

**Noteikumos lietotie termini un to skaidrojumi**

**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](mailto:info@citadele.lv).

**Bankas diena** – Cenrādī 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.

**Konts** – Klienta konts Bankā, kuru izmanto Maksājuma izpildei.

**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.

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

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

**Maksātājs** – fiziska vai juridiska persona, kura uzdod savai bankai 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.

**Noteikumi** – šie vispārējie darījumu noteikumi.

**Pakalpojums** - Maksājuma pakalpojums, Bankas operācija vai cits Bankas sniegts pakalpojums, ciktāl uz šādu pakalpojumu attiecas Noteikumi.

**Pakalpojuma līgums** – jebkurš starp Pusēm noslēgts līgums par Pakalpojuma saņemšanu, kas nosaka atsevišķu un atkārtotu maksājumu veikšanas kārtību un veidu. Par Pakalpojuma līgumu Noteikumu izpratnē nav uzskatāmi aizdevuma un noguldījumu līgumi un tamlīdzīgas kredītu un uzkrājumu produktus regulējošas vienošanās.

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

**Puses** – Klients un Banka, abi kopā.

**Rīkojums** – jebkurš Bankai saistošs Klienta dots uzdevums, t.sk., Maksājuma uzdevums.

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

**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 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.

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. Lai Bankai iesniegtu Rīkojumus, Klientam ir iespēja izmantot Bankas pakalpojumu attālinātās pieejas un vadības sistēmas (Citadele internetbanku, sistēmu Digifirma, faksa norēķinu sistēmu u.tml.), turpmāk - Sistēma, ja ar Banku noslēgts attiecīgs Pakalpojuma līgums. Šajā gadījumā Rīkojuma iesniegšanai Klients autentificējas attiecīgās Sistēmas Pakalpojuma līgumā noteiktā kārtībā. Klients var iesniegt telefoniski tādus Rīkojumus, kuru pieņemšanu šādā veidā attiecīgajā brīdī Banka ir akceptējusi. Iesniedzot Rīkojumus telefoniski, Klients autentificējas starp Pusēm norunātā veidā ar Bankas pieprasītajiem datiem: jebkurā Pakalpojumu līgumā vai citādā veidā norunātu paroli vai Klienta kartītes numuru, vai Klienta Bankā reģistrētu telefona numuru.

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 atbildību 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:

- fiziskām personām: par vārda, uzvārda, adreses, tālruna numura un citas kontaktinformācijas izmaiņām, personu apliecinoša dokumenta maiņu, kā arī maksātspējas ierosināšanu un procesa virzību;

- juridiskām personām: par nosaukuma, juridiskās personas veida, juridiskās vai kontaktadrese maiņu, kā arī personu, kuras ir tiesīgas pārstāvēt Klientu, vai viņu parakstu izmaiņām. Juridiskai personai ir pienākums informēt Banku arī par juridiskās personas reorganizāciju, maksātspējas ierosināšanu, tiesiskās aizsardzības procesiem, darbības izbeigšanu, 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 izsniegtas attālinātās autentifikācijas līdzekļa/autorizācijas līdzekļa nozaudēšanu, zādzību vai citādu to iespējamo nonākšanu trešo personu rīcībā pret Klienta gribu;

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

8. 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).

9. 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 ir rīkoties ar savu mantu vai uzvedība ir nepiedienīga un traucē Bankas darbu un apdraud apkārtējo drošību.

**Izmaiņas Cenrādī, Noteikumos, Pakalpojumu noteikumos**

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

11. 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. 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](http://www.citadele.lv), kā arī Klients to var saņemt, piezvanot Bankas informācijas dienestam (Zvanu centram).

12. 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.

13. Aktuālo informāciju par Bankas pakalpojumiem un Cenrādi Klients

var saņemt Klientu apkalpošanas struktūrvienībās, Citadele internetbankā, Bankas interneta mājas lapā [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv), kā arī piezvanot Bankas informācijas dienestam (Sky Branch). Bankas mājas lapā internetā Klients var iepazīties arī ar informāciju par Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībām Latvijā un ārvalstīs.

