

Noteikumos lietotie termini un to skaidrojumi

Aizliegtās darbības – Bankas izstrādāti noteikumi, kas vērsti uz noteiktu aizliegtu darbību novēršanu, kas nav pieļaujamas Klienta (juridiskas personas), Klienta Grupas dalībnieka vai to pārstāvju, atbildīgo darbinieku un patiesā labuma guvēja rīcībā. Šie noteikumi ir pieejami Bankas mājas lapā.

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

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

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

Bankas diena – Bankas mājas lapā publicētajos Maksājumu iesniegšanas un izpildīšanas termiņos norādītā Bankas darba diena un laiks, kad Banka izpilda Maksājuma uzdevumus.

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

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

Klienta grupa – Klients (juridiska persona), PLG un visas juridiskās personas, attiecībā uz kurām vismaz vienam Klienta PLG atsevišķi vai kopā ar citām personām tiešā vai netiešā veidā ir iespēja realizēt izšķirošu ietekmi Latvijā piemērojamo tiesību aktu izpratnē. Tas ir - iespēja tieši vai netieši:

- 1) kontrolēt (regulāri vai neregulāri) lēmumu pieņemšanu juridiskās personas pārvaldes institūcijās, realizējot līdzdalību vai bez tās,
- 2) iecelt tādu juridiskās personas pāraudzības institūcijas vai izpildinstitūcijas locekļu skaitu, kas izšķirošās ietekmes realizētājam nodrošina balsu vairākumu attiecīgajā institūcijā.

Konts – Klienta konts Bankā, kuru izmanto Maksājuma izpildei.

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

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

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

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

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

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

Maksātājs – fiziska vai juridiska persona, kura uzdod veikt

Maksājumu.

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

VDN vai Noteikumi – šie vispārējie darījumu noteikumi.

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

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

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

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

PLG – Klienta (juridiskas personas) patiesais labuma guvējs, fiziska persona, kurai tiešas vai netiešas līdzdalības veidā pieder vairāk nekā 25 procenti no Klienta kapitāla daļām vai balsstiesīgajām akcijām, kura to tiešā vai netiešā veidā kontrolē vai kuras vārdā, labā, interesēs tiek nodibinātas darījuma attiecības ar Banku. Ja Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likumā tiek noteikti citi kritēriji patiesā labuma guvēja noteikšanai, tad PLG noteikšanai tiek piemērotas šī likuma prasības.

Puses – Klients un Banka, abi kopā.

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

Sankcijas – jebkādi finanšu, civiltiesiskie vai citi ierobežojoši pasākumi un/vai embargo (tostarp "sektorālās sankcijas"), kurus pilnībā vai daļēji, tieši vai netieši pret noteiktām personām, precēm vai pakalpojumiem, valstīm vai teritorijām, vai citām organizācijām īsteno: (a) Apvienoto Nāciju Organizācijas Drošības padome; (b) Eiropas Savienība; (c) Latvija, Lietuva vai Igaunija; (d) Amerikas Savienotās Valstis (tostarp ASV Valsts kases Ārvalstu aktīvu kontroles birojs (OFAC)); (e) jebkura cita valsts attiecībā uz personām, saimniecisko darbību, darījumiem, vienošanām vai jebkādam citām darbībām, kam ir saistība ar attiecīgo valsti un/vai (f) jebkādas iepriekšminēto valstu un organizāciju iestādes un institūcijas.

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

Sistēma – Klientam pieejama Bankas attālinātās piekļuves un vadības sistēma (Citadele internetbanka, t.sk. mobilā vietne, sistēma Gateway u.tml.), par kuras izmantošanu starp Klientu un Banku tiek noslēgts attiecīgs Pakalpojuma līgums.

Vispārējie noteikumi

1. Noteikumi regulē Klienta un Bankas tiesiskās attiecības, kas tiek nodibinātas, noslēdzot jebkādu Pakalpojuma līgumu, kā arī nosaka Maksājumu veikšanas kārtību. Noteikumos tiek reglamentētas arī tās Bankas un Klienta tiesiskās attiecības, kas nav regulētas Pakalpojumu

līgumos. Ja Noteikumos reglamentētās Bankas un Klienta tiesiskās attiecības Pakalpojuma līgumā tiek regulētas atšķirīgi, tad par prioritārām uzskatāmas konkrētā Pakalpojuma līguma normas.

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

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

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

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

4.2. Klients var iesniegt telefoniski tādus Rīkojumus, kuru pieņemšanu šādā veidā attiecīgajā brīdī Banka ir akceptējusi. Iesniedzot Rīkojumus telefoniski, Klients autentificējas ar Bankas pieprasītajiem datiem: jebkurā Pakalpojuma līgumā vai citādā veidā norunātu Paroli, Klienta Bankā reģistrētu telefona numuru, vai citā, Bankas noteiktā kārtībā. Telefoniski noformētiem Rīkojumiem, t.sk. Pakalpojumu līgumiem dublikāts papīra formā netiek sagatavots.

