

**Определения**

Следующие термины в настоящих условиях имеют следующее значение:  
**Банк** – АО "Citadele banka", единый регистрационный № 40103303559, юридический адрес: площадь Републикас 2А, Рига, LV-1010, адрес эл. почты: [info@citadele.lv](mailto:info@citadele.lv)

**Банковский день** – день, когда Банк принимает и выполняет Распоряжения.

**Прейскурант** – действующий прейскурант Банка.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами Банка.

**Счет** – счет Клиента в Банке, используемый для произведения Платежей.

**Плательщик** – физическое или юридическое лицо, которое поручает своему банку произвести Платеж.

**Платеж** – действие, начатое физическим или юридическим лицом с целью получить или передать деньги в определенном размере посредством наличного или безналичного расчета.

**Платежное поручение** – распоряжение Плательщика, определенной Банком формы, своему банку произвести такой Платеж, который предусматривает перечисление наличных или безналичных денег.

**Сумма платежа** – денежная сумма и валюта, указанная в документе, на основании которого производится Платеж.

**Платеж ЗПУ** – Платеж, к которому относятся нормы Закона о платежных услугах, т.е. Платеж в евро и в других национальных валютах государств Европейского Союза (ЕС) и Европейской экономической зоны (ЕЭЗ) на счет в банке, который находится в государстве ЕС и ЕЭЗ, а также к входящим на Счет Платежам в евро из банка любого государства, и в евро и в других национальных валютах государств ЕС и ЕЭЗ из банков государств ЕС и ЕЭЗ.

**Условия** – настоящие общие условия сделок.

**Договор услуги** – любой заключенный между Сторонами договор о получении услуги Банка и вытекающие из него договоренности, определяющие порядок и вид произведения отдельных и повторных платежей. Договором услуги в понимании настоящих Условий не считаются договора ссуды и вкладов и подобные соглашения, регулирующие кредиты и накопления.

**Клиент – Потребитель** – Клиент – физическое лицо, пользующееся услугами Банка, которые не связаны с его хозяйственной или профессиональной деятельностью.

**Стороны** – Банк и Клиент, оба вместе.

**Распоряжение** – любое данное Клиентом обязательное для Банка поручение, в т.ч. Платежное поручение.

**Получатель** – физическое или юридическое лицо, указанное в Платежном поручении или в другом Распоряжении, являющееся получателем суммы Платежа.

**Банк-корреспондент** – банк, который необходим для произведения Платежа и в котором у Банка открыт корреспондентский счет.

**Общие условия**

1. Условия регулируют правоотношения Клиента и Банка, устанавливаемые при открытии Счета, в том числе порядок произведения Платежей ЗПУ. В Условиях регламентируются правоотношения Банка и Клиента, которые не определены в Договорах услуги. Если регламентированные в Условиях правоотношения Банка и Клиента в Договоре услуги регулируются иначе, приоритетными считаются нормы конкретного Договора услуги.

2. Настоящие условия являются обязательными для Клиента и Банка. Подписав Договор услуги или любое распоряжение, в том числе Платежное поручение, в результате которого Клиенту предоставляется услуга Банка, Клиент подтверждает, что он ознакомился с Условиями, согласен с ними и признает их обязательными для себя.

3. Клиент отвечает за правильность и полноту информации, указанной в его Распоряжениях, а также за законность осуществляемых операций. Для подачи Распоряжений Банку Клиент имеет возможность использовать услуги удаленного управления счетами (Citadele Интернет-банк, систему DIGI:FIRMA, систему расчетов по факсу и т.п.). В данном случае Клиент (представитель Клиента, пользователь) для своей авторизации использует устройство DigiPass, карту кодов или другой вид авторизации, предусмотренный в соответствующем Договоре услуги. Клиент (представитель Клиента, пользователь) должен соблюдать порядок, который установлен для использования соответствующего вида (системы) авторизации.

4. В соответствии с заключенным Договором услуги/условиями Договора услуги об обслуживании соответствующего Счета со счета Клиента удерживаются комиссионные за оказываемые Банком услуги в соответствии с Прейскурантом.

