

Noteikumos lietotie termini un to skaidrojumi

Atsauces procentu likme - Bankas noteikta likme, ko piemēro atsevišķu Pakalpojumu maksas noteikšanai un informācija par kuru ir pieejama Citadele internetbankā, Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās un Bankas mājas lapā internetā.

Atsauces valūtas kurss – Bankas noteikts valūtas maiņas kurss skaidras un bezskaidras naudas norēķiniem, informācija par kuru ir pieejama Citadele internetbankā, Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās un Bankas mājas lapā internetā.

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

Bankas diena – Cenrādi norādītā Bankas darba diena un laiks, kad Banka izpilda Maksājuma uzdevumus.

Cenrādis – Pakalpojuma sniegšanas brīdī spēkā esošais Bankas produktu un pakalpojumu cenrādis.

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

Konts – Klienta konts Bankā, kuru izmanto Maksājuma izpildei.

Kontu informācijas pakalpojumu sniedzējs – maksājumu pakalpojumu sniedzējs, kurš tiešsaistē nodrošina Klientam informāciju par Klienta kontiem, kas atvērti pie citiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem.

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

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

Maksājumu ierosināšanas pakalpojumu sniedzējs – maksājumu pakalpojumu sniedzējs, kurš nodrošina Klientam iespēju ierosināt Maksājumu no Klienta kontiem, kas atvērti pie citiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem.

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

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

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

MPL Maksājums – Maksājums, uz kuru attiecas Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma normas, t.i. Maksājums Euro 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 Euro valūtā un citās ES un EEZ valstu nacionālajās valūtās no ES un EEZ valstu bankām.

Noteikumi – šie vispārējie darījumu noteikumi.

Pakalpojums - Maksājuma pakalpojums, Bankas operācija vai cits Bankas sniegts pakalpojums.

Pakalpojuma līgums – jebkurš starp Pusēm noslēgts līgums par Pakalpojuma saņemšanu. Par Pakalpojuma līgumu Noteikumu izpratnē nav uzskatāmi aizdevuma un noguldījumu līgumi un tamlīdzīgas kredītu un uzkrājumu produktus regulējošas vienošanās.

Parole – Pakalpojuma līgumā vai citā veidā ar Banku norunāts vārds, kuru Klients izmanto autentifikācijai pa telefonu.

Patērētājs – Klients - fiziska persona, kura izmanto Bankas pakalpojumu, kas nav saistīts ar viņa saimniecisko vai profesionālo darbību.

Puses – Klients un Banka, abi kopā.

Rīkojums – jebkurš Bankai saistošs Klienta dots uzdevums, tajā skaitā, Maksājuma uzdevums.

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

Sistēma - Bankas pakalpojumu attālinātās pieejas un vadības sistēma (Citadele internetbanka, sistēma Gateway u.tml.), par kuras izmantošanu starp Klientu un Banku tiek noslēgts attiecīgs Pakalpojuma līgums.

Vispārējie noteikumi

1. Noteikumi regulē Klienta un Bankas tiesiskās attiecības, kas tiek nodibinātas, noslēdzot jebkādu Pakalpojuma līgumu, kā arī nosaka Maksājumu veikšanas kārtību. Noteikumos tiek reglamentētas arī tās Bankas un Klienta tiesiskās attiecības, kas nav regulētas Pakalpojumu līgumos. Ja Noteikumos reglamentētās Bankas un Klienta tiesiskās attiecības Pakalpojuma līgumā tiek regulētas atšķirīgi, tad par prioritārām uzskatāmas konkrētā Pakalpojuma līguma normas.

2. Noteikumi ir saistoši Klientam un Bankai. Klients, piesakoties Pakalpojumam un/vai nodibinot darījuma attiecības ar Banku, apliecina, ka viņš ir iepazinies ar Noteikumiem, piekrīt tiem, atzīst par sev saistošiem un apņemas tos ievērot, kā arī ir informēts, ka identificējot Klientu tikai attālināti, Banka pēc saviem ieskatiem ir tiesīga noteikt Pakalpojumiem lietošanas ierobežojumus.

3. Klientam ir tiesības pieprasīt Bankai un saņemt papīra formā Noteikumus un Pakalpojuma noteikumus.

4. Klients atbild par tās informācijas pareizību un pilnīgumu, kuru viņš norādījis Rīkojumos, kā arī par viņa iniciēto Bankas operāciju mērķu likumību:

4.1. Rīkojuma iesniegšanai Bankai Klients var izmantot Sistēmu. Šajā gadījumā Rīkojuma iesniegšanai Klients autentificējas attiecīgās Sistēmas Pakalpojuma līgumā noteiktā kārtībā;

4.2. Klients var iesniegt telefoniski tādu Rīkojumu, kuru pieņemšanu šādā veidā attiecīgajā brīdī Banka ir akceptējusi. Iesniedzot Rīkojumu telefoniski, Klients autentificējas ar Bankas pieprasītajiem datiem: jebkurā Pakalpojumu līgumā vai citādā veidā norunātu Paroli vai Klienta kartītes numuru, Klienta Bankā reģistrētu telefona numuru, vai citā, Bankas noteiktā kārtībā;

4.3. Gan Banka, gan Klients ir tiesīgs ierosināt un noformēt Pakalpojumus, kā arī ierosināt un izpildīt ar Pakalpojumiem saistītās darbības telefoniski, izmantojot Bankas informācijas dienestu, ja Klientu ir iespējams telefoniski autentificēt atbilstoši Bankas noteiktām prasībām, piemēram, pēc Citadele internetbankas autorizācijas ierīces vai tās ģenerētā autentifikatora.

5. Klients ir informēts un piekrīt, ka Banka Klienta uzdevumā veicot Maksājumu izpildi vai citas bankas operācijas, izmanto trešo personu, tajā skaitā, Korespondentbanku pakalpojumus.