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

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

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

7. Klienta pienākums ir nekavējoties informēt Banku:

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

7.1.1. fiziskām personām par vārda, uzvārda, personas koda, deklarētās vai faktiskās adreses maiņu, tālruna numura, e-pasta adreses un citas kontaktinformācijas izmaiņām, personu apliecinoša dokumenta maiņu, kā arī par maksātnespējas procesa ierosināšanu un tā virzību, rīcībspējas vai statusa izmaiņām (rīcībspējas ierobežošana, zaudēšana, aizbildnības vai aizgādības nodibināšana, aresta uzlikšana īpašumam);

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

7.2. par Klienta – fiziskas personas personu apliecinošu

dokumentu nozaudēšanu vai zādzību, vai citādu to nonākšanu trešo personu rīcībā pret Klienta gribu;

7.3. par Bankas vai trešo personu izsniegta attālinātās autentifikācijas līdzekļa vai Bankai paziņotās mobilās ierīces nozaudēšanu, zādzību vai citādu to iespējamu nonākšanu trešo personu rīcībā pret Klienta gribu;

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

8. Klients uzņemas pilnu atbildību par Noteikumu 7.punktā paziņošanas pienākuma izpildi. Klients ir informēts, ka šāda pienākuma neizpildes rezultātā, Banka ir tiesīga daļēji vai pilnīgi ierobežot Klienta piekļuvi Pakalpojumiem. Banka ir tiesīga iegūt informāciju par izmaiņām Noteikumu 7.punktā punktā norādītajos datos no valsts iestāžu uzturētajiem reģistriem, un Pakalpojuma sniegšanas turpināšanai un no Pakalpojuma līgumiem izrietošo saistību izpildei, mainīt šos datus savās sistēmās.

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

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

11. Bankai ir tiesības pilnībā vai daļēji izbeigt darījuma attiecības (t.sk. izbeigt jebkādu līgumu) ar Klientu vai noteikt pakalpojumu sniegšanas ierobežojumus, tai skaitā atteikt/atturēties no Maksājuma uzdevumu izpildes vai atteikties Maksājumu pieņemt, ja Bankas rīcībā ir informācija par to, ka Klients un/vai Klienta (juridiskās personas) Grupas dalībnieks, tā darbinieks (11.4.punktā minētajā gadījumā – atbildīgais darbinieks (piemēram, valdes loceklis, daļu, nodaļu vadītājs u.tml.), dalībnieks, PLG un/vai pārstāvis:

11.1. ir persona, pret kuru tieši vai netieši, pilnīgi vai daļēji vērstas vai attiecināmas Sankcijas;

11.2. ir tieši vai netieši pārkāpis un/vai veicis darbības ar mērķi pārkāpt vai apiet Sankcijas un/vai Sankciju tiesību aktus vai saistošos noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas jomu regulējošos normatīvos aktus;

11.3. ir tieši vai netieši iesaistīts darbībās, kas atbilst Bankas noteiktām sankciju risku paaugstinošām pazīmēm; vai

11.4. neievēro (nav ievērojis) Aizliegto darbību noteikumus.

12. Klienta pienākums ir:

12.1. nekavējoties, bet ne vēlāk kā 3 (trīs) darba dienu laikā paziņot Bankai par ar Klienta darbību saistītiem nelaimes gadījumiem vai notikumiem, kad uz Klientu var attiecināt tiesību aktu pārkāpumus, kuros radusies vai arī var rasties būtiska nelabvēlīga ietekme uz vidi, sabiedrības vai darbinieku veselību vai drošību, kā arī veikt visas iespējamās darbības nelabvēlīgo seku novēršanai/likvīdēšanai, par to informējot Banku;

12.2. veikt pienācīgus pasākumus, lai nodrošinātu, ka Klients un Klienta Grupas dalībnieki, to pārstāvji un patiesā labuma guvēji ievēro Sankciju tiesību aktos noteiktās prasības;

12.3. veikt pienācīgus pasākumus, lai nodrošinātu, ka Klients un Klienta Grupas dalībnieki, atbildīgie darbinieki, to

pārstāvji un patiesā labuma guvēji savā darbībā ievēro un vadās pēc Aizliegto darbību noteikumiem;

12.4. nekavējoties, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā no attiecīgo apstākļu iestāšanās brīža vai brīža, kad tas kļuvis zināms Klientam, paziņot rakstveidā Bankai par jebkuru gadījumu, aizdomām vai informāciju, kad Sankcijas vai Sankciju tiesību akta un/vai Aizliegto darbību neievērošanu var attiecināt (varētu attiecināt) uz Klienta un/vai Klienta Grupas dalībnieku, tā pārstāvju, darbinieku vai PLG darbību/uzvedību vai statusu.

13. Ja Banka izmanto Noteikumu 11.punktā noteiktās tiesības, tā informē Klientu par to. Bankai nav pienākuma detalizēti paskaidrot Klientam par iemesliem sadarbības, tajā skaitā Maksājuma izpildīšanas atteikšanai saskaņā ar Noteikumu 11.punktu.

