

INFORMĀCIJA PAR IEGULDĪJUMU PAKALPOJUMIEM

- I Informācija par AS „Citadele banka” un tās ieguldījumu pakalpojumiem un blakuspakalpojumiem
- II Informācija par klienta finanšu instrumentu un naudas līdzekļu drošu turēšanu
- III Informācija par ieguldītāju aizsardzības un noguldījumu garantiju sistēmu
- IV Informācija par finanšu instrumentiem un saistītajiem riskiem
- V Piemērojamie tiesību akti. Sūdzību izskatīšana
- VI Līguma attālināta noslēgšana, izmantojot internetbanku, un atteikuma tiesības

I Informācija par AS „Citadele banka” un tās ieguldījumu pakalpojumiem un blakuspakalpojumiem

1.1. Informācija par Banku

Nosaukums:	AS “Citadele banka”
Juridiskā adrese:	Republikas laukums 2A, Rīga, Latvija LV-1010
Tālrunis:	+37167010000
Fakss:	+37167010001
e-pasts:	info@citadele.lv
SWIFT kods:	PARXLV22
Galvenā klientu apkalpošanas vietas adrese:	Republikas laukums 2A, Rīga, Latvija LV-1010
Bankas mājas lapa:	www.citadele.lv

1.2. Bankas reģistrācijas dati un licences

Vienotais reģistrācijas Nr.	40103303559
Iestāde, kas veic reģistrāciju	Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs.
Reģistrācijas datums	2010.gada 30.junija
Iestāde, kas veic uzraudzību	Finanšu un kapitāla tirgus komisija, adrese: Kungu iela 1, Rīga, Latvijas Republika, LV-1050, Tālrunis: +37167774800; fakss +37167225755; e-pasts ftk@fktk.lv; interneta adrese: www.ftk.lv
Licence	kredītiestādes darbībai
Izsniegšanas datums	2010.gada 30.jūnijā
Finanšu un kapitāla tirgus komisijas licenču reģistra NR .	06.01.05.405/280

1.3. Saziņas valoda un veidi

Bankas darbības, dokumentācijas un saziņas valoda ir latviešu valoda¹, taču Banka nepieciešamības gadījumā var sazināties ar klientu arī krievu un angļu valodā. Klienti var sazināties ar Banku personīgi, telefoniski vai rakstiski, kā arī izmantojot attiecīgas kontu attālinātās vadības sistēmas, atbilstoši noslēgto līgumu noteikumiem. Darījumu ar finanšu instrumentu veikšanai tiek izmantoti starp Banku un klientu noslēgtajos līgumos norādītie saziņas veidi.

1.4. Bankas sniegtie pakalpojumi

Banka sniedz šādus ieguldījumu pakalpojumus:

- ieguldītāju rīkojumu par darījumiem ar finanšu instrumentiem pieņemšana un nodošana izpildei;
- ieguldītāju rīkojumu par darījumiem ar finanšu instrumentiem izpilde uz ieguldītāju vai trešo personu rēķina;
- darījumu ar finanšu instrumentiem izpilde uz Bankas rēķina.

Banka sniedz šādus ieguldījumu blakuspakalpojumus:

- finanšu instrumentu turēšana;
- kredītu vai aizdevumu piešķiršana ieguldītājam darījumu veikšanai ar finanšu instrumentiem, ja Banka ir iesaistīta darījumā ar finanšu instrumentiem kā darījuma otrā puse;
- valūtas maiņas pakalpojumi, ja tie saistīti ar ieguldījumu pakalpojumu sniegšanu.

Banka var sniegt pakalpojumus ar piesaistītā aģenta starpniecību. Plašākā informācija par Bankas sniegtajiem ieguldījumu pakalpojumiem un blakuspakalpojumiem pieejama mājas lapā: www.citadele.lv.

1.5. Pārskati par sniegto pakalpojumu

Banka ievēro Latvijas Republikas normatīvos aktus un regulāri starp Banku un klientu noslēgtajos līgumos noteiktajā kārtībā un termiņos sniedz klientam pārskatus par sniegtajiem pakalpojumiem.

1.6. Informācija par pakalpojumu izmaksām un nodokļiem

¹ Bankai nav pienākuma nodrošināt visus Bankas darbību regulējošos dokumentus, politikas, procesu aprakstus, paziņojumus utml. citās valodās.

Komisijas atbildība par Bankas sniegtajiem pakalpojumiem tiek noteikta saskaņā ar Bankas cenrādi, izņemot gadījumus, kad komisijas atbildība tiek noteikta starp Banku un klientu noslēgtajā līgumā vai uz atsevišķās vienošanās pamata. Bankas cenrādis ir pieejams mājas lapā: www.citadele.lv. Ja Bankai ir radušies papildu izdevumi, kas saistīti ar pakalpojumu sniegšanu klientam, tad klients tos atlīdzina Bankai atbilstoši starp Banku un klientu noslēgtā līguma noteikumiem.

Klienta darījumi ar finanšu instrumentiem un ienākumi no šādiem darījumiem var tikt aplikti ar nodokļiem Latvijas Republikas un ārvalstu tiesību aktos noteiktajos gadījumos un kārtībā. Likumā noteiktajos gadījumos Bankai var tikt noteikts pienākums ieturēt nodokli no klientam paredzētā maksājuma. Nodokļu ieturēšanu var veikt arī ārvalsts finanšu iestāde saskaņā ar ārvalsts tiesību aktiem. Nodokļu ieturējuma gadījumā Banka ir tiesīga veikt naudas līdzekļu konvertāciju atbilstoši starp Banku un klientu noslēgtā līguma noteikumiem. Bankai nav pienākuma atlīdzināt klientam ieturēto nodokli.

II Informācija par klienta finanšu instrumentu un naudas līdzekļu drošu turēšanu

2.1. Finanšu instrumentu un naudas līdzekļu turēšana

Veicot klienta finanšu instrumentu turēšanu, Banka tos tur šķirti no saviem finanšu instrumentiem, tas ir - ārpus Bankas bilances, un Bankas turējumā esošie finanšu instrumenti nevar tikt izmantoti Bankas saistību izpildei Bankas maksātnespējas gadījumā. Veicot klienta naudas līdzekļu turēšanu, Banka tos tur kopā ar saviem ar citu klientu naudas līdzekļiem, tas ir - Bankas bilancē, un tie var tikt izmantoti Bankas saistību izpildei, tajā skaitā Bankas maksātnespējas gadījumā.

