

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, определяющий порядок и вид произведения отдельных и повторных платежей. 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.

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.

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.

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 произведения Платежа.

Условия – настоящие общие условия сделок.

Услуга – услуга по производству Платежа, банковская операция или другая, предоставляемая Банком услуга, насколько к такой услуге относятся Условия.

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 произведения 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.

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. Для подачи Распоряжений Банку Клиент имеет возможность использовать системы отдаленного доступа и управления услугами Банка (интернет-банк Citadele, систему Digifirma, систему расчетов по факсу и т.п.), далее - Система, если с Банком заключен соответствующий Договор услуги. В данном случае для подачи Распоряжения Клиент аутентифицируется в соответствии с правилами Договора услуги соответствующей Системы,

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, 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.

Изменения в Прейскуранте, Условиях, правилах Услуг

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

11. 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, а также Клиент

может получить ее, позвонив в информационную службу Банка (Телефонный центр поддержки клиентов).

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

13. 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, 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.

14. Изменения Учетного курса валют и Учетной процентной ставки, являющиеся 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 (Телефонный центр поддержки клиентов)

Идентификация Клиента и полномочия распоряжаться Счетом

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

16. 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.

17. 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.

18. 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.

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

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

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

20. Прежде чем представители или уполномоченные лица 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.

21. Владелец Счета имеет право отозвать доверенность, выданную третьему лицу, сообщив об этом Банку в письменном виде, в т.ч. в интернет-банке Citadele.

22. 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 т.ч. в интернет-банке Citadele.

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

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

24. 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

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

26. 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.

27. 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.

28. Адресованные Клиенту Платежи, за исключением упомянутых в пункте 27 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.

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

29.1. Номер счета Клиента (IBAN – 21 знак, начинается с “LV...”).

29.2. Информация о Клиенте:

29.2.1. имя, фамилия физического лица, или

29.2.2. название юридического лица.

30. Банк имеет право зачислить на Счет Сумму платежа только на основании номера Счета Получателя, указанного в Платежном поручении, даже в том случае, если указанные в Платежном поручении другие данные Получателя не соответствуют указанному в Платежном поручении номеру Счета Получателя (владельца Счета). Указанный в Платежном поручении номер счета Получателя считается уникальным идентификатором в понимании закона «О платежных услугах и электронных деньгах». Банк не обязан проверять соответствие указанного в Платежном поручении номера Счета Получателя другим данным Получателя, указанным в Платежном поручении, 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 т.ч. 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 платежных учреждений денежные суммы перечисляются обратно банку Плательщика или банку Плательщика отправляется запрос об уточнении реквизитов Получателя. После зачисления на Счет Суммы платежа Банк удерживает комиссионные, предусмотренные Прейскурантом за такую услугу.

Перечисления со Счета

Получение Платежных поручений Клиента Банком

31. 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 или посредством отправки через интернет-банк Citadele при соответствующем его получении Банком на сервере Банка).

32. 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

33. 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.

34. 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.

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

Необходимая для выполнения Платежного поручения информация и срок выполнения

36. Клиент должен включить в Платежное поручение следующую информацию:

- 36.1. дата Платежа;
 - 36.2. название Плательщика (Клиента) (для юридических лиц) или имя, фамилия (для физических лиц);
 - 36.3. регистрационный номер Плательщика (Клиента) (для юридических лиц) или персональный код (для физических лиц) (если нет персонального кода, то дата рождения и номер идентификационного документа, удостоверяющего личность, дата выдачи, выдавшее учреждение);
 - 36.4. номер Счета (номер IBAN) Плательщика (Клиента);
 - 36.5. валюта и Сумма платежа цифрами и прописью;
 - 36.6. название банка Получателя, название филиала (если необходимо), код банка Получателя. Клиент должен указать также Банк-корреспондент банка Получателя (если необходимо). Если Клиент не указал Банк-корреспондент, то Банк имеет право выбрать Банк-корреспондент банка Получателя по своему усмотрению без согласования с Клиентом;
 - 36.7. Получатель, т.е. название (для юридических лиц), имя, фамилия (для физических лиц);
 - 36.8. регистрационный номер Получателя (для юридических лиц), персональный код (для физических лиц) – для резидентов ЛР или номер документа, удостоверяющего личность, – для нерезидентов ЛР/другие данные в соответствии с требованиями банка Получателя – для нерезидентов ЛР;
 - 36.9. номер счета Получателя (учитывая то, что банк Получателя может зачислить Сумму платежа на счет Получателя только на указанный в Платежном поручении номер счета, не проверяя остальные реквизиты Получателя);
 - 36.10. вид Платежа (для платежей в валюте: простой или срочный платеж);
 - 36.11. код Внешнего платежа, если Клиент – резидент ЛР производит перечисление денежных средств нерезиденту ЛР;
 - 36.12. цель Платежа (основание осуществления Платежа).
37. Банк обязан обеспечить, чтобы Сумма платежа была доставлена в банк Получателя не позднее, чем в срок выполнения Платежного поручения, указанный в Прейскуранте.

