

**Используемые в Условиях термины и их толкование**

**Банк** – акционерное общество "Citadele banka", единый регистрационный № 40103303559, юридический адрес: Републикас лаукумс 2А, Рига, LV-1010, эл. почта: info@citadele.lv.

**Банк-корреспондент** – банк, который необходим для производства Платежа и в котором у Банка открыт корреспондентский счет.

**Банковский день** – указанный в Прейскуранте рабочий день Банка и время, когда Банк выполняет Платежные поручения.

**Договор услуги** – любой заключенный между Сторонами договор о получении Услуги. Договором услуги в понимании настоящих Условий не считаются договоры займа и вкладов и подобные соглашения, регулирующие продукты кредитов и накоплений.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами Банка.

**Пароль** – посредством Договора услуги или другим способом с Банком согласованное слово, которое Клиент использует для аутентификации по телефону.

**Платеж** – действие, предпринятое физическим или юридическим лицом с целью получить или передать деньги в определенном размере посредством наличного или безналичного расчета.

**Платеж ЗПУ** – Платеж, к которому относятся нормы закона «О платежных услугах и электронных деньгах», т.е. Платеж в валюте евро и в других национальных валютах государств Европейского Союза (ЕС) и Европейской экономической зоны (ЕЭЗ) на счет в банке, который находится в государстве ЕС и ЕЭЗ, а также к входящим на Счет Платежам в валюте Евро и в других национальных валютах государств ЕС и ЕЭЗ из банков государств ЕС и ЕЭЗ.

**Платежное поручение** – распоряжение Плательщика своему банку произвести такой Платеж, который предусматривает перечисление наличных или безналичных денег.

**Плательщик** – физическое или юридическое лицо, которое поручает своему банку произвести Платеж.

**Получатель** – физическое или юридическое лицо, указанное в Платежном поручении или Распоряжении, являющееся получателем Суммы платежа.

**Потребитель** – Клиент – физическое лицо, пользующееся услугой Банка, которая не связана с его хозяйственной или профессиональной деятельностью.

**Предоставляющий услуги информации счета** – лицо, предоставляющее платёжные услуги, которое в реальном времени предоставляет Клиенту сведения о счетах, которые открыты у других лиц, предоставляющих платёжные услуги.

**Предоставляющий услуги подачи платежа** – лицо, предоставляющее платёжные услуги, которое обеспечивает Клиенту возможность инициировать Платеж со счетов Клиента, которые открыты у других лиц, предоставляющих платёжные услуги.

**Прейскурант** – прейскурант на продукты и услуги Банка, действующий на момент предоставления Услуги.

**Распоряжение** – любое данное Клиентом обязательное для Банка поручение, в т.ч. Платежное поручение.

**Система** – банковская система удаленного доступа и управления услугами (интернет-банк Citadele, систему Gateway и т.п.), об использовании которой между Клиентом и Банком заключается соответствующий Договор услуги.

**Стороны** – Банк и Клиент, оба вместе.

**Сумма платежа** – денежная сумма и валюта, указанная в документе, на основании которого производится Платеж.

**Счет** – счет Клиента в Банке, используемый для производства Платежа.

**Условия** – настоящие общие условия сделок.

**Услуга** – услуга по производству Платежа, банковская операция или другая, предоставляемая Банком услугой.

**Учетная процентная ставка** – определенная Банком ставка, которую применяют для установления стоимости Услуги, и информация о которой доступна в Интернет-банке Citadele, в структурных подразделениях по обслуживанию клиентов Банка, и на домашней странице Банка в интернете.

**Учетный курс валют** – установленный Банком курс обмена валют для расчетов наличными и безналичными деньгами, информация о котором доступна в Интернет-банке Citadele, в структурных подразделениях по обслуживанию клиентов Банка, и на домашней странице Банка в интернете.

**Общие положения**

1. Условия регулируют правоотношения Клиента и Банка, устанавливаемые при заключении любого Договора услуги, в том числе порядок производства Платежей. В Условиях регламентируются правоотношения Банка и Клиента, которые не регулируются Договорами услуги. Если регламентированные в Условиях правоотношения Банка и Клиента в Договоре услуги регулируются иначе, то приоритетными считаются нормы конкретного Договора услуги.

2. Условия являются обязательными для Клиента и Банка. При подаче заявки на получение Услуги и/или установлении деловых отношений с Банком Клиент удостоверяет, что он ознакомился с Условиями, согласен с ними, признает их обязательными и обязуется их соблюдать, а так же осведомлен, что идентифицируя Клиента только отдаленным способом, Банк имеет право по своему усмотрению устанавливать ограничения на использование Услуг.

3. Клиент вправе запросить у Банка и получить Условия и правила Услуги в бумажном виде.

4. Клиент отвечает за правильность и полноту информации, указанной в его Распоряжениях, а также за законность банковских операций, осуществляемых по его инициативе:

4.1. Для подачи Распоряжений Банку Клиент имеет возможность использовать Систему. В данном случае для подачи Распоряжения Клиент аутентифицируется в соответствии с правилами Договора услуги соответствующей Системы;

4.2. Клиент может предоставить в Банк такие Распоряжения по телефону, принятие которых таким образом Банк в соответствующий момент утвердил. Подавая Распоряжения по телефону, Клиент аутентифицируется согласно данным требуемым Банком: паролем, указанным в любом Договоре услуги либо другим образом установленным, по номеру карточки Клиента или номеру телефона Клиента, зарегистрированному в Банке или другим, Банком установленным порядке;

4.3. И Банк, и Клиент имеет право инициировать и оформлять Услуги, а так же инициировать и выполнять с Услугами связанные действия по телефону, посредством информационной службы Банка, если Клиента возможно аутентифицировать по телефону в соответствии с требованиями Банка, например, по авторизационному устройству интернет-банка Citadele или аутентификатору, генерированному этим устройством.

5. Клиент осведомлен и согласен с тем, что Банк, выполняя Платежи или другие банковские операции по поручению Клиента, использует услуги третьих лиц, в том числе Банков-корреспондентов.

