka saskaņā ar tiesību aktu normām pieņem lēmumu par sadarbības izbeigšanu ar Klientu.

64. Informācija par iespējām Klientiem - Patērētājiem pārcelt savas maksājumu attiecības no vienas bankas uz citu ir pieejama Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās un interneta mājas lapā.

65. Pakalpojuma līgums tiek izbeigts tad, kad ir izpildītas visas no attiecīgā līguma izrietošās saistības, tai skaitā, Klients ir samaksājis Bankai visus no šīm saistībām izrietošos maksājumus.

Pretenziju un strīdu izskatīšana, citi noteikumi

66. Pretenzijas par Rikojumu izpildi, kā arī finansiāla rakstura pretenzijas un prasības sakarā ar citām Bankas operācijām/darījumiem, Klientam ir jāiesniedz Bankai rakstiski. Pretenzijas, kuras nav saistītas ar šajā punktā minētajiem darījumiem un kurām nav finansiāls raksturs, kā arī ierosinājumus Klienti var iesniegt Bankai arī mutiski, vai arī, izmantojot tālruni vai elektronisko pastu.

67. Klients var iesniegt pretenziju rakstiski jebkurā Bankas Klientu apkalpošanas centrā, filiālē vai norēķinu grupā. Pretenzijai jāpievieno darījuma/operācijas apliecinājošu dokumentu kopijas.

68. Klienta pretenzijas par skaidras naudas līdzekļu saņemšanu no Konta, tai skaitā – par izsniegtās naudas summas apmēru, banknošu istumu vai kvalitāti u.tml. darījumiem, tiek izskatītas tikai tad, ja tās izteiktas attiecīgā darījuma veikšanas laikā un Bankas darbinieka, kas darījumu veicis, klātbūtnē. Vēlāk Klienta pretenzijas par šiem darījumiem Banka nepieņem.

69. Ja Klientam ir pretenzijas sakarā ar darījumiem Kontā, kas veikti izmantojot maksājumu karti vai maksājumu kartes datus, tās var tikt iesniegtas, izmantojot Bankas speciālās veidlapas, un tiek izskatītas saskaņā ar Pakalpojuma līguma par maksājumu karšu izsniegšanu un apkalpošanu noteikumiem.

70. Klientam ir tiesības iesniegt rakstveida pretenziju Latvijas Komerčbanku asociācijas ombudam Pērses ielā 9/11, Rīgā LV-1011. Ombuda kompetencē ietilpst pretenziju izskatīšana, ja:

70.1. pretenzija ir par bezskaidras naudas līdzekļu pārvedumiem vai darījumiem ar elektroniskajiem maksāšanas līdzekļiem;

70.2. darījumu apmērs nepārsniedz 50 000 Euro;

70.3. pretenzija neskar jautājumus par dokumentu viltojumiem, par Cenrāžu pamatotību, par kredītlimita piešķiršanu, atcelšanu vai grozīšanu, par kredītlimita noteikumiem un citus līdzīgus jautājumus;

70.4. Klients iepriekš vērsies Bankā ar tāda paša rakstura pretenziju, bet mēneša laikā nav saņēmis viņa pretenziju apmierinošu atbildi;

70.5. Klients nav cēlis prasību tiesā, šķīrējtiesā vai iesniedzis pretenziju Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

71. Veids, kādā notiek jebkuru strīdu un domstarpību izšķiršana attiecībā uz prasījumiem, kas izriet no jebkura starp Banku un Klientu noslēgta I Pakalpojuma iģuma, tiek atrunāts attiecīgā Pakalpojuma līguma tekstā vai par to starp Pusēm tiek noslēgta atsevišķa vienošanās.

72. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā bez Klienta iepriekšējas brīdināšanas

izmantojot Klienta kontos esošos naudas līdzekļus Bankas prasību pret Klientu ieskaitam.

71. Parakstot jebkuru iesniegumu/līgumu par Bankas pakalpojuma saņemšanu Klients (fiziska persona) apstiprina un piekrīt, ka Banka ir tiesīga veikt viņa personas datu apstrādi, tai skaitā, pieprasīt un saņemt Klienta personas datus no jebkurām trešajām personām un likumdošanā noteiktā kārtībā izveidotām datu bāzēm, ja tas pēc Bankas ieskatiem nepieciešams Klienta un Bankas tiesisko attiecību nodibināšanai vai saistību izpildes nodrošināšanai. Klients piekrīt viņa personas datu nodošanai trešajām personām, ja tas pēc Bankas ieskatiem nepieciešams parādu piedziņai no Klienta.

73. Banka sniedz informāciju Latvijas Bankai un pieprasa no tās informāciju par Klientu saskaņā ar Latvijas Bankas apstiprinātajiem Kredītu reģistra noteikumiem. Klients ir tiesīgs pieprasīt un saņemt par sevi informāciju no Kredītu reģistra saskaņā ar Latvijas Bankas apstiprinātajiem Kredītu reģistra noteikumiem, kuru teksts Klientam ir pieejams Bankā vai Latvijas Bankas mājas lapā internetā www.bank.lv

74. Parakstot jebkuru iesniegumu/līgumu par Bankas pakalpojuma saņemšanu Klients apstiprina un piekrīt, ka Banka ir tiesīga sniegt informāciju par Klientu Bankas grupas uzņēmumiem un citiem saistītiem uzņēmumiem, kā arī saņemt informāciju par Klientu no minētajiem uzņēmumiem.

75. Saskaņā ar normatīvo aktu un darījumu partneru prasībām informācija par Klientu var tikt nodota ES un citu valstu kompetentām valsts institūcijām to funkciju veikšanai.

76. Bankas darbību pārrauga Latvijas Republikas Finanšu un kapitāla tirgus komisija.

77. Bankai ir sekojošas filiāles: Igaunijas Republikā – AS Citadele banka Eesti filiaal, Roosikrantsi 2, Tallinn 10119, Estonia, Bankas filiāle Zviedrijas Karalistē – Parex Sverige, filial till AS Citadele banka Lettland, Stureplan 2, 114 35 Stockholm, Konungariket Sverige.