

## 1. Термины, используемые в правилах использования и обслуживания карт и их пояснения

- 1.1. **Банк** – акционерное общество Citadele banka, единый регистрационный № 40103303559, юридический адрес: Републикас лаукумс 2А, Рига, LV-1010, адрес э-почты: info@citadele.lv.
- 1.2. **Банкмат** (далее в тексте – **АТМ**) – устройство для осуществления отдельных Операций при помощи Карты.
- 1.3. **Виртуальная карта** – в форме цифрового решения созданная Карта для осуществления Операций без использования пластика.
- 1.4. **Гарантийный депозит** – денежные средства, внесенные Клиентом или третьим лицом в Банк на срочный депозит или на специальный депозит, которые используются в качестве финансового обеспечения выполнения обязательств Клиента в отношении Банка, определенных в Договоре о предоставлении услуги и/или Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен).
- 1.5. **Договор о предоставлении услуги** – соглашение между Банком и Клиентом о получении Услуги, неотъемлемой частью которого являются Правила услуги и Заявление или иное обращение на получение услуги, оформленное в установленном Банком порядке, например, оформленное по телефону или в мобильном приложении.
- 1.6. **Договор о кредитном лимите** – письменное соглашение между Банком и Клиентом о присвоении Счету Кредитного лимита.
- 1.7. **Заявление** – заполненное Клиентом заявление установленного Банком образца для получения Услуги.
- 1.8. **Карта** – Платежная карта Международной организации платежных карт, выданная Банком в виде пластиковой Карты или Карты устройства или цифрового решения. Под термином «Карта» понимается также Производное карты, за исключением случаев, когда в Правилах услуги для Производного карты и Карты установлены различные требования.
- 1.9. **Карта с функцией бесконтактных платежей** (далее в тексте – Бесконтактная карта) – пластиковая Карта или Карта устройства, обладающая функцией проведения Операций бесконтактным способом.
- 1.10. **Карта устройства** – Карта, помещенная в предусмотренное устройство или прикрепленная на выбранную поверхность.
- 1.11. **Карточный продукт** – любое указанное в Прейскуранте предложение платежных карт Банка, за которым закреплен определенный ряд услуг и одна или несколько Карт определенного вида.
- 1.12. **Клиент** – юридическое лицо, на имя которого открыт Счет.
- 1.13. **Код безопасности** – цифровое решение, основанное на данных авторизации Пользователя карты в интернет-банке Citadele, обеспечивающее дополнительную защиту при осуществлении Операций в интернете.
- 1.14. **Кредит** – денежные средства Банка (кредитные ресурсы), которые Банк разрешает Клиенту использовать в соответствии с Договором о кредитном лимите.
- 1.15. **Кредитный лимит** – максимальная сумма денежных средств, которую Банк разрешил истратить сверх денежных средств Клиента, имеющих на Счете, создав, таким образом, на Счете дебетный (негативный) остаток в рамках указанной суммы денежных средств.
- 1.16. **Лимит расходования** – ограничения доступной Пользователю карты денежной суммы, используя Kartu, в том числе ограничения количества Операций и/или суммы Операций за день/месяц.
- 1.17. **Международная организация платежных карт** – международное предприятие, которое определяет порядок выдачи и приема платежных карт своей системы по единым стандартам по всему миру (например, *MasterCard International, Visa International*).
- 1.18. **Мобильное устройство** – вид носителя данных Карты, которое Пользователь карты задействует, используя Производное карты.
- 1.19. **Неразрешенный негативный остаток** – вся сумма дебетового (негативного) остатка на Счете, если у Счета нет Кредитного лимита. Неразрешенный негативный остаток может образоваться, если Банк списывает суммы платежей, связанных с обеспечением Услуги и/или Операции, и причитающиеся ему в соответствии с Договором о предоставлении услуги и/или

Прейскурантом в случае, если на Счете нет достаточного количества денежных средств Клиента.

- 1.20. **Операция** – все сделки, которые можно осуществить при помощи Карты, в том числе, используя информацию о Карте.
- 1.21. **Особые тарифы** – условия оказания Услуги и тарифы, которые отличаются от указанных в Правилах услуги и Прейскуранте и установлены отдельными внутренними правовыми актами Банка или договорами с третьими лицами.
- 1.22. **ОУС** – Общие условия сделок Банка, которые опубликованы на сайте Банка [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv).
- 1.23. **Пароль** – слово, выбранное Клиентом/Пользователем карты, которое он использует для аутентификации по телефону.
- 1.24. **Пользователь карты** – Клиент или указанное Клиентом в Договоре о предоставлении услуги физическое лицо, которому на основании Договора услуги Банк оформляет Kartu.
- 1.25. **Правила услуги** – настоящие правила.
- 1.26. **Производное карты** – с данными выданной пластиковой Карты, Карта устройства или Виртуальной карты связанный бесконтактный платежный инструмент, который доступен Пользователю карты в виде электронных данных, посредством использования системы удаленного доступа и управления услугами Банка, например, интернет-банк Citadele, или одобренных Банком платежных систем третьих лиц.
- 1.27. **Прейскурант** – действующий прейскурант на услуги и продукты Банка.
- 1.28. **Проценты за Неразрешенный негативный остаток** – процентное вознаграждение, указанное в Прейскуранте, которое Клиент обязан уплатить Банку за Неразрешенный негативный остаток в соответствии с Договором о предоставлении услуги.
- 1.29. **Проценты за просроченный платеж** – процентное вознаграждение, указанное в Прейскуранте, которое Клиент обязан уплатить Банку в случае, если он не выплатил Неразрешенный негативный остаток до срока, определенного в Договоре о предоставлении услуги.
- 1.30. **Стороны** – Клиент и Банк.
- 1.31. **Счет** – расчетный счет Клиента в Банке, к которому привязана Карта.
- 1.32. **Торговец** – коммерсант, принимающий Kartu в качестве платежного средства за товары и услуги.
- 1.33. **Услуга** – присвоение Карты Пользователю карты и ее обслуживание, а также другие услуги Банка, связанные с использованием Карты.
- 1.34. **CVV2/CVC2 код** – комбинация/код из трех цифр у эмитированных Банком международных платежных карт, который находится на задней части Карты около полосы образца подписи Пользователя карты.
- 1.35. **PIN код** – идентификационный номер персоны, известный только Пользователю карты, который он использует для своей идентификации во время осуществления отдельных Операций с Картой.

## 2. Общие положения

- 2.1. Правила услуги регулируют правовые отношения между Клиентом и Банком, возникающие в связи с присвоением, использованием и обслуживанием Карты. Клиент/Пользователь карты, используя Kartu, может производить расчеты за товары и услуги, снимать наличные в АТМ и банках, вносить наличных в АТМ Банка, производить оплату счетов в АТМ Банка, разблокировать или менять PIN код в АТМ Банка.
- 2.2. Обращаясь за предоставлением Услуги, Клиент подтверждает, что:
- 2.2.1. Клиент/Пользователь карты не будет использовать Kartu или Услугу для достижения незаконных целей, в том числе для легализации незаконно полученных средств;
- 2.2.2. Карта будет использоваться в интересах Клиента и/или Пользователя карты, а не по поручению другого лица для того, чтобы скрыть личность этого лица;
- 2.2.3. Договор о предоставлении услуги заключен, изъявляя свободную волю Клиента, Банк предоставил Клиенту полную и всестороннюю информацию об Услуге, были обсуждены содержание, значение и последствия Правил услуги, в том числе порядок рассмотрения споров, Клиент признает Договор о предоставлении услуги справедливым, взаимовыгодным,

заключает добровольно, без заблуждения и обмана и обязуется выполнять Договор о предоставлении услуги;

2.2.4. полностью ознакомился с Правилами услуги и ОУС, согласен с ними и обязуется соблюдать их, а также обеспечить, чтобы Пользователь карты ознакомился с ними и соблюдал их;

2.2.5. осознает риски, связанные с использованием Услуги;

2.2.6. Клиент подтверждает свое согласие с тем, что Банком проводится аудиозапись телефонных разговоров между Банком и Клиентом, и в случае разногласий и споров аудиозаписи могут быть использованы в качестве доказательств.