Finanšu instrumentu turēšana pie trešās personas. Banka ir tiesīga izmantot trešo personu (starpnieku) pakalpojumus finanšu instrumentu turēšanai un klientam piederošos finanšu instrumentus turēt pie trešās personas (starpnieka), īpaši gadījumos, kad klients Bankai ir nodevis turēšanā ārpus Latvijas emitētus finanšu instrumentus. Banka, pieņemot lēmumu par trešo personu, pie kuras turēt klientam piederošos finanšu instrumentus, ar pienācīgu prasmi un rūpību izvērtē šīs personas kompetenci un reputāciju finanšu tirgū, kā arī attiecīgajā valstī spēkā esošās tiesību aktu prasības vai tirgus praksi attiecībā uz klientu finanšu instrumentu turēšanu, kas varētu nelabvēlīgi ietekmēt klienta intereses. Banka reizi gadā atkārtoti izvērtē izraudzītās personas kompetenci un klientiem piederošo finanšu instrumentu turēšanas nosacījumus.

Finanšu instrumentu turēšana pie trešās personas var radīt klientam finanšu instrumentu pilnīgas vai daļējas zaudēšanas vai nepieejamības riskus, citu personu prasījumu vērsšanas riskus, tajā skaitā, bet ne tikai, kas saistīti ar:

- trešās personas maksātnespēju;
- klienta finanšu instrumentu turēšanu nominālajā kontā, kurā kopā tiek uzskaitīti vairāku klientu finanšu instrumenti;
- to, ka klientam piederošie finanšu instrumenti nav identificējami atsevišķi no trešajai personai piederošajiem finanšu instrumentiem;
- to, ka finanšu instrumentu turēšanai var tikt piemēroti citas valsts tiesību akti, tajā skaitā tie var tikt neprognozējami interpretēti vai piemēroti, un tādējādi, klienta tiesības attiecībā uz klientam piederošajiem finanšu instrumentiem var atšķirties no Latvijas Republikas tiesību aktos noteiktajām tiesībām;
- to, ka finanšu instrumentu turēšanu regulē starp Banku un trešo personu noslēgts ārvalstu jurisdikcijai pakļauts līgums, attiecībā uz kuru var tikt piemēroti citas valsts tiesību akti, tajā skaitā līgums var tikt neprognozējami interpretēts vai piemērots;
- attiecīgās jurisdikcijas izpildvaras, likumdevēja vai tiesu varas neprognozējamiem lēmumiem, t.sk. likumdošanas izmaiņas, uzraugošās institūcijas lēmumi, nodokļu administrācijas lēmumi, kas var skart klienta tiesības uz klientam piederošajiem finanšu instrumentiem;
- trešās personas prettiesisko vai praksei neatbilstošu vai negodīgo rīcību.

Standarta gadījumos Banka klientam piederošos finanšu instrumentus tur pie tādas trešās personas, kura ir pakļauta attiecīgajā valstī spēkā esošajām prasībām par klienta finanšu instrumentu šķirtu turēšanu un tiek uzraudzīta, bet atsevišķajos gadījumos, kad

- 1) finanšu instrumenta vai ar šo instrumentu saistīta ieguldījumu pakalpojuma raksturs prasa, lai tas tiktu nodots turējumā trešajai personai noteiktā valstī, vai
- 2) finanšu instrumenti tiek turēti profesionāla klienta vārdā un klients ir rakstveidā pieprasījis Bankai nodot tos trešās personas turējumā noteiktā valstī,

Banka ir tiesīga nodot klientam piederošos finanšu instrumentus ārvalstī reģistrētai trešajai personai, kurā netiek regulēta finanšu instrumentu turēšana trešo personu labā (tajā skaitā netiek nodrošināta šķirta turēšana). Finanšu instrumentu turēšana pie šādās valstīs reģistrētajām personām var radīt klientam papildu augstāk norādītajiem arī citus riskus. Minēto risku iedarbības rezultātā klients var ciest neparedzētus zaudējumus.

Banka izmanto trešo personu pakalpojumus klientam piederošo finanšu instrumentu turēšanai uz noslēgto līgumu pamata. Atsevišķos gadījumos, ņemot vērā pastāvošo praksi vai no trešo personu puses piedāvāto pakalpojumu īpatnības, attiecībā uz klientam piederošajiem finanšu instrumentiem var tikt noteikti apgrūtinājumi, t.sk. savstarpēja ieskaits tiesības, ķīlas tiesības, vai netiek sniegti apliecinājumi par apgrūtinājumu neesamību attiecībā uz klientam piederošajiem finanšu instrumentiem, ja trešā persona (starpnieks) izmanto no tās puses

izraudzītu personu pakalpojumus. Tādēļ Banka nevar garantēt klientiem, ka ārpus Latvijas emitētie finanšu instrumenti nav apgrūtināti ar trešo personu tiesībām un saistībām.

Ārpus Eiropas Savienības (ES) reģistrēto finanšu instrumentu turēšana. Ārpus Eiropas Savienības reģistrēto finanšu instrumentu iegāde un turēšana ir saistīta ar papildus riskiem, kas izriet no ārvalsts regulējuma atšķirībām.

Piemēram, tādā valstī kā ASV regulējums attiecībā uz finanšu instrumentu turēšanu citu personu labā un izpratne par klientiem piederošo finanšu instrumentu šķirtu turēšanu atšķiras no Latvijā esošās un var nelabvēlīgi ietekmēt klienta intereses.

Lai arī ASV pie finanšu instrumentu turētāja (starpnieka) Banka nodrošina, ka tās klientu finanšu instrumenti ir identificējami atsevišķi no šādam starpniekam piederošiem finanšu instrumentiem, tomēr Bankas izpratnē tas nesniedz pietiekamu šo finanšu instrumentu aizsardzību. Šāds starpnieks Bankas klientu finanšu instrumentu turēšanai var piesaistīt citus starpniekus un reģistrēt finanšu instrumentus uz to vārda. Starpnieka maksātnespējas vai līdzīga procesa gadījumā pastāv risks neatgūt Bankas klientiem piederošus finanšu instrumentus pilnā apmērā. Klientiem var tikt izmaksāta tikai daļa no finanšu instrumentiem vai to vērtības atbilstoši ASV likumu prasībām. Šādā gadījumā Banka sadalīs starp klientiem tikai faktiski saņemtos līdzekļus proporcionāli klientiem, uz kuriem izmaksā attiecas.