Подача и авторизация Платежного поручения

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

39. Все данные, упомянутые в пункте 36 Условий, должны быть включены в Платежное поручение. Банк имеет право выполнить Платежное поручение на счет Получателя в другом банке только на основании указанного в нем номера счета Получателя. Банк не несет ответственность, если в Платежном поручении указан неправильный или неточный номер счета Получателя.

40. Клиент должен следить за тем, чтобы данные в Платежном поручении были разборчивыми, полными и правильными. Если данные неразборчивы, неполны или ошибочны, Банк может отказать в выполнении Платежного поручения в соответствии с условиями пунктов 48 и 51 настоящих Условий.

41. Клиент авторизует Платежное поручение своей подписью или в ином виде и форме, оговоренной с Банком (например, подает Платежное поручение в интернет-банке Citadele и идентифицируется в соответствии с условиями Договора о подключении и обслуживании интернет-банка). Если Клиент 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 указанная в Платежном поручении подпись Клиента – физического лица от подписи, указанной в

удостоверяющем личность документе Клиента (также в водительском удостоверении, если внутренние правила идентификации Банка допускают прием водительского удостоверения Клиента в соответствующем случае), а в случае Клиента – юридического лица, – не отличается ли визуально подпись представителя Клиента на Платежном поручении от подписи представителя Клиента, указанной в карточке образцов подписей и печати Клиента.

Банк не несет ответственность за списание денежных средств со Счета по поддельному/незаконно оформленному и поданному Платежному поручению, если указанная в Платежном поручении подпись визуально соответствует подписи Клиента, указанной в предъявленном Клиентом идентификационном документе или в карточке образцов подписей и печати Клиента, 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.

42. 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.

Отзыв Платежного поручения

43. С момента, когда Платежное поручение было получено Банком, оно не подлежит отзыву, за исключением случая, упомянутого в пункте 44 Условий, или же, если Клиент и Банк не условились об этом дополнительно.

44. 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 поручения. Банковские дни и время, до которого в Банковские дни Клиент может подать Банку Платежные поручения, установлено в Прейскуранте.

45. 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. Банк возвращает Клиенту Сумму платежа только в том случае, если она была получена от Банка-корреспондента или Получателя.

Выполнение Платежного поручения

46. Банк выполняет Платежное поручение Клиента, если в его распоряжении есть необходимая для выполнения перечисления информация, упомянутая в пункте 36 настоящих Условий, которая подана в Банк в виде, определенном в пункте 31 настоящих Условий, если Клиент авторизовал Платежное поручение и на дебетуемом Счете есть необходимые средства для выполнения перечисления в указанной в Платежном поручении валюте.

47. Информацию о выполнении Платежного поручения Клиент может получить в порядке, определенном в пункте 62 и 63 Условий.

Отказ в выполнении Платежного поручения

48. Если не соблюдены условия, необходимые для выполнения перечисления, упомянутые в пункте 36 Условий, 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 тем 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.

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

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

- 50.1. Банк получил подтвержденную информацию о смерти Клиента – физического лица;
- 50.2. Клиент не подал затребованные Банком документы, необходимые для идентификации Клиента или его представителей или актуализации идентификационных данных Клиента;
- 50.3. Клиент подал Банку недостоверные или неполные сведения о

себе;

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

Право Клиента на возмещение убытков

51. Если Клиент выявил выполнение неавторизованного перечисления или ошибочно выполненное перечисление денег со Счета, он должен незамедлительно сообщить об этом Банку.

52. Если Банк выполнил Платежное поручение, которое Клиент не авторизовал, и Клиент сообщил Банку об этом в соответствии с условиями пункта 52 Условий, Банк обязан возместить Клиенту сумму неавторизованного перечисления, возвратив ее на Счет и обеспечив такое состояние Счета, которое было бы, если бы неавторизованное Платежное поручение не было выполнено.