**Изменения в Прейскуранте**

5. Клиент может получить актуальную информацию об услугах Банка и Прейскуранте в Банке у операторов, Citadele Интернет-банке или на сайте Банка в Интернете. На сайте Банка в Интернете Клиент может также

ознакомиться с информацией о зарубежных филиалах Банка. У Банка есть право в одностороннем порядке без предварительного уведомления, за исключением определенного в пунктах 6.-9. Условий, вносить изменения в Прейскурант, обеспечивая Клиентам возможность получить информацию о внесенных изменениях в центрах обслуживания клиентов Банка и на сайте Банка в Интернете.

6. Об изменениях комиссионных за Платежи ЗПУ Клиентам – Потребителям, которых касаются эти изменения, будет сообщено по крайней мере за 2 (два) месяца до момента вступления в силу этих изменений.

Если в соответствии с Договором услуги Клиент – Потребитель договорился с Банком об электронном виде обмена информацией, сообщение об изменениях Прейскуранта Банк размещает в Интернет-банке Клиента – Потребителя, если он им пользуется, а также отправляет Клиенту – Потребителю соответствующую информацию, используя какой-либо из указанных в Договоре услуги каналов связи (адрес эл. почты, номер мобильного телефона или почтовый адрес). Если Клиент – Потребитель до сообщенного момента вступления в силу изменений Прейскуранта не отклонил их, сообщив об этом Банку, считается, что Клиент – Потребитель согласился с изменениями.

Порядок и сроки, в которые Клиент – Потребитель может сообщить Банку о дальнейшем сотрудничестве, в том числе о прекращении сотрудничества в связи с изменениями Прейскуранта, дополнительно указываются также в отправленном Банком уведомлении об изменениях Прейскуранта.

7. Если Клиент – Потребитель не согласен с изменениями Прейскуранта, у него есть право бесплатно и без соблюдения сроков, определенных в соответствующем Договоре услуги, плата за предоставляемые в рамках которого услуги подлежит изменению, расторгнуть деловые отношения до вступления в силу изменений, однако, соблюдая определенный в Договоре услуги порядок и производя все вытекающие из Договора услуги расчеты с Банком.

8. Изменения курса обмена валюты и процентных ставок, применяемых при производстве Платежей, являются безусловно обязательными для Клиента, без предварительного уведомления. Банк предоставляет Клиенту доступ к курсу обмена валюты или обеспечивает его публичную доступность в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов и на сайте Банка в Интернете.

9. Об изменениях в Прейскуранте, не касающихся Платежей ЗПУ, но которые являются менее благоприятными для Клиентов – Потребителей, например, повышаются комиссионные за оказание услуги, Клиенту – Потребителю сообщается индивидуально в разумный срок до вступления в силу этих изменений посредством тех каналов связи и предоставления информации, о которых Стороны договорились (например, SMS или сообщения в Интернет-банке, почтовые отправления по указанному адресу и др.). Если Клиент – Потребитель не согласен с внесенными Банком изменениями, у него есть право отказаться от соответствующего Договора услуги, соблюдая установленный в договоре порядок и производя все вытекающие из Договора услуги расчеты с Банком.

**Полномочия распоряжаться Счетом и подписывать документы**

10. Имеющимися на Счете Клиента денежными средствами имеют право распоряжаться:

10.1. если Клиент является физическим лицом – сам Клиент или уполномоченное лицо этого Клиента;

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

11. Прежде чем представители или уполномоченные лица начнут распоряжаться Счетом, они должны предоставить/предъявить Банку документы, которые подтверждают их личность и право распоряжаться Счетом. Владелец Счета должен ясно в письменном виде выразить свою волю присвоить какому-либо третьему лицу право распоряжаться Счетом и подписывать от его имени документы, при подаче распоряжений и/или заключении сделок с Банком. Владелец Счета имеет право отозвать доверенность, выданную третьему лицу, сообщая об этом Банку в письменном виде. Банк не обязан проверять действительность полномочия (в том числе, факт отзыва), за исключением случая, когда доверенность Клиента (физического лица) третьему лицу была оформлена в присутствии работника Банка. Банк не отвечает за сделки со Счетом Клиента, если Клиент об отзыве полномочия не информировал Банк в письменном виде. Если Клиент использует систему DIGI:FIRMA, то, уполномочивая новое лицо или отзывая полномочие, необходимо указать, относится ли полномочие/его отзыв к Распоряжениям, которые будут поданы в бумажной форме (собственноручно подписанные) и в системе DIGI:FIRMA, или только к одному из упомянутых видов.