6. Klientam ir pienākums maksāt Bankai Cenrādi vai Pakalpojuma līgumā noteikto atlīdzību par Pakalpojumu.

7. Klienta pienākums ir nekavējoties informēt Banku:

7.1. par jebkādam izmaiņām informācijā, kas norādīta Pakalpojumu līgumos vai citos Bankai iesniegtos dokumentos, tai skaitā:

- fiziskām personām: par vārda, uzvārda, deklarētās vai faktiskās adreses maiņu, tālruna numura un citas kontaktinformācijas izmaiņām, personu apliecinoša dokumenta maiņu, kā arī maksātspējas ierosināšanu un procesa virzību;

- juridiskām personām: par nosaukuma, juridiskās personas veida, juridiskās vai kontaktadreses maiņu, kā arī personu, kuras ir tiesīgas pārstāvēt Klientu, vai viņu paraksttiesību izmaiņām. Juridiskai personai ir pienākums informēt Banku arī par juridiskās personas reorganizāciju, maksātspējas ierosināšanu, tiesiskās aizsardzības procesiem, darbības izbeigšanu, izslēgšanu no komercreģistra un citām būtiskām izmaiņām;

7.2. par Klienta – fiziskas personas personu apliecinošu dokumentu nozaudēšanu vai zādzību, vai citādu to nonākšanu trešo personu rīcībā pret Klienta gribu;

7.3. par Bankas izsniegtas attālinātās autentifikācijas līdzekļa/autorizācijas līdzekļa nozaudēšanu, zādzību vai citādu to iespējamu nonākšanu trešo personu rīcībā pret Klienta gribu;

7.4. par jebkuriem apstākļiem, kas var negatīvi ietekmēt no Pakalpojuma līguma izrietošo Klienta saistību izpildi.

8. Banka ir tiesīga izgatavot Klienta/ Klienta pārstāvja/ Maksātāja Bankai iesniegto/ uzrādīto dokumentu kopijas (tai skaitā dokumentu, kas iesniegti Klienta/Klienta pārstāvja/Maksātāja identifikācijai vai atpazīšanai).

9. Bankai ir tiesības neapkalpot Klientu, ja Klients ir alkohola reibumā, toksisko vielu iedarbības stāvoklī, kā arī citos gadījumos, kad Klienta darbība/ bezdarbība rada šaubas par spēju pārstāvēt sevi ar rīkoties ar savu mantu vai uzvedība ir nepiedienīga un traucē Bankas darbu un apdraud apkārtnē drošību.

10. Saistībā ar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas vai terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanu, Bankai ir tiesības atteikties no sadarbības ar Klientu, tai skaitā atteikties/atturēties no Maksājumu izpildes, ja Klients vai ar to saistīta persona, tai skaitā, tā patiesais labuma guvējs, ir persona:

10.1. pret kuru vērstas starptautisko organizāciju, atsevišķu valstu vai cita veida starptautiskās vai Latvijas Republikas nacionālās sankcijas un/vai ierobežojumi;

- 10.2. Klienta iniciētais, tajā skaitā, Klientam par labu veiktais maksājums ir tiešā vai netiešā veidā saistīts ar personu pret, kuru ir noteiktas starptautisko organizāciju vai atsevišķu valstu starptautiskās vai Latvijas Republikas nacionālās sankcijas;
- 10.3. Bankai ir ziņas vai aizdomas par to, ka Klients, tā patiesā labuma guvējs vai kāda ar Klientu saistīta persona ir veikusi vai mēģinājusi veikt darbības, kuras vērstas uz noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju vai terorisma un proliferācijas finansēšanu;
- 10.4. Klients ir Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas vai terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma subjekts, kura darbība neatbilst noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas jomu regulējošo normatīvo aktu prasībām.
11. Bankai nav pienākuma detalizēti paskaidrot Klientam par iemesliem sadarbības, tajā skaitā Maksājuma izpildīšanas atteikšanai saskaņā ar Noteikumu 10.punktu.

Izmaiņas Cenrādī, Noteikumos, Pakalpojumu noteikumos

12. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā veikt izmaiņas Cenrādī, Noteikumos un Pakalpojuma noteikumos.
13. Par paredzētajiem grozījumiem/ izmaiņām Cenrādī/ Pakalpojuma noteikumos Banka atbilstoši spēkā esošo tiesību aktu prasībām attiecīgā Pakalpojuma līgumā noteiktajā kārtībā un termiņā informē Klientu pirms to spēkā stāšanās dienas. Informācija par jebkuriem paredzētajiem Cenrāža, Noteikumu, Pakalpojuma noteikumu grozījumiem pirms to spēkā stāšanās ir Klientam pieejama Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās, Bankas interneta mājas lapā www.citadele.lv, kā arī Klients to var saņemt, piezvanot Bankas informācijas dienestam.
14. Ja Klients nepiekrīt Cenrādī, Noteikumos vai Pakalpojuma noteikumos veiktajiem grozījumiem/ izmaiņām, tad Klientam ir tiesības Pakalpojuma līgumā noteiktajā kārtībā izbeigt Pakalpojuma līgumu līdz grozījumu/ izmaiņu spēkā stāšanās dienai.
15. Aktuālo informāciju par Bankas pakalpojumiem un Cenrādī Klients var saņemt Klientu apkalpošanas struktūrvienībās, Citadele internetbankā, Bankas interneta mājas lapā www.citadele.lv, kā arī piezvanot Bankas informācijas dienestam. Bankas mājas lapā internetā Klients var iepazīties arī ar informāciju par Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībām Latvijā un ārvalstīs.
16. Izmaiņas Atsauces valūtas kursā un Atsauces procentu likmēs ir saistošas Klientam bez iepriekšēja brīdinājuma un stājas spēkā nekavējoties pēc attiecīgā Bankas lēmuma pieņemšanas. Atsauces valūtas kursa un Atsauces procentu likmes izmaiņas ir iespējamas viena datuma ietvaros un valūtas konvertācijai piemērojamo Atsauces valūtas kursu un/vai noteiktam Pakalpojumam piemērojamo Atsauces procentu likmi ir iespējams precizēt, darījuma veikšanas brīdī noskaidrojot to pa telefonu Bankas informācijas dienestā.

Klienta identifikācija un pilnvaras rīkoties ar Kontu

17. Banka veic Klienta identifikāciju atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajos tiesību aktos un Bankas iekšējos tiesību aktos noteiktajai kārtībai.
18. Klientam un/vai Klienta pārstāvim pēc Bankas pieprasījuma ir pienākums iesniegt Bankai dokumentus un informāciju, kas nepieciešama Klienta/ Klienta pārstāvja identifikācijai un Klienta identifikācijas datu aktualizēšanai.
19. Nodibinot darījumu attiecības ar Klientu - fizisku personu, Banka identificē Klientu pēc pases, personas apliecības vai cita saistošajos tiesību aktos noteikta personu apliecinoša dokumenta, bet turpmāk, veicot Klienta apkalpošanu, Banka ir tiesīga identificēt Klientu arī pēc cita Bankas iekšējos klientu identifikācijas noteikumos noteikta dokumenta vai cita Bankas noteiktā kārtībā.
20. Juridisku personu Banka identificē pēc dibināšanas un reģistrācijas dokumentiem, kā arī, nepieciešamības gadījumā, izmantojot informāciju no publiskajiem reģistriem. Klienta pārstāvi – fizisku personu, Banka identificē Noteikumu 18.punktā noteiktajā kārtībā.
21. Ar Kontā esošajiem naudas līdzekļiem Klienta vārdā ir tiesīgi rīkoties:
 - 21.1. ja Klients ir fiziska persona – pats Klients vai Klienta pilnvarota persona uz Bankas prasībām atbilstoši noformēta pilnvarojuma pamata;
 - 21.2. ja Klients ir juridiska persona – tā pārstāvis uz pārstāvību pamatojoša dokumenta pamata.
22. 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 Rikojumus un/vai slēdzot darījumus ar Banku.
23. Konta īpašniekam ir tiesības atsaukt trešajai personai izsniegto pilnvaru, paziņojot par to Bankai rakstveidā, tajā skaitā Citadele internetbankā.
24. Bankai nav pienākums pārbaudīt pilnvarojuma spēkā esamību (tajā skaitā, atsaukšanas faktu), izņemot gadījumu, 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, tajā skaitā Citadele internetbankā.