2.3. Если Договор о предоставлении услуги заключен с использованием возможностей удаленного управления услугами Банка (например, интернет-банк Citadele):

2.3.1. Клиент, отправляя Заявление, подтверждает, что Банк предоставил ему и он ознакомился с информацией, предусмотренной действующими в Латвийской Республике правовыми актами, и связанной с дистанционными договорами, т.е., договорами, заключенными посредством системы удаленного доступа и управления услугами Банка, в том числе с информацией о Банке как поставщике услуги и порядке выполнения услуги.

2.4. Использование Карты и PIN кода, использование и обслуживание CVV2/CVC2 кода или Кода безопасности, получение, использование и обслуживание Счета и Карты регламентируется Договором о предоставлении услуги, ОУС, нормативными документами, утвержденными Международными организациями платежных карт (в зависимости от вида Карты) и правовыми актами, действующими в Латвийской Республике.

2.5. Термины, использованные в Правилах услуги, относятся к форме, как единственного числа, так и множественного числа. Названия разделов приведены только для лучшей наглядности и не могут быть использованы для интерпретации содержания. Термины, использованные в Правилах услуги, пояснения которых не представлены в подпунктах пункта 1 Правил услуги, используются в понимании ОУС, Правил использования и обслуживания интернет-банка Citadele, а также согласно правилам других услуг Банка.

2.6. Для общения с Клиентом/Пользователем карты по телефону, например, чтобы получить информацию о Карте или Операциях, остановить (заблокировать) и/или восстановить (разблокировать) действие Карты, а также для совершения других, допускаемых Банком действий, Банк аутентифицирует Пользователя карты, используя Пароль. Однако, с целью идентификации/аутентификации Клиента/Пользователя Карты по телефону Банк имеет право использовать так же данные, указанные для идентификации Клиента/Пользователя карты в других договорах об оказании услуг, заключенных между Банком и Клиентом/Пользователем Карты, или применяемые согласно ОУС.

2.7. Клиент/Пользователь карты имеет право требовать у Банка смену Пароля.

2.8. Если лицо, которое заключает Договор о предоставлении услуги от имени Клиента, не уполномочено представлять Клиента, то это лицо как частное лицо принимает на себя все обязательства вытекающие из Договора о предоставлении услуги.

2.9. Клиенту известно, и он согласен с тем, что при оказании Услуги нормы Закона о платежных услугах и электронных деньгах, о применении/исключении которых допускается соглашение, применяются только в том порядке и объеме, в котором они соответствуют указанному в Правилах услуги.

### 3. Заключение договора о предоставлении услуги

3.1. Договор о предоставлении услуги заключается на основании Заявления Клиента.

3.2. Банк имеет право не принять Заявление Клиента и/или не выдавать Карту без объяснения причин отказа.

3.3. Карту и PIN код/Виртуальную карту и информацию о CVC2/CVV2 коде от лица Клиента получает и использует Пользователь Карты. Клиент несет ответственность за действия Пользователя Карты.

3.4. Карту и PIN код Клиент/Пользователь карты получает в специальном конверте, или, в зависимости от Карты и способа её использования, в другом, Банком установленном порядке, в том числе, без предварительно созданного PIN кода. Виртуальная карта, предоставляется как информация о номере, сроке действия

Карты и информация о CVC2/CVV2 коде.

3.5. Договор о предоставлении услуги считается заключенным с момента получения Клиентом/Пользователем возможности осуществления Операций.

3.6. У Банка есть право изменить вместо выдачи Карты в Банке на отправку Карту по контактному адресу, указанному Клиентом/Пользователем карты в Банке, предварительно уведомив об этом Клиента, в том числе указав фактическое место получения Карты в интернет-банке Клиента. Банк не отправляет Карту по почте в случае получения возражений Клиента в отношении такого действия. Если Клиент высказал возражения, выдача в Банке обеспечивается в отношении тех Карт, изготовление которых было начато после получения возражений Клиента.

3.7. В рамках одного Договора о предоставлении услуги Банк вправе без отдельного согласия Клиента заменить Карту, оформленную для Клиента/Пользователя карты, Картой другого бренда и/или другого Карточного продукта, если в случае замены плата за Услугу не повышается. Если Клиент/Пользователь карты не подтверждает получение Карты в порядке, указанном далее в Правилах услуги, Договор о предоставлении услуги может быть расторгнут без соблюдения сроков, указанных в Правилах услуги.

3.8. Если Клиент подтвердил получение Карты, в том числе если Карта предложена Клиенту по инициативе Банка с предложением заменить имеющуюся Карту новой, которая может отличаться как по продукту, так и по цене или функциональности Карты, предполагается, что Клиент согласился с заменой Карты и внесением соответствующих изменений в Договор о предоставлении услуги.

### 4. Использование и обслуживание карты

4.1. Использование карты

4.1.1. К каждому Счету привязана одна или несколько Карт.

4.1.2. Если Карта пластиковая, она содержит магнитную полосу/чип, на ней указывается следующая информация: вид бренд Карты, номер Карты, срок действия Карты, имя и фамилия Пользователя карты (за исключением Карт, на которых такая информация не указывается в соответствии с правилами Международных организаций платежных карт), а также код CVV2/CVC2. На Карте может быть указано название Клиента.

4.1.3. На Карте устройства указывается следующая информация: бренд Карты, последние четыре цифры номера Карты и срок действия Карты. Полный номер Карты устройства указан на пластиковой рамке Карты устройства.

4.1.4. Карта действительна до последнего дня месяца (включительно) и года, указанного на Карте или установленного для Виртуальной карты. Срок действия Производного карты привязан к сроку действия пластиковой Карты или Виртуальной карты.

4.1.5. По окончании срока действия пластиковой Карты изготавливается новая пластиковая Карта, если только Клиент не отдал распоряжение об обратном за 30 (тридцать) рабочих дней до истечения срока действия Карты. Со Счета списывается годовая или месячная плата за Карту, определенная в Прейскуранте. Если Клиент/Пользователь карты не забрал эту Карту в Банке и не осуществил Операции в течение 3 (трех) месяцев со дня изготовления пластиковой Карты, Банк имеет право аннулировать эту Карту, не возвращая Клиенту комиссии, списанные в соответствии с настоящим пунктом. Если срок действия всех Карт, привязанных к Счету, истек и к Счету не привязаны новые активные Карты, Банк вправе применить комиссионную плату установленную Прейскурантом за содержание Счета, а также расторгнуть Договор о предоставлении услуги.