Nemot vērā, ka Banka nav ASV reģistrēts brokeris un ASV Vērtspapīru investoru aizsardzības korporācijas (Securities Investor Protection Corporation) biedrs, Banka negarantē, ka ASV piemērojama ieguldītāju aizsardzības sistēma tiks attiecināta uz Bankas klientiem.

Pieņemot lēmumu par ārpus Eiropas Savienības reģistrēto finanšu instrumentu iegādi vai to turēšanu, Banka aicina izvērtēt ar to saistītos riskus, jo to iestāšanās var radīt klientam zaudējumus un papildus izdevumus.

III Informācija par ieguldītāju aizsardzības un noguldījumu garantiju sistēmu

Klientam piederošiem finanšu instrumentiem, kas tiek turēti Bankā, ir piemērojams ieguldītāju aizsardzības likums, ja izpildās tiesību aktos noteiktie nosacījumi. Savukārt, klientam piederošiem naudas līdzekļiem, kas tiek turēti Bankā (tajā skaitā naudas līdzekļu kontos finanšu instrumentu darījumu veikšanai), ir piemērojams Noguldījumu garantiju likums, ja izpildās tiesību aktos noteiktie nosacījumi.

3.1. Dalība ieguldītāju aizsardzības sistēmā

Banka ir Latvijas Republikas ieguldītāju aizsardzības sistēmas dalībniece. Klients var saņemt kompensāciju par neatgriezeniski zudušiem finanšu instrumentiem, kā arī zaudējumiem, ko radījis neizpildīts ieguldījumu pakalpojums situācijā, kad Banka nespēj pilnā apjomā un termiņos izpildīt savas saistības pret klientu. Minētais nav piemērojams gadījumiem, kad ieguldījumu pakalpojuma neizpilde notikusi Bankas parastās darbības laikā. Kompensācijas apmērs ir 90% apmērā no neatgriezeniski pazudušo finanšu instrumentu vērtības vai zaudējumiem, ko radījis neizpildīts ieguldījumu pakalpojums, bet ne vairāk kā 20 000 euro.

Pieteikums kompensācijas saņemšanai jāiesniedz gada laikā, kopš klientam kļuvis zināms, ka Banka nav izpildījusi savas augstāk minētās saistības, bet ne vēlāk kā piecus gadus no saistību neizpildes dienas.

Klientam izmaksā kompensāciju, ja klients nav norādīts ieguldītāju aizsardzības likuma 7.panta noteikto personu lokā, tajā skaitā, bet ne tikai: 1) sistēmas dalībnieks, apdrošināšanas sabiedrība, ieguldījumu sabiedrība vai cits ieguldītājs, kas darījis zināmu, ka ir profesionāls ieguldītājs vai ir atzīstams par tādu, 2) pensiju fonds, 3) valsts un pašvaldība 4) persona par darījumiem, kuru sakarā ir pieņemts notiesājošs spriedums krimināllietā par noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju.

Ieguldītāju aizsardzība nedarbojas gadījumos, kad klients ciet zaudējumus finanšu instrumentu cenu izmaiņu dēļ vai tādēļ, ka finanšu instrumenti ir kļuvuši nelikvidi vai darbība ar tiem tika ierobežota.

Latvijas Republikas ieguldītāju aizsardzības likums ir pieejams Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapā: www.fktk.lv/lv/tiesibu-akti/finansu-instrumentu-tirgus/likumi/468-iegulditaju-aizsardzibas-likum.html.

Plašākā informācijas par ieguldītāju aizsardzības sistēmu pieejama Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapā www.fktk.lv/lv sadaļā „Klientu aizsardzība”.

3.2. Dalība noguldījumu garantiju sistēmā

Banka ir Latvijas Republikas noguldījumu garantijas sistēmas dalībniece. Neatkarīgi no noguldījuma izdarīšanas dienas garantētā atlīdzība vienam noguldītājam par noguldījumu piesaistītājā izdarīto noguldījumu ir atbilstīgā noguldījuma apmērā, bet ne vairāk kā 100 000 euro. Garantēto atlīdzību izmaksā *euro*.

Papildus iepriekš minētajam vienam noguldītājam var tikt piemērota papildus garantētā atlīdzība ne vairāk kā 200 000 euro apmērā triju mēnešu laikā no sākotnējā noguldījuma izdarīšanas dienas par fizisko personu noguldījumiem: 1) kurus veido naudas summas no darījumiem ar personai piederošu dzīvošanai paredzētu nekustamo īpašumu; 2) kurus veido personai izmaksāti sociālie pabalsti, kompensācijas un normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos citiem sociāliem mērķiem paredzēti noguldījumi; 3) kuri izmaksāti kā kompensācija par krimināla rakstura kaitējumu vai personas nepatiesu notiesāšanu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

Ja klientam ir vairāki noguldījumi, visus tos noguldījumus summē, lai aprēķinātu vienu segto noguldījumu. Klienta kā noguldītāja tiesības uz garantēto atlīdzību un tās viņa saistības pret noguldījumu piesaistītāju, kuru

izpildes termiņš iestāsies līdz dienai vai dienā, kad iestājusies noguldījumu nepieejamība, tiek savstarpēji dzēstas ar ieskaitu, un to ņem vērā, aprēķinot garantēto atlīdzību.

Garantēto atlīdzību izmaksā noguldītājam, kuram atbilstoši Latvijas Republikas Noguldījumu garantijas likuma noteikumiem ir tiesības uz garantētās atlīdzības saņemšanu. Garantētās atlīdzības izmaksas nosakāmas atbilstoši informācijai, kāda ir noguldījumu piesaistītāja grāmatvedības reģistros noguldījumu nepieejamības iestāšanās dienām, un izmaksas veic Finanšu un kapitāla tirgus komisija vai tās pilnvarotā persona.

Ja noguldījumu nepieejamība ir iestājusies līdz 2018.gada 31.decembrim, garantētās atlīdzības izmaksa uzsākama 20 darbdienu laikā. Ja noguldījumu nepieejamība ir iestājusies no 2019.gada 1.janvāra līdz 2020.gada 31.decembrim, garantētās atlīdzības izmaksa uzsākama 15 darbdienu laikā. Ja noguldījumu nepieejamība ir iestājusies no 2021.gada 1.janvāra līdz 2023.gada 31.decembrim, garantētās atlīdzības izmaksa uzsākama 10 darbdienu laikā.