Procentu aprēķināšana par Klientu naudas līdzekļu atlikumiem Kontā, Kontā esošo naudas līdzekļu ieturēšana.

25. Procentus par Kontos esošajiem Klienta naudas līdzekļiem Banka aprēķina par tiem kontu un valūtu veidiem, kas ir norādīti Cenrādī.
26. Ja Klienta un Bankas savstarpēji noslēgtā līgumā, kas jebkādā veidā paredz kredīta (aizdevuma) piešķiršanu Klientam vai ar kuru Klients ir uzņēmies galvojuma saistību atbildēt par trešās personas saistībām pret Banku, Bankai ir dotas tiesības jeb pilnvarojums kredītēšanas līgumā/ galvojumā paredzētos gadījumos un kārtībā norakstīt naudas līdzekļus no Klienta Konta (Kontiem), Banka ir tiesīga bez Klienta atsevišķa Rikojuma norakstīt naudas līdzekļus no Konta, nepieciešamības gadījumā konvertējot naudas līdzekļus saskaņā ar Atsauces valūtas kursu uz attiecīgu valūtu, piemērojot Cenrādī noteiktās komisijas maksas un pārskaitīt Klienta saistību pret Banku izpildei.

Kontā ienākošie maksājumi

Naudas līdzekļu ieskaitīšana Kontā

27. Banka Noteikumos noteiktajā kārtībā ieskaita Kontā naudas līdzekļus, kas Klientam pienākas kā Bankā ienākošā Maksājuma Saņēmējam.
28. Skaidra nauda Kontā tiek iemaksāta, noformējot Bankas apstiprinātas formas Rikojumu. Naudas līdzekļi Kontā tiek ieskaitīti skaidras naudas iemaksas brīdī, ja iemaksa veikta Konta valūtā.
29. 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 Cenrādī noteikto komisijas maksu.
30. Klientam adresētie Maksājumi, izņemot Noteikumu 29.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.
31. Banka veic skaidras naudas iemaksu vai bezskaidras naudas ieskaitījumu Kontā, tikai saņemot sekojošu informāciju:
 - 31.1. Klienta Konta numurs (IBAN - 21 zīme, sākas ar "LV...").
 - 31.2. Informācija par Klientu:
 - 31.2.1. fiziskas personas vārds, uzvārds vai
 - 31.2.2. juridiskas personas nosaukums.
32. Piemērojamos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos Maksājuma uzdevumā norādītais Saņēmēja konta numurs tiek uzskatīts par unikālu identifikatoru Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma izpratnē un ir pietiekams pamats Maksājuma izpildei, kā arī šāda Maksājuma atzīšanai par izpildītu korekti, ja tas izpildīts saskaņā ar norādīto IBAN standarta konta numuru. Tomēr, Bankai ir 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, tajā skaitā Saņēmēja vārds un citi identifikācijas dati nesakrīt ar Bankā esošiem attiecīgā Konta īpašnieka datiem. Ja Banka izmanto savas šajā punktā noteiktās tiesības, tad no citiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem saņemtās naudas summas tiek pārskaitītas atpakaļ vai maksājuma pakalpojuma sniedzējam tiek nosūtīts pieprasījums precizēt Saņēmēja rekvizītus. Pēc Maksājuma summas ieskaitīšanas Kontā Banka ietur Cenrādī par šādu pakalpojumu paredzēto komisijas maksu.
33. Bankai ir tiesības apturēt Klienta maksājumu ieskaitīšanu uz laiku, kāds ir nepieciešams informācijas un dokumentu iegūšanai un izvērtēšanai, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas vai terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas jomu regulējošo vai citu normatīvo aktu, kā arī korespondentbanku noteikto prasību vai ierobežojumu izpildei.

Pārskaitījumi no Konta

Klienta Maksājuma uzdevumu saņemšana Bankā

34. Klienta Maksājuma uzdevums tiek uzskatīts par saņemtu brīdī, kad tas nogādāts un iesniegts Bankas noteiktajā Rikojumu pieņemšanas vietā (piemēram, Klientam nododot Maksājuma uzdevumu Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībā, nosūtot ar Sistēmas vai, Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja starpniecību un attiecīgi Bankai to saņemot Bankas serverī. Ja Maksājuma uzdevums tiek iesniegts telefoniski, tad tas tiek uzskatīts par saņemtu ar brīdi, kad Klients telefoniski apstiprina pēc viņa sniegtās informācijas sagatavotā Maksājuma uzdevuma datu pareizību un atbilstību Klienta gribai).
35. Banka var noteikt brīdi, ar kuru tiek pārtraukta Maksājuma uzdevuma pieņemšana. Brīdis, līdz kuram (vēlākais) Klients var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumu, ir norādīts Cenrādī. Bankas Cenrādī ir definēta Bankas diena, kuras termiņam beidzoties, Maksājuma uzdevums tiek uzskatīts par iesniegtu nākamajā Bankas dienā.

Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa sākums

36. Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas ar brīdi, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā, ievērojot to, ka, ja Maksājuma uzdevums saņemts Bankā pēc Cenrādi norādītās Bankas dienas, tad Maksājuma uzdevuma izpilde tiek uzsākta nākamajā Bankas dienā.

37. Ja Banka un Klients vienojas, ka Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas kādā noteiktā dienā vai kādā noteikta laika perioda beigās, vai dienā, kad Klients nodod Bankas rīcībā Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamo naudas summu Maksājuma uzdevumā norādītajā valūtā, tad Bankai 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.