**Выплата процентов за остатки денежных средств Клиентов на Счете, удержание денег со Счета**

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

Прейскуранте.

13. Если в заключенном Клиентом и Банком договоре, который любым образом предусматривает предоставление кредита (займа) Клиенту, Банку дано право или полномочие возврат кредита (займа), проценты за использование кредита (займа) и др. платежи, предусмотренные в данном договоре кредитования, списывать со Счета (Счетов), Банк производит удержание упомянутых платежей в соответствии с условиями конкретного договора кредитования.

#### **Входящие на Счет платежи**

##### **Зачисление денежных средств на Счет**

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

15. Для взноса наличных денег на Счет оформляется бланк установленной формы. Денежные средства зачисляются на Счет в момент взноса наличных денег, если взнос был сделан в валюте Счета.

16. Входящие Платежи ЗПУ, адресованные Клиенту, зачисляются на Счет не позднее чем в тот день, когда Банк получает документальное подтверждение зачисления суммы Платежа на корреспондентский счет Банка в Банке-корреспонденте. После зачисления на Счет суммы Платежа Банк удерживает установленные в Прейскуранте комиссионные.

17. Адресованные Клиенту Платежи, за исключением упомянутых в пункте 16 Условий, зачисляются на Счет в день, когда Банк получает от Банка-корреспондента или банка Плательщика сообщение о производстве соответствующего Платежа и когда Банк получает от Банка-корреспондента выписку, в которой отражено зачисление соответствующей суммы на корреспондентский счет Банка.

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

18.1. Номер счета Клиента (IBAN – 21 знак, начинается с "LV...").

18.2. Информация о Клиенте:

18.2.1. имя, фамилия физического лица, или

18.2.2. название юридического лица, или

18.2.3. имя и фамилию пользователя платежной карты, привязанной к Счету.

19. Банк оставляет за собой право не зачислять полученную сумму Платежа на Счет, если указанный номер Счета Получателя (IBAN) является правильным, т.е. счет с таким номером был открыт в Банке, однако прочая поданная в Банк информация о Платеже, в т.ч. имя Получателя и другие идентификационные данные не совпадают с имеющимися в Банке данными владельца соответствующего Счета. Если Банк использует свое право, установленное в данном пункте, то полученные от других платежных учреждений денежные суммы перечисляются обратно банку Плательщика или банку Плательщика отправляется запрос об уточнении реквизитов получателя. После зачисления на Счет суммы Платежа Банк удерживает комиссионные, предусмотренные в Прейскуранте за такую услугу.

#### **Перечисления со Счета**

##### **Получение Платежных поручений Клиента Банком**

20. Платежное поручение считается полученным в момент, когда оно доставлено в установленное Банком место приема Распоряжений (например, при передаче Платежного поручения Клиентом в помещениях Банка для обслуживания клиентов или посредством отправки через Интернет-банк Банка при соответствующем его получении Банком на сервере Банка).

21. Если Платежное поручение было получено Банком по окончании Банковского дня или по окончании времени приема Платежных поручений, указанного в Прейскуранте, упомянутого в следующем пункте, то Платежное поручение считается принятым на следующий Банковский день.

22. Банк может определить момент, после которого прекращается прием Платежного поручения. Момент, до которого (самое позднее) Клиент может подать Банку Платежное поручение указан в Прейскуранте, который доступен в помещениях Банка для обслуживания клиентов и или на сайте Банка в Интернете.

23. Время работы Банка может быть отличаться в разных структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов (например, отдельные центры обслуживания клиентов Банка могут работать и в выходные дни). Однако указанный в Прейскуранте момент, до которого Банк принимает Платежные поручения Клиента, относится ко всем структурным подразделениям Банка независимо от их времени работы.

24. Если Платежное поручение было получено Банком по окончании указанного в Прейскуранте времени приема Платежного поручения, при расчете срока выполнения Платежного поручения считается принятым на следующий Банковский день.

#### **Начало срока выполнения Платежного поручения**

25. Срок выполнения Платежного поручения начинается в момент, когда Платежное поручение было получено Банком.