14. 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 pa telefonu Bankas informācijas dienestā (Sky Branch).

#### Klienta identifikācija un pilnvaras rīkoties ar Kontu

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

16. 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.

17. Nodibinot darījumu attiecības ar Klientu - fizisku personu, Banka identificē Klientu pēc pases, personas apliecības vai cita saistošajos tiesību aktos noteikta personu apliecinoša dokumenta, bet turpmāk, veicot Klienta apkalpošanu, Banka ir tiesīga identificēt Klientu arī pēc cita Bankas iekšējos klientu identifikācijas noteikumos noteikta dokumenta.

18. 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 17.punktā noteiktajā kārtībā.

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

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

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

20. Pirms Klienta pārstāvji vai pilnvarotās personas uzsāk rīkoties ar Kontu, tām ir jāiesniedz/ jāuzrāda Bankai dokumenti, kas apliecina to identitāti un tiesības rīkoties ar Kontu. Konta īpašniekam skaidri rakstveidā jāizsaka sava griba piešķirt kādai trešajai personai tiesības rīkoties ar Kontu un parakstīt viņa vārdā dokumentus, dodot Rikojumus un/vai slēdzot darījumus ar Banku.

21. Konta īpašniekam ir tiesības atsaukt trešajai personai izsniegto pilnvaru, paziņojot par to Bankai rakstveidā, t.sk. Citadele internetbankā.

22. 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, t.sk. Citadele internetbankā.

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

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

24. Ja Klienta un Bankas savstarpēji noslēgtā līgumā, kas jebkādā 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 kredītešanas līgumā/ galvojumā paredzētos gadījumos un kārtībā norakstīt naudas līdzekļus no Klienta Konta (Kontiem), Banka ir tiesīga bez Klienta atsevišķa Rikojuma 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

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

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

27. 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.

28. Klientam adresētie Maksājumi, izņemot Noteikumu 27.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.

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

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

29.2. Informācija par Klientu:

29.2.1. fiziskas personas vārds, uzvārds vai

29.2.2. juridiskas personas nosaukums.

30. Bankai ir tiesības ieskaitīt Kontā Maksājuma summu, pamatojoties tikai uz Maksājuma uzdevumā norādīto Saņēmēja Konta numuru arī tad, ja Maksājuma uzdevumā norādītie citi Saņēmēja dati neatbilst Maksājuma uzdevumā norādītajam Saņēmēja (Konta īpašnieka) Konta numuram. Maksājuma uzdevumā norādītais Saņēmēja konta numurs tiek uzskatīts par unikālu identifikatoru Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma izpratnē. Bankai nav pienākums pārbaudīt Maksājuma uzdevumā norādīto Saņēmēja Konta numura atbilstību Maksājuma uzdevumā norādītajiem Saņēmēja citiem datiem, taču 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, t.sk. Saņēmēja vārds un citi identifikācijas dati nesakrīt ar Bankā esošiem attiecīgā Konta īpašnieka datiem. Ja Banka izmanto savas šajā punktā noteiktās tiesības, tad no citām maksājumu iestādēm saņemtās naudas summas tiek pārskaitītas atpakaļ Maksātāja bankai vai Maksātāja bankai tiek nosūtīts pieprasījums precizēt Saņēmēja rekvizītus. Pēc Maksājuma summas ieskaitīšanas Kontā Banka ietur Cenrādī par šādu pakalpojumu paredzēto komisijas maksu.

#### Pārskaitījumi no Konta

##### Klienta Maksājuma uzdevumu saņemšana Bankā

31. Klienta Maksājuma uzdevums tiek uzskatīts par saņemtu brīdī, kad tas nogādāts un iesniegts Bankas noteiktajā Rikojumu pieņemšanas vietā (piemēram, Klientam nododot Maksājuma uzdevumu Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībā vai nosūtīt ar Citadele internetbankas starpniecību un attiecīgi Bankai to saņemot Bankas serveri, vai, ja Maksājuma uzdevums tiek iesniegts telefoniski, ar brīdi, kad Klients telefoniski apstiprina pēc viņa sniegtās informācijas sagatavotā Maksājuma uzdevuma datu pareizību un atbilstību Klienta gribai).