38. Banka izpilda Maksājumu uzdevumus Cenrādī norādītajās valūtās.

Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamā informācija un izpildes termiņš

39. Bankai ir tiesības noteikt minimālās informācijas prasības Maksājuma izpildei un tās tiek atspoguļotas Maksājuma uzdevuma formā (papīra formā, elektroniskā formā, pakalpojuma tehniskajā specifikācijā, utml). Sīkāku informāciju par Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamajiem datiem Klients var saņemt Klientu apkalpošanas struktūrvienībā, tai skaitā zvanot Bankas informācijas dienestam, Bankas mājas lapā, kā arī Citadele internetbankas sadaļā Palīdzība.

40. Bankai ir pienākums nodrošināt, lai Maksājuma summa tiktu nogādāta Saņēmēja bankā ne vēlāk kā Cenrādī norādītajā Maksājuma uzdevuma izpildes termiņā.

41. Bankai ir tiesības visu no Klienta saņemto informāciju par Maksājumu nodot Saņēmēja Maksājumu pakalpojumu sniedzējam Maksājuma izpildei, tajā skaitā Klienta personas datus, kas norādīti Maksājuma uzdevumā.

Maksājuma uzdevuma iesniegšana un autorizācija

42. Klients iesniedz Bankai Maksājuma uzdevumu, Bankas noteiktā veidā un formā.

43. Bankai ir tiesības izpildīt Maksājuma uzdevumu pamatojoties vienīgi uz tajā norādīto Saņēmēja konta numuru. Banka nav atbildīga, ja Maksājuma uzdevumā ir norādīts nepareizs vai neprecīzs Saņēmēja konta numurs.

44. Klientam jāseko, lai rakstveidā iesniegtā Maksājuma uzdevumā dati būtu salasāmi, pilnīgi un pareizi. Ja dati ir nesalasāmi, nepilnīgi vai kļūdaini, Banka var Maksājuma uzdevuma izpildi atteikt saskaņā ar Noteikumu 54. punktu.

45. Klients autorizē Maksājuma uzdevumu ar savu parakstu vai citādā ar Banku norunātā veidā un formā (piemēram, iesniedz Maksājuma uzdevumu izmantojot Sistēmu un tiek identificēts saskaņā ar attiecīgo Pakalpojuma līgumu, ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja starpniecību, vai iesniedz Maksājuma uzdevumu telefoniski un tiek identificēts izmantojot Paroli, Klienta kartītes numuru vai Klienta Bankā reģistrētu telefona numuru, vai sniedzot citus Bankas pieprasītos datus). Ja Klients vai Klienta – juridiskas personas gadījumā - Klienta pārstāvis Maksājuma uzdevumu iesniedz Klientu apkalpošanas struktūrvienībā personīgi, tad Banka iekšējos klientu identifikāciju un Maksājuma uzdevumu pieņemšanu regulējošajos noteikumos noteiktajā kārtībā pārbauda, vai uz Maksājuma uzdevuma Klienta/Klienta pārstāvja veiktais paraksts vizuāli neatšķiras no Klienta/Klienta pārstāvja personas identifikācijas dokumentā (arī vadītāja apliecībā, ja Bankas iekšējie identifikācijas noteikumi attiecīgajā gadījumā pieļauj Klienta vadītāja apliecības pieņemšanu) norādītā paraksta.

46. Banka neatbild par naudas līdzekļu norakstīšanu no Konta saskaņā ar viltotu/ nelikumīgi noformētu un iesniegtu Maksājuma uzdevumu, ja uz Maksājuma uzdevuma veikts paraksts vizuāli atbilst Klienta/ Klienta pārstāvja uzrādītajā identifikācijas dokumentā norādītajam personas parakstam vai, ja Maksājuma uzdevums saņemts, izmantojot Sistēmu vai ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja starpniecību, un Banka ir pareizi identificējusi Klientu atbilstoši attiecīgās Sistēmas lietošanu regulējošā Pakalpojuma līguma prasībām, vai ja Maksājuma uzdevums saņemts telefoniski un Banka ir identificējusi Klientu Noteikumos minētajā kārtībā.

47. Pēc Klienta 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.

48. Bankai ir tiesības apturēt Klienta maksājumu izpildi uz laiku, kāds ir nepieciešams informācijas un dokumentu iegūšanai un izvērtēšanai, noziedīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas vai terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas jomu regulējošo vai citu normatīvo aktu, kā arī korespondentbanku noteikto prasību vai ierobežojumu izpildei.

Maksājuma uzdevuma atsaukšana

49. Ar brīdi, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā, tas nav atsaucams, izņemot Noteikumu 50.punktā minēto gadījumu vai arī, ja Klients un Banka ir par to atsevišķi vienojušies. Maksājuma uzdevumu, kas iesniegts Bankā ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojumu sniedzēja starpniecību, tajā skaitā, ja šāds Maksājuma uzdevums iesniegts ar konkrētu izpildes dienu nākotnē, atsaukt nav iespējams.

50. Ja Banka un Klients ir vienojušies par konkrētu Maksājuma uzdevuma izpildes dienu, Klients drīkst atsaukt Maksājuma uzdevumu līdz tās Bankas dienas beigām, kurai seko noteiktā Maksājuma uzdevuma izpildes diena, izņemot, ja Maksājuma uzdevums iesniegts ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojumu sniedzēja starpniecību. Bankas dienas un laiks, līdz kuram Klients Bankas dienās var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumus, ir noteiktas Cenrādī.

51. Ja Klients, izpildot Klienta doto Maksājuma uzdevumu, jau debetēts, Banka negarantē, ka Maksājuma summa tiks Klientam atmaksāta. Nolūkā atgūt pārskaitītos naudas līdzekļus Banka savu iespēju robežās sazinās ar Korespondentbanku vai Saņēmēju/ Saņēmēja maksājumu pakalpojumu sniedzēju. Banka atmaksā Klientam Maksājuma summu tikai tad, ja tā ir atgūta no Korespondentbankas vai Saņēmēja. Klientam netiek atgriezta komisija par Maksājuma atsaukšanu, ja attiecīgā summa netiek atgūta no Korespondentbankas vai Saņēmēja.

Maksājuma uzdevuma izpilde

52. Banka izpilda Klienta Maksājuma uzdevumu, ja tās rīcībā ir pārskaitījuma veikšanai nepieciešamā informācija, kas iesniegta Bankā Noteikumu 34.punktā noteiktajā veidā, ja Klients ir autorizējis/apstiprinājis Maksājuma uzdevumu un debetējamajā Kontā ir pārskaitījuma izpildei nepieciešamie līdzekļi Maksājuma uzdevumā noteiktajā valūtā.