6. Клиент обязан заплатить Банку вознаграждение за Услугу, определенное в Прейскуранте или в Договоре услуги.

7. Клиент обязан незамедлительно информировать Банк:

7.1. о любых изменениях в информации, указанной в Договорах услуги или в других поданных Банку документах, в том числе:

- для физических лиц: об изменении имени, фамилии, декларированного или фактического адреса, номера телефона и другой контактной информации, в случае изменения идентификационного документа, а так же о возбуждении и ходе процесса неплатежеспособности;

- для юридических лиц: об изменении названия, вида юридического лица, юридического или контактного адреса, а также об изменении в составе лиц, имеющих право представлять Клиента, или в их праве подписи. Юридическое лицо обязано информировать Банк также о реорганизации юридического лица, о возбуждении процесса неплатежеспособности, процессах правовой защиты, прекращении деятельности, исключении из коммерческого регистра и других существенных изменениях;

7.2. о потере или краже документов, удостоверяющих личность Клиента – физического лица, или об ином их попадании в распоряжение третьих лиц против воли Клиента;

7.3. о потере, краже выданного Банком средства удаленной аутентификации/средства авторизации или об ином его возможном попадании в распоряжение третьих лиц против воли Клиента;

7.4. о любых обстоятельствах, которые могут отрицательно повлиять на исполнение обязательств Клиента, вытекающих из Договора услуги.

8. Банк имеет право изготавливать копии документов, поданных/предъявленных Банку Клиентом/представителем Клиента/Плательщиком (в том числе документов, поданных для идентификации или распознавания Клиента/представителя Клиента/Плательщика).

9. Банк имеет право не обслуживать Клиента, если Клиент находится в состоянии алкогольного, токсического опьянения, а также в других случаях, когда действие/бездействие Клиента вызывает сомнения в его способности представлять себя и распоряжаться своим имуществом или, если его поведение является неподобающим и нарушает работу Банка и представляет собой угрозу безопасности окружающих.

10. В связи с предотвращением легализации средств, полученных преступным путем, а так же предотвращением финансирования терроризма и пролиферации, Банк имеет право отказаться от сотрудничества с Клиентом, в том числе, отказаться/воздержаться от исполнения Платежей, если Клиент или лицо, с ним связанное, в том числе, истинный выгода получатель, является лицом:

10.1. в отношении которого обращены санкции международных организаций, отдельных государств или другого рода международных или национальные (Латвийской Республики) санкции и/или ограничения;

10.2. инициированный Клиентом, в том числе в пользу Клиента проведенный платеж прямо или косвенно связан с лицом, в отношении которого установлены санкции определенных международных организаций, международных санкции отдельных государств или национальные санкции Латвийской Республики;

10.3. Банк располагает сведениями или подозрениями в отношении того, что Клиент, его истинный выгода получатель или некое с Клиентом связанное лицо совершало или пыталось совершить действия, связанные с легализацией средств, полученных преступным путем, а так же финансированием терроризма и пролиферации;

10.4. Клиент является субъектом Закона о предотвращении легализации средств, полученных преступным путем или финансирования терроризма и пролиферации, деятельность которого не соответствует требованиям правовых актов в области предотвращения легализации средств, полученных преступным путем или финансирования терроризма и пролиферации.

11. При наступлении обстоятельств согласно пункту 10 Условий, Банк не обязан предоставлять Клиенту детальное пояснение причин отказа в сотрудничестве, в том числе в выполнении Платежа.

#### **Изменения в Прейскуранте, Условиях, правилах Услуг**

12. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Прейскурант, Условия и правила Услуги.

13. О предусмотренных изменениях Прейскуранта/правил Услуги Банк сообщает Клиенту до дня вступления их в силу в соответствии с требованиями действующих правовых актов в порядке и в срок, предусмотренный соответствующим Договором услуги. Информация о любых ожидаемых изменениях Прейскуранта, Условий, правил Услуги до их вступления в силу доступна Клиенту в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов, на сайте Банка [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv), а также Клиент может получить ее, позвонив в информационную службу Банка.

14. Если Клиент не согласен с изменениями Прейскуранта, Условий или правил Услуги, Клиент имеет право в предусмотренном Договором услуги порядке расторгнуть Договор услуги до дня вступления изменений в силу.

15. Клиент может получить актуальную информацию об услугах Банка и Прейскуранте в структурных подразделениях по обслуживанию клиентов, интернет-банке Citadele, на сайте Банка [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv), а также, позвонив в информационную службу Банка. На сайте Банка в Интернете Клиент может также ознакомиться с информацией о структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов в Латвии и за рубежом.

16. Изменения Учетного курса валют и Учетной процентной ставки, являются обязательными для Клиента без предварительного уведомления и вступают в силу, незамедлительно после принятия соответствующего решения Банка. Изменения Учетного курса валют и Учетной процентной ставки возможны в рамках одной даты, и применяемый для конвертации валют Учетный курс валюты и/или применяемую для определенной Услуги Учетную процентную ставку, возможно уточнить на момент заключения сделки выяснив по телефону в информационной службе Банка.

#### **Идентификация Клиента и полномочия распоряжаться Счетом**

17. Банк осуществляет идентификацию Клиента в соответствии с порядком, установленным действующими правовыми актами Латвийской Республики и внутренними правовыми актами Банка.

18. Клиент и/или представитель Клиента по требованию Банка обязан подать Банку документы и информацию, необходимую для идентификации Клиента/представителя Клиента и актуализации идентификационных данных Клиента.

19. При установлении деловых отношений с Клиентом – физическим лицом Банк идентифицирует Клиента по паспорту, удостоверению

личности или другому, удостоверяющему личность документу, определенному в обязательных правовых актах; в дальнейшем при обслуживании Клиента Банк имеет право идентифицировать Клиента также по другому документу, определенному во внутренних правилах идентификации клиентов Банка или в другом, Банком установленном порядке.