32. Banka var noteikt brīdi, ar kuru tiek pārtraukta Maksājuma uzdevuma pieņemšana. Brīdis, līdz kuram (vēlākais) Klients var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumu, ir norādīts Cenrādī. Bankas Cenrādī ir definēta Bankas diena, kuras termiņam beidzoties, Maksājuma uzdevums tiek uzskatīts par iesniegtu nākamajā Bankas dienā.

#### Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa sākums

33. Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas ar brīdi, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā, ievērojot to, ka, ja Maksājuma uzdevums saņemts Bankā pēc Cenrādī norādītās Bankas dienas, tad Maksājuma uzdevuma izpilde tiek uzsākta nākamajā Bankas dienā.

34. Ja Banka un Klients vienojas, ka Maksājuma uzdevuma izpildes termiņš sākas kādā noteiktā dienā vai kādā 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.

35. Banka izpilda Maksājumu uzdevumus Cenrādī norādītajās valūtās.

#### Maksājuma uzdevuma izpildei nepieciešamā informācija un izpildes termiņš

36. Klientam Maksājuma uzdevumā ir jāietver sekojoša informācija:

36.1. Maksājuma datums;

36.2. Maksātāja (Klienta) nosaukums (juridiskām personām) vai vārds, uzvārds (fiziskām personām);

36.3. Maksātāja (Klienta) reģistrācijas numurs (juridiskām personām) vai personas kods (fiziskām personām) (ja nav personas koda, tad dzimšanas datums un personas apliecinoša identifikācijas dokumenta numurs, izdošanas datums, izdevējs);

36.4. Maksātāja (Klienta) Konta numurs (IBAN numurs);

36.5. Maksājuma valūta un summa cipariem un vārdiem;

36.6. Saņēmēja bankas nosaukums, filiāles nosaukums (ja nepieciešams), Saņēmēja bankas kods. Klientam jānorāda arī Saņēmēja bankas Korespondentbanka (ja nepieciešams). Ja Klients nav norādījis Korespondentbanku, tad Banka ir tiesīga izvēlēties Saņēmēja bankas Korespondentbanku pēc saviem ieskatiem, nesaskaņojot ar Klientu;

36.7. Saņēmējs, t.i. nosaukums (juridiskām personām), vārds, uzvārds (fiziskām personām);

36.8. Saņēmēja reģistrācijas numurs (juridiskām personām), personas kods (fiziskām personām) – LR rezidentiem vai personas identifikācijas dokumenta numurs – LR nerezidentiem/citi dati atbilstoši Saņēmēja bankas prasībām – LR nerezidentiem;

36.9. Saņēmēja konta numurs (ņemot vērā to, ka Saņēmēja banka var ieskaitīt Maksājumu summu Saņēmēja kontā tikai pēc Maksājuma uzdevumā norādītā konta numura, nepārbaudot pārējos Saņēmēja rekvizītus);

36.10. Maksājuma veids (maksājumiem valūtā: parastais vai steidzamais maksājums);

36.11. Ārējā maksājuma kods, ja Klients – LR rezidents veic naudas līdzekļu pārskaitījumu LR nerezidentam;

36.12. Maksājuma mērķis (Maksājuma veikšanas pamatojums).

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

### Maksājuma uzdevuma iesniegšana un autorizācija

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

39. Maksājuma uzdevumā jābūt ietvertiem visiem Noteikumu 36. punktā minētajiem datiem. Bankai ir tiesības izpildīt Maksājuma uzdevumu uz Saņēmēja kontu citā bankā, pamatojoties vienīgi uz tajā norādīto Saņēmēja konta numuru. Banka nav atbildīga, ja Maksājuma uzdevumā ir norādīts nepareizs vai neprecīzs Saņēmēja konta numurs.

40. 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 48. un 51. punktu noteikumiem.