Izmaiņas Cenrādī, Noteikumos, Pakalpojumu noteikumos

14. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā veikt izmaiņas Cenrādī, Noteikumos un Pakalpojuma noteikumos.

15. Par paredzētajiem grozījumiem/ izmaiņām Cenrādī/ Pakalpojuma noteikumos Banka atbilstoši spēkā esošo tiesību aktu prasībām attiecīgā Pakalpojuma līgumā noteiktajā kārtībā un termiņā informē Klientu pirms to spēkā stāšanās dienas elektroniskajos kanālos – ievietojot paziņojumu Klientam Citadele internetbankā (t.sk. mobilajā aplikācijā) un nosūtot uz Klienta norādīto e-pasta adresi, vai Klienta norādīto mobilo tālruni SMS veidā Informācija par jebkuriem paredzētajiem Cenrāža, Noteikumu, Pakalpojuma noteikumu grozījumiem pirms to spēkā stāšanās ir Klientam pieejama Bankas Klientu apkalpošanas struktūrvienībās, Bankas interneta mājas lapā www.citadele.lv, kā arī Klients to var saņemt, piezvanot Bankas Klientu atbalsta centram.

16. Ja Klients nepiekrīt Cenrādī, Noteikumos vai Pakalpojuma noteikumos veiktajiem grozījumiem/ izmaiņām, tad Klientam ir tiesības Pakalpojuma līgumā noteiktajā kārtībā izbeigt Pakalpojuma līgumu līdz grozījumu/ izmaiņu spēkā stāšanās dienai.

17. Aktuālo informāciju par Bankas pakalpojumiem un Cenrādī Klients var saņemt Klientu apkalpošanas struktūrvienībās, Citadele internetbankā, mobilajā aplikācijā, Bankas interneta mājas lapā www.citadele.lv, kā arī piezvanot Bankas Klientu atbalsta centram.

18. Izmaiņas Atsauces valūtas kursā un Atsauces procentu likmēs ir saistošas Klientam bez iepriekšēja brīdinājuma un stājas spēkā nekavējoties pēc attiecīgā Bankas lēmuma pieņemšanas. Atsauces valūtas kursa un Atsauces procentu likmes izmaiņas ir iespējamas viena datuma ietvaros un valūtas konvertācijai piemērojamo Atsauces valūtas kursu un/vai noteiktam Pakalpojumam piemērojamo Atsauces procentu likmi ir iespējams precizēt, darījuma veikšanas brīdī noskaidrojot to Bankas mājas lapā www.citadele.lv.

Klienta identifikācija un pilnvaras rīkoties ar Kontu

19. Banka veic Klienta identifikāciju atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos dokumentos un Bankas iekšējos tiesību aktos noteiktajai kārtībai.

20. Klientam un/vai Klienta pārstāvim pēc Bankas pieprasījuma ir pienākums iesniegt Bankai dokumentus un informāciju, kas nepieciešama Klienta/ Klienta pārstāvja identifikācijai un Klienta identifikācijas datu aktualizēšanai, kā arī Klienta veikto darījumu izpētei. Šādu pienākumu neizpildes gadījumā Banka ir tiesīga daļēji vai pilnīgi ierobežot Klienta piekļuvi Pakalpojumiem.

21. Nodibinot darījumu attiecības ar Klientu - fizisku personu, Banka identificē Klientu pēc pases, personas apliecības vai cita saistošajos tiesību aktos noteikta personu apliecinoša dokumenta. Pirmreizēji attālināti identificējot fizisku personu, Banka veic identifikāciju atbilstoši piemērojamos tiesību aktos noteiktajām metodēm. Turpmāk, veicot Klienta apkalpošanu, Banka ir tiesīga identificēt Klientu arī pēc cita Bankas iekšējos klientu identifikācijas noteikumos noteikta dokumenta vai citā Bankas noteiktā kārtībā.

22. Juridisku personu Banka identificē pēc dibināšanas un reģistrācijas dokumentiem, kā arī, nepieciešamības gadījumā, izmantojot informāciju no publiskajiem reģistriem. Klienta pārstāvi – fizisku personu, Banka identificē Noteikumu 21.punktā noteiktajā kārtībā.

23. Ar Kontā esošajiem naudas līdzekļiem Klienta vārdā ir tiesīgi rīkoties:

23.1. ja Klients ir fiziska persona – pats Klients vai Klienta pilnvarota persona uz Bankas prasībām atbilstoši noformēta pilnvarojuma pamata;

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

24. Konta īpašniekam ir tiesības atsaukt trešajai personai izsniegto pilnvaru, paziņojot par to Bankai rakstveidā, tajā skaitā Citadele internetbankā.

25. Bankai nav pienākums pārbaudīt pilnvarojuma spēkā esamību (tajā skaitā, atsaukšanas faktu), izņemot gadījumu, kad Klienta (fiziskas personas) pilnvara trešajai personai tika noformēta Bankas darbinieka klātbūtnē. Banka neatbild par darījumiem ar Kontu, ja Klients par pilnvarojuma atsaukšanu nav rakstiski informējis Banku, tajā skaitā Citadele internetbankā.