20. Банк осуществляет идентификацию юридического лица по учредительным и регистрационным документам, а также в случае необходимости, пользуясь информацией из публичных регистров. Представителя Клиента – физическое лицо Банк идентифицирует в порядке, определенном в пункте 17 Условий.

21. Имеющимися на Счете денежными средствами от имени Клиента имеют право распоряжаться:

21.1. если Клиент является физическим лицом – сам Клиент или уполномоченное лицо Клиента на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями Банка;

21.2. если Клиент является юридическим лицом – его представитель на основании документа, обосновывающего представительство.

22. Прежде чем представителю или уполномоченному лицу Клиента начнут распоряжаться Счетом, они должны подать/предъявить Банку документы, удостоверяющие их личность и право распоряжаться Счетом. Владелец Счета должен ясно в письменном виде выразить свою волю присвоить какому-либо третьему лицу право распоряжаться Счетом и подписывать от его имени документы при подаче Распоряжений и/или заключении сделок с Банком.

23. Владелец Счета имеет право отозвать доверенность, выданную третьему лицу, сообщив об этом Банку в письменном виде, в том числе, в интернет-банке Citadele.

24. Банк не обязан проверять действительность доверенности (в том числе, факт отзыва), за исключением случая, когда доверенность Клиента (физического лица) третьему лицу была оформлена в присутствии работника Банка. Банк не отвечает за сделки со Счетом, если Клиент не проинформировал Банк об отзыве доверенности в письменном виде, в том числе в интернет-банке Citadele.

#### **Начисление процентов за остатки денежных средств Клиентов на Счете, удержание денежных средств со Счета**

25. Проценты за имеющиеся на Счетах денежные средства Клиента Банк начисляет по тем видам счетов и в тех валютах, которые указаны в Прейскуранте.

26. Если в заключенном Клиентом и Банком договоре, который любым образом предусматривает предоставление кредита (займа) Клиенту, или по которому Клиент принял обязательства по поручительству и отвечает за обязательства третьего лица перед Банком, Банку дано право или полномочие в случаях и в порядке, предусмотренном в договоре кредитования/поручительстве, списать денежные средства со Счета (Счетов) Клиента; Банк имеет право списать денежные средства со Счета без отдельного Распоряжения Клиента, если необходимо, конвертируя денежные средства в соответствии с Учетным курсом валют в соответствующую валюту, применяя установленные в Прейскуранте комиссионные, и перечислить их для выполнения обязательств Клиента перед Банком.

#### **Входящие на Счет платежи**

##### **Зачисление денежных средств на Счет**

27. Банк зачисляет на Счет денежные средства, которые причитаются Клиенту как Получателю входящего в Банк Платежа в установленном в Условиях порядке.

28. Для взноса наличных денег на Счет оформляется Распоряжение установленной Банком формы. Денежные средства зачисляются на Счет в момент взноса наличных денег, если взнос был сделан в валюте Счета.

29. Входящие Платежи ЗПУ, адресованные Клиенту, зачисляются на Счет не позднее чем в тот день, когда Банк получает документальное подтверждение зачисления Суммы платежа на корреспондентский счет Банка в Банке-корреспонденте. После зачисления на Счет Суммы платежа Банк удерживает установленные в Прейскуранте комиссионные.

30. Адресованные Клиенту Платежи, за исключением упомянутых в пункте 29 Условий, зачисляются на Счет в день, когда Банк получает от Банка-корреспондента или банка Плательщика сообщение о произведении соответствующего Платежа и когда Банк получает от Банка-корреспондента выписку, в которой отражено зачисление соответствующей суммы на корреспондентский счет Банка.

31. Банк осуществляет зачисление взносов наличных или безналичных перечислений, только получив следующую информацию:

31.1. Номер счета Клиента (IBAN – 21 знак, начинается с "LV...").

31.2. Информация о Клиенте:

31.2.1. имя, фамилия физического лица, или

31.2.2. название юридического лица.

32. В случаях, установленных применимыми правовыми актами, указанный в Платежном поручении номер счета Получателя считается уникальным идентификатором в понимании закона «О платежных услугах и

электронных деньгах» и достаточным основанием для выполнения Платежа, а так же для признания выполненным корректно такой Платеж, если он выполнен согласно указанному в нем номеру счета IBAN стандарта. Однако, Банк имеет право не зачислять полученную Сумму платежа на Счет, если указанный номер Счета Получателя (IBAN) является правильным, т.е. Счет с таким номером открыт в Банке, однако прочая поданная в Банк информация Платежа в том числе имя Получателя и другие идентификационные данные не совпадают с имеющимися в Банке данными владельца соответствующего Счета. Если Банк использует свое право, установленное в данном пункте, то полученные от других лиц, предоставляющих платёжные услуги денежные суммы перечисляются обратно или лицу, предоставляющему платёжные услуги отправляется запрос об уточнении реквизитов Получателя. После зачисления на Счет Суммы платежа Банк удерживает комиссионные, предусмотренные Прейскурантом за такую услугу.

33. Банк имеет право задержать зачисление Клиенту адресованных Платежей на время, необходимое для получения информации и документов и их оценки, а так же, для выполнения требований или ограничений, установленных правовыми актами в области предотвращения легализации средств, полученных преступным путем или финансирования терроризма и пролиферации, другими актами или банками – корреспондентами.

#### Перечисления со Счета

##### Получение Платежных поручений Клиента Банком

34. Платежное поручение считается полученным в момент, когда оно доставлено в установленное Банком место приема Распоряжений (например, при передаче Платежного поручения Клиентом в помещениях Банка для обслуживания клиентов, посредством Системы или Предоставляющего услуги подачи платежа при соответствующем его получении Банком на сервере Банка). Если Платежное поручение предоставляется по телефону, оно будет считаться полученным с момента, когда Клиент по телефону подтверждает правильность и соответствие данных Платежного поручения подготовленного согласно информации предоставленной Клиентом его воле).