Noguldītājs zaudē prasījuma tiesības pret noguldījumu garantiju fondu par garantētās atlīdzības izmaksu dienā, kad pabeigts noguldījumu piesaistītāja likvidācijas process, bet ne vēlāk kā piecus gadus pēc dienas, kad izbeigušies apstākļi, kas ir pamats garantētās atlīdzības izmaksas atteikumam saskaņā ar Noguldījumu garantijas likumu.

Noguldījumu nepieejamība – ir noguldījumu piesaistītāja nespēja izmaksāt noguldījumus, ja ir iestājies vismaz viens turpmāk minētais apstāklis vai vairāki šādi apstākļi neatkarīgi no to iestāšanās secības:

- a) tiesa pasludinājusi noguldījumu piesaistītāju par maksātnespējīgu,
- b) Finanšu un kapitāla tirgus komisija ir anulējusi atļauju (licenci) kredītiestādes darbībai,
- c) Finanšu un kapitāla tirgus komisija ir konstatējusi, ka noguldījumu piesaistītājs nespēj izmaksāt noguldītājam noguldījumu, un pieņēmusi lēmumu par noguldījumu nepieejamības iestāšanos.

Latvijas Republikas Noguldījumu garantijas likums ir pieejams Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapā: <http://www.fktk.lv/lv/tiesibu-akti/kreditiestades/likumi/476-noguldijumu-garantiju-likums.html>

Plašākā informācija par noguldījumu garantiju fondu pieejama Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapā <http://www.fktk.lv/lv/>, sadaļā „Klientu aizsardzība”.

IV Informācija par finanšu instrumentiem un saistītajiem riskiem

5.1. Risku apraksts

Banka vērs klientu uzmanību uz riskiem, kas saistīti ar ieguldījumiem un darījumiem ar finanšu instrumentiem, un brīdina par iespējamiem zaudējumiem, kas var rasties, saņemot ieguldījumu pakalpojumus un ieguldījumu blakus pakalpojumus. Risku iestāšanās rezultātā klients var ciest zaudējumus (tajā skaitā zaudēt sākotnēji ieguldīto summu jeb pamatsummu) un/vai nesasniegt plānotos ieguldījumu mērķus. Atsevišķos gadījumos zaudējumu apmērs var ievērojami pārsniegt sākotnēji ieguldītos līdzekļus.

Klientam jāpievērš pastiprināta uzmanība visiem ar finanšu instrumentiem saistītajiem riskiem, kā arī patstāvīgi jāizvērtē tā piemērotība savu mērķu sasniegšanai. Klients apzinās, ka viņš pats uzņemas visus riskus, kas piemīt finanšu instrumentiem un darījumiem ar tiem, un Bankai nav pienākuma uzņemties zaudējumus, kas klientam radušies minēto risku iestāšanās rezultātā.

Banka informē, ka turpmāk minētais risku uzskaitījums nav izsmeljošs un ietver tikai būtiskākos no tiem, un darījumu veikšanas gaitā klientam var rasties arī citi riski. Visi turpmāk minētie riski tiešā vai pastarpinātā veidā var ietekmēt finanšu instrumentu un tā vērtību un tie būtu jāizvērtē klientam, pieņemot jebkuru ieguldījumu lēmumu.

Valsts jeb politiskais risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus, t.sk. pilnībā vai daļēji zaudēt savu ieguldījumu, valūtu vai finanšu instrumentu tirdzniecības ierobežojumu dēļ sakarā ar notikumiem, kas ietekmē valsts vai reģiona politisko, ekonomisko stabilitāti vai turpmāko attīstību, t.sk., korupcija valsts administratīvajā un finanšu sistēmā, ekonomisko sankciju ieviešana attiecībā uz valsti kopumā vai attiecībā uz jebkuru personu, t.sk. sakarā ar terorisma vai noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanu. Politiskās situācijas izmaiņas var būt straujas un neprognozējamas, un negatīvi ietekmēt ieguldītāja tiesības.

Ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus un citus izdevumus, ja izmaiņas nodokļu jomā, tiesību aktos, valdības fiskālajā, monetārajā vai cita veida politikā negatīvi ietekmē ieguldītāja finanšu instrumentus, to vērtību, turēšanu, nodokļus, kas jāmaksā saistībā ar finanšu instrumentiem, darījuma ienesīgumu, lēmumu tiesību regulāciju u.tml, vai arī liedz ieguldītājam brīvi rīkoties ar tā ieguldījumu.

Ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus, t.sk. pilnībā vai daļēji zaudēt savu ieguldījumu, ja ieguldītāja darījumiem, finanšu instrumentiem, to turēšanai, uzskaiti tiek piemēroti ārvalstu tiesību akti un tirgus prakse (piem. gadījumos, kad finanšu instrumentu emitents, depozitārijs, cits finanšu instrumentu turētājs vai darījuma otrā puse ir izvietota ārvalstī), kuri var paredzēt atšķirīgus (t.sk. mazāk labvēlīgus) ieguldītāja aizsardzības, finanšu instrumentu turēšanas, rīkojumu izpildes u.c. noteikumus, var būt neskaidri, dažādi interpretējami, kā arī var tikt pakļauti pastāvīgiem grozījumiem vai ierobežojumiem.

Emitenta risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus, ja finanšu instrumentu vērtība samazinās saistībā ar attiecīgā emitenta nespēju pildīt uzņemtās saistības, vājiem finansiālajiem rādītājiem, ekonomiskiem sarežģījumiem vai citiem līdzīgiem notikumiem, t.sk. emitenta maksātnespēju.

Starpnieku risks: zaudējumu rašanās starpnieka darbības un/vai bezdarbības rezultātā (t.sk. starpnieka krāpšanas, nolaidības, neatbilstošas starpnieka turējumā esošo finanšu instrumentu un/vai naudas līdzekļu uzskaites rezultātā u.tml.), kā arī sakarā ar to, ka starpnieks vai tā piesaistītā persona izmanto ieguldītāju aktīvus, tai skaitā darījumos ar citām personām, ieķīlā ieguldītāju aktīvus (to daļu), piemēro ieskaita tiesības vai kā citādi apgrūtinā ar trešo personu tiesībām un saistībām, kā rezultātā ieguldītājs var pilnībā neatgriezeniski zaudēt visus aktīvus (vai to daļu) vai ieguldītāja iespēja brīvi rīkoties ar aktīviem tiks ievērojami apgrūtināta.