4.1.6. Производные карты доступны к пластиковым Картам или Виртуальным картам тех систем, к которым Пользователю карты доступна активизация посредством системы удаленного доступа и управления услугами Банка или в другом, установленном Банком порядке.

4.1.7. Клиент информирован и согласен с тем, что, если активизация Производного карты доступна Пользователю карты при использовании Пользователем карты индивидуализированного канала связи, например, мобильного приложения интернет-банка Citadele или приложения платежных

систем третьих лиц, Пользователь карты имеет право активизировать Производное карты с помощью такого канала связи, и Клиент признает такое действие Пользователя карты для себя обязательным.

4.1.8. Производное карты может быть использовано для проведения Операций в таком порядке, о котором Банк оповестил Пользователя карты в процессе активизации Производного карты, а также согласно указаниям в местах обслуживания Карт.

4.2. Операции, осуществляемые при помощи Карты

4.2.1. Если Карта является Виртуальной картой, то Пользователь карты может совершать только Операции в интернете.

4.2.2. При помощи Карты, которая предназначена только для снятия наличных, Пользователь карты может снимать наличные в АТМ, а также вносить наличные в АТМ Банка.

4.2.3. Если Карта является Картой иного вида, не упомянутого в пунктах 4.2.1. и 4.2.2., то Пользователь карты может совершать Операции в таком порядке, какой соответствует виду использованной Карты. В случае сомнений и неясности Пользователь карты должен связаться с Банком.

4.2.4. На момент выдачи Бесконтактной карты, функция бесконтактных Операций в данной карте является неактивной. Для активизации и дальнейшего использования функции бесконтактных Операций Пользователю карты необходимо провести первую Операцию с использованием контактной технологии и с вводом PIN кода, т.е. поместить Бесконтактную карту в терминал Торговца или в банкомат и ввести PIN код.

4.2.5. Если Производное карты активизировано на Мобильном приложении интернет-банка Citadele, оно доступно для использования незамедлительно после завершения активизации и согласно настройкам Мобильного приложения, которые в рамках ограничений, определенных Банком, установил Пользователь карты, в том числе, согласно сумме лимита бесконтактных Операций, которые доступны без ввода PIN кода.

4.3. Согласие на совершение операций:

4.3.1. Карту может использовать только Пользователь карты:

4.3.2. Банк считает, что Пользователь карты дал согласие на проведение Операции, если PIN код, введенный в АТМ или устройство/систему приема Карт, соответствует данным, закодированным на магнитной полосе/чипе Карты, или если подпись на подтверждающем Операцию документе схожа с подписью Пользователя карты на полосе образца подписи Карты и/или в Заявлении и/или на копии предоставленного Банку документа, удостоверяющего личность или если в Операции, при которой требуется указать CVV2/CVC2 код, введенный CVV2/CVC2 код соответствует данным, закодированным в авторизационной программе Банка, или Операция дополнительно подтверждена Кодом безопасности, а так же путем проведения других осознанных, определенных и последовательных действий, которые предлагаются в местах обслуживания Карт, в том числе, в порядке, согласно пункту 4.3.3. Правил услуги.,

4.3.3. Бесконтактные Операции, а также Операции, совершенные Производным карты, могут быть осуществлены без ввода PIN кода или подписи Пользователя карты на подтверждающем Операцию документе, если сумма Операции не превышает лимит бесконтактной Операции, проводимой подобным образом.

4.3.4. Стороны согласны, что, если Операция подтверждена любым из в пункте 4.3.2. указанных способов, такое подтверждение является согласием Пользователя карты на проведение Операции, и такое согласие имеет юридическую силу, равносильную подтверждающему документу, собственноручно подписанному Пользователем карты, и накладывает на Клиента/Пользователя карты обязательства по Операции в соответствии с действующими в Латвийской Республике правовыми актами.

4.3.5. С момента, когда Пользователь карты дал согласие на осуществление Операции, Пользователь карты больше не может отозвать данную Операцию.

4.3.6. Согласие Пользователя карты на проведение Операции может быть отозвано только в том случае, если Банк об этом отдельно договорился с Клиентом/Пользователем карты. Данная договоренность возможна, если Банк может предотвратить выполнение распоряжения или вернуть перечисленную сумму.

4.4. Для того, чтобы повысить сохранность денежных средств Клиента на Счете, Банк устанавливает для Карты (для основной

Карты и каждой дополнительной Карты) Лимит расходования, информацию о котором Клиент может получить из Прейскуранта, в центрах Банка по обслуживанию клиентов, используя систему удаленного доступа и управления услугами Банка или, позвонив по информационному телефону Банка. Банк может изменить Лимит расходования на основании заявления Клиента. Клиент обязан информировать Пользователя карты о Лимите расходования, установленном для Карты.

4.5. Обязанностью Клиента является обеспечить, чтобы Пользователь Карты соблюдал требования по использованию Картой, указанные в пункте 4.6 Правил о предоставлении услуги, и требования по использованию Мобильным устройством, указанные в пункте 4.7 Правил о предоставлении услуги.

4.6. Пользователь карты обязан соблюдать следующие требования по использованию Карты:

4.6.1. если пластиковая Карта не предназначена только для снятия наличных, то подписаться на пластике Карты на полосе для образца подписи незамедлительно после получения Карты;

4.6.2. хранить Карту равноценно деньгам, ежедневно проверять/удостоверяться в наличии Карты;

4.6.3. защищать пластиковую Карту и Карту устройства от высокой температуры, воздействия электромагнитного поля и механических повреждений;

4.6.4. обращаться с Картой, PIN кодом, CVV2/CVC2 кодом и номером Карты, а также с другими персонализированными элементами доступа и безопасности данных Карт, в том числе, с теми, которые необходимы для использования Производного карты, а также Мобильного устройства, осторожно и осмотрительно, чтобы не допустить их попадания в распоряжение неуполномоченных лиц, не записывать PIN код на Карте или других вещах, хранящихся вместе с Картой. Требования, упомянутые в этом пункте, также применяются к недействительным пластиковым Картам и Картам устройства, которые находятся во владении Клиента / Пользователя карты;

4.6.5. не передавать Карту, номер Карты и другую информацию, связанную с Картой, а также Мобильное устройство в распоряжение других лиц, если только это не соответствует правилам осуществления сделок Торговца. Требования, упомянутые в этом пункте, также применяются к недействительным пластиковым Картам и Картам устройства, которые находятся во владении Клиента / Пользователя карты;

4.6.6. следить за тем, чтобы Торговец принимал Карту как платежное средство только в присутствии Пользователя карты, предъявлять Торговцу по его просьбе удостоверяющий личность документ;

4.6.7. не превышать Лимит расходования и Кредитный лимит;

4.6.8. непосредственно перед подтверждением Операции, удостовериться в том, что указанная Торговцем сумма Операции совпадает с фактической. Если указанная сумма отличается от фактической суммы Операции (с учетом гарантийных сумм, которые дополнительно удерживаются в отдельных видах Операций), Пользователь карты не имеет право подтверждать такую Операцию;

4.6.9. ставить подпись в документе, удостоверяющем Операцию, аналогично своей подписи, указанной на Карте;

4.6.10. не использовать Карту после окончания срока действия или тогда, когда действие Карты приостановлено (блокировано) или прекращено по любой причине в том числе, в случае замены Карты;

4.6.11. по просьбе Банка незамедлительно передать Карту Банку;

4.6.12. передать Банку пластикат Карты, недействительные для осуществления Операций. В случае, если нет возможности сдать пластикат Карты, Пользователь карты обязан самостоятельно уничтожить пластикат, порезав таким образом чтобы чип и магнитную полосу карты невозможно было использовать и также на Карте указанная персональная информация не могла быть идентифицирована.