35. Банк может определить момент, после которого прекращается прием Платежного поручения. Момент, до которого (самое позднее) Клиент может подать Банку Платежное поручение, указан в Прейскуранте. В Прейскуранте Банка указан Банковский день, по окончании которого Платежное поручение считается поданным на следующий Банковский день.

##### Начало срока выполнения Платежного поручения

36. Срок выполнения Платежного поручения начинается с момента, когда Платежное поручение было получено Банком, учитывая, что если Платежное поручение было получено после указанного в Прейскуранте Банковского дня, то выполнение Платежного поручения начинается на следующий Банковский день.

37. Если Банк и Клиент договорились, что срок выполнения Платежного поручения начинается в какой-то определенный день или в конце какого-либо определенного периода времени или в день, когда Клиент передает в распоряжение Банка денежную сумму, необходимую для выполнения Платежного поручения в указанной в Платежном поручении валюте, то Банк должен соблюдать указанный в Платежном поручении или иным образом оговоренный срок начала выполнения перечисления. Если оговоренный срок наступает в день, который не является Банковским днем, срок выполнения начинается на следующий Банковский день.

38. Банк выполняет Платежные поручения в указанных в Прейскуранте валютах.

##### Необходимая для выполнения Платежного поручения информация и срок выполнения

39. Банк имеет право установить минимальные требования данных, необходимых для выполнения Платежа, которые представлены в форме Платежного поручения (в бумажной форме, электронной, в технической спецификации услуги и т.п.). Более детальную информацию о данных, необходимых для выполнения Платежного поручения Клиент может получить в структурных подразделениях по обслуживанию клиентов, в том числе, обращаясь по телефону в информационную службу Банка, на домашней странице Банка, а так же в разделе Помощь интернет-банка Citadele.

40. Банк обязан обеспечить, чтобы Сумма платежа была доставлена в банк Получателя не позднее, чем в срок выполнения Платежного поручения, указанный в Прейскуранте.

41. Банк имеет право всю от Клиента о Платеже полученную информацию передать лицу, предоставляющему платёжные услуги Получателю с целью выполнения Платежа, в том числе, личные данные Клиента, указанные в Платежном поручении.

##### Подача и авторизация Платежного поручения

42. Клиент подает Банку Платежное поручение в определенном Банком виде и форме.

43. Банк имеет право выполнить Платежное поручение только на основании указанного в нем номера счета Получателя. Банк не несет ответственность, если в Платежном поручении указан неправильный или неточный номер счета Получателя.

44. Клиент должен следить за тем, чтобы данные в Платежном поручении поданном в письменном виде были разборчивыми, полными и правильными. Если данные неразборчивы, неполны или ошибочны, Банк может отказать в выполнении Платежного поручения в соответствии с условиями пункта 54 настоящих Условий.

45. Клиент авторизует Платежное поручение своей подписью или в ином виде и форме, оговоренной с Банком (например, подает Платежное поручение при помощи Системы и идентифицируется согласно соответствующему Договору услуги, посредством Предоставляющего услуги подачи платежа или подает Платежное поручение по телефону и идентифицируется, Паролем, по карточке Клиента, или по номеру телефона Клиента, зарегистрированному в Банке, или предоставляя другие Банком требуемые данные). Если Клиент или - в случае, когда Клиент – юридическое лицо – представитель Клиента подает Платежное поручение в структурном подразделении по обслуживанию клиентов лично, то Банк в порядке, установленном внутренними правилами идентификации клиентов и приема Платежных поручений, проверяет, не отличается ли визуально поставленная в Платежном поручении подпись Клиента/представителя Клиента от подписи, указанной в удостоверяющем личность документе Клиента/представителя Клиента (также в водительском удостоверении, если внутренние правила идентификации Банка допускают прием водительского удостоверения Клиента в соответствующем случае).

46. Банк не несет ответственность за списание денежных средств со Счета по поддельному/незаконно оформленному и поданному Платежному поручению, если поставленная в Платежном поручении подпись визуально соответствует подписи Клиента/представителя Клиента, указанной в предъявленном данным лицом идентификационном документе, или, если Платежное поручение получено с использованием Системы, и Банк правильно идентифицировал Клиента в соответствии с требованиями соответствующего Договора услуги, регламентирующего порядок предоставления услуги Системы или если Платежное поручение предоставляется по телефону и Банк идентифицировал Клиента согласно порядку установленному Условиями.

47. По запросу Клиента до выполнения Платежного поручения Банк информирует Клиента о максимальном времени выполнения этого перечисления, а также о комиссионных, которые Клиент должен заплатить за выполнение перечисления, и если необходимо, также о расшифровке комиссионных.

48. Банк имеет право задержать выполнение Клиентских Платежей на время, необходимое для получения информации и документов и их оценки, а так же, для выполнения требований или ограничений, установленных правовыми актами в области предотвращения легализации средств, полученных преступным путем или финансирования терроризма и пролиферации, другими актами или банками – корреспондентами.

##### Отзыв Платежного поручения

49. С момента, когда Платежное поручение было получено Банком, оно не подлежит отзыву, за исключением случая, упомянутого в пункте 50 Условий, или же, если Клиент и Банк не условились об этом дополнительно. Платежное поручение, которое подано в Банк посредством Предоставляющего услуги подачи платежа, в том числе, если такое Платежное поручение подано с конкретным днем выполнения в будущем, отзыву не подлежит.

50. Если Банк и Клиент условились о конкретном дне выполнения Платежного поручения, Клиент может отозвать Платежное поручение до конца того Банковского дня, за которым следует определенный день выполнения Платежного поручения, за исключением, если Платежное поручение подано посредством Предоставляющего услуги подачи платежа. Банковские дни и время, до которого в Банковские дни Клиент может подать Банку Платежные поручения, установлено в Прейскуранте.