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

26. Procentus par Kontos esošajiem Klienta naudas līdzekļiem Banka aprēķina par tiem kontu un valūtu veidiem, kas ir norādīti Cenrādī un Bankas mājas lapā.

27. Ja Klienta un Bankas savstarpēji noslēgtā līgumā, kas jebkāda veidā paredz kredīta (aizdevuma) piešķiršanu Klientam vai ar kuru Klients ir uzņēmis galvojuma saistību atbildēt par trešās personas saistībām pret Banku, Bankai ir dotas tiesības jeb pilnvarojums kredītēšanas līgumā/ galvojumā paredzētos gadījumos un kārtībā norakstīt naudas līdzekļus no Klienta Konta (Kontiem), Banka ir tiesīga bez Klienta atsevišķa Rīkojuma norakstīt naudas līdzekļus no Konta, nepieciešamības gadījumā konvertējot naudas līdzekļus saskaņā ar Atsauces valūtas kursu uz attiecīgu valūtu, piemērojot Cenrādī noteiktās komisijas maksas un pārskaitīt Klienta saistību pret Banku izpildei.

Kontā ienākošie maksājumi

Naudas līdzekļu ieskaitīšana Kontā

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

29. Skaidra nauda Kontā tiek iemaksāta, noformējot Bankas apstiprinātas formas Rīkojumu. Naudas līdzekļi Kontā tiek ieskaitīti skaidras naudas iemaksas brīdī, ja iemaksa veikta Konta valūtā.

30. Ienākošie Klientam adresētie MPL Maksājumi Kontā tiek ieskaitīti ne vēlāk kā tajā dienā, kad Banka saņem dokumentālu apstiprinājumu par Maksājuma summas ieskaitīšanu Bankas korespondējošā kontā

Korespondentbankā. Pēc Maksājuma summas ieskaitīšanas Kontā Banka ietur Cenrādī noteikto komisijas maksu.

31. Klientam adresētie Maksājumi, izņemot Noteikumu 30.punktā minēto, Kontā tiek ieskaitīti dienā, kad no Korespondentbankas vai Maksātāja bankas ir saņemts ziņojums par attiecīgā Maksājuma pārskaitījuma veikšanu un no Korespondējošās bankas saņemts izraksts, kurā atspoguļota attiecīgās summas ieskaitīšana Bankas korespondējošajā kontā.

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

32.1. Klienta Konta numurs (IBAN - 21 zīme, sākas ar "LV...").

32.2. Informācija par Klientu:

32.2.1. fiziskas personas vārds, uzvārds vai

32.2.2. juridiskas personas nosaukums.

33. Piemērojamos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos Maksājuma uzdevumā norādītais Saņēmēja konta numurs tiek uzskatīts par unikālu identifikatoru Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma izpratnē un ir pietiekams pamats Maksājuma izpildei, kā arī šāda Maksājuma atzīšanai par izpildītu korekti, ja tas izpildīts saskaņā ar norādīto IBAN standarta konta numuru. Tomēr, Bankai ir tiesības neieskaitīt saņemto Maksājuma summu Kontā, ja norādītais Saņēmēja Konta numurs (IBAN) ir pareizs, t.i., Konts ar šādu numuru Bankā ir atvērts, taču pārējā Bankā iesniegtā Maksājuma informācija, tajā skaitā Saņēmēja vārds un citi identifikācijas dati nesakrīt ar Bankā esošiem attiecīgā Konta īpašnieka datiem. Ja Banka izmanto savas šajā punktā noteiktās tiesības, tad no citiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem saņemtās naudas summas tiek pārskaitītas atpakaļ vai maksājuma pakalpojuma sniedzējam tiek nosūtīts pieprasījums precizēt Saņēmēja rekvizītus. Pēc Maksājuma summas ieskaitīšanas Kontā Banka ietur Cenrādī par šādu pakalpojumu paredzēto komisijas maksu.

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

Pārskaitījumi no Konta

Klienta Maksājuma uzdevumu saņemšana Bankā

35. Klienta Maksājuma uzdevums tiek uzskatīts par saņemtu brīdī, kad tas nogādāts un iesniegts Bankas noteiktajā Rīkojumu pieņemšanas vietā (piemēram, Klientam nododot Maksājuma uzdevumu Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībā, nosūtot ar Sistēmas vai, Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja starpniecību un attiecīgi Bankai to saņemot Bankas serverī. Ja Maksājuma uzdevums tiek iesniegts telefoniski, tad tas tiek uzskatīts par saņemtu ar brīdi, kad Klients telefoniski apstiprina pēc viņa sniegtās informācijas sagatavotā Maksājuma uzdevuma datu pareizību un atbilstību Klienta gribai).