53. Par Maksājuma uzdevuma izpildi Klients var saņemt informāciju Noteikumu 73.un 74. punktā noteiktajā kārtībā.

Maksājuma uzdevuma izpildes atteikšana

54. Ja Klients nav norādījis visu minimālo Maksājuma izpildei nepieciešamo informāciju, 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 par Maksājuma uzdevuma izpildes atteikumu Klientam var tikt nodota izmantojot Sistēmu vai citā veidā, par kādu Banka vienojusies ar Klientu. Banka, ciktāl tas iespējams, informē Klientu par atteikuma iemesliem, kā arī par iespējām, kādā veidā var tikt novērsta kļūdas, kuru dēļ Maksājuma uzdevuma izpilde tika atteikta.

55. Par Klienta informēšanu par pamatotu atteikumu izpildīt Maksājuma uzdevumu Banka ir tiesīga ieturēt komisijas maksu, ja šāda maksa ir noteikta Cenrādī.

56. Bankai ir tiesības neizpildīt Klienta iniciētos Maksājumus un/vai apturēt bankas operāciju veikšanu Kontā jebkurā no sekojošiem gadījumiem:

56.1. Banka ir saņēmusi apstiprinātu informāciju par Klienta – fiziskas personas nāvi;

56.2. Klients nav iesniedzis Bankas pieprasītos dokumentus, kas nepieciešami Klienta vai tā pārstāvju identifikācijai vai Klienta identifikācijas datu aktualizēšanai;

56.3. Klients ir sniedzis Bankai nepatiesas vai nepilnīgas ziņas par sevi;

56.4. saistību neizpildes rezultātā Klientam ir radies parāds pret Banku.

Ar Maksājumiem un Kontiem saistītie papildus pakalpojumi

57. Piemērojamos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja starpniecību Klientam ir pieejams maksājumu ierosināšanas pakalpojums, kas dod iespēju ierosināt Maksājumu tieši nevēroties pie maksājumu iestādes, kurā ir atvērts konts, savukārt ar Kontu informācijas pakalpojumu sniedzēja starpniecību Klientam ir pieejams kontu informācijas pakalpojums, kas dod iespēju saņemt tiešsaistē kontu informāciju, tieši nevēroties pie maksājumu iestādēm, kurās ir atvērti attiecīgie konti.

58. Banka neatbild par Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja/ Kontu informācijas pakalpojumu sniedzēja rīcību un nekontrolē to, izņemot piemērojamajos tiesību aktos noteiktos gadījumos. Līgumiskas attiecības ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēju/ Kontu informācijas pakalpojumu sniedzēju ir tikai Klientam.

59. Banka ir tiesīga piedāvāt Klientam vienā vai vairākos Sistēmas kanālos sarakstu ar Klienta izvēlētiem Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzējiem/ Kontu informācijas pakalpojumu sniedzējiem. Tomēr, atteikties no Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja/ Kontu informācijas pakalpojumu sniedzēja sniegtā pakalpojuma Klients var tikai vēroties pie attiecīgā pakalpojuma sniedzēja.

60. Banka ir tiesīga piedāvāt Klientam maksājumu ierosināšanas pakalpojumu/ kontu informācijas pakalpojumu attiecībā uz Klienta kontiem, kas atvērti pie citiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem, ja Klients Bankas noteiktā kārtībā būs piekritis attiecīgo pakalpojumu saņemšanai.

61. Izvēloties un izmantojot maksājumu ierosināšanas pakalpojumu/ kontu informācijas pakalpojumu, Klientam ir jāievēro pienācīga rūpība attiecībā uz Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēju/ Kontu informācijas pakalpojumu sniedzēju, tajā skaitā, attiecībā uz to, cik skaidri attiecīgais pakalpojumu sniedzējs informē par pakalpojuma sniegšanas noteikumiem, cik tie ir atbilstoši Klienta vajadzībām, kādā veidā tiek veikta Klienta datu apstrāde un kāda informācija par attiecīgā pakalpojumu sniedzēja uzticamību ir pieejama.

62. Bankai ir tiesības liegt Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzējam/ Kontu informācijas pakalpojumu sniedzējam pieeju Kontam, ja saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem šādam liegumam ir objektīvs pamatojums.

Pušu atbildība

63. Banka un Klients, katrs savu tiesību un pienākumu apmērā ir atbildīgi par Noteikumu ievērošanu, izpildi un otram Pusei nodarīto zaudējumu atlīdzību. Gadījumos, kad Pušu atbildība ir nosakāma ne tikai saskaņā ar Noteikumiem, bet atbilstoši piemērojamajiem Pakalpojumu noteikumiem, noteicošie ir attiecīgie Pakalpojumu noteikumi.

64. Banka neatlīdzina Klientam tādu zaudējumus, kas tam radušies saistībā ar neautorizētiem Maksājumiem, ja Klients ir rīkojies prettiesiski, tajā skaitā pārkāpjot piemērojamo Pakalpojumu noteikumu vai piemērojamo tiesību aktu prasības.

65. Klients ir atbildīgs par to, lai savlaicīgi iepazītos ar Kontā notikušajām transakcijām.

66. Banka nav atbildīga par Maksājuma uzdevuma izpildi, ja Klienta Bankā iesniegtš Maksājuma uzdevums izpildīts atbilstoši Maksājuma uzdevumā norādītajiem Saņēmēja un Saņēmēja bankas datiem un Banka ir pienācīgā kārtā un termiņos pārskaitījusi Maksājuma summu Saņēmēja bankai.

67. Par neizpildītu vai kļūdaini izpildītu Maksājumu netiek uzskatīts tāds Maksājums, kad Maksājuma summa tiek ieskaitīta Saņēmēja kredītiestādē pēc Cenrādi noteiktā Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa beigām.

68. Gadījumā, ja Maksājuma uzdevuma izpilde tiek atcelta vai arī aizkavējas tādu iemeslu dēļ, kurī atrodas ārpus Bankas kontroles un ietekmēšanas iespējām, Banka nav atbildīga par šādu neizpildi vai izpildes aizkavēšanos.

69. Banka nav atbildīga Klientam par neautorizētu un kļūdainu Maksājumu gadījumā, ja Klients nekavējoties pēc tam, kad ir uzzinājis vai tam saskaņā ar piemērojamajiem Pakalpojuma noteikumiem būtu jāuzzina par šādu Maksājumu, nav informējis Banku. Ja Klients - Patērētājs nav iesniedzis Bankā attiecīgu paziņojumu 13 mēnešu laikā vai Klients, kurš nav Patērētājs - 3 (tris) mēnešu laikā pēc naudas norakstīšanas no Konta, Banka ir tiesīga uzskatīt, ka Klientam par attiecīgu Maksājumu pretenziju nav.