51. Если Счет после выполнения данного Клиентом Платежного поручения уже был дебетован, Банк не гарантирует возврат Суммы платежа Плательщику. Для возврата перечисленных денежных средств Банк в пределах своих возможностей связывается с Банком-корреспондентом или Получателем/лицом, предоставляющим платёжные услуги Получателю. Банк возвращает Клиенту Сумму платежа только в том случае, если она была получена от Банка-корреспондента или Получателя. Комиссия за отзыв Платежа Клиенту не подлежит возврату, если данная сумма не возвращена от банка – корреспондента или Получателя.

##### Выполнение Платежного поручения

52. Банк выполняет Платежное поручение Клиента, если в его распоряжении есть необходимая для выполнения перечисления

информация, которая подана в Банк в виде, определенном в пункте 34 настоящих Условий, если Клиент авторизовал/подтвердил Платежное поручение и на дебетуемом Счете есть необходимые средства для выполнения перечисления в указанной в Платежном поручении валюте.

53. Информацию о выполнении Платежного поручения Клиент может получить в порядке, определенном в пункте 73 и 74 Условий.

#### **Отказ в выполнении Платежного поручения**

54. Если Клиент не указал всю для выполнения Платежа минимально необходимую информацию, Банк может отказать в выполнении Платежного поручения Клиента. Об этом Банк сообщает Клиенту не позднее, чем в срок, в который Банк должен выполнить Платежное поручение в соответствии с Прейскурантом. Информация об отказе в выполнении Платежного поручения может быть передана Клиенту посредством Системы или другим способом, о котором Банк и Клиент условились. Банк, насколько это будет возможно, сообщит Клиенту о причинах отказа, а также о возможностях каким-либо образом устранить ошибки, по причине которых в выполнении Платежного поручения было отказано.

55. За сообщение Клиенту об обоснованном отказе выполнить Платежное поручение Банк имеет право удержать комиссионные, если такая плата предусмотрена в Прейскуранте.

56. Банк имеет право не выполнять Платежи Клиента и/или приостановить осуществление банковских операций на Счете в любом из следующих случаев:

56.1. Банк получил подтвержденную информацию о смерти Клиента – физического лица;

56.2. Клиент не подал затребованные Банком документы, необходимые для идентификации Клиента или его представителей или актуализации идентификационных данных Клиента;

56.3. Клиент подал Банку недостоверные или неполные сведения о себе;

56.4. в результате невыполнения обязательств у Клиента образовался долг перед Банком.

#### **Дополнительные услуги в отношении Платежей и Счетов**

57. В порядке, установленном применимыми правовыми актами, посредством Предоставляющего услуги подачи платежа Клиенту доступна услуга инициирования платежа, которая дает возможность инициировать Платеж, не обращаясь непосредственно к платежному учреждению, в котором открыт счет, в свою очередь посредством Предоставляющего услуги информации счета Клиенту доступна услуга информации счетов, которая дает возможность в реальном времени получить информацию о счетах, не обращаясь непосредственно к платежному учреждению, в котором открыты данные счета.

58. Банк не несет ответственность за действия Предоставляющего услуги подачи платежа/ Предоставляющего услуги информации счета и не контролирует их, за исключением случаев, установленных применимыми правовыми актами. Договорные отношения с Предоставляющим услуги подачи платежа/ Предоставляющим услуги информации счета присутствуют только между Клиентом и лицом, предоставляющим соответствующую услугу.

59. Банк имеет право предлагать Клиенту по каналам одной или нескольких Систем список Предоставляющих услуги подачи платежа/ Предоставляющих услуги информации счета, которые выбраны Клиентом. Однако, отказываясь от услуги Предоставляющего услуги подачи платежа/ Предоставляющего услуги информации счета Клиент может, только обращаясь непосредственно к лицу предоставляющему соответствующую услугу.

60. Банк имеет право предлагать Клиенту услугу инициирования платежа/ услугу информации счета в отношении счетов Клиента, открытых у других лиц, предоставляющих платежные услуги, если Клиент подтвердит свое согласие на получение данных услуг в установленном Банком порядке.

61. Выбирая и используя услугу инициирования платежа/ услугу информации счета Клиенту необходимо соблюдать должную рачительность в отношении Предоставляющего услуги подачи платежа/ Предоставляющего услуги информации счета, в том числе, в отношении того, насколько ясно данное лицо информирует об условиях предоставления услуги, насколько эти условия соответствуют потребностям Клиента, каким образом обрабатываются личные данные Клиента и какая информация о надежности предоставляющего данные услуги доступна.

62. Банке имеет право запретить Предоставляющему услуги подачи платежа/ Предоставляющему услуги информации счета доступ к Счету, если согласно применимым правовыми актами для того ограничения есть объективные основания.

#### **Ответственность сторон**

63. Банк и Клиент, каждый в объеме своих прав и обязанностей несет ответственность за соблюдение и выполнение Условий, а так же за

возмещение второй стороне причиненных убытков. В случаях, когда ответственность сторон определяется не только Условиями, но и согласно применимым правилам Услуги, определяющими являются правила Услуги.

64. Банк несет ответственность перед Клиентом в отношении неавторизованных Платежей, за исключением, если Клиент допустил противоправные действия, в том числе, нарушая условия применимых правил Услуги или требования применимых правовых актов.

65. Клиент ответственен за то, что бы своевременно ознакомится с транзакциями, проведенными по Счету.

66. Банк не несет ответственность за выполнение Платежного поручения, если Платежное поручение, поданное в Банк Клиентом, было выполнено в соответствии с указанными в Платежном поручении данными Получателя и банка Получателя, и Банк должным образом и в срок перечислил Сумму платежа банку Получателя.

67. Невыполненным или ошибочно выполненным Платежом не будет считаться такой Платеж, когда Сумма платежа была зачислена в кредитное учреждение Получателя после окончания срока выполнения Платежного поручения, указанного в Прейскуранте.

68. В случае, если исполнение Платежного поручения задерживается или отклонено вследствие причин, не зависящих от Банка или вне контроля Банка, то Банк не несёт ответственность за данную задержку или не исполнение.