Starpnieka maksātnespējas risks (u.c. Īpašas administrācijas režīmu risks): ieguldītājam piederošo finanšu instrumentu pilnīga vai daļēja zaudēšana, ilgstoša nepieejamība, apgrūtināta vai neiespējama rīkojumu izpilde, neiespējamība īstenot ar finanšu instrumentiem saistītās tiesības vai informācijas nepieejamība sakarā ar starpnieka (vai apakš-starpnieka), kura turējumā ir finanšu instrumenti vai kurš iesaistīts rīkojuma izpildē vai norēķinos, maksātnespēju vai citu procesu, ar kuru ierobežota vai apturēta tā darbība.

Finanšu instrumentu turēšanai var tikt piemēroti ārvalsts tiesību akti vai tirgus prakse, kas var būtiski atšķirties no Latvijā pastāvošās, un ieguldītāja tiesības uz finanšu instrumentiem var skart neprognozējami attiecīgās valsts likumdevēja, izpildvaras vai tiesu lēmumi. Ieguldītājs var neatgūt finanšu instrumentus, bet starpnieka maksātnespējas ietvaros to vērtība var tikt kompensēta (vai daļēji kompensēta) naudā, nosakot finanšu instrumentu vērtību saskaņā ar attiecīgās ārvalsts tiesību aktiem. Šādā gadījumā Banka tikai sadala no starpnieka faktiski saņemtus līdzekļus proporcionāli klientiem, uz kuriem izmaksā attiecas. Starpnieka maksātnespējas un citu līdzīgu procesu gadījumā pastāv risks neatgūt ne finanšu instrumentus, ne to vērtību naudā.

Ārpus Eiropas Savienības (ES) reģistrēto finanšu instrumentu turēšanas risks : atsevišķās valstīs, kas ir ārpus ES (piem., Amerikas Savienotajās Valstīs, Krievijas Federācijā), var būt atšķirīgs vai nepilnīgs regulējums attiecībā uz finanšu instrumentu turēšanu citu personu labā un prasības par klientiem piederošo finanšu instrumentu šķirtu turēšanu var nepastāvēt vai atšķirties no Latvijā esošajām.

Par finanšu instrumentu īpašnieku var tikt uzskatīts nevis Bankas klients, bet Banka, tās starpnieks vai starpnieka piesaistītā cita persona (apakš-starpnieks) un Bankas klientam piederošie finanšu instrumenti var tikt apgrūtināti vai atsavināti, uzskatot tos par tās personas īpašumu, uz kuras vārda ārvalstī tie ir reģistrēti, kaut gan Banka ir paziņojusi starpniekam, ka pie tā tiek turēti Bankas klientiem piederoši finanšu instrumenti.

Pat tad, ja šādu valstu tiesību akti paredz iespēju ārvalsts profesionāliem tirgus dalībniekiem kā Bankai atvērt nominālos kontus klientiem piederošo finanšu instrumentu turēšanai, atsevišķu valstu vai finanšu instrumentu emitentu specifikas dēļ ne vienmēr šādi konti tiek atvērti, piem., Krievijas Federācijā. Nepilnību finanšu instrumentu turēšanas sistēmā, starpnieku, finanšu instrumentu emitentu rīcības rezultātā darījumiem, ienākumiem no tiem vai finanšu instrumentu notikumiem var tikt arī piemērotas neatbilstošas nodokļu likmes.

Saistību neizpildes risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus, ja finanšu tirgus dalībnieks, kuram ir saistības pret ieguldītāju vai pret Banku par labu ieguldītājam, nepilda uzņemtās saistības, ir maksātnespējīgs vai tā darbība ir apturēta vai ierobežota.

Tirgus risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar finanšu instrumentu pārvērtēšanu to tirgus cenas izmaiņu rezultātā. Tirgus cena var mainīties valūtas kursa, procentu likmju izmaiņu vai citu faktoru ietekmes rezultātā. Tirgus risks ietver: cenas, valūtas, procentu likmju un likviditātes risku.

Cenas risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar finanšu instrumentu cenas svārstībām.

Valūtas risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar tirgus valūtas kursa svārstībām, kas var gan palielināt, gan samazināt peļņu vai zaudējumus, kas tiek gūti ārvalstu valūtā.

Procentu likmju risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar nelabvēlīgām tirgus svārstībām, kuru rezultātā mainās finanšu tirgus procentu likmes.

Likviditātes risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar tirgus nepietiekamo likviditāti, kuras rezultātā ir apgrūtināta vai neiespējama finanšu instrumentu pārdošana vai pirkšana, t.sk. ieguldītājam vēlamajā laikā un par vēlamu cenu.

Informācijas risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar to, ka nav pieejama patiesa, pilnīga un vispusīga informācija par valūtas kursiem, finanšu instrumentu cenām, tirgus tendencēm, notikumiem, emitenta finansiālo stāvokli un citiem faktoriem.

Rīkojumu izvietošanas neefektivitātes risks: tirgus situācija ne vienmēr ļaus ieguldītāja rīkojumus, kas vērsti uz zaudējumu ierobežošanu, izpildīt par tajos minētajām cenām.

Ar tirdzniecību ārpus tirdzniecības sesijas laika saistītais risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus, ja rīkojums, kas tiek iesniegts pēc tirdzniecības sesijas beigām, tiek pazaudēts, neizpildīts vai arī izpildīts ar nokavējumu vai par neadekvātu cenu.

Ar ārpus biržas darījumiem saistītais risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar to, ka ārpus biržas darījumi nav pakļauti konkrētiem normatīvajiem kritērijiem (līdzīgi kā biržās) un attiecīgajam regulējumam, un kā rezultātā šādu darījumu veikšana var tikt pārtraukta vai nenotikt pastāvīgi, var būt apgrūtināta vai neiespējama konkrētas pozīcijas likvidēšana un/vai objektīva finanšu instrumentu vērtības noteikšana, ka arī visu ar darījumu saistīto risku noteikšana un apzināšanās.

Tirdzniecības, izmantojot sviru, risks: risks, ka ieguldītājs var ciest ievērojamus zaudējumus, kas var vairakkārt pārsniegt sākotnēji veiktā ieguldījuma lielumu, t.sk. zaudēt jebkurus citus papildus ieguldītos līdzekļus atvērtās pozīcijas uzturēšanai, jo maržinālajā tirdzniecībā tiek izmantots finanšu sviras mehānisms, kas ne tikai sniedz

iespēju slēgt darījumus par lielāku summu nekā sniegtais nodrošinājums (prēmija, depozīts), bet arī ievērojami palielina iespējamus zaudējumus finanšu tirgus situācijas nelabvēlīgas izmaiņas gadījumā.