26. Если Банк и Клиент договорились, что срок выполнения Платежного поручения начинается в какой-то определенный день или в конце какого-либо определенного периода времени или в день, когда Клиент передает в распоряжение Банка денежную сумму, необходимую для выполнения Платежного поручения в указанной в Платежном поручении валюте, то должно соблюдаться указанное в Платежном поручении или иным образом оговоренный срок начала выполнения перечисления. Если оговоренный срок наступает в день, который не является Банковским днем, срок выполнения начинается на следующий Банковский день.

27. Банк выполняет Платежи в указанных в Прейскуранте валютах. Если указанная в Платежном поручении сумма Платежа – в валюте, которая отличается от валюты Счета, срок выполнения начинается со дня, когда перечисляемая сумма будет доступна в указанной в Платежном поручении валюте.

#### **Необходимая для выполнения Платежного поручения информация и срок выполнения**

28. Клиент должен включить в Платежное поручение следующую информацию:

28.1. дату Платежа;

28.2. название Плательщика (для юридических лиц), имя, фамилия (для физических лиц);

28.3. регистрационный номер Плательщика (для юридических лиц), персональный код (для физических лиц);

28.4. номер счета (номер IBAN) Плательщика;

28.5. валюта и сумма Платежа цифрами и прописью;

28.6. название банка Получателя, название филиала (если необходимо), код банка Получателя. Клиент должен указать также банк-корреспондент банка Получателя. Если Клиент его не указал, то Банк имеет право выбрать банк-корреспондент банка Получателя по своему усмотрению, без согласования с Клиентом;

28.7. Получатель, т.е. название (для юридических лиц), имя, фамилия (для физических лиц);

28.8. регистрационный номер (для юридических лиц, обязательно для платежей в LVL), персональный код (для физических лиц) – для резидентов ЛР или номер паспорта – для нерезидентов ЛР/другие данные в соответствии с требованиями банка Получателя – для нерезидентов ЛР;

28.9. номер счета Получателя (учитывая то, что банк Получателя может зачислить сумму Платежа на счет Получателя только на указанный в Платежном поручении номер счета, не проверяя остальные реквизиты);

28.10. вид Платежа (для платежей в валюте: простой или срочный платеж);

28.11. код Внешнего платежа, если Клиент – резидент ЛР производит перечисление денежных средств нерезиденту ЛР;

28.12. цель Платежа (основание осуществления Платежа);

29. Банк обязан обеспечить, чтобы Платежное поручение было доставлено в банк Получателя не позднее срока выполнения Платежного поручения, указанного в Прейскуранте.

#### **Подача и авторизация Платежного поручения**

30. Клиент дает Банку Платежное поручение в виде и форме, определенной Банком (например, используя Интернет-банк).

31. Все данные, упомянутые в пункте 28 Условий, должны быть включены в Платежное поручение.

32. Клиент должен следить за тем, чтобы данные были разборчивыми, полными и правильными. Если данные неразборчивы, неполны или ошибочны, Банк может отказать в выполнении в соответствии с условиями пунктов 41 и 42 настоящих Условий.

33. Клиент авторизует Платежное поручение своей подписью или в ином виде и форме, оговоренной с Банком (например, используя Интернет-банк с картой кодов).

34. По запросу Клиента (если Клиент является Плательщиком) до выполнения Платежного поручения Банк информирует Клиента о максимальном времени выполнения этого перечисления, а также о комиссионных, которые Клиент должен заплатить за выполнение перечисления, и если необходимо, также о расшифровке комиссионных.

#### **Отзыв Платежного поручения**

35. С момента, когда Платежное поручение было получено Банком, Клиент больше не может его отозвать.

36. Если Банк и Клиент договорились о конкретном дне выполнения Платежного поручения, Клиент может отозвать Платежное поручение до конца того Банковского дня (указанного в Прейскуранте момента, до которого (самое позднее) Клиент может подать Банку Платежное поручение), за которым следует определенный день выполнения поручения. Банковские дни и время, до которого в Банковские дни Клиент может подать Банку Платежные поручения, установлено в Прейскуранте.

37. После сроков, определенных в пунктах 35 и 36 настоящих Условий

Платежное поручение может быть отозвано только в случае, если Банк об этом договорился с Клиентом отдельно. Такое соглашение возможно, если у Банка есть возможность прекратить выполнение Платежного поручения или вернуть перечисленную денежную сумму.