69. Банк не несет ответственность перед Клиентом за неавторизованный или ошибочный Платеж в том случае, если Клиент незамедлительно после того, как Клиенту стало известно или должно было стать известным согласно применимым правилам Услуги о таком Платеже, не проинформировал Банк об этом. Если Клиент – Потребитель не подал в Банк соответствующее сообщение в течение 13 (тринадцати) месяцев, или – если Клиент не является Потребителем – в течение 3 (трех) месяцев после списания денег со Счета, Банк имеет право полагать, что Клиент претензий в отношении данного Платежа не имеет

#### **Информирование Клиента о состоянии Счета, отправка и получение документов**

70. Общую Информацию о состоянии Счета на текущий момент Клиент может получить по телефону, называя или используя установленные Банком идентификаторы.

71. При оформлении Договора услуги на открытие Счета в Договоре услуги указывается Пароль, выбранный самим Клиентом.

72. Полная информация о произведенных на Счете транзакциях в любое время доступна Клиенту в электронном виде, используя Систему, а именно, доступна следующая информация:

72.1. сумма и валюта Платежа, в которой сумма была списана со Счета/зачислена на Счет;

72.2. ссылка, которая позволяет Клиенту как Плательщику или Получателю идентифицировать исходящий или входящий Платеж – информация о Получателе в случае, когда Клиент является Плательщиком, и информация о Плательщике и других указанных в Платежном поручении сведениях, если Клиент является Получателем;

72.3. комиссионные, которые Клиент должен заплатить за перечисление или получение Суммы платежа в соответствии с Прейскурантом;

72.4. валютный курс, который соответствует действующему на момент проведения платежа Учетному курсу валют, использованный для перечисления или получения Суммы платежа. Если Клиент является Плательщиком, то указывается также Сумма платежа после конвертации валюты, если конвертация была произведена, и примененный курс валюты. Если Клиент является Получателем, то Банк указывает также Сумму платежа до конвертации валюты, если она производится, и примененный курс валюты;

72.5. дата валютирования для списания Суммы платежа со Счета (если Клиент является Плательщиком) или дата валютирования для зачисления Суммы платежа на Счет (если Клиент является Получателем).

73. Выдача Клиентам выписок со Счета в печатной (бумажной) форме с упомянутой в пункте 72 Условий информацией в Банке производится с соблюдением следующих условий:

73.1. Клиенты могут получить информацию о проведенных по Счету транзакциях за плату, если таковая предусмотрена Прейскурантом, в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов во время работы Банка;

73.2. Потребители могут бесплатно получить информацию о проведенных по Счету транзакциях один раз в месяц в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов во время работы Банка.

73.3. Если Клиент требует от Банка информацию в дополнение к той, которая упомянута в пункте 72 Условий, или требует предоставить информацию по другим каналам связи, или желает получить информацию чаще, чем предусмотрено Условиями, у Банка есть право требовать плату за такое предоставление информации.

74. Отправка Клиенту выписки со Счета и других документов Банка, связанных с предоставлением услуг Банка (в том числе писем, уведомлений) может производиться следующим образом:

74.1. Банк отправляет документы Клиенту по почте на указанный/сообщенный Клиентом адрес. Если Банк получил запрос Клиента на предоставление ему документов, связанных с обслуживанием Счета или другими услугами Банка, Банк оставляет за собой право потребовать от Клиента явиться в Банк лично;

74.2. по почте, электронной почте, в Системе Банк отправляет Клиенту также письма информационного характера об услугах Банка и/или третьих лиц. Клиент имеет право в письменном виде или, подав Распоряжение в интернет-банке Citadele, отказаться от получения информации об услугах Банка и/или третьих лиц.

75. Клиент осведомлен о том, что контактная информация (например, адрес, номер телефона, адрес электронной почты и др.), которую Клиент о себе предоставил Банку, указав в поданных документах, используется Банком, как в целях аутентификации Клиента, так и для связи с Клиентом.

76. Отправленный по почте почтовое отправление (письмо, заказное письмо и др.) считается отправленным Клиенту, если он отправлен на соответствующий адрес, указанный/сообщенный Клиентом Банку.

77. Подготовленный и отправленный в электронной форме документ считается отправленным Клиенту, если он был отправлен на соответствующий электронный адрес/номер телефона Клиента, указанный/сообщенный Клиентом Банку, соблюдая установленный договором порядок.

78. Отправляя Банку документы электронным способом, Клиент должен убедиться, что Банк получил отправленный документ.

#### **Обмен валюты по специальному курсу**

79. Положения этого раздела применимы к сделкам по безналичному обмену валюты, в случаях, когда к сделкам по обмену валюты применяется специальный курс.

80. Если сумма сделки по обмену валюты больше суммы, установленной Банком, Клиент имеет право, в период времени работы главного офиса Банка, запросить у Банка специальный (лучший стандартного) курс валюты:

- по телефону, позвонив брокеру Банка;
- посетив структурные подразделения по обслуживанию клиентов Банка;

- используя Систему.

81. Если Клиент звонит по телефону, то сделка считается заключенной и обязательной для Сторон к исполнению с момента, когда Стороны, по телефону, договорились обо всех, указанных далее условиях сделки:

- валюта, которую Клиент продает Банку и валюта, которую Клиент покупает у Банка;

- сумма, которую Клиент, в рамках сделки по обмену валюты, продает Банку и/или сумма, которую Клиент покупает у Банка (если известна только одна из этих сумм, то вторая рассчитывается математически);
- курс валюты.

82. Совершая сделку по обмену валюты по телефону, Банк идентифицирует Клиента по номеру карточки Клиента/Паролю и/или телефонному паролю (который предусмотрен в Договоре услуги или другом договоре между Сторонами). Считается, что лицо, которое называет указанные данные, является уполномоченным заключать сделку от имени Клиента и за счет Клиента. Сделка не может быть признана ничтожной только на том основании, что заключена по телефону. Банк записывает переговоры и записи переговоров, в случае споров, могут быть использованы как доказательство, в том числе в суде.