Sistēmas risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar finanšu instrumentu turēšanas sistēmu un depozitāriju, biržu, norēķinu veicēju, finanšu instrumentu turētāju un citu institūciju darbību vai bezdarbību, kā rezultātā šīs institūcijas nepilda savas saistības pret ieguldītājiem, tiek apgrūtināta norēķinu vai pārskaitījumu veikšana, vai šo institūciju turējumā esošie finanšu instrumenti tiek neatgriezeniski zaudēti.

Elektroniskās tirdzniecības risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus saistībā ar to, ka elektroniskā tirdzniecība var atšķirties no parastās tirdzniecības, kā arī no elektroniskās tirdzniecības dažādās sistēmās, tā ir pakļauta papildus riskiem, kas ir saistīti ar ierīču un programmatūras iespējamiem bojājumiem vai darbības traucējumiem, informācijas nepareizo atspoguļošanu, kā rezultātā iesniegtie rīkojumi var tikt izpildīti nepareizi, ar nokavējumu vai neizpildīti vispār.

Tirdzniecības platformu izmantošanas risks: tirdzniecības platformas izmantošanai, t.sk. izmantojot to rīkojumu iesniegšanai, raksturīgi papildu riski, kas var rasties sakarā ar kļūdu, traucējumiem platformas darbībā, pieslēgumā, darbības pārrāvumu, platformas reaģēšanas ātrumu, nepilnībām u.tml. apstākļiem, rīkojumu nosūtīšanas/ saņemšanas kļūdu, pazušanu, aizkavēšanos, neizpildi, nesavlaicīgu izpildi, trešo personu nesankcionētu piekļūšanu, datu sagrozīšanu utt. Tirdzniecības platformu darbību un lietošanas noteikumus nosaka platformas īpašnieks (kas nav Banka), un kas bez brīdinājuma var ierobežot vai pārtraukt platformas darbību.

Kļūdas vai traucējumus tirdzniecības platformas darbībā var izraisīt arī platformas bojājumi, programmatūras nepilnības, vīrusi. Platformas bojājumu vai kļūdu dēļ informācija, kas tajā tiek uzglabāta par klientu un rīkojumiem, var kļūt pieejama trešajām personām. Visi uz platformā pieejamās informācijas pamata izdarītie secinājumi un darbības tiek veiktas, vienīgi klientam pašam uzņemoties visus riskus, un Banka neuzņemas atbildību par zaudējumiem, kas rodas šādas informācijas izmantošanas rezultātā.

Saziņas līdzekļu risks: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus, kas radušies informatīvo, elektronisko vai attālināto apkalpošanas sistēmu traucējumu, bojājumu vai kļūdu dēļ vai arī ar tirgus infrastruktūras nepilnībām saistītu kļūdu dēļ, tajā skaitā darījumu veikšanas tehnoloģiju un vadības, uzskaites un kontroles sistēmu nepilnībām, kā arī saistībā ar trešo personu nesankcionētu piekļuvi. Rezultātā iesniegtie rīkojumi var neizpildīties, ieguldītājs nevarēs savlaicīgi iesniegt rīkojumus, kā arī saņemt informāciju par savu kontu, finanšu instrumentu cenām u.c. informāciju, izmantojot internetu, attālinātas apkalpošanas sistēmas vai citus ar Banku saskaņotos saziņas līdzekļus.

Citi riski: risks, ka ieguldītājs var ciest zaudējumus, ja iestājas dažādi nepārvaramas varas apstākļi (piemēram, dabas stihijas, kara darbības, streiki, u.c.), ir nepatiesa vai nepilnīga informācija par emitentu, valsts noteiktas sankcijas un tiesu spriedumi pret emitentu vai jebkuru no darījumu partneriem un tamlīdzīgi notikumi, kas var būtiski samazināt ieguldīto līdzekļu vērtību.

5.2. Finanšu instrumentu apraksts un tiem piemītošie riski

Nosaukums	Īss finanšu instrumenta (FI) apraksts	Attiecīgā FI pamatriski
Obligācijas / Parāda vērtspapīri	<p>Obligācijas (parāda vērtspapīri) - ir vērtspapīrs, kas apliecina emitenta apņēmtajos noteiktajā termiņā (termiņos) izmaksāt obligacionāram jeb obligācijas īpašniekam kuponu (ienākumu), kas ir fiksētais procents no obligācijas nominālvērtības, un obligācijas apgrozības termiņa beigās dzēst obligāciju (izmaksāt obligācijas nominālvērtību).</p> <p>Emitents publicē emisijas prospektā termiņus, procentu likmes, nodrošinājumu un citus būtiskus nosacījumus vai individuāli vienojas ar pircēju.</p>	<p>Emitenta risks, saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, elektroniskās tirdzniecības risks, sistēmas risks, starpnieku risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, starpnieka maksātspējas risks, ārpus Eiropas Savienības reģistrēto finanšu instrumentu turēšanas risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks. Ir iespējams arī risks, ka obligācijas tiks dzēstas pirms termiņa saskaņā ar emisijas nosacījumiem, u.c.</p> <p>Risks, kas ir saistīts ar ieguldījumiem subordinētajās obligācijās, kas var rasties emitenta maksātspējas gadījumā. Subordinēto obligāciju turētāju prasījumi tiek apmierināti pēc visu citu kreditoru prasību, bet pirms akcionāru prasību apmierināšanas. Tādējādi, emitenta maksātspējas gadījumā, subordinēto obligāciju turētāji ir mazāk aizsargāti no nelabvēlīgām sekām nekā parasto obligāciju turētāji.</p>
Akcijas	Akcija — ir kapitāla vērtspapīrs, kas apliecina akcionāra līdzdalību sabiedrības pamatkapitālā. Akcijas dod tās īpašniekam tiesības saņemt akciju sabiedrības peļņas	Emitenta risks, cenas risks, tirgus risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks,