41. Klients autorizē Maksājuma uzdevumu ar savu parakstu vai citādā ar Banku norunātā veidā un formā (piemēram, iesniedz Maksājuma uzdevumu Citadele internetbankā un tiek identificēts saskaņā ar Līguma par internetbankas pieslēgšanu un apkalpošanu noteikumiem vai iesniedz Maksājuma uzdevumu telefoniski un tiek identificēts cita starpā ar Pakalpojumu līgumā vai citā veidā norunātu paroli, Klienta kartītes numuru vai Klienta Bankā reģistrētu telefona numuru, vai sniedzot citus Bankas pieprasītos datus). Ja Klients Maksājuma uzdevumu iesniedz Klientu apkalpošanas struktūrvienībā personīgi, tad Banka iekšējos klientu identifikāciju un Maksājuma uzdevumu pieņemšanu regulējošajos noteikumos noteiktajā kārtībā pārbauda, vai Maksājuma uzdevumā norādītais Klienta – fiziskas personas paraksts vizuāli neatšķiras no Klienta personas identifikācijas dokumentā (arī vadītāja apliecībā, ja Bankas iekšējie identifikācijas noteikumi attiecīgajā gadījumā pieļauj Klienta vadītāja apliecības pieņemšanu) norādītā paraksta, bet Klienta – juridiskas personas gadījumā, - vai Klienta pārstāvja paraksts uz Maksājuma uzdevuma vizuāli neatšķiras no Klienta parakstu un zīmoga paraugu kartiņā norādītā Klienta pārstāvja paraksta.

Banka neatbild par naudas līdzekļu norakstīšanu no Konta saskaņā ar viltotu/nelikumīgi noformētu un iesniegtu Maksājuma uzdevumu, ja Maksājuma uzdevumā norādītais paraksts vizuāli atbilst Klienta uzrādītajā identifikācijas dokumentā vai parakstu un zīmoga paraugu kartiņā norādītajam Klienta parakstam vai, ja Maksājuma uzdevums saņemts, izmantojot Sistēmu, 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.

42. 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.

### Maksājuma uzdevuma atsaukšana

43. Ar brīdi, kad Maksājuma uzdevums saņemts Bankā, tas nav atsaucams, izņemot Noteikumu 44. punktā minēto gadījumu vai arī, ja Klients un Banka nav par to atsevišķi vienojušies.

44. 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 uzdevuma izpildes diena. Bankas dienas un

laiks līdz kuram Klients Bankas dienās var iesniegt Bankai Maksājuma uzdevumus, ir noteiktas Cenrādī.

45. Ja Klients, izpildot Klienta doto Maksājuma uzdevumu, jau debetēts, Banka negarantē, ka Maksājuma summa tiks Klientam atmaksāta. Nolūkā atgūt pārskaitītos naudas līdzekļus Banka savu iespēju robežās sazinās ar Korespondentbanku vai Saņēmēju. Banka atmaksā Klientam Maksājuma summu tikai tad, ja tā ir atgūta no Korespondentbankas vai Saņēmēja.

### Maksājuma uzdevuma izpilde

46. Banka izpilda Klienta Maksājuma uzdevumu, ja tās rīcībā ir Noteikumu 36. punktā minētā pārskaitījuma veikšanai nepieciešamā informācija, kas iesniegta Bankā Noteikumu 31. punktā noteiktajā veidā, ja Klients ir autorizējis/apstiprinājis Maksājuma uzdevumu un debetējamajā Kontā ir pārskaitījuma izpildei nepieciešamie līdzekļi Maksājuma uzdevumā noteiktajā valūtā.