4.6.13. если Карта является Виртуальной картой, то соблюдать требования, указанные в пунктах 4.6.5., 4.6.7., 4.6.8. и 4.6.10. Правил услуги;

4.6.14. если Карта предназначена только для снятия наличных, то соблюдать требования, указанные в пунктах 4.6.2., 4.6.3., 4.6.4., 4.6.5., 4.6.7., 4.6.8., 4.6.10., 4.6.11. и 4.6.12. Правил услуги.

4.7. Пользователь карты обязан соблюдать следующие правила пользования Мобильным устройством:

4.7.1. чтобы предотвратить доступ не уполномоченных лиц к Карте/данным Карты, Пользователь карты обязуется обеспечить, чтобы Мобильное устройство было защищено, хранилось и использовалось с надлежащей осмотрительностью и обеспечением безопасности, а также обязуется установить на Мобильном устройстве код доступа, например, комбинацию цифр, или биометрический аутентификатор, зарегистрировать в Мобильном устройстве только свои коды доступа, и каждый раз до начала пользования убедиться в том, что Мобильное устройство защищено.

4.7.2. Пользователь карты обязан обеспечить, чтобы установки и персонализированная информация мобильного приложения Банка или приложения платежных систем третьих лиц были не доступны любым другим лицам, в том числе Пользователь карты должен стереть эти установки, информацию или же само мобильное приложение Банка/приложения платежных систем третьих лиц в случае передачи Мобильного устройства любому другому лицу, а также, если по мнению Пользователя карты риски, связанные с использованием Мобильным устройством, являются чрезмерными.

4.8. Действия в случае утери Карты, Карты устройства или других противоправных действий, которые могут представлять угрозу для законного пользования Картой:

4.8.1. если Карта, Мобильное устройство или другой носитель данных Карты, потеряны или украдены, или у Клиента/Пользователя карты есть основания полагать, что PIN код, CVV2/CVC2 код Карты, а так же другие персонализированные элементы доступа и безопасности данных Карт, в том числе, те, которые необходимы для использования Производного карты, стали известны неуполномоченному лицу, Клиент/Пользователь карты:

4.8.1.1. должен незамедлительно информировать Банк по круглосуточному телефону +371 67010000;

4.8.1.2. или должен предоставить Банку распоряжение о прекращении действия (блокировании) Карты в письменном виде, если Клиент использует систему удаленного доступа и управления услугами Банка, где предусмотрена возможность прекращения действия (блокировании) Карты;

4.8.1.3. по возможности должен заявить о краже или потере Карты в полицию или другое ответственное учреждение страны, где произошла кража или утеря;

4.8.1.4. по требованию Банка должен предоставить имеющуюся в распоряжении Клиента/Пользователя карты информацию о случае потери/кражи Карты;

4.8.1.5. если потерянная Карта найдена, то незамедлительно информировать об этом Банк по круглосуточному телефону +371 67010000 или подать соответствующее заявление в Банк.

4.8.2. Получив от Клиента/Пользователя карты информацию, указанную в пункте 4.8.1.1 или в пункте 4.8.1.2 Правил услуги, Банк прекращает (блокирует) действие конкретной Карты или, если Клиент/Пользователь карты не может назвать номер Карты или предоставить иную уточняющую информацию, действие всех Карт, привязанных к Счету. Получив от Клиента/Пользователя карты письменную информацию, Банк исключая конкретную Карту, восстанавливает (разблокирует) действие остальных Карт.

4.8.3. Банк выдает Пользователю карты новую Карту, за исключением Производного карты, на основании заявления Клиента.

4.9. Гарантийный депозит

4.9.1. Банк имеет право потребовать от Клиента размещения Гарантийного депозита на сумму, определенную Банком.

4.9.2. Гарантийный депозит считается финансовым обеспечением, предоставленным Банку.

4.9.3. минимальный срок Гарантийного депозита – 1 (один) год. Банк автоматически продлевает срок Гарантийного депозита на каждый последующий срок, аналогичный предыдущему сроку, в течение срока действия Договора о предоставлении услуги.

4.9.4. уменьшение или снятие Гарантийного депозита в полном объеме в течение срока действия Договора о предоставлении услуги может осуществляться только с согласия Банка и в соответствии с требованиями Банка, на основании

соответствующего заявления Клиента. В случае положительного решения Банка Банк выплачивает Клиенту Гарантийный депозит (его часть) не раньше, чем через 40 (сорок) календарных дней со дня получения заявления Клиента в Банке. Банк может принять решение о выплате Гарантийного депозита раньше срока. Подлежащие оплате, но не произведенные Клиентом платежи, списываются с выплачиваемой Клиенту суммы Гарантийного депозита и начисленных процентов в соответствии с Договором о предоставлении услуги, Договором о кредитном лимите (если таковой заключен) и/или Прейскурантом, а оставшая сумма переводится на указанный Клиентом счет.

4.9.5. В случае невыполнения Клиентом обязательств Банк имеет право в одностороннем порядке, без предварительного извещения Клиента использовать Гарантийный депозит и начисленные проценты для оплаты не произведенных Клиентом платежей, вытекающих из Договора о предоставлении услуги и Договора о кредитном лимите.

4.9.6. Стороны согласны, что Банк имеет право без отдельного распоряжения Клиента использовать Гарантийный депозит и начисленные проценты также для погашения других требований Банка в отношении Клиента.

## 5. Расчеты

5.1. Общий порядок расчетов

5.1.1. Стороны согласны, что Банк имеет право без отдельного распоряжения Клиента списывать со Счета денежные средства, в том числе создавая или увеличивая дебетовый (негативный) остаток на Счете (сумму Кредита), в следующих случаях:

5.1.1.1. для оплаты сумм Операций;

5.1.1.2. для осуществления платы за Операции и предоставление Банком других услуг в соответствии с действующим на момент осуществления соответствующей Операции Прейскурантом, одновременно с занесением соответствующей Операции в бухгалтерский регистр;

5.1.1.3. для осуществления платежей, не указанных в Прейскуранте, но которые Банк должен произвести, чтобы обеспечить предоставление Услуги;

5.1.1.4. для осуществления других платежей, предусмотренных в Договоре о предоставлении услуги и осуществляемых Клиентом/Пользователем карты.