Nosaukums	Īss finanšu instrumenta (FI) apraksts	Attiecīgā FI pamatriski
	daļu (dividendes) vai likvidācijas kvotas, ja akciju sabiedrība tiek likvidēta. Akciju ienākumu veido dividendes, kuru apmēru visbiežāk nosaka akcionāru pilnsapulce, lemjot par akciju sabiedrības peļņas sadali.	saistību neizpildes risks, elektroniskās tirdzniecības risks, sistēmas risks, starpnieku risks, starpnieka maksātnespējas risks, ārpus Eiropas Savienības reģistrēto finanšu instrumentu turēšanas risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks, rīkojumu izvietošanas neefektivitātes risks u.c.
Ieguldījumu fondu ieguldījumu apliecības	<p>Ieguldījumu apliecība — vērtspapīrs, kas apliecina ieguldītāja līdzdalību ieguldījumu fondā.</p> <p>Ieguldījumu fondi ir kolektīvo ieguldījumu institūti, kas akumulē ieguldījumus, ko veic katrs individuāls ieguldītājs. Ieguldījumu fondā akumulētos līdzekļus pārvalda ieguldījumu pārvaldes sabiedrība atbilstoši fonda prospektam, pārvaldes noteikumiem u.c. fonda dibinošiem dokumentiem. Ieguldījuma fonda aktīvi var tikt ieguldīti akcijās, obligācijās vai citos finanšu instrumentos, kā arī nekustamā īpašuma un citos objektos atkarībā no fonda veida.</p> <p>Ir iespējami slēgta tipa ieguldījumu fondi. Visbiežāk slēgta tipa ieguldījumu fonds atšķiras no tipiska ieguldījumu fonda ar to, ka slēgta tipa ieguldījumu fonda pārvaldošajai sabiedrībai ir aizliegta ieguldījumu apliecību atpakaļpirkšana un/vai slēgta tipa ieguldījumu fonds tikai vienreizēji izlaiž noteiktu ieguldījumu apliecību skaitu. Slēgta tipa ieguldījumu fondu ieguldījumu apliecības var netikt tirgotas biržā.</p>	<p>Emitenta risks, saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, elektroniskās tirdzniecības risks, sistēmas risks, starpnieku risks, ar ārpus biržas darījumiem saistītais risks, starpnieka maksātnespējas risks, ārpus Eiropas Savienības reģistrēto finanšu instrumentu turēšanas risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks.</p> <p>Ieguldījuma fonda risks ir atkarīgs no finanšu instrumentiem un aktīviem, kurus fonds iegādājas, un no ieguldījumu politikas, kas ir aprakstīta fonda dibinošos dokumentos.</p>
Biržās tirgotie indeksu fondi (Exchange Traded Fund (ETF))	<p>Biržās tirgots indeksu fondi — ir finanšu instruments, kas atspoguļo noteiktā aktīvu pūļa vērtības dinamiku, piemēram noteiktā akciju indeksa vērtību. Biržā tirgotais fonds var iegādāties šo aktīvu pūli vai nodrošināt ekspozīciju attiecībā uz to, izmantojot atvasinātus finanšu instrumentus. Dažu biržā tirgots indeksu fondu struktūra paredz kredītleca iespēju vai FI īsās pozīcijas. <i>ETF</i> daļas tiek pārdotas/pirktas regulējamos tirgos līdzīgi kā akcijas.</p> <p>Ieguldītāja pienākums ir uzmanīgi izpētīt visus nosacījumus, tiesības un saistības attiecībā uz katru konkrēto biržās tirgots indeksu fondu.</p>	<p>Emitenta risks, saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, ar tirdzniecību ārpus tirdzniecības sesijas laika saistītais risks, elektroniskās tirdzniecības risks, sistēmas risks, starpnieku risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks u.c.</p>
Iespējas līgumi (Opcijas)	<p>Iespējas līgumi (<i>option contracts</i>) ir līgumi, kas dod tā pircējam tiesības, bet neuzliek pienākumu pirkt vai pārdot noteikto bāzes aktīvu noteiktā daudzumā noteiktā datumā nākotnē vai laika periodā par noteikto cenu. Iespējas līguma pārdevējam ir pienākums izpildīt noteiktās saistības. Iespējas līguma pircējs par iespēju izmantot nākotnē tiesības maksā iespējas līguma pārdevējam prēmiju.</p>	<p>Saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, elektroniskās tirdzniecības risks, sistēmas risks, starpnieku risks, starpnieka maksātnespējas risks, ārpus Eiropas Savienības reģistrēto finanšu instrumentu turēšanas risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks, rīkojumu izvietošanas neefektivitātes risks u.c.</p> <p>Neizpildītās opcijas pēc darbības termiņa beigām zaudē spēku un attiecīgi zaudē vērtību. FI, kas kalpo par opcijas</p>

Nosaukums	Īss finanšu instrumenta (FI) apraksts	Attiecīgā FI pamatriski
		nodrošinājumu, var tikt norakstīti bez iepriekšēja brīdinājuma. Dažos gadījumos, ja pārdod opcijas bez nodrošinājuma, zaudējumu apmērs var būt neierobežots.
Nākotnes līgumi	Nākotnes līgums (<i>forward contracts</i>) — ir nestandardizētie ārpusbiržas slēdzamie līgumi starp divām konkrētām pusēm. Saskaņā ar nestandardizēto nākotnes līgumu noteikumiem pircējam vai pārdevējam ir pienākums pirkt vai piegādāt nolīgto daudzumu bāzes aktīvu nolīgta datumā nākotnē nolīgta vietā par nolīgto cenu vai izpildīt alternatīvu finanšu saistību.	Emitenta risks, saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, elektroniskās tirdzniecības risks, ar ārpus biržas darījumiem saistītais risks, sistēmas risks, starpnieku risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks, rīkojumu izvietojuma neefektivitātes risks u.c.
Valūtas mijmaiņas darījums	Valūtas mijmaiņas darījums (<i>swap</i>) - darījums par noteiktas valūtas pirkšanu/pārdošanu norēķinu datumā par darījuma noslēgšanas brīdī noteikto valūtu kursu, ar pienākumu vēlāk šo valūtas summu pārdot/atpirkt citā noteiktajā datumā par darījuma noslēgšanas brīdī noteikto nākotnes valūtu kursu. SWAP darījums tiek atspoguļots kā divi valūtas maiņas darījumi.	Saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, elektroniskās tirdzniecības risks, ar ārpus biržas darījumiem saistītais risks, sistēmas risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks, rīkojumu izvietojuma neefektivitātes risks u.c.
Maržinālais valūtas tirdzniecības darījums (FX margin transaction)	Maržinālais valūtas tirdzniecības darījums (<i>FX margin transaction</i>) ir darījums, ko klients slēdz nolūkā gūt peļņu valūtu kursu svārstības rezultātā, iemaksājot drošības depozītu (<i>margin</i>) un veicot norēķinus tikai attiecībā uz peļņas vai zaudējumu summu, kas aprēķināma savstarpējā ieskaita (<i>offsetting</i>) veidā un kas rodas pēc klienta atvērtās pozīcijas slēgšanas, noslēdzot pretēju darījumu. Darījuma ietvaros fiziska valūtas piegāde netiek paredzēta.	Saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, elektroniskās tirdzniecības risks, ar ārpus biržas darījumiem saistītais risks, sistēmas risks, tirdzniecības, izmantojot sviru, risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks, rīkojumu izvietojuma neefektivitātes risks u.c.
Repo darījums	<i>Repo</i> darījums ir darījums, kurā klients pārdod Bankai noteikto finanšu instrumentu noteiktu daudzumu noteiktajā datumā par noteiktu cenu un par noteiktu summu uz noteiktu laika periodu un atbilstoši noteiktajiem nosacījumiem, ar Klienta pienākumu izpirkt finanšu instrumentus noteiktā datumā nākotnē par iepriekš saskaņoto cenu.	Emitenta risks, saistību neizpildes risks, tirgus risks, cenas risks, likviditātes risks, ar tiesību aktu un/vai nodokļu režīma izmaiņām saistītais risks, ārvalstu tiesību aktu piemērošanas risks, elektroniskās tirdzniecības risks, ar ārpus biržas darījumiem saistītais risks, sistēmas risks, tirdzniecības, izmantojot sviru, risks, starpnieka maksātnespējas risks, ārpus Eiropas Savienības reģistrēto finanšu instrumentu turēšanas risks, tirdzniecības platformu izmantošanas risks u.c.