47. Par Maksājuma uzdevuma izpildi Klients var saņemt informāciju Noteikumu 62.un 63. punktā noteiktajā kārtībā.

### Maksājuma uzdevuma izpildes atteikšana

48. Ja nav ievēroti Noteikumu 36. punktā minētie pārskaitījuma izpildei nepieciešamie nosacījumi, Banka var atteikties izpildīt Klienta Maksājuma uzdevumu. Par to Banka informē Klientu ne vēlāk kā termiņā, kurā Bankai atbilstoši Cenrādī ir jāizpilda Maksājuma uzdevums. Informācija par Maksājuma uzdevuma izpildes atteikumu Klientam var tikt nodota veidā, par kādu Banka vienojusies ar Klientu. Banka, ciktāl tas iespējams, informē Klientu par atteikuma iemesliem, kā arī par iespējām, kādā veidā var tikt novērstas kļūdas, kuru dēļ Maksājuma uzdevuma izpilde tika atteikta.

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

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

50.1. Banka ir saņēmusi apstiprinātu informāciju par Klienta – fiziskas personas nāvi;

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

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

50.4. saistību neizpildes rezultātā Klientam ir radies parāds pret Banku.

### Klienta tiesības uz zaudējumu atlīdzību

51. Ja Klients konstatē neautorizēta pārskaitījuma izpildi vai kļūdaini izpildītu naudas pārskaitījumu no Konta, viņam par to ir nekavējoties jāziņo Bankai.

52. Ja Banka izpildījusi Maksājuma uzdevumu, kuru Klients nav autorizējis un Klients par to informējis Banku saskaņā ar Noteikumu 51. punkta noteikumiem, Bankai ir pienākums atlīdzināt Klientam neautorizētā pārskaitījuma summu, atgriežot to Kontā un nodrošinot tādu Konta stāvokli, kāds tas būtu bijis, ja neautorizētais Maksājuma uzdevums nebūtu izpildīts.

53. Banka ir atbildīga par Maksājuma uzdevuma neizpildi vai kļūdainu izpildi tādā gadījumā, ja neizpilde vai kļūdaina izpilde ir notikusi Bankas vainas dēļ.

54. 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.

Gadījumos, kas ir minēti Noteikumu 52. un 53. punktā, Klientam, kas nav Patērētājs, ir tiesības prasīt zaudējumu atlīdzību, ja Klients ne vēlāk kā 3 (trīs) mēnešu laikā no neautorizēta Maksājuma uzdevuma izpildes vai Maksājuma uzdevuma kļūdainas veikšanas brīža ir paziņojis par to Bankai.

55. Par neizpildītu vai kļūdaini izpildītu Maksājumu netiek uzskatīts tāds Maksājums, kad Maksājuma summa tiek ieskaitīta Saņēmēja kredītiestādē pēc Cenrādī noteiktā Maksājuma uzdevuma izpildes termiņa beigām.

56. 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 aizkavēšanu.

57. Patērētājam ir tiesības saņemt atlīdzību Noteikumu 52. un 53. punktā minētajos gadījumos, ja viņš nekavējoties, tiklīdz uzzinājis par kļūdaini izpildītu/ neizpildītu vai neautorizētu Maksājumu, bet ne vēlāk kā 13 (trīspadsmit) mēnešu laikā no dienas, kad Maksājuma summa norakstīta no Konta, par to ir informējis Banku. Šajā punktā minētais 13 (trīspadsmit) mēnešu termiņš netiek piemērots gadījumā, ja Banka nav izpildījusi savus Noteikumu 61. punktā noteiktos pienākumus nodrošināt Klientam

nepieciešamās informācijas pieejamību, kā rezultātā Patērētājam nav bijusi iespēja konstatēt neizpildīto, kļūdains izpildīto vai neautorizēto Maksājumu.

58. Klientam ir pienākums sadarboties ar Banku un pēc Bankas pieprasījuma sniegt rakstiskas un mutiskas atbildes jautājuma noskaidrošanā un seku novēršanā, ja Klienta Kontā ir ieskaitīti naudas līdzekļi Maksātāja kļūdas dēļ.

#### Klienta informēšana par Konta stāvokli, dokumentu nosūtīšana un saņemšana

59. Vispārēju informāciju par Konta stāvokli uz attiecīgo brīdi Klients var saņemt pa telefonu, nosaucot Klienta kartītes numuru vai paroli.