36. Banka var noteikt brīdi, ar kuru tiek pārtraukta Maksājuma uzdevuma pieņemšana. Brīdis, līdz kuram (vēlākais) Klients var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumu, ir noteikts Maksājumu iesniegšanas un izpildīšanas termiņū

sadaļā Bankas mājas lapā. Maksājumu iesniegšanas un izpildīšanas termiņos ir definēta Bankas diena, kuras termiņam beidzoties, Maksājuma uzdevums tiek uzskatīts par iesniegtu nākamajā Bankas dienā.

Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa sākums

37. Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas ar brīdi, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā. Ja Maksājuma uzdevums saņemts Bankā pēc Bankas dienas, tad Maksājuma uzdevuma izpilde tiek uzsākta nākamajā Bankas dienā.

38. Ja Banka un Klients vienojas, ka Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas kādā noteiktā dienā vai kāda noteikta laika perioda beigās, vai dienā, kad Klients nodod Bankas rīcībā Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamo naudas summu Maksājuma uzdevumā norādītajā valūtā, tad Bankai ir jāievēro Maksājuma uzdevumā norādītais vai citādi norunātais pārskaitījuma izpildes sākuma termiņš. Ja norunātais termiņš iestājas dienā, kas nav Bankas diena, izpildes termiņš sākas nākošajā Bankas dienā.

39. Banka izpilda Maksājumu uzdevumus tādās valūtās, kādas norādītas informācijā par Maksājumu iesniegšanas un izpildīšanas termiņiem.

Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamā informācija un izpildes termiņš

40. Bankai ir tiesības noteikt minimālās informācijas prasības Maksājuma izpildei un tās tiek atspoguļotas Maksājuma uzdevuma formā (papīra formā, elektroniskā formā, pakalpojuma tehniskajā specifikācijā, utml). Sīkaku informāciju par Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamajiem datiem Klients var saņemt Klientu atbalsta sadaļā Bankas interneta mājas lapā, Citadele internetbankas sadaļā Palīdzība, Klientu apkalpošanas struktūrvienībās, vai zvanot Klientu atbalsta centram.

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

42. Bankai ir tiesības visu no Klienta saņemto informāciju par Maksājumu nodot Saņēmēja Maksājumu pakalpojuma sniedzējam Maksājuma izpildei, tajā skaitā Klienta personas datus, kas norādīti Maksājuma uzdevumā, un tos, kas ir Bankas rīcībā un ir nepieciešami Maksājuma uzdevuma izpildei.

Maksājuma uzdevuma iesniegšana un autorizācija

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

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

45. Klientam jāseko, lai rakstveidā iesniegtā Maksājuma uzdevumā dati būtu salasāmi, pilnīgi un pareizi. Ja dati ir nesalasāmi, nepilnīgi vai kļūdaini, Banka var Maksājuma uzdevuma izpildi atteikt saskaņā ar Noteikumu 55. punktu.

46. Klients autorizē Maksājuma uzdevumu ar savu parakstu vai citādā ar Banku norunātā veidā un formā (piemēram, iesniedz Maksājuma uzdevumu izmantojot Sistēmu un tiek identificēts saskaņā ar attiecīgo Pakalpojuma līgumu, ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojuma sniedzēja starpniecību, vai iesniedz Maksājuma uzdevumu telefoniski un tiek identificēts

izmantojot Paroli vai Bankā reģistrētu Klienta telefona numuru, vai sniedzot citus Bankas pieprasītos datus). Ja Klients vai Klienta – juridiskas personas gadījumā - Klienta pārstāvis Maksājuma uzdevumu iesniedz Klientu apkalpošanas struktūrvienībā personīgi, tad Banka iekšējos klientu identifikāciju un Maksājuma uzdevumu pieņemšanu regulējošajos noteikumos noteiktajā kārtībā pārbauda, vai uz Maksājuma uzdevuma Klienta/Klienta pārstāvja veiktais paraksts vizuāli neatšķiras no Klienta/Klienta pārstāvja personas identifikācijas dokumentā norādītā paraksta.

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

48. Pēc Klienta pieprasījuma pirms Maksājuma uzdevuma izpildes Banka informē Klientu par maksimālo šī pārskaitījuma izpildes laiku, kā arī par komisijas maksu, kas Klientam jāmaksā par pārskaitījuma izpildi un, ja nepieciešams, arī komisijas maksas atšifrējumu.

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

Maksājuma uzdevuma atsaukšana

50. Ar brīdi, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā, tas nav atsaucams, izņemot Noteikumu 51.punktā minēto gadījumu vai arī, ja Klients un Banka ir par to atsevišķi vienojušies. Maksājuma uzdevumu, kas iesniegts Bankā ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojumu sniedzēja starpniecību, tajā skaitā, ja šāds Maksājumu uzdevums iesniegts ar konkrētu izpildes dienu nākotnē, atsaukt nav iespējams.