5.1.2. Если Пользователь карты осуществил Операцию в валюте, отличающейся от валюты Счета, то соблюдаются следующие условия:

5.1.2.1. если данные об Операции обрабатываются в платежных системах *MasterCard International* или *Visa International*, то указанные организации конвертируют сумму Операции в расчетную валюту Банка (EUR или USD) по курсу обмена валюты, установленному *MasterCard Worldwide/Visa International* на день обработки Операции в платежных системах вышеупомянутых организаций. Затем, если необходимо, Банк конвертирует сумму, полученную в расчетной валюте Банка, в валюту Счета по установленной Европейским Центральным банком (ЕЦБ) т.н. учетной ставке евро, действующей на момент, когда данные об Операции были получены и обработаны в Банке;

5.1.2.2. если данные об Операции обрабатываются в межбанковских платежных системах Латвии, то Банк конвертирует сумму Операции в валюту Счета по установленной Европейским Центральным банком (ЕЦБ) т.н. учетной ставке евро, опубликованной Европейским центральным банком на день, действующей на момент, когда данные об Операции были получены и обработаны в Банке;

5.1.2.3. Клиент платит Банку установленную в Прейскуранте наценку за конвертацию валюты.

5.1.3. В момент осуществления Операции, кроме случаев, когда для соответствующего вида Операции согласно условиям Международных организаций платежных карт резервирование не делается, для ее оплаты Банк резервирует денежные средства на Счете на время до 15 (пятнадцати) дней, если в течение этого времени Банк не получает данных об Операции, резервация отменяется и денежные средства становятся доступными Клиенту для осуществления Операций.

5.1.4. Занесение Операций в бухгалтерский регистр осуществляется не позднее, чем на следующий день после

получения данных об Операции в Банке.

5.1.5. Если Клиент констатирует различия между Операциями, указанными в выписке по Счету, и Операциями, фактически осуществленными Клиентом/Пользователем карты, он должен незамедлительно, но не позднее, чем в течение 45 (сорока пяти) календарных дней после дня внесения Операции в бухгалтерский регистр, информировать об этом Банк в письменном виде.

5.1.6. Обязанность Клиента оплатить Операцию возникает в момент совершения Операции.

5.1.7. Банк начинает исполнение платежей по Операции в пользу Торговца в день, когда Операция внесена в бухгалтерский регистр Счета.

5.1.8. Банк не возвращает Клиенту денежные средства, в отношении которых существует спор в случае, если, осуществляя соответствующую Операцию, Пользователь карты идентифицирован в порядке, установленном в настоящих Правилах услуги, или если Клиент/Пользователь карты действовал невнимательно или злонамеренно. К Клиенту не применяется предусмотренный Законом о платежных услугах и электронных деньгах порядок возврата сумм выполненных Операций, начатых получателем или при посредничестве получателя.

5.2. Клиент платит Банку плату за Услугу, установленную в Договоре о предоставлении услуги и Прейскуранте.

5.3. Клиент обязан погасить Неразрешенный негативный остаток незамедлительно после его образования и одновременно заплатить Проценты за Неразрешенный негативный остаток (если таковые начислены). Суммы, вносимые в бухгалтерский регистр с отложенной датой валютирования, подлежат включению в Неразрешенный негативный остаток только после наступления даты валютирования. Если Клиент не осуществил установленный в этом пункте платеж до 15 (пятнадцатого) числа календарного месяца, следующего за месяцем, в течение которого образовался Неразрешенный негативный остаток, Банк начисляет и Клиент обязан уплатить Проценты за просроченный платеж. Проценты за просроченный платеж рассчитываются за каждый день, начиная с 16 (шестнадцатого) числа до дня (не включительно), когда соответствующая сумма уплачена, от Неразрешенного негативного остатка, образовавшегося на конец предыдущего календарного месяца, учитывая все суммы, внесенные на Счет до уплаты Неразрешенного негативного остатка.

5.4. Указанная в Прейскуранте плата за Карту первый раз списывается с остатка на Счете после того, как Клиент/Пользователь карты получает Карту или начинает осуществлять Операции. За каждый последующий очередной год использования Карты годовая плата за Карту списывается с остатка на Счете до 5 (пятого) числа первого месяца очередного года пользования Картой. Месячная плата за месяц пользования Картой списывается с остатка на Счете до 5 (пятого) числа каждого календарного месяца.

5.5. Если Клиент не обеспечил достаточное количество денежных средств для осуществления платежей, установленных в Договоре о предоставлении услуги и/или Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен) в полном объеме, то Банк вправе, но не обязан, без отдельного платежного поручения или распоряжения Клиента списывать с Гарантийного депозита или любого счета Клиента в Банке денежные средства для выполнения обязательств, предусмотренных в Договоре о предоставлении услуги и/или Договоре о кредитном лимите, конвертируя в случае необходимости денежные средства в других валютах, находящиеся на счетах Клиента, в валюту Счета по курсу обмена валют для безналичных денежных операций, установленному Банком на момент осуществления конвертации.

## 6. Обязанности клиента

6.1. Клиент обязуется:

6.1.1. ознакомить Пользователя карты с Правилами услуги и изменениями к ним, если таковые вносятся;

6.1.2. соблюдать и добросовестно выполнять Договор о предоставлении услуги и обеспечить, чтобы Пользователь карты соблюдал и выполнял Правила услуги;

6.1.3. обеспечить выполнение своих обязательств, установленных в Договоре о предоставлении услуги;

6.1.4. следить за использованием Счета и Карты;

6.1.5. обеспечить, чтобы Картой пользовался Пользователь карты, указанный в Договоре о предоставлении услуги, а также подать Банку информацию и/или документы, запрашиваемые Банком в отношении Пользователя карты;

6.1.6. незамедлительно уплатить Банку все платежи, вытекающие из Договора о предоставлении услуги и Договора о кредитном лимите (если таковой заключен), обеспечивая на Счете соответствующие денежные средства;

6.1.7. незамедлительно, но не позднее, чем в течение 30 (тридцати) дней с момента наступления соответствующих обстоятельств, сообщить Банку обо всех изменениях, касающихся того, что указано в Договоре о предоставлении услуги, и другой информации/документов, предоставленных Банку, в том числе о смене юридического адреса Клиента, смене названия Клиента, имени и/или фамилии Пользователя карты, подавая документы, удостоверяющие изменения. В случае смены названия Клиента, имени и/или фамилии Пользователя карты новая Карта выдается на основании заявления Клиента.

6.2. Неполучение выписки по Счету не освобождает Клиента от надлежащего выполнения обязательств Клиента, установленных в Договоре о предоставлении услуги и Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен).

## 7. Предоставление документов и/или информации

7.1. Сообщения Банка и другая информация сообщаются Клиенту в интернет-банке Citadele или с помощью SMS-сообщения, или посредством других, подходящих для конкретного сообщения каналов связи (например, на электронный адрес), отправляются на известный Банку юридический адрес Клиента или лично передаются Клиенту под подпись.

7.2. Клиент согласен, что Банк или связанные с Банком юридические лица отправляют Клиенту информацию об услугах Банка, а также товарах и услугах третьих лиц, на юридический адрес Клиента или, по просьбе Клиента, на указанный адрес электронной почты, если только Клиент не отказался от получения указанной информации.

7.3. Банк имеет право предоставлять информацию о Клиенте, обязательствах Клиента и ходе их исполнения Банку Латвии и другим базам данных, созданным в порядке предусмотренном в действующих правовых актах Латвийской Республики, запрашивать информацию о Клиенте и с ним связанных лицах, их обязательствах и ходе их исполнения в соответствии с утвержденными Банком Латвии правилами Кредитного Регистра. Клиент имеет право запрашивать и получать в Кредитном Регистре информацию о себе, своих обязательствах и сроках их исполнения в соответствии с правилами Кредитного Регистра, подтвержденными Банком Латвии, текст которых доступен в Банке или на домашней странице Банка Латвии в интернете [www.bank.lv](http://www.bank.lv), а также в соответствии с другими действующими в Латвийской Республике правовыми актами.