Klienta informēšana par Konta stāvokli, dokumentu nosūtīšana un saņemšana

70. Vispārēju informāciju par Konta stāvokli uz attiecīgo brīdi Klients var saņemt pa telefonu, nosaucot vai lietojot Bankas noteiktos identifikatorus.

71. Noformējot Pakalpojuma līgumu par Konta atvēršanu, Pakalpojuma līgumā tiek norādīta Klienta pašā izvēlēta Parole.

72. Pilna informācija par Kontā veiktajām transakcijām ir jebkurā laikā pieejama Klientam elektroniskā veidā, izmantojot Sistēmu, proti, ir pieejama sekojoša informācija:

72.1. Maksājuma summa un valūta, kādā summa norakstīta no Konta/ieskaitīta Kontā;

72.2. norāde, kas ļauj Klientam kā Maksātājam vai Saņēmējam identificēt izejošo vai ienākošo Maksājumu - informācija par Saņēmēju gadījumā, kad Klients ir Maksātājs, un informācija par Maksātāju un citas Maksājuma uzdevumā norādītās ziņas, ja Klients ir Saņēmējs;

72.3. komisijas maksa, kas saskaņā ar Cenrādi Klientam jāmaksā par Maksājuma summas pārskaitīšanu vai saņemšanu;

72.4. Maksājuma summas pārskaitīšanas vai saņemšanas izpildei izmantoto valūtas kursu, kas atbilst Atsauces valūtas kursam, kas bija spēkā maksājuma veikšanas brīdī. Ja Klients ir Maksātājs, tad tiek norādīta arī Maksājuma summa pēc valūtas konvertācijas, ja tāda ir veikta un izmantotais valūtas kurss. Ja Klients ir Saņēmējs, tad Banka norāda arī Maksājuma summu pirms valūtas konvertācijas, ja tā veikta, un izmantoto valūtas kursu;

72.5. valūtēšanas datums Maksājuma summas norakstīšanai no Konta (ja Klients ir Maksātājs) vai valūtēšanas datums Maksājuma summas ieskaitīšanai Kontā (ja Klients ir Saņēmējs).

73. Kontu izrakstu ar Noteikumu 72. punktā minēto informāciju izsniegšana Klientiem drukātā (papīra) veidā Bankā tiek veikta, ievērojot šādus nosacījumus:

73.1. Klienti informāciju par Kontā notikušajām transakcijām var saņemt par maksu, ja tāda ir noteikta Cenrādī, Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās Bankas darba laikā;

73.2. Patērētāji vienu reizi mēnesī bez maksas var saņemt informāciju par Kontā notikušajām transakcijām Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās Bankas darba laikā.

73.3. Ja Klients pieprasa Bankai informāciju papildus tai, kas minēta Noteikumu 72. 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.

74. Konta izraksta un citu ar Bankas pakalpojumu sniegšanu saistīto Bankas dokumentu (tajā skaitā vēstuli, paziņojumu) nosūtīšana Klientam var tikt veikta sekojoši:

74.1. Banka nosūta dokumentus Klientam pa pastu uz Klienta norādīto/ paziņoto adresi. Ja Bankā ir saņemts Klienta pieprasījums sniegt viņam ar

Konta apkalpošanu vai citu Bankas pakalpojumu saistītos dokumentus, Banka patur tiesības pieprasīt Klientam personīgi vērsties Bankā;

74.2. pa pastu, elektronisko pastu, izmantojot Sistēmu Banka sūta arī informatīva rakstura vēstules Klientam par Bankas un/vai trešo personu pakalpojumiem. Klientam ir tiesības rakstveidā vai iesniedzot Rikojumu Citadele internetbankā atteikties no informācijas par Bankas un/vai trešo personu pakalpojumiem saņemšanas.

75. Klients ir informēts, ka kontaktinformāciju (piemēram, adresi, telefona numuru, e-pasta adresi u.c.), kuru Klients Bankai par sevi ir sniedzis, to norādot Bankai iesniegtajos dokumentos, Banka izmanto gan Klienta autentifikācijai, gan saziņā ar Klientu.

76. Pa pastu nosūtīts pasta sūtījums (vēstule, ierakstīta vēstule u.c.) tiek uzskatīts par Klientam nosūtītu pienācīgā veidā, ja tas nosūtīts uz attiecīgo Bankai norādīto/ paziņoto Klienta adresi.

77. Elektroniski sagatavots un nosūtīts dokuments tiek uzskatīts par Klientam nosūtītu, ja tas tika nosūtīts uz attiecīgo Klienta norādīto/ paziņoto Klienta elektronisko adresi/ telefona numuru, ievērojot līgumā noteikto kārtību.

78. Nosūtot Bankai dokumentus vai elektroniski, Klientam jāpārļiecinās, ka Banka nosūtīto dokumentu ir saņēmusi.

Valūtas maiņa pēc speciāla kursa

79. Šīs nodaļas noteikumi ir piemērojami bezskaidras naudas valūtas maiņas darījumiem gadījumos, kad valūtas maiņas darījumiem tiek piemērots speciāls kurss.

80. Ja valūtas maiņas darījuma summa ir lielāka par Bankas noteiktu summu, Klients Bankas galvenā biroja darba laikā var pieprasīt Bankai speciālu (labāku par standarta) valūtas kursu:

- pa telefonu, zvanot Bankas brokeriem;

- ierodoties Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās;

- izmantojot Sistēmu.

81. Ja Klients zvana pa telefonu, valūtas maiņas darījums tiek uzskatīts par noslēgtu un saistošu Pusēm ar brīdi, kad Puses pa telefonu ir vienojušās par visiem turpmāk minētajiem darījuma noteikumiem:

- valūtu, kuru Klients pārdod Bankai un valūtu, kuru Klients pērk no Bankas;

- summu, kuru Klients valūtas maiņas ietvaros pārdod Bankai un/vai summu, kuru Klients pērk no Bankas (ja zināma tikai viena no šīm summām, otra tiek matemātiski aprēķināta);

- valūtas kursu.

82. Veicot valūtas maiņas darījumu pa telefonu, Banka identificē Klientu pēc Klienta kartītes numura/Paroles un/vai telefona paroles (kas paredzēta Pakalpojuma līgumā vai citā līgumā starp Pusēm). Tiek uzskatīts, ka persona, kura to nosauc, ir pilnvarota Klienta vārdā un uz Klienta rēķina slēgt darījumu. Darījums nevar tikt atzīts par spēkā neesošu tikai tādēļ, ka noslēgts pa telefonu. Banka ieraksta sarunas, un sarunu ieraksti strīdus gadījumā var tikt izmantoti kā pierādījums, tajā skaitā tiesā.