#### **Выполнение Платежного поручения**

38. Банк выполняет Платежное поручение Клиента, если в его распоряжении есть необходимая для выполнения перечисления информация, упомянутая в пункте 28 настоящих Условий, которая подана в Банк в виде, определенном в пункте 20 настоящих Условий, если Клиент авторизовал Платежное поручение и на дебетуемом Счете есть необходимые средства для выполнения перечисления в указанной в Платежном поручении валюте.

39. Банк и другие платежные учреждения, участвующие в выполнении Платежного поручения, имеют право выполнить Платежное поручение только на основании идентификационных данных Получателя и счета Получателя, указанных Клиентом в Платежном поручении.

40. Банка сообщает Клиенту о выполнении Платежного поручения в порядке, определенном в пункте 52 настоящих Условий.

#### **Отказ в выполнении Платежного поручения**

41. Если не соблюдены условия, необходимые для выполнения перечисления, упомянутые в пункте 28 настоящих Условий, Банк может отказаться выполнять Платежное поручение Клиента. Об этом Банк сообщает Клиенту не позднее, чем в срок, в который Банк должен выполнить Платежное поручение в соответствии с Прейскурантом. Информация может быть передана тем способом, о котором Банк договорился с Клиентом. Банк, насколько это будет возможно, будет сообщать Клиенту о причинах отказа, а также о возможностях каким-либо образом устранить ошибки, по причине которых в выполнении Платежного поручения было отказано.

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

#### **Право Клиента на компенсацию убытков**

43. Клиент должен незамедлительно сообщить Банку о констатированном выполнении неавторизованного перечисления или об ошибочно выполненном перечислении денег.

44. Если Банк выполнил Платежное поручение, которое Клиент не авторизовал, и Клиент сообщил Банку о неавторизованном Платеже в соответствии с условиями пункт 43 настоящих Условий, Банк обязан возместить Клиенту сумму неавторизованного перечисления и, если сумма Платежа была дебетована со Счета, обеспечить такое состояние Счета, которое было бы, если неавторизованное Платежное поручение не было бы выполнено.

45. Банк несет ответственность за невыполнение Платежного поручения или за ошибочное выполнение в случае, если невыполнение или ошибочное выполнение произошло по вине Банка. Банк не несет ответственность за невыполнение Платежного поручения или за ошибочное выполнение, если Банк должным образом и в срок перечислил сумму Платежа Банку-корреспонденту или банку Получателя.

46. В случаях, которые упомянуты в пунктах 44 и 45 настоящих Условий, у Клиента есть право требовать возмещения убытков, если Клиент не позднее чем в течение 3 (трех) месяцев с момента выполнения неавторизованного Платежного поручения или ошибочного выполнения Платежного поручения сообщил об этом Банку.

47. Отступив от упомянутого в пункте 45 Условий, Банк, независимо от своей вины, возмещает сумму Платежа в таком размере, в котором Платежное поручение не было выполнено или было выполнено ошибочно, если такой Платеж осуществляет Клиент – Потребитель в рамках Платежа ЗПУ. Если сумма Платежа дебетована со Счета, Банк должен пополнить Счет до такого состояния, которое было бы, если бы Счет не был дебетирован на сумму, которая вытекает из ошибочно выполненного Платежного поручения.

48. Ошибочно выполненным Платежом в понимании пункта 47 Условий не будет считаться такой Платеж, когда сумма Платежа была зачислена в кредитное учреждение Получателя после окончания срока выполнения Платежного поручения, указанного в Прейскуранте.

49. У Клиента – Потребителя есть право получить возмещение в случаях, упомянутых в пунктах 44 и 47 Условий, если он незамедлительно, сразу же после того, как узнал об ошибочно выполненном/не выполненном Платеже, но не позднее чем в течение 13 (тринадцати) месяцев со дня списания суммы Платежа со Счета, сообщил об этом Банку. Упомянутый в этом пункте 13-ти месячный срок не применяется в случае, если Банк не выполнил свои обязанности по информированию, определенные в пункте 52 настоящих Условий, в результате чего у Клиента – Потребителя не было возможности констатировать невыполнение, ошибочное выполнение или выполнение неавторизованного Платежа.