51. Ja Banka un Klients ir vienojušies par konkrētu Maksājuma uzdevuma izpildes dienu, Klients drīkst atsaukt Maksājuma uzdevumu līdz tās Bankas dienas beigām, kurai seko noteiktā Maksājuma uzdevuma izpildes diena, izņemot, ja Maksājuma uzdevums iesniegts ar Maksājumu ierosināšanas pakalpojumu sniedzēja starpniecību. Maksājumu iesniegšanas un izpildīšanas termiņi (Bankas dienas un laiks, līdz kuram Klients Bankas dienās var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumus) ir norādīti Bankas mājas lapā.

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

Saņēmēja.

Maksājuma uzdevuma izpilde

53. Banka izpilda Klienta Maksājuma uzdevumu, ja tās rīcībā ir pārskaitījuma veikšanai nepieciešamā informācija, kas iesniegta Bankā Noteikumu 35.punktā noteiktajā veidā, ja Klients ir autorizējis/apstiprinājis Maksājuma uzdevumu un debetējamajā Kontā ir pārskaitījuma izpildei nepieciešamie līdzekļi Maksājuma uzdevumā noteiktajā valūtā.

54. Par Maksājuma uzdevuma izpildi Klients var saņemt informāciju Noteikumu 74. un 75.punktā noteiktajā kārtībā.

Maksājuma uzdevuma izpildes atteikšana

55. Ja Klients nav norādījis visu minimālo Maksājuma izpildei nepieciešamo informāciju, Banka var atteikties izpildīt Klienta Maksājuma uzdevumu. Par to Banka informē Klientu ne vēlāk kā termiņā, kādā Bankai atbilstoši maksājumu iesniegšanas un izpildīšanas termiņiem būtu jāizpilda Maksājuma uzdevums. Informācija par Maksājuma uzdevuma izpildes atteikumu Klientam var tikt nodota izmantojot Sistēmu vai citā veidā, par kādu Banka vienojusies ar Klientu. Banka, ciktāl tas iespējams, informē Klientu par atteikuma iemesliem, kā arī par iespējām, kādā veidā var tikt novērsta kļūdas, kuru dēļ Maksājuma uzdevuma izpilde tika atteikta.

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

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

57.1. šo Noteikumu 11.punktā minētajos gadījumos;
57.2. Klients vai ar Klientu saistīta persona ir mēģinājusi veikt vai ir veikusi krāpnieciskas darbības pret Banku vai kādu tās klientu, trešo personu.

57.3. Banka ir saņēmusi apstiprinātu informāciju par Klienta – fiziskas personas nāvi vai Klienta-juridiskas personas likvidāciju;

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

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

57.6. Ja saistību neizpildes rezultātā Klientam ir radies parāds pret Banku.

Ar Maksājumiem un Kontiem saistītie papildus pakalpojumi

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

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

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

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

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

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

Pušu atbildība

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

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

66. Klienti ir atbildīgi par to, lai savlaicīgi iepazītos ar Kontā notikušajām transakcijām.

67. Klienti apņemas veikt pienācīgus pasākumus, lai nodrošinātu, ka Klienti un Klienta Grupas (juridiskās personas) dalībnieki, to pārstāvji un PLG ievēro Sankciju tiesību aktos noteiktās prasības un savā darbībā ievēro un vadās pēc Aizliegto darbību noteikumiem.

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

69. Par neizpildītu vai kļūdaini izpildītu Maksājumu netiek uzskatīts tāds Maksājums, kur Maksājuma summa tiek ieskaitīta Saņēmēja kredītiestādē pēc Bankas mājas lapā publicētā Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa beigām.

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

71. Banka nav atbildīga Klientam par neautorizētu vai

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

72. Ja Klienta Kontā ir ieskaitīti naudas līdzekļi vai no Klienta Konta ir veikts pārskaitījums Bankas Kļūdas, maldības, pārrakstīšanās vai cita iemesla dēļ, un notikušajam pārskaitījumam nav juridiska pamata, tad:

72.1. Banka ir tiesīga norakstīt šādus šādus naudas līdzekļus no Klienta konta bezakcepta kārtībā.

72.2. Par minēto darbību veikšanu Klienti saņem informāciju Konta izrakstā, kā norādīts šo Noteikumu 74.punktā.

72.3. Ja Kontā naudas līdzekļi nav pietiekoši vai darbības ar Kontu vai naudas līdzekļiem tajā ir ierobežotas, tad Klientam ir pienākums nekavējoties atmaksāt Bankai bez tiesiska pamata saņemto un neatmaksāto naudas summu, un Banka ir tiesīga norakstīt nepieciešamo summu no citiem Klienta Kontiem bez iepriekšējas saskaņošanas ar Klientu.

72.4. Nepieciešamības gadījumā Banka ir tiesīga veikt naudas līdzekļu konvertāciju pēc Bankas noteiktā valūtas kursa pārskaitījuma veikšanas dienā.

Klienta informēšana par Konta stāvokli, dokumentu nosūtīšana un saņemšana

73. Noformējot Pakalpojuma līgumu par Konta atvēršanu, Pakalpojuma līgumā tiek norādīta Klienta paša izvēlēta Parole.

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

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

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

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

74.4. Maksājuma summas pārskaitīšanas vai saņemšanas izpildei izmantoto valūtas kursu, kas atbilst Atsauces valūtas kursam, kas bija spēkā maksājuma veikšanas brīdī.