83. Ja Klients pieprasa Bankai veikt darījumu pēc speciāla valūtas kursa, izmantojot Sistēmu vai ierodoties Bankā, Banka pieņem izpildei Klienta pieteikumu, kurā Klients ir norādījis valūtu, kuru Klients vēlas pirkt no Bankas, valūtu, kuru Klients vēlas pārdot Bankai, un summu, kuru Klients vēlas pārdot vai pirkt, kā arī Klienta kontu, no kura tiek debetēta konvertējamā summa, kā arī kontu, kurā tiek ieskaitīta konvertētā summa, tajā skaitā, veicot maksājumu ar konvertāciju. Uz pieteikuma pamata valūtas maiņa tiek veikta par tādu kursu, kādu Banka piedāvā pieteikuma izpildes brīdī.

84. Pēc noklusējuma valūtēšanas datums valūtas maiņas darījumiem ir darījuma noslēgšanas (Noteikumu 81. punkta gadījumā) vai pieteikuma izpildes (Noteikumu 83. punkta gadījumā) dienas datums. Ja Klients pieprasa veikt darījumu ar vēlāku valūtēšanas datumu, tad Banka šādam darījumam var pieprasīt nodrošinājumu un/vai atsevišķa Pakalpojuma līguma noslēgšanu attiecībā uz šādu darījumu.

85. Banka var atteikt noslēgt darījumu, nepaskaidrojot iemeslu.

86. Piesakot bezskaidras naudas valūtas maiņu, Klientam ir jāpārļiecinās, ka viņa kontā (kontos) Bankā ir nepieciešamā valūtas summa, un Banka ir tiesīga (bet tai nav pienākuma) to bloķēt vai atteikt darījumu, ja naudas līdzekļi nav pietiekami.

87. Ja darījums ir noslēgts pa telefonu, Klientam darījuma noslēgšanas dienā ne vēlāk kā līdz Bankas galvenā biroja darba laika beigām ir jānoformē darījums. Klients noformē darījumu, Sistēmā izpildot konvertāciju, maksājumu ar konvertāciju vai iesniedzot brīvas formas rikojumu, kurā norāda savu kontu Bankā, no kura tiek debetēta konvertējamā summa un konvertācijas veidu. Valūtas maiņas darījumiem, kas tiek veikti Klienta finanšu instrumentu darījumiem paredzēto kontu ietvaros, Klientam nav nepieciešams veikt šajā punktā noteiktās darbības.

88. Ja Klients:

88.1. nav noformējis pa telefonu noslēgtu valūtas maiņas darījumu, Banka ir tiesīga patstāvīgi pabeigt valūtas maiņas darījumu, norakstot valūtas summu, kuru Klients pārdod Bankai no Klienta jebkura kontā un ieskaitot Klientam šajā kontā valūtas summu, kuru Klients pērk no Bankas, tajā skaitā, ja nepieciešams, atverot jaunu kontā pozīciju iegādātājā valūtā;

88.2. nav nodrošinājis norādītājā kontā valūtas maiņas darījuma norēķiniem nepieciešamos naudas līdzekļus pietiekamā apmērā, Banka ir

tiesīga atcelt ar Klientu noslēgto darījumu, anulējot Klienta pieteikumu vai noslēdzot pretēju valūtas maiņas darījumu ar to pašu valūtas maiņas datumu pēc tāda kursa, kāds attiecīgajā brīdī ir pieejams Bankai. Ja pretējais valūtas maiņas darījums rada Bankai zaudējumus, tad valūtas kursu starpības segšanai Banka ir tiesīga izmantojot jebkurā Klienta kontā Bankā esošos naudas līdzekļus Bankas prasījumu pret Klientu ieskaitam, bet, ja līdzekļu nepietiek, iegrāmatot Klienta parādu pret Banku negatīva atlikuma veidā attiecīgajā valūtā un/vai vērsties pret Klientu ar prasību par parāda piedziņu.

89. Noteikumu 88.punktā minētajos gadījumos Banka ir tiesīga turpmāk atteikt Klientam valūtas maiņu pēc speciāla kursa.

90. Ja Pusem ir strīds par valūtas maiņas darījuma noslēgšanas faktu vai darījuma noteikumiem, Banka, negaidot šāda strīda atrisinājumu, ir tiesīga veikt Noteikumu 88.2 punktā minētās darbības.

Konta bloķēšana, slēgšana

91. 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.

92. Konta bloķēšanai Klientam jāveic kāda no turpmāk minētajām darbībām:

92.1. jāiesniedz Bankai attiecīgs iesniegums, kuru Klients parakstījis, ierodoties Bankā, vai izmantojot Sistēmu;

92.2. jāpiezvana Bankai, jānosauc Konta numurs, Parole vai Klienta kartītes numurs un jālūdz bloķēt Kontu. Klientam ne vēlāk kā nākošās darba dienas laikā, ja vien Klients un Banka telefonsarunas laikā nav vienojušies par citu termiņu, ir jāiesniedz Noteikumu 92.1. punktā minētais iesniegums, pretējā gadījumā Konts tiks atbloķēts.

93. Banka atbloķē Kontu uz Klienta iesnieguma pamata (izņemot Noteikumu 92.2. punktā minēto gadījumu).

94. 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 pilnvarotas institūcijas lēmums par rīcību sakarā ar Konta bloķēšanu/atbloķēšanu.

95. Banka bloķē Klienta Kontu Latvijas Republikas tiesību aktos vai Pakalpojuma līgumos noteiktajos gadījumos.

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

97. Bankai ir tiesības Latvijas Republikas tiesību aktos un Pakalpojuma līgumos noteiktajos gadījumos vienpusēji atkāpties no Pakalpojuma līguma. 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.

98. Konts tiek slēgts arī gadījumā, kad 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 Kontu Bankā. Konts var tikt slēgts arī gadījumā, ja Banka saskaņā ar tiesību aktu normām pieņem lēmumu par sadarbības izbeigšanu ar Klientu.

99. Informācija par iespējām Patērētājiem pārcelt savas maksājumu attiecības no vienas bankas uz citu ir pieejama Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās un Bankas mājas lapā internetā.

Pretenziju process, strīdu izskatīšana un citi noteikumi

100. Pretenzijas par Rikojumu izpildi, kā arī finansiāla rakstura pretenzijas un prasības sakarā ar citām Bankas operācijām / darījumiem, Klients var iesniegt šajā sadaļā norādītajā kārtībā un atbilstoši piemērojamiem Pakalpojumu noteikumiem. Noteicošais ir attiecīgo Pakalpojumu noteikumu pretenziju process.