53. Банк несет ответственность за невыполнение Платежного поручения или за ошибочное выполнение в случае, если невыполнение или ошибочное выполнение произошло по вине Банка.

54. 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.

В случаях, которые упомянуты в пунктах 52 и 53 Условий, у Клиента, который не является Потребителем, есть право требовать возмещения убытков, если Клиент не позднее чем в течение 3 (трех) месяцев с момента выполнения неавторизованного Платежного поручения или ошибочного выполнения Платежного поручения сообщил об этом Банку.

55. 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.

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

57. У Потребителя есть право получить возмещение в случаях, упомянутых в пунктах 52 и 53 Условий, если он незамедлительно после того, как узнал об ошибочно выполненном/не выполненном Платеже, но не позднее чем в течение 13 (тринадцати) месяцев со дня списания Суммы платежа со Счета, сообщил об этом Банку. Упомянутый в этом пункте 13 (тринадцати) месячный срок не применяется в случае, если Банк не выполнил свои обязанности, определенные в пункте 61 Условий, обеспечить доступность необходимой Клиенту информации, в результате чего у Потребителя не было возможности выявить невыполнение, ошибочное выполнение Платежа или выполнение неавторизованного Платежа.

58. Клиент обязан сотрудничать с Банком и по запросу Банка предоставить письменные и устные ответы для разъяснения вопроса и устранения последствий, если на Счет Клиента были зачислены денежные средства по ошибке Плательщика.

Информирование Клиента о состоянии Счета, отправка и получение документов

59. Общую Информацию о состоянии Счета на соответствующий момент Клиент может получить по телефону, назвав номер карточки Клиента или пароль.

60. Карточку Клиента Банк выдает Клиенту по его требованию при оформлении Договора услуги на открытие соответствующего Счета. В Договоре услуги также указывается пароль, выбранный самим Клиентом, или номер карточки Клиента.

61. Полная информация о произведенных на Счете транзакциях в любое время доступна Клиенту в электронном виде, используя интернет-банк Citadele или систему Digifirma, а именно, доступна следующая информация:

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

61.2. 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;

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

61.4. 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;

61.5. 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).

62. Выдача Клиентам выписок со Счета в печатной (бумажной) форме с упомянутой в пункте 61 Условий информацией в Банке производится с соблюдением следующих условий:

62.1. 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;

62.2. 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.

62.3. Если Клиент требует от Банка информацию в дополнение к той, которая упомянута в пункте 61 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.

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

63.1. 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;

63.2. по почте, электронной почте, в интернет-банке Citadele или в системе Digifirma 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.

64. Клиент, указав в поданных Банку документах свою контактную информацию (адрес, номер телефона, номер факса, адрес эл. почты и др.), согласен с тем, что Банк будет использовать эту контактную информацию для связи с Клиентом, в том числе согласен с получением информации от Банка как по телефону, так и по факсу, по почте, по электронным средствам связи.

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

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

67. Отправляя Банку документы по факсу или электронным способом, Клиент должен убедиться, что Банк получил отправленный документ.

Обмен валюты по специальному курсу

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

69. 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.

70. 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.

71. 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.

72. 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.

73. Дата валютирования для сделок по обмену валюты, по умолчанию, является: дата дня заключения сделки (в случае, указанном в пункт 70 Правил) или дата дня исполнения заявки (в случае, указанном в пункте 72 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.

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

75. 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 заключении сделки, если денежных средств недостаточно.

76. 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.

77. Если Клиент:

77.1. 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;

77.2. 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 курсов 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.

78. В случаях, указанных в пункте 77 Правил, Банк имеет право, в дальнейшем, отказать Клиенту в обмене валюты по специальному курсу.

79. 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 77.2. Правил.

Блокирование, закрытие Счета

80. 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.

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

81.1. подать в Банк соответствующее подписанное Клиентом заявление, явившись в Банк, или же электронным способом в интернет-банке Citadele или в системе Digifirma.

81.2. 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 69.1. Условий, в противном случае Счет будет разблокирован.

82. Банк разблокирует Счет на основании заявления Клиента (за исключением случая, упомянутого в пункте 69.2. Условий).

83. 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.

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

85. 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.

86. 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.

87. 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.