7.4. Банк предоставляет информацию о Клиенте/Пользователе карты и об Операциях, осуществленных Клиентом и/или Пользователем карты, в случаях, объеме и порядке, предусмотренном в действующих в Латвийской Республике правовых актах. Банк не обязан информировать Клиента/Пользователя карты о предоставлении информации, указанной в настоящем пункте.

## 8. Ответственность сторон

8.1. Банк и Клиент каждый в объеме своих прав и обязанностей несут ответственность за выполнение Договора о предоставлении услуги, включая Правила услуги, и возмещение прямого ущерба, причиненного другой Стороне.

8.2. Банк несет ответственность перед Клиентом за неавторизованные Операции, кроме случаев, когда Клиент/Пользователь карты преднамеренно или по грубой неосторожности действовал противоправно, в том числе нарушая требования Правил услуг или применимых нормативно-правовых актов, например, не выполнил действия, необходимые для обеспечения секретности связанных с Картой элементов аутентификации (PIN-код, Код безопасности и т.д.).

8.3. Клиент обязан своевременно (но не реже одного раза в месяц) ознакомляться с совершенными на Счете транзакциями и

Операциями, при условии, что Банк предоставляет Клиенту данную информацию в порядке, изложенном в ОУС.

8.4. Банк не несет ответственности перед Клиентом в случае неавторизованных или ошибочных Операций, если Клиент немедленно после того, как узнал, но не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней после регистрации Операции на Счете не сообщил Банку.

8.5. Клиент несет полную ответственность за Операции с Картами, выданными Пользователям карты, и другие действия Пользователя карты в рамках Договора о предоставлении услуги.

8.6. Клиент несет ответственность за достоверность, правильность, полноту, действительность и своевременную подачу предоставляемых в Банк документов и информации. В случае подачи недостоверных, неполных, неправильных или недействительных документов и сведений или несвоевременной их подачи Банк не несет ответственности за убытки Клиента. Если в результате наступления указанных обстоятельств убытки возникают у Банка, Клиент обязан возместить их Банку в полном объеме.

8.7. Банк не несет ответственности:

8.7.1. за отказ Торговца/третьего лица принять Карту в качестве платежного средства;

8.7.2. за качество товаров и услуг, купленных при помощи Карты в качестве платежного средства;

8.7.3. за убытки Клиента, возникшие в случаях, когда Пользователь карты не имел возможности использовать Карту в связи с нарушениями, повреждениями линий передач или другими техническими и прочими причинами, не зависящими от Банка;

8.7.4. за убытки Клиента, возникшие в случаях, когда какие-либо ограничения или лимиты третьих лиц коснулись интересов Клиента/Пользователя карты или повлияли на возможность пользоваться Картой в качестве платежного средства.

8.8. Клиент несет ответственность:

за каждую Операцию с Картой до момента, когда в Банке получено устное заявление Клиента/Пользователя карты, указанное в пункте 4.8.1.1 Правил услуги или распоряжение Клиента/Пользователя карты, упомянутое в пункте 4.8.1.2 Правил услуги, а так же, при наступлении любого из обстоятельств, указанных в подпунктах пункта 9.1., до момента блокировки Карты по инициативе Банка, если соответствующая Операция подтверждена PIN кодом, CSC кодом, CVV2/CVC2 кодом, Кодом безопасности или кодом доступа, созданным и зарегистрированным в Мобильном устройстве;

8.9. Клиент несет ответственность за весь ущерб, возникший в результате использования Карты/данных Карты, в том числе в случае противоправного использования Карты и неавторизованных Операций, если Клиент/Пользователь карты действовал противоправно, в том числе допуская нарушения главы 4 Правил услуг.

8.10. Клиент несет ответственность за каждую Операцию, сделанную используя данные недействительной пластиковой Карты, если Карта не была передана Банку или для выполнения операции использовалась Карта устройства, за исключением случаев, когда Клиент / Пользователь карты уведомил Банк в указанном порядке Правил услуги 4.8.1.1 или 4.8.1.2 или существуют другие обстоятельства, исключающие ответственность Клиента /Пользователя карты.

8.11. Клиент информирован, что Банк также использует услуги третьих лиц для того, чтобы обеспечить предоставление Услуги. Банк не несет ответственности за убытки и неудобства Клиента, если они являются результатом действия или бездействия третьих лиц.

8.12. Пользователь карты не является стороной Договора о предоставлении услуги, поэтому Банк не несет ответственности перед Пользователем карты за его претензии и требования.

8.13. Банк и Клиент не несут ответственности за убытки, связанные с обстоятельствами непреодолимой силы (force majeure).

8.14. Если Карту, изготовленную для Пользователя карты, получило уполномоченное лицо Клиента или Карта была доставлена по указанному Клиентом контактному адресу, Клиент несет ответственность за передачу Карты и всей связанной с ней информации соответствующему Пользователю карты и за любые убытки, понесенные Банком, Пользователем карты или любым

третьим лицом в связи с передачей Карты не уполномоченному пользователю карты.

## 9. Ограничения действия договора о предоставлении услуг

9.1. Банк имеет право в одностороннем порядке:

9.1.1. воздержаться от дебетования или кредитования Счета и/или приостановить (блокировать) действие Карты или всех Карт, привязанных к Счету, если у Банка возникают подозрения об использовании Карты для легализации незаконно полученных средств или другой противозаконной деятельности или Клиент по письменному запросу Банка не предоставляет Банку необходимую информацию для проверки Клиента, которая позволила бы выполнить проверку Клиента;

9.1.2. приостановить (блокировать) действие Карты или всех Карт, привязанных к Счету, и/или Счет, если Клиент не выполняет свои обязательства перед Банком, предоставляя Банку в Заявлении или в течение действия Договора о предоставлении услуги ложную информацию или документы, если Клиент/Пользователь карты не соблюдает Договор о предоставлении услуги и/или Договор о кредитном лимите (если таковой заключен), до устранения нарушения;

9.1.3. если Банком получено постановление компетентного учреждения или лица об обременении денежных средств Клиента или о списании денежных средств Клиента в беспорядном порядке, приостановить (блокировать) доступ к денежным средствам, находящимся или в дальнейшем зачисленным на Счет, до отмены обременения и/или выполнения или отзыва решения о списании денежных средств Клиента в беспорядном порядке, а также не выполнять указанного постановления, в случае, если на Счете нет денежных средств Клиента;

9.1.4. блокировать денежные средства, находящиеся или в дальнейшем переведенные на Счет, если на основании какого-либо условия Договора о кредитном лимите (если таковой заключен), Банк использовал свое право снять Кредитный лимит и потребовал у Клиента вернуть Кредит;

9.1.5. прекратить действие Карты или всех Карт, привязанных к Счету, если Банк прекращает выпуск Карт соответствующего вида;

9.1.6. приостановить (блокировать) действие Карты, если получена информация от Международной организации платежных карт о возможной компрометации данных Клиента/Пользователя карты;

9.1.7. приостановить (блокировать) действие Карты, если у Банка возникают подозрения о несанкционированном использовании Карты, использовании Карты с мошенническим умыслом, подделки Карты, или если дальнейшее использование Карты может нанести убыток Клиенту или Банку;

9.1.8. приостановить (блокировать) действие Карты, если введенный три раза подряд PIN код Пользователя карты не соответствует данным Карты или данным, связанным с Картой.