Ja Klienti ir Maksātājs, tad tiek norādīta arī Maksājuma summa pēc valūtas konvertācijas, ja tāda ir veikta un izmantotais valūtas kurss. Ja Klienti ir Saņēmējs, tad Banka norāda arī Maksājuma summu pirms valūtas konvertācijas, ja tā veikta, un izmantoto valūtas kursu;

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

75. Kontu izrakstu ar Noteikumu 74. punktā minēto informāciju var saņemt elektroniskā veidā, izmantojot Sistēmu. Patērētāji vienu reizi mēnesī bez maksas var saņemt informāciju par Kontā notikušajām transakcijām

Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās Bankas darba laikā, ja Klientam ir pamatots iemesls, kā rezultātā tam nav iespējams saņemt Konta izrakstu elektroniskā veidā, izmantojot Sistēmu.

76. Ja Klients pieprasa Bankai informāciju papildus tai, kas minēta Noteikumu 74.punktā, pieprasa sniegt informāciju pa citiem saziņas kanāliem, vai vēlas saņemt informāciju biežāk nekā paredzēts Noteikumos, tad Bankai ir tiesības pieprasīt maksu par šādu informācijas sniegšanu.

77. Ar Bankas pakalpojumu sniegšanu saistīto Bankas dokumentu, tajā skaitā vēstuli vai paziņojumu, kā arī informatīva rakstura vēstuli par Bankas un/vai trešo personu pakalpojumiem (ja normatīvajos aktos noteiktā kārtībā Bankai ir pamats šādai Klienta informēšanai) nosūtīšana Klientam tiek veikta elektroniski, izmantojot Sistēmu un nosūtot paziņojumu uz Klienta norādīto e-pasta adresi.

78. Ja Bankā ir saņemts Klienta pieprasījums sniegt viņam ar Konta apkalpošanu vai citu Bankas pakalpojumu saistītos dokumentus, Banka patur tiesības pieprasīt Klientam personīgi vērsties Bankā.

79. Klientam ir tiesības rakstveidā vai iesniedzot Rīkojumu Citadele internetbankā atteikties no informācijas par Bankas un/vai trešo personu pakalpojumiem saņemšanas.

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

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

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

83. Nosūtot Bankai dokumentus pa pastu vai elektroniski, Klientam jāpārliedz, ka Banka nosūtīto dokumentu ir saņēmusi.

Valūtas maiņa pēc speciāla kursa

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

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

- pa telefonu, zvanot Bankas brokeriem;
- ierodoties Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās;
- izmantojot Sistēmu.

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

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

matemātiski aprēķināta);

- valūtas kursu.

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

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

89. Pēc noklusējuma valūtēšanas datums valūtas maiņas darījumiem ir darījuma noslēgšanas (Noteikumu 86.punkta gadījumā) vai pieteikuma izpildes (Noteikumu 88.punkta gadījumā) dienas datums. Ja Klients pieprasa veikt darījumu ar vēlāku valūtēšanas datumu, tad Banka šādam darījumam var pieprasīt nodrošinājumu un/vai atsevišķa Pakalpojuma līguma noslēgšanu attiecībā uz šādu darījumu.

90. Banka var atteikt noslēgt darījumu, nepaskaidrojot iemeslu.

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

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

93. Ja Klients:

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

93.2. nav nodrošinājis norādītājā kontā valūtas maiņas darījuma norēķiniem nepieciešamos naudas līdzekļus pietiekamā apmērā, Banka ir tiesīga atcelt ar Klientu noslēgto darījumu, anulējot Klienta pieteikumu vai noslēdzot pretēju valūtas maiņas darījumu ar to pašu valūtēšanas datumu pēc tāda kursa, kāds attiecīgajā brīdī ir pieejams Bankai. Ja pretējais valūtas maiņas darījums rada Bankai zaudējumus, tad valūtas kursu starpības segšanai Banka ir tiesīga izmantojot jebkurā Klienta kontā Bankā esošos

naudas līdzekļus Bankas prasījumu pret Klientu ieskaitam, bet, ja līdzekļu nepietiek, iegrāmatot Klienta parādu pret Banku negatīva atlikuma veidā attiecīgajā valūtā un/vai vērsties pret Klientu ar prasību par parāda piedziņu.

94. Noteikumu 93.punktā minētajos gadījumos Banka ir tiesīga turpmāk atteikt Klientam valūtas maiņu pēc speciāla kursa.

95. Ja Pusēm ir strīds par valūtas maiņas darījuma noslēgšanas faktu vai darījuma noteikumiem, Banka, negaidot šāda strīda atrisinājumu, ir tiesīga veikt Noteikumu 93.2 punktā minētās darbības.