88. 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

89. Претензии о выполнении Распоряжений, а также претензии и требования финансового характера в связи с другими операциями/сделками Банка, Клиент должен подать в Банк в письменном виде. Претензии, которые не связаны с упомянутыми в данном пункте сделками и которые не имеют финансового характера, а также предложения Клиент может подать в Банк и в устном виде, или, используя телефон или электронную почту.

90. Клиент может подать претензию в письменном виде в любое структурное подразделение Банка по обслуживанию клиентов, в интернет-банке Citadele, по телефону или электронным способом.

91. 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.

92. Претензии, связанные со сделками на Счете, произведенным с использованием платежной карты или данных платежной карты, Клиент может подать посредством использования бланков определенного Банком образца, и они рассматриваются в соответствии с условиями Договора услуги о выдаче и обслуживании платежных карт.

93. Клиент имеет право подать письменную претензию омбуду Латвийской ассоциации коммерческих банков в соответствии с

регламентом и положением омбуда. Омбуд Латвийской ассоциации коммерческих банков находится по адресу: ул. Персес, 9/11, Рига, LV-1011.

94. 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.

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

96. 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.

97. 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.

98. При подписании любого заявления/договора о получении услуги Банка Клиент (физическое лицо) подтверждает и соглашается с тем, что Банк имеет право производить обработку его личных данных, в том числе запрашивать и получать личные данные Клиента от любых третьих лиц и баз данных, созданных в установленном в законодательстве порядке, если это по усмотрению Банка необходимо для установления правоотношений Клиента и Банка или для обеспечения исполнения обязательств. Клиент соглашается с передачей его личных данных третьим лицам, если это по усмотрению Банка необходимо для взыскания долгов с Клиента.

99. Банк предоставляет информацию Банку Латвии и запрашивает у него информацию о Клиенте в соответствии с утвержденными Банком Латвии Правилами регистра кредитов. Клиент имеет право запрашивать и получать информацию о себе из Регистра кредитов в соответствии с утвержденными Банком Латвии Правилами регистра кредитов, текст которых доступен Клиенту в Банке или на сайте Банка Латвии в Интернете www.bank.lv.

100. Подписав любое заявление/ договор о получении услуги Банка, Клиент подтверждает и согласен, что Банк имеет право предоставлять информацию о Клиенте предприятиям группы Банка и другим, связанным с Банком предприятиям, а также получать от указанных предприятий информацию о Клиенте.

101. Банк осуществляет обработку данных и информации о счетах Клиентов и их истинных выгодополучателей в соответствии с обязательными для него правовыми актами, в т.ч. правовыми актами, регулирующими автоматический обмен информации о финансовых счетах, содержание регистра счетов, и указанным в них порядком, объемом и целями, в том числе готовит отчеты и подает их Службе государственных доходов Латвийской Республики.

Упомянутый в этом пункте автоматический обмен информации о финансовых счетах относится только к Клиентам и истинным выгодополучателям Клиентов, в отношении которых в установленном правовыми актами порядке констатированы признаки, свидетельствующие о статусе налогового резидента такого лица в соответствующей иностранной юрисдикции, участвующей в автоматическом обмене информации о финансовых счетах, о резидентах которой Банк должен подавать информацию Службе государственных доходов для дальнейшей передачи информации соответствующему государству.

102. В соответствии с требованиями нормативных актов и/или деловых партнеров Банка информация о Клиенте, его счетах и сделках может быть передана компетентным государственным органам государств Европейского союза, Европейской экономической зоны и других государств для выполнения обязанностей, установленных нормативными актами. Клиент информирован и понимает, что степень защиты личных данных за пределами европейского союза может отличаться от существующей в Латвии.

103. Банк имеет право передавать третьим лицам, которым Банк доверил выполнение определенных функций или предоставление услуг, которые необходимы для осуществления деятельности Банка и предоставления Услуг (в т.ч. третьим лицам, находящимся за пределами Европейского союза или Европейской экономической зоны), информацию о Клиенте и сделках Клиента, имеющуюся в распоряжении Банка, а также получать от таких лиц информацию о Клиенте и сделках Клиента.

104. В соответствии с требованиями нормативных актов и деловых партнеров информация о Клиенте может быть предоставлена компетентным государственным органам ЕС и других государств для исполнения их функций.

105. Банк имеет право производить аудио запись всех телефонных разговоров между Банком и Клиентом, и в случаях споров аудио записи могут быть использованы в качестве доказательства.

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