60. Klienta kartīti pēc Klienta pieprasījuma Banka izsniedz Klientam, noformējot Pakalpojuma līgumu par attiecīgā Konta atvēršanu. Pakalpojuma līgumā tiek norādīta arī Klienta paša izvēlēta parole vai Klienta kartītes numurs.

61. Pilna informācija par Kontā veiktajām transakcijām ir jebkurā laikā pieejama Klientam elektroniskā veidā, izmantojot Citadele internetbanku vai sistēmu Digifirma, proti, ir pieejama sekojoša informācija:

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

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

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

61.4. Maksājuma summas pārskaitīšanas vai saņemšanas izpildei izmantoto valūtas kursu, kas atbilst Atsauces valūtas kursam, kas bija spēkā maksājuma veikšanas brīdī. Ja Klients ir Maksātājs, tad tiek norādīta arī Maksājuma summa pēc valūtas konvertācijas, ja tāda ir veikta un izmantotais valūtas kurss. Ja Klients ir Saņēmējs, tad Banka norāda arī Maksājuma summu pirms valūtas konvertācijas, ja tā veikta, un izmantoto valūtas kursu;

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

62. Kontu izrakstu ar Noteikumu 61. punktā minēto informāciju izsniegšana Klientiem drukātā (papīra) veidā Bankā tiek veikta, ievērojot šādus nosacījumus:

62.1. Klienti informāciju par Kontā notikušajām transakcijām var saņemt par maksu, ja tāda ir noteikta Cenrādī, Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās Bankas darba laikā;

62.2. Patērētāji vienu reizi mēnesī bez maksas var saņemt informāciju par Kontā notikušajām transakcijām Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās Bankas darba laikā.

62.3. Ja Klients pieprasa Bankai informāciju papildus tai, kas minēta Noteikumu 61. punktā, vai 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.

63. Konta izraksta un citu ar Bankas pakalpojumu sniegšanu saistīto Bankas dokumentu (tajā skaitā vēstuļu, paziņojumu) nosūtīšana Klientam var tikt veikta sekojoši:

63.1. Banka nosūta dokumentus Klientam pa pastu uz Klienta norādīto/paziņoto adresi. 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;

63.2. pa pastu, elektronisko pastu, Citadele internetbankā vai sistēmā Digifirma Banka sūta arī informatīva rakstura vēstules Klientam par Bankas un/vai trešo personu pakalpojumiem. Klientam ir tiesības rakstveidā vai iesniedzot Rikojumu Citadele internetbankā atteikties no informācijas par Bankas un/vai trešo personu pakalpojumiem saņemšanas.

64. Klients, norādot Bankai iesniegtajos dokumentos savu kontakinformāciju (adresi, telefona numuru, faksu numuru, e-pasta adresi u.c.), ir piekritis, ka Banka izmanto šo kontakinformāciju saziņā ar Klientu, tajā skaitā ir piekritis informācijas saņemšanai no Bankas gan pa telefonu, gan pa faksu, gan pa pastu, gan elektroniskajiem sakaru līdzekļiem.

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

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

67. Nosūtot Bankai dokumentus, paziņojumus pa faksu vai elektroniski, Klientam jāpārliecinās, ka Banka nosūtīto dokumentu ir saņēmusi.

#### Valūtas maiņa pēc speciāla kursa

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

69. 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.

70. Ja Klients zvana 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.

71. Veicot valūtas maiņas darījumu pa telefonu, Banka identificē Klientu pēc Klienta kartītes numura/ 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, t.sk. tiesā.

72. 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 debetēta 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.

73. Pēc noklusējuma valūtēšanas datums valūtas maiņas darījumiem ir darījuma noslēgšanas (Noteikumu 70. punkta gadījumā) vai pieteikuma izpildes (Noteikumu 72. 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.

74. Banka var atteikties noslēgt darījumu, nepaskaidrojot iemeslu.

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

76. 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 rikojumu, kurā norāda savu kontu Bankā, no kura tiek debetēta 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.