Informācija par finanšu instrumentiem ir tāpat pieejama Finanšu un kapitāla tirgus komisijas uzturētajā resursā „Klientu skola”, pieejama mājas lapā <http://www.klientuskola.lv/lv/>.

V Piemērojamie tiesību akti. Sūdzību izskatīšana

Finanšu instrumentu kontu un darījumu līgumam, ko klients slēdz ar Banku, tai skaitā, ja līgums noslēgts, izmantojot internetbanku, piemēro Latvijas Republikas tiesību aktus. Klients apzinās, ka slēdzot darījumus ar finanšu instrumentiem, klientam un viņa darījumiem var tikt piemēroti ārvalsts tiesību akti, kā arī starptautiskā tirgus prakse.

Sūdzību iesniegšana un strīdu izskatīšana. Ja klients nav apmierināts ar Bankas sniegtajiem pakalpojumiem, klients ir tiesīgs iesniegt par to sūdzību Bankai, izmantojot internetbanku vai jebkurā Bankas filiālē vai klientu apkalpošanas centrā.

Jebkurš strīds starp Banku un klientu tiek risināts sarunu ceļā. Ja tas nav iespējams, tad strīdi tiek izskatīti atbilstoši noslēgtā finanšu instrumentu kontu un darījumu līguma noteikumiem Rīgas Starptautiskajā šķīrējtiesā, Rīgā saskaņā ar Latvijas Republikas spēkā esošajiem tiesību aktiem un šīs šķīrējtiesas reglamentu vai pēc Bankas izvēles Latvijas Republikas tiesā ar pirmās instances tiesu – Rīgas pilsētas Ziemeļu rajona tiesa, bet, ja klients ir fiziska persona – patērētājs, tad domstarpības starp pusēm tiek izskatītas Latvijas Republikas tiesā

pēc piekritības vai gadījumā, ja klientam ir zudis tiesiskais pamats tā dzīvesvietas deklarācijai Latvijas Republikā - Latvijas Republikas tiesā ar pirmās instances tiesu - Rīgas pilsētas Ziemeļu rajona tiesa. Sūdzības par Bankas sniegtajiem pakalpojumiem klients tāpat var iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijā (adrese: Kungu iela 1, Rīga, Latvijas Republika, LV-1050, telefons: +37167774800; e-pasts: ftkk@ftkk.lv; mājas lapa: www.ftkk.lv), kā arī, ja klients ir patērētājs, tad Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (adrese: Brīvības iela 55, Rīga, Latvijas Republika, LV-1010, telefons: +37165452554; e-pasts: ptac@ptac.gov.lv; mājas lapa: http://www.ptac.gov.lv/ru). Sūdzības tiek izskatītas, ja tās ietilpst attiecīgās iestādes kompetencē, Latvijas Republikas tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

VI Līguma attālināta noslēgšana, izmantojot internetbanku, un atteikuma tiesības

Līguma noslēgšana un izbeigšana. Finanšu instrumentu kontu un darījumu līgums, kas tiek slēgts ar Banku attālināti, izmantojot internetbanku, stājas spēkā no tā noslēgšanas dienas, ja klients un Banka nevienojas citādi, un klients ir tiesīgs to izbeigt šajā līgumā noteiktajā kārtībā un gadījumos.

Pirms finanšu instrumentu kontu un darījumu līguma slēgšanas klientam ir pienākums iepazīties ar visiem konkrētā pakalpojuma un līguma nosacījumiem, kā arī ar citiem dokumentiem, kas norādīti finanšu instrumentu kontu un darījumu līgumā. Finanšu instrumentu kontu un darījumu noteikumi ir pieejami latviešu, angļu un krievu valodā. Banka sazinās ar klientu latviešu valodā, ja nav bijusi cita vienošanās.

Atteikuma tiesības. Ja finanšu instrumentu kontu un darījumu līgums tiek slēgts, izmantojot kontu attālinātās vadības sistēmas, tad klientam - fiziskai personai, kas ir patērētājs, ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un 14 (četrpadsmit) dienu laikā no šā līguma noslēgšanas dienas atkāpties no tā, iesniedzot Bankai paziņojumu internetbankā vai personīgi jebkurā Bankas filiālē vai klientu apkalpošanas centrā (adreses un darba laiki pieejami mājas lapā www.citadele.lv). Klients nav tiesīgs izmantot atteikuma tiesības un atkāpties no darījumiem, kas tika noslēgti finanšu instrumentu kontu un darījumu līguma ietvaros, tai skaitā no noslēgto darījumu izpildes. Klientam ir pienākums samaksāt Bankai komisijas atlīdzību par jau sniegtajiem pakalpojumiem saskaņā ar Bankas cenrādi, kas ir pieejams mājas lapā www.citadele.lv.

Ja klients nav izmantojis atteikuma tiesības 14 (četrpadsmit) dienu laikā, finanšu instrumentu kontu un darījumu līgums ir spēkā no tā noslēgšanas dienas.