Konta bloķēšana, slēgšana

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

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

97.1. jāiesniedz Bankai attiecīgs Klienta parakstīts iesniegums, ierodoties personīgi Bankā, vai elektroniski, izmantojot Sistēmu;

97.2. jāpiezvana Bankai, jānosauc Konta numurs vai Parole un jālūdz bloķēt Kontu. Klientam ne vēlāk kā nākošās darba dienas laikā, ja vien Klients un Banka telefonsarunas laikā nav vienojušies par citu termiņu, ir jāiesniedz Noteikumu 97.1. punktā minētais iesniegums, pretējā gadījumā Konts tiks atbloķēts.

98. Banka atbloķē Kontu uz Klienta iesnieguma pamata (izņemot Noteikumu 97.2. punktā minēto gadījumu).

99. Strīdu gadījumos par Klienta – juridiskās personas konta bloķēšanu, Bankai ir tiesības atturēties no Konta bloķēšanas vai atbloķēšanas uz Klienta lūguma pamata līdz brīdim, kad Bankai tiek iesniegts Klienta – juridiskās personas pilnvarotas institūcijas lēmums par rīcību sakarā ar Konta bloķēšanu/ atbloķēšanu.

100. Bankai ir tiesības bloķēt Klienta Kontu Latvijas Republikas tiesību aktos vai Pakalpojuma līgumos noteiktajos gadījumos bez saskaņojuma ar Klientu.

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

102. Banka ir tiesīga slēgt Kontu, par to nebrīdinot Klientu Noteikumu 101.punktā minētajā kārtībā, ja Klients ilgāk nekā 12 (divpadsmit) mēnešus nav veicis operācijas ar Kontu un Konta atlikums ir negatīvs vai vienāds ar 0 (nulli).

103. Bankai ir tiesības Latvijas Republikas tiesību aktos un Pakalpojuma līgumos noteiktajos gadījumos vienpusēji atkāpties no Pakalpojuma līguma. Pakalpojuma līgums tiek izbeigts tad, kad ir izpildītas visas no attiecīgā līguma izrietošās saistības, tai skaitā, Klients ir samaksājis Bankai visus no šīm saistībām izrietošos maksājumus.

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

105. Informācija par iespējām Patērētājiem pārcelt savas maksājumu attiecības no vienas bankas uz citu ir pieejama Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās un Bankas mājas lapā www.citadele.lv.

Pretenziju process, strīdu izskatīšana un citi noteikumi

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

107. Pretenzijas par Noteikumu, tajā skaitā Rīkojumu izpildi Klients var iesniegt rakstiski Bankas klientu apkalpošanas centros vai Citadele internetbankā, kā arī Bankas noteiktajos gadījumos telefoniski, zvanot uz Bankas atbalsta dienestu.

108. Klienta pretenzijas par skaidras naudas līdzekļu saņemšanu no Konta, tai skaitā – par izsniegtās naudas summas apmēru, banknošu istumu vai kvalitāti u.tml. darījumiem, tiek izskatītas tikai tad, ja tās izteiktas attiecīgā darījuma veikšanas laikā un Bankas darbinieka, kas darījumu veicis, klātbūtnē. Iebildumu necelšana šajā punktā noteiktajā kārtībā tiek uzskatīta par Klienta klusējo izteiktu piekrišanu darījuma nosacījumiem un vēlāk Klienta pretenzijas par šiem darījumiem Banka nepieņem.

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

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

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

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

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

114. Pretenzija tiks uzskatīta par saņemtu attiecīgajā darba dienā, ja Klients to ir iesniedzis un Banka pieņēmusi līdz plkst. 14:00. Pēc norādītā laika, kā arī brīvdienās un svētku dienās iesniegtās pretenzijas tiks uzskatītas par iesniegtām nākošajā darba dienā. Pirmssvētku dienās

iesniegšanas/pieņemšanas laiks tiek samazināts par vienu stundu.

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

116. Klientam ir tiesības iesniegt rakstveida pretenziju Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombudam saskaņā ar ombuda reglamentu un nolikumu. Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds atrodas Biznesa centrā "VERDE" Roberta Hirša iela 1, Rīga, LV-1045.

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

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

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

120. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā bez Klienta atsevišķa Rīkojuma un bez Klienta iepriekšējas brīdināšanas izmantot Klienta Kontā (Kontos) esošos naudas līdzekļus Bankas prasību pret Klientu ieskaitam, tajā skaitā Bankas

komisijas maksu un citu maksājumu iekasēšanai, nepieciešamības gadījumā veicot valūtas konvertāciju pēc Bankas noteiktā Atsauces valūtas kursa pārskaitījuma veikšanas brīdī.

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

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

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

124. Bankas uzraugošā iestāde ir Eiropas Centrālā banka. Bankai ir izsniegta licence kredītiestādes darbības veikšanai, kura ir reģistrēta Latvijas Bankas uzturētājā reģistrā. Klientu rakstiskās pretenzijas, kas saistītas ar Bankas darbību ir iesniedzamas Latvijas Bankai, adrese: K.Valdemāra ielā 2A, Rīgā, LV-1050, e-pasts: info@bank.lv.