77. Ja Klients:

77.1. nav noformējis pa telefonu noslēgtu 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;

77.2. nav nodrošinājis norādītajā kontā valūtas maiņas darījuma norēķiniem nepieciešamos naudas līdzekļus pietiekamā apmērā, Banka ir tiesīga atcelt ar Klientu noslēgtu 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.

78. Noteikumu 77. punktā minētajos gadījumos Banka ir tiesīga turpmāk atteikties Klientam valūtas maiņu pēc speciāla kursa.

79. Ja Pusēm ir strīds par valūtas maiņas darījuma noslēgšanas faktu vai darījuma noteikumiem, Banka, negaidot šāda strīda atrisinājumu, ir tiesīga veikt Noteikumu 77.2. punktā minētās darbības.

**Konta bloķēšana, slēgšana**

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

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

81.1. jāiesniedz Bankai attiecīgs iesniegums, kuru Klients parakstījis, ierodoties Bankā, vai arī elektroniski Citadele internetbankā vai sistēmā Digifirma;

81.2. jāpiezvana Bankai, jānosauc Konta numurs, parole vai Klienta kartītes numurs 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 81.1. punktā minētais iesniegums, pretējā gadījumā Konts tiks atbloķēts.

82. Banka atbloķē Kontu uz Klienta iesnieguma pamata (izņemot Noteikumu 81.2. punktā minēto gadījumu).

83. 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 pilnvarotās institūcijas lēmums par rīcību sakarā ar Konta bloķēšanu/atbloķēšanu.

84. Banka bloķē Klienta Kontu Latvijas Republikas tiesību aktos vai Pakalpojuma līgumos noteiktajos gadījumos.

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

86. 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.

87. Konts tiek slēgts arī gadījumā, kad Patērētājs Latvijas komercbanku 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.

88. Informācija par iespējām Patērētājiem pārcelt savas maksājumu attiecības no vienas bankas uz citu ir pieejama Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās un Bankas mājas lapā internetā.

**Pretenziju un strīdu izskatīšana, citi noteikumi**

89. Pretenzijas par Rikojumu izpildi, kā arī finansiāla rakstura pretenzijas un prasības sakarā ar citām Bankas operācijām / darījumiem, Klientam ir jāiesniedz Bankai rakstiski. Pretenzijas, kuras nav saistītas ar šajā punktā minētajiem darījumiem un kurām nav finansiāls raksturs, kā arī ierosinājumus Klients var iesniegt Bankai arī mutiski, vai arī, izmantojot telefonu vai elektronisko pastu.

90. Klients var iesniegt pretenziju rakstiski jebkurā Bankas Klientu apkalpošanas struktūrvienībā, Citadele internetbankā, pa telefonu vai elektroniski.

91. Klienta pretenzijas par skaidras naudas līdzekļu saņemšanu no Konta, tai skaitā – par izsniegtās naudas summas apmēru, banknošu īstumu 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 klusējošu izteiktu piekrišanu darījuma nosacījumiem un vēlāk Klienta pretenzijas par šiem darījumiem Banka nepieņem.

92. Pretenzijas sakarā ar darījumiem Kontā, kas veikti izmantojot Klienta maksājumu karti vai maksājumu kartes datus, Klients var iesniegt, izmantojot Bankas noteikta parauga veidlapas, un tās tiek izskatītas saskaņā ar Pakalpojuma līguma par maksājumu karšu izsniegšanu un apkalpošanu noteikumiem.

93. Klientam ir tiesības iesniegt rakstveida pretenziju Latvijas Komercbanku asociācijas ombudam saskaņā ar ombuda reglamentu un nolikumu. Latvijas Komercbanku asociācijas ombuds atrodas Pērses ielā 9/11, Rīgā, LV-1011.

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

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

96. 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.

97. Bankai ir tiesības vienpusēji kārtā bez Klienta atsevišķa Rikojuma un bez Klienta iepriekšējās 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.

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

99. 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.

100. 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.

101. Bankas darbību pārrauga Latvijas Republikas Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas adrese: Kungu iela 1, Rīga, LV-1050.