83. Если Клиент, используя Систему или посетив Банк, просит Банк о сделке по специальному валютному курсу, Банк принимает к исполнению заявку Клиента в которой Клиент указал: валюту, которую Клиент желает купить у Банка, валюту, которую Клиент желает продать Банку, и сумму, которую Клиент желает продать или купить, а также счет Клиента, с которого списывается конвертируемая сумма, а также счет, на который зачисляется сконвертированная сумма, в том числе производя платеж с конвертацией. Конвертация валюты на основании заявки происходит по такому курсу, который Банк предлагает на момент исполнения заявки.

84. Дата валютирования для сделок по обмену валюты, по умолчанию, является: дата дня заключения сделки (в случае, указанном в пункте 81 Правил) или дата дня исполнения заявки (в случае, указанном в пункте 83 Правил). Если Клиент просит Банк заключить сделку с более поздней датой валютирования, то Банк для таких сделок может потребовать обеспечение и/или заключение отдельного Договора услуги в отношении такой сделки.

85. Банк может отказать в заключении сделки, не пояснив причину.

86. Заказывая обмен безналичной валюты, Клиент должен убедиться, что на его счете (счетах) в Банке имеется необходимая сумма валюты, и Банк имеет право (но не обязан) заблокировать ее или отказать в заключение сделки, если денежных средств недостаточно.

87. Если сделка заключена по телефону, то Клиент должен оформить эту сделку в день заключения сделки, но не позднее окончания рабочего

времени главного офиса Банка. Клиент оформляет сделку в Системе, исполняя конвертацию, платеж с конвертацией или подав распоряжение в свободной форме, в котором указывает свой счет в Банке, с которого списывается конвертируемая сумма, и вид конвертации. Клиент не должен производить указанные в данном пункте действия, если сделки по обмену валюты проводятся на счетах Клиента, предназначенных для сделок с финансовыми инструментами.

88. Если Клиент:

88.1. не оформил, заключенную по телефону сделку по обмену валюты, Банк имеет право самостоятельно завершить сделку по обмену валюты, списав сумму валюты, которую Клиент продает Банку, с любого счета Клиента, и зачислив Клиенту на этот счет сумму валюты, которую Клиент покупает у Банка, в том числе, если необходимо, открыв новую позицию счета в приобретаемой валюте;

88.2. на указанном счете не обеспечил в достаточном объеме денежные средства, необходимые для расчетов по сделке по обмену валюты, Банк имеет право расторгнуть заключенную с Клиентом сделку, аннулировав заявку Клиента или заключив противоположную сделку по обмену валюты с той же датой валютирования, по курсу, который доступен Банку на соответствующий момент. Если противоположная сделка по обмену валюты причиняет Банку убытки, то, для погашения разницы курса валют, Банк имеет право произвести зачет требований Банка к Клиенту, используя денежные средства имеющиеся на любом счете Клиента в Банке, но если средств недостаточно, отобразить долг Клиента перед Банком в виде отрицательного остатка на счете в соответствующей валюте, и/или обратиться против Клиента с требованием о взыскании долга.

89. В случаях, указанных в пункте 88 Правил, Банк имеет право, в дальнейшем, отказать Клиенту в обмене валюты по специальному курсу.

90. Если между Сторонами имеется спор о факте заключения сделки по обмену валюты или условиях сделки, то Банк, не дожидаясь разрешения данного спора, имеет право произвести действия, указанные в пункте 88.2. Правил.

#### **Блокирование, закрытие Счета**

91. Банк по просьбе Клиента может заблокировать его Счет. В этом случае входящие Платежи будут зачисляться на Счет, а Распоряжения Клиента о выплате или перечислении денежных средств со Счета не будут выполняться.

92. Для блокирования Счета Клиент должен произвести одно из следующих действий:

92.1. подать в Банк соответствующее подписанное Клиентом заявление, явившись в Банк, или используя Систему.

92.2. позвонить в Банк, назвать номер Счета, пароль или номер карточки Клиента и попросить заблокировать Счет. Клиент не позднее, чем на следующий рабочий день, если Клиент и Банк во время телефонного разговора не условились о другом сроке, должен подать заявление, упомянутое в пункте 92.1. Условий, в противном случае Счет будет разблокирован.

93. Банк разблокирует Счет на основании заявления Клиента (за исключением случая, упомянутого в пункте 92.2. Условий).

94. В случае споров о блокировке Счета Клиента – юридического лица, Банк имеет право воздержаться от блокировки или разблокировки Счета на основании просьбы Клиента до того момента, когда в Банк будет подано решение полномочного органа Клиента – юридического лица о действиях в связи с блокировкой/разблокировкой Счета.

95. Банк имеет право заблокировать Счет Клиента в случаях, установленных правовыми актами Латвийской Республики или в случаях, установленных Договорами услуги.

96. Если в Договоре услуги не установлено иначе, Банк имеет право закрыть Счет, уведомив об этом Клиента за 2 (два) месяца до этого в порядке, установленном в Договоре услуги.

97. Банк имеет право расторгнуть Договор услуги в одностороннем порядке в случаях, установленных в правовых актах Латвийской Республики и в Договорах услуги. Договор услуги прекращается тогда, когда выполнены все вытекающие из соответствующего договора обязательства, в том числе, когда Клиент произвел Банку все платежи, вытекающие из этих обязательств.

98. Счет закрывается также в случае, если Потребитель в рамках Единых принципов изменения расчетных счетов физических лиц, утвержденных Латвийской ассоциацией коммерческих банков, обратился в другой банк в Латвии с заявлением о переводе своих платежных отношений из Банка в другое платежное учреждение и не были выявлены обстоятельства, определенные в Единых принципах изменения расчетных счетов физических лиц, которые препятствуют переносу платежных отношений Клиента в другое платежное учреждение и закрыть расчетный счет Клиента в Банке. Счет может быть закрыт также в случае, если Банк в соответствии с нормами правовых актов принимает решение о прекращении сотрудничества с Клиентом.