9.2. Банк имеет право в одностороннем порядке, не предупредив Клиента/Пользователя карты заранее, запретить использование Карты в отдельных странах или у отдельных Торговцев, или при наступлении определенных обстоятельств, если такого рода запрет является механизмом защиты Клиента/Пользователя карты от возможного мошенничества. Банк имеет право ограничивать или блокировать проведение бесконтактных Операций, в том числе, используя Производное карты, предварительно не предупредив Клиента/Пользователя Бесконтактной Карты, если в течение определенного промежутка времени было произведено подряд определенное количество бесконтактных Операций или достигнута определенная сумма по бесконтактным Операциям, без ввода PIN кода или подписи на подтверждающем Операцию документе, если такого рода ограничение или запрет является механизмом возможного уменьшения риска мошенничества, а так же в других случаях, если по усмотрению Банка данное ограничение может предотвратить возникновение убытков, связанных с использованием Карты.

9.3. В случаях, указанных в пунктах 9.1. и 9.2. Правил услуги, Банк, используя те каналы связи и способы передачи информации, о которых договорились Банк и Клиент (например, письмо, телефон, короткое сообщение, сообщение по электронной почте или сообщение через Citadele интернет-банк и др.), информирует Клиента/Пользователя карты о блокировке Карты и/или Счета и

причинах, если это возможно, до блокировки Карты и/или Счета, но не позднее, чем сразу после блокировки, за исключением случаев, когда предоставление информации угрожает объективно обоснованным соображениям безопасности или запрещено в соответствии с требованиями нормативных актов Латвии, а также о запрете использовать Карту.

9.4. Стороны договариваются, что заблокированные на Счете денежные средства в размере долга Клиента перед Банком считаются предоставленным финансовым обеспечением выполнения обязательств Клиента, вытекающих из Договора о предоставлении услуги.

9.5. Банк вправе устанавливать ограничения на использование определенных продуктов Карты в зависимости от другого продукта Банка, включая другой продукт Карты, с указанием соответствующих ограничений в Прейскуранте или на сайте Банка [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv).

#### **10. Срок действия договора о предоставлении услуги и его расторжение**

10.1. Договор о предоставлении услуги заключен на неопределенное время и действителен до полного выполнения обязательств, установленных в Договоре о предоставлении услуги. Срок действия Карты не считается сроком истечения Договора о предоставлении услуги.

10.2. Клиент имеет право расторгнуть Договор о предоставлении услуги в одностороннем порядке, предоставив Банку заявление о расторжении Договора о предоставлении услуги посредством возможностей удаленного управления услугами Банка (например, интернет-банке Citadele) или в любой из отделов обслуживания клиентов и отдав все Карты, полученные в соответствии с Договором о предоставлении услуги. Банк в течение 7 (семи) календарных дней после получения от Клиента уведомления о расторжении Договора о предоставлении услуги прекращает действие Карты и расторгает Договор о предоставлении услуги. Если между Клиентом и Банком заключен Договор о кредитном лимите, Клиент имеет право расторгнуть Договор о предоставлении услуги, лишь одновременно расторгая и Договор о кредитном лимите в порядке, предусмотренном в Договоре о кредитном лимите, если Стороны не договорились иначе.

10.3. В любом случае расторжения Договора о предоставлении услуги Клиент обязан осуществить все платежи в полном объеме, установленные в Договоре о предоставлении услуги и Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен), но невыполненные на момент расторжения Договора о предоставлении услуги.

10.4. Банк имеет право по своей инициативе прекратить действие всех привязанных к Счету Карт и расторгнуть Договор о предоставлении услуги в одностороннем порядке, известив Клиента об этом за 7 (семь) рабочих дней.

10.5. Банк вправе закрыть действие всех привязанных к Счету Карт и расторгнуть Договор о предоставлении услуги в одностороннем порядке без предварительного оповещения, упомянутого в пункте 10.4. Правил услуги в любом из нижеупомянутых случаев:

10.5.1. в распоряжении Банка находится информация о чрезвычайных обстоятельствах, которые находятся вне границ влияния Банка, и которые могут затронуть безопасность либо конфиденциальность вкладов Клиента и/или других клиентов Банка, либо нанести ущерб;

10.5.2. право Банка на незамедлительное прекращение Договора вытекает из правовых актов обязательных для Банка;

10.5.3. Клиент нарушает Правила Договора о предоставлении услуги;

10.5.4. по какой-либо причине не продлевается срок Гарантийного депозита;

10.5.5. закрывается Счет;

10.5.6. Банк прекращает эмитировать определенный вид Карты;

10.5.7. если Клиент предоставил Банку ложную информацию или документы;

10.5.8. если Картой нельзя пользоваться без Кредитного лимита и Кредитный лимит отменен;

10.5.9. Банк располагает сведениями о том, что Клиент вовлечен в действия, за которые полагается уголовная ответственность согласно действующим правовым актам, и/или располагает

другого рода отрицательными сведениями о Клиенте, которые могут вредить репутации Банка;

10.5.10. Если Клиент/Пользователь карты не выбрал карту в течение трех месяцев после изготовления пластика Карты.

10.6. Клиент несет ответственность за Операции, осуществленные с Картами, привязанными к Счету, в течение 40 (сорока) календарных дней после прекращения действия Карты.

10.7. Гарантийный депозит и проценты по нему Клиент может получить через 40 (сорок) календарных дней после прекращения действия Карт, привязанных к Счету, и осуществления всех платежей, которые Клиент обязан заплатить Банку в соответствии с Договором о предоставлении услуги и Договором о кредитном лимите (если таковой заключен), если Клиент осуществил в полном объеме все платежи, которые Клиент обязан уплатить Банку в соответствии с Договором о предоставлении услуги и Договором о кредитном лимите (если таковой заключен). Если Клиент не осуществил указанные платежи в полном объеме, то Банк имеет право использовать Гарантийный депозит и начисленные по нему проценты для их уплаты. Банк может принять решение о выплате Гарантийного депозита раньше срока.

10.8. Расторжение Договора о предоставлении услуги по любой причине не освобождает Клиента от обязанности заплатить Банку все причитающиеся ему вознаграждения, погасить возникшие убытки, а также выполнить все обязательства, вытекающие из Договора о предоставлении услуги, но не выполненные на момент его расторжения.

10.9. Если в соответствии с Заявлением Клиента к Счету привязается Карта нового Карточного продукта, все привязанные к этому Счету Карты предыдущего Карточного продукта закрываются, и Договор о предоставлении услуги соответствующей Карты расторгается с момента заключения Клиентом и Банком нового Договора о предоставлении услуги в отношении Карточного продукта.

10.10. Клиент/Пользователь карты обязан сдать Банку Карты, полученные в соответствии с Договором о предоставлении услуги, после окончания срока их действия, в случае их замены или при прекращении действия Договора о предоставлении услуги.

#### **11. Порядок подачи претензий и другие положения**

11.1. Оригиналы документов, которые Клиент подал в Банк в связи с заключением Договора о предоставлении услуги и/или в течение срока действия Договора о предоставлении услуги, хранятся в Банке в соответствии с установленным Банком порядком.