101. Pretenzijas par Noteikumu, tajā skaitā Rikojumu izpildi Klients var iesniegt rakstiski Bankas klientu apkalpošanas centros vai Citadele internetbankā, kā arī Bankas noteiktajos gadījumos telefoniski, zvanot uz Bankas informatīvo tālruni.

102. Klienta pretenzijas par skaidras naudas līdzekļu saņemšanu no Konta, tai skaitā – par izsniegtās naudas summas apmēru, bankknošu īstumu vai kvalitāti u.tml. darījumiem, tiek izskatītas tikai tad, ja tās izteiktas attiecīgā darījuma veikšanas laikā un Bankas darbinieka, kas darījumu veicis, klātbūtnē. Iebildumu neceļšana šajā punktā noteiktajā kārtībā tiek uzskatīta par Klienta

klusējot izteiktu piekrišanu darījuma nosacījumiem un vēlāk Klienta pretenzijas par šiem darījumiem Banka nepieņem.

103. Saņemot pretenziju, saskaņā ar kuru Klients apstrīd/noliedz Maksājuma autorizāciju, Banka ne vēlāk kā nākamās darba dienas laikā atmaksā neautorizētā Maksājuma summu, ja izvērtējot Maksājuma apstiprinājuma veidu, pirmsšķietami pretenzija ir pamatota. Tomēr Banka pēc saviem ieskatiem var turpināt izskatīt gan šādas, gan citu iemeslu dēļ iesniegtas pretenzijas, un Maksājuma summas atmaksāšana Klientam nevar tikt uzskatīta par Bankas atbildības atzīšanu par neautorizēto Maksājumu vai citiem pretenzijā minētiem apstākļiem.

104. Gadījumā, ja sākotnēji izvērtējot pretenziju Bankai rodas pamatotas aizdomas, ka Klients ir rīkojies prettiesiski un pretēji noslēgtajiem Pakalpojumu līgumiem, Banka ir tiesīga neatmaksāt Klientam apstrīdētā Maksājuma summu, kā arī informēt par aizdomām uzraugošās un tiesībsargājošās iestādes.

105. Turpinot pretenzijas izskatīšanu pēc Maksājuma summas atmaksāšanas Klientam un konstatējot, ka pretenzija nebija pamatota, Banka ir tiesīga bez iepriekšēja paziņojuma un saskaņošanas ar Klientu ieturēt no jebkura Klienta Kontā Bankā atmaksāto Maksājuma summu, tajā skaitā rezervēt naudas līdzekļus ieturamās summas apmērā Klienta Kontā, ja ieturēšanas brīdī attiecīga summa Klienta Kontā nav pieejama.

106. Gadījumā, ja iesniedzot pretenziju Klients sniedz Bankai maldinošas un nepatiesas ziņas vai veic citas ļaunprātīgas darbības, Banka ir tiesīga ieturēt no Klienta jebkura Konta izdevumus un zaudējumus, ja tādi Bankai būs radušies pretenzijas izskatīšanas gaitā.

107. Klients apņemas savlaicīgi sniegt Bankai visu tās pieprasīto informāciju un citādi sadarboties pretenzijas izskatīšanas gaitā arī tajos gadījumos, kad Banka ir atmaksājusi Klientam apstrīdētā Maksājuma summu.

108. Pretenzija tiks uzskatīta par saņemtu attiecīgajā darba dienā, ja Klients to ir iesniedzis un Banka pieņēmusi līdz plkst. 14:00. Pēc norādītā laika, kā arī brīvdienās un svētku dienās iesniegtās pretenzijas tiks uzskatītas par iesniegtām nākošajā darba dienā. Pirmssvētku dienās iesniegšanas/pieņemšanas laiks tiek samazināts par vienu stundu.

109. Banka ir tiesīga vienpusēji slēgt pretenzijas procesu kā kļūdaini ierosinātu, informējot par to Klientu, gadījumā, ja Klienta sniegtā informācija ir neskaidra un maldinoša un ar Klientu nav iespējams savlaicīgi sazināties tajos kanālos, kurus Klients šim nolūkam ir norādījis.

110. Klientam ir tiesības iesniegt rakstveida pretenziju Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombudam saskaņā ar ombuda reglamentu un nolikumu. Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds atrodas Doma laukumā 8A, Rīgā, LV-050.

111. Patērētājs ir tiesīgs iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010, par tā kompetencē esošajiem jautājumiem.

112. Sūdzību pieņemšanas un lēmumu pārsūdzēšanas kārtību nosaka Patērētāju tiesību aizsardzības likums un Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likums.

113. Veids, kādā notiek jebkuru strīdu un domstarpību izšķiršana attiecībā uz prasījumiem, kas izriet no jebkura starp Banku un Klientu noslēgta Pakalpojuma līguma, tiek atrunāts attiecīgā Pakalpojuma līguma tekstā.

114. Bankai ir tiesības vienpusēji kārtā bez Klienta atsevišķa Rikojuma un bez Klienta iepriekšējās brīdināšanas izmantot Klienta Kontā (Kontos) esošos naudas līdzekļus Bankas prasību pret Klientu ieskaitam, tajā skaitā Bankas komisijas maksu un citu maksājumu iekasēšanai, nepieciešamības gadījumā veicot valūtas konvertāciju pēc Bankas noteiktā Atsauces valūtas kursa pārskaitījuma veikšanas brīdī.

115. Banka nodrošina Klienta un tā pārstāvju – fizisku personu datu apstrādi saskaņā ar Bankas Privātuma aizsardzības noteikumiem, kas pieejami Bankas mājas lapā internetā.

116. Klients ir informēts, ka Banka tai saistošo tiesību aktu prasību nodrošināšanas nolūkā, kā arī pamatojoties uz savām likumīgajām interesēm, ir tiesīga sniegt informāciju par Klientu Bankas grupas uzņēmumiem un citiem saistītiem uzņēmumiem, kā arī saņemt informāciju par Klientu no minētajiem uzņēmumiem.

117. Banka ir tiesīga veikt jebkuras starp Banku un Klientu notiekošas telefoniskas sarunas audio ierakstu pakalpojuma sniegšanas kvalitātes kontroles nolūkā, kā arī ar mērķi izmantot šo ierakstu kā pierādījumu iespējamo domstarpību gadījumos. Par sarunas audio ierakstīšanu Klients pirms tam tiek informēts atsevišķi.

118. Bankas darbību pārrauga Latvijas Republikas Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050.