99. Информация о возможностях Потребителей по переносу своих платежных отношений из одного банка в другой доступна в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов и на сайте Банка в Интернете.

**Рассмотрение претензий и споров, другие условия**

100. Претензии о выполнении Распоряжений, а также претензии и требования финансового характера в связи с другими операциями/сделками Банка, Клиент может подать в порядке, изложенном в настоящем разделе и согласно применимым правилам Услуги. Определяющим является порядок рассмотрения претензий, установленный в соответствующих правилах Услуги.

101. Претензии в отношении Условий, в том числе, в отношении выполнения Распоряжений, Клиент может подать в письменном виде в любое структурное подразделение Банка по обслуживанию клиентов, в интернет-банке Citadele, а так же, в установленных Банком случаях по телефону, на номер информационной службы Банка.

102. Претензии Клиента в связи с получением наличных денежных средств со Счета, в том числе – о размере выданной денежной суммы, подлинности или качестве банкнот и т. п. сделках, рассматриваются только тогда, если они заявлены во время осуществления соответствующей сделки и в присутствии работника Банка, который осуществлял сделку. Если возражения не были выдвинуты в порядке, упомянутом в настоящем пункте, это считается согласием Клиента на условия сделки, данным безмолвно, и позже претензии Клиента по этим сделкам Банк не принимает.

103. После получения претензии, в которой Клиент оспаривает/отрицает авторизацию Платежа, Банк не позднее следующего рабочего дня возвращает сумму неавторизованного Платежа, если при оценке способа подтверждения Платежа претензия на первый взгляд является обоснованной. Однако Банк вправе по собственному усмотрению продолжать рассматривать поданную претензию как по этой, так и по другим причинам, и возврат суммы Платежа Клиенту не может считаться признанием ответственности Банка за неавторизованный Платеж или другие обстоятельства, упомянутые в претензии;

104. Если при первоначальной оценке претензии у Банка возникают обоснованные подозрения в том, что Клиент действовал противоправно и не соблюдал заключенный Договор услуги, Банк вправе не возвращать Клиенту сумму оспоренного Платежа, а также сообщить о подозрениях в надзирающие и правоохранительные органы.

105. Продолжая рассмотрение претензии после возврата суммы Платежа Клиенту и обнаружив, что претензия была необоснованной, Банк вправе без предварительного уведомления и согласования с Клиентом удержать с любого счета Клиента в Банке возвращенную сумму Платежа, в том числе зарезервировать денежные средства в размере удерживаемой суммы на счете Клиента, если на момент удержания соответствующая сумма на счете Клиента недоступна.

106. Если при подаче претензии Клиент предоставляет Банку вводящие в заблуждение и не соответствующие действительности сведения, или совершает другие злонамеренные действия, Банк вправе удержать с любого счета Клиента возможные расходы и ущерб, возникший у Банка в ходе рассмотрения претензии.

107. Клиент обязуется своевременно предоставить Банку всю

запрашиваемую им информацию и иным путем сотрудничать в ходе рассмотрения претензии, в том числе в случаях, когда Банк вернул Клиенту сумму оспоренного Платежа.

108. Претензия считается полученной в соответствующий рабочий день, если Клиент ее предоставил, а Банк принял до 14:00. Претензии, поданные позже указанного времени, а также в выходные и праздничные дни, считаются поданными на следующий рабочий день. В предпраздничные дни время подачи/приема сокращается на один час.

109. Банк вправе в одностороннем порядке закрыть процедуру рассмотрения претензии как начатую по ошибке, сообщая об этом Клиенту, если информация, предоставленная Клиентом, неясна и вводит в заблуждение, и с Клиентом невозможно своевременно связаться по каналам, ранее указанным Клиентом для этой цели.

110. Клиент имеет право подать письменную претензию омбуду Латвийской ассоциации коммерческих банков в соответствии с регламентом и положением омбуды. Омбуд Латвийской ассоциации коммерческих банков находится по адресу: ул. Персес, 9/11, Рига, LV-1011.111. Потребитель имеет право подать жалобу Центру защиты прав потребителей, который находится по адресу: ул. Бривибас, 55, Рига, LV-1010, по вопросам, входящим в его компетенцию.

112. Порядок приема жалоб и обжалования решений определяет закон «О защите прав потребителей» и закон «О платежных услугах и электронных деньгах».

113. Порядок, в соответствии с которым происходит разрешение любых споров и разногласий в отношении требований, вытекающих из любого Договора услуги, заключенного между Банком и Клиентом, оговаривается в тексте соответствующего Договора услуги.

114. Банк имеет право в одностороннем порядке без отдельного Распоряжения Клиента и без предварительного уведомления Клиента использовать денежные средства, находящиеся на счете (Счетах) Клиента, для зачета требований Банка к Клиенту, в том числе для взимания комиссионных Банка и других платежей, в случае необходимости производя конвертацию валюты по Учетному курсу валют, определенному Банком на момент произведения перечисления.

115. Банк обеспечивает обработку данных физических лиц – Клиента и его представителей в соответствии с Правилами защиты частных данных, которые доступны на домашней странице Банка в интернете..

116. Клиент информирован о том, что Банк с целью выполнения требований обязательных правовых актов, а также на основании своих, предусмотренных законом интересов, имеет право предоставлять информацию о Клиенте предприятиям группы Банка и другим, связанным с Банком предприятиям, а также получать от указанных предприятий информацию о Клиенте.

117. Банк имеет право производить аудио запись любых телефонных разговоров между Банком и Клиентом с целью контроля качества предоставления услуги, а также с целью использования аудио записи в качестве доказательства в случаях возможных споров. О производстве аудио записи разговора Клиент будет информирован предварительно.

118. Надзор за деятельностью Банка осуществляет Комиссия рынка финансов и капитала Латвийской Республики. Адрес Комиссии рынка финансов и капитала: ул. Кунгу, 1, Рига, LV-1050.