11.2. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Прейскурант, ОУС или Правила услуги:

11.2.1. информация о любых ожидаемых изменениях в ОУС, Правилах услуги или Прейскуранте до их вступления в силу доступна Клиенту в центрах Банка по обслуживанию клиентов, на странице Банка в интернете [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv), а также Клиент может получить такую информацию, позвонив в информационную службу Банка;

11.2.2. если Клиент не согласен с изменениями, вносимыми Банком, Клиент имеет право незамедлительно без штрафных санкций расторгнуть Договор о предоставлении услуги, осуществляя все расчеты с Банком, вытекающие из Договора о предоставлении услуги и Договора о кредитном лимите (если таковой заключен), в полном объеме. Если Клиент до дня вступления в силу изменений в ОУС, Прейскуранте или Правилах услуги не сообщил Банку о своих возражениях, считается, что Клиент согласен с этими изменениями;

11.2.3. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Прейскурант, ОУС и/или Правила услуги, не информируя об этом Клиента своевременно, если изменения вносятся с целью устранения ущерба интересам клиентов Банка и стабильности государственной финансовой системы, в том числе, но не только, с целью ограничения чрезмерной утечки вкладов и других привлеченных средств из Банка. Банк информирует Клиента о произведении таких изменений незамедлительно, как только это станет возможным, используя каналы связи, указанные в пункте 11.2.1. Правил услуги. Право Клиента расторгнуть Договор о предоставлении услуги объясняется Клиенту в предоставляемой информации о внесении соответствующих изменений.

11.3. К Договору о предоставлении услуги применяются действующие в Латвийской Республике правовые акты, в том числе, но не только, Закон о платежных услугах и электронных деньгах.

11.4. Информация о Договоре о предоставлении услуги, включенная в Закон о платежных услугах, доступна Клиенту в соответствии с Правилами услуги.

11.5. Банк начинает применять Особые тарифы, как только в установленном порядке обнаружит основание для их применения, независимо от того, что данные обстоятельства существовали и раньше.

11.6. Если о применении Особых тарифов Клиент/Пользователь карты должен сообщить Банку непосредственно, то в случае, когда о соответствующих обстоятельствах Банку становится известно в другом порядке, этого может быть недостаточно для применения Особых тарифов.

11.7. Если к Карте применяются Особые тарифы, то как только Банку станет известно о прекращении действия обстоятельств, ставших основанием для применения Особых тарифов, Банк вправе применить к соответствующей Карте условия и тарифы, упомянутые в Правилах услуги и Прейскуранте.

11.8. Как только Банку станет известно об изменении обстоятельств, наличие которых было условием для применения определенного Карточного продукта и/или тарифа, Банк вправе закрыть Клиенту соответствующий продукт Карты, заменить его другим или применить тарифы, соответствующие новым обстоятельствам.

11.9. Рассмотрение претензий:

11.9.1. претензии в отношении выполнения Договора о предоставлении услуги Клиент может подавать в письменной форме в центрах Банка по обслуживанию клиентов или в интернет-банке Citadele, а также, в установленных Банком случаях – по телефону, позвонив по справочному номеру Банка.

11.9.2. Претензия, относящаяся к выполнению Операции, рассматривается в порядке и в сроки, предусмотренные правилами Международных организаций платежных карт. Суммы Операции, которые могут быть возвращены в результате рассмотрения претензии, возвращаются после завершения ее рассмотрения. О ходе рассмотрения претензии Банк сообщает Клиенту по собственной инициативе, а также по требованию Клиента.

11.9.3. После получения от Клиента претензии, в которой Клиент оспаривает/отрицает авторизацию Сделки, Банк не позднее следующего рабочего дня возвращает сумму неавторизованной Операции, если при оценке способа подтверждения Операции 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 Операции Клиенту не может считаться признанием ответственности Банка за неавторизованную Операцию или другие обстоятельства, упомянутые в претензии.

11.9.4. Если при первоначальной оценке претензии у Банка возникают обоснованные подозрения в том, что Клиент/Пользователь карты действовал противоправно, в том числе не соблюдал безопасность элементов аутентификации (например, PIN-кода или Кода безопасности), и/или Операция утверждена согласно Договору о предоставлении услуги, Банк вправе не возвращать Клиенту сумму оспоренной Операции, а также сообщить о подозрениях в надзирающие и правоохранительные органы. При наступлении обстоятельств, указанных в настоящем пункте, обязанность доказать обоснованность претензии возлагается на Клиента.

11.9.5. Продолжая рассмотрение претензии после возврата суммы Операции 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 Операции, в том числе зарезервировать денежные средства в размере удерживаемой суммы на счете Клиента, если на момент удержания соответствующая сумма на счете Клиента недоступна.

11.9.6. Если при подаче претензии Клиент/Пользователь карты предоставляет Банку вводные 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.

11.9.7. Клиент/Пользователь карты 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 оспоренной Операции.

11.9.8. 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.

11.9.9. При подаче претензии об авторизации Клиент обязуется немедленно остановить действие соответствующей Карты. Банк вправе самостоятельно заблокировать Карту, если он обнаружит, что Клиент/Пользователь карты в этом случае этого не сделал.

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

11.9.11. Для полноценной реализации возможностей, предусмотренных в рассмотрении претензий клиентов правилами Международных организаций платежных карт, рекомендуется хранить все подтверждающие Операции документы не меньше 6 (шести) месяцев.

## 12. Пользование Производными карт в платежных системах третьих лиц

12.1. Если Производное карты активируется на сайте платежной системы третьих лиц, оно может быть доступно для пользования сразу же после окончания активации в соответствии с правилами этой платежной системы в порядке, установленном в приложении платежной системы, за исключением тех случаев, когда по условиям Банка или платежных систем третьих лиц необходима произвести проверку Пользователя карты и/или Мобильного устройства с использованием других каналов связи. В этом случае Пользователь карты перенаправляется на соответствующий канал связи.

12.2. В активации Производного карты на сайтах платежных систем третьих лиц может быть отказано без объяснения причин.

12.3. При пользовании Производным карты в приложениях платежных систем третьих лиц Пользователь карты обязуется ознакомиться с правилами пользования данными системами и приложениями и соблюдать их, а также любые другие правила этих третьих лиц, применимые к пользованию Производным карты, так как, пользуясь Производным карты в приложениях систем третьих лиц, Пользователь карты вступает в договорные отношения с этими третьими лицами. Банк не несет ответственность за эти договорные отношения Пользователя карты и третьих лиц, и вытекающие из них права, обязанности сторон, качество предоставленных услуг и обработку данных Пользователя карты, производимую в приложениях платежных систем третьих лиц.

## 13. Рассмотрение споров

Любое разногласие, требование или спор между Банком и Клиентом, вытекающий из Договора о предоставлении услуги, касающийся его или его нарушения, расторжения или недействительности, будет разрешен в Рижском международном третейском суде, в Риге, в соответствии с действующим законодательством и регламентом этого третейского суда на заседании в составе одного третейского судьи, на латышском языке на основании поданных документов. Если Клиент, согласно действующему законодательству, не может быть участником договора третейского суда, разногласия между Клиентом и Банком рассматриваются в суде Латвийской Республики по месту нахождения Банка.