50. Банк не несет ответственность за ошибочное выполнение Платежного поручения, в том числе в понимании пункта 47, если Платежное поручение выполнено в соответствии с указанными Клиентом и поданными в Банк идентификационными данными Получателя и банка Получателя.

#### **Информирование Клиента о состоянии Счета, отправка и получение документов**

51. Общую Информацию о состоянии Счета на соответствующий момент Клиент может получить по телефону, назвав оператору Банка номер Счета или карточки и пароль.

Карточку Клиента Банк выдает Клиенту при оформлении Договора услуги на открытие соответствующего Счета. В этом договоре также указывается пароль, выбранный самим Клиентом.

52. Полная информация о произведенных на Счете транзакциях в любое время доступна Клиенту в электронном виде, используя Интернет-банк или систему DIGI::FIRMA, а именно, доступна следующая информация:

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

52.2. ссылка, которая позволяет Клиенту как Плательщику или Получателю идентифицировать исходящий или входящий платеж – информацию о Получателе в случае, когда Клиент является Плательщиком, и информацию о Плательщике и других указанных в Платежном поручении сведениях, если Клиент является Получателем;

52.3. комиссионные, которые Клиент должен заплатить за перечисление или получение суммы Платежа;

52.4. валютный курс, использованный для перечисления или получения суммы Платежа. Если Клиент является Плательщик, то указывается также сумма Платежа после конвертации валюты, если она была произведена. Если Клиент является Получателем, то Банк указывает также сумму Платежа до конвертации валюты, если она производится.

52.5. дату валютирования для списания суммы Платежа со Счета (если Клиент является Плательщиком) или дату валютирования для зачисления суммы Платежа на Счет (если Клиент является Получателем).

53. Выдача Клиентам выписок со Счета в печатном (бумажном) виде в Банке производится с соблюдением следующих условий:

53.1. Клиенты, которые не используют доступный способ получения информации, упомянутый в пункте 52 Условий, могут получить информацию о произведенных на Счете транзакциях за плату, если таковая предусмотрена в Прейскуранте, в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов во время работы Банка;

53.2. Клиенты – Потребители, которые не используют доступный способ получения информации, упомянутый в пункте 52 Условий, могут один раз в месяц бесплатно получить информацию о произведенных на Счете транзакциях в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов во время работы Банка;

53.3. Если Клиент требует от Банка информацию в дополнение к той, которая упомянута в пункте 52 Условий, или требует предоставить информацию по другим каналам связи, или желает получать информацию чаще, чем предусмотрено Условиями, у Банка есть право требовать плату за такое предоставление информации.

54. Отправка Клиенту выписки со Счета и других документов Банка, если необходимо, может происходить следующим образом:

54.1. Банк в соответствии с указаниями Клиента отправляет выписку со Счета по почте, курьерской почте или по факсу.

54.2. по почте или электронной почте Банк также отправляет Клиенту письма информационного характера о других услугах Банка и/или третьих лиц, а также о выполнении обязательств Клиента перед Банком, если в соответствующем Договоре услуги не указано иное. У Клиента есть право в письменном виде отказаться от получения информации об услугах Банка и третьих лиц.

55. Отправленный по почте документ (письмо, заказное письмо и др.) считается отправленным Клиенту, если он отправлен на указанный в соответствующем Договоре услуги (или в позже отдельно поданном заявлении) адрес Клиента, соблюдая порядок, установленный в договоре.

56. Подготовленный и отправленный в электронном виде документ считается отправленным Клиенту, если он был отправлен на электронный адрес Клиента, указанный в соответствующем Договоре услуги (или в отдельно поданном заявлении), соблюдая порядок, установленный в договоре.

57. Отправляя Банку документы по факсу, Клиент должен убедиться, что Банк получил отправленный документ.

#### **Блокирование, закрытие Счета**

58. Банк по просьбе Клиента может заблокировать его Счет. В этом случае входящие Платежи будут зачисляться на Счет, а Распоряжения Клиента о выплате или перечислении денежных средств со Счета не будут выполняться.

59. Для блокирования Счета Клиент должен произвести следующее:

59.1. подать в Банк соответствующее заявление, подписанное Клиентом

(его уполномоченным лицом или представителем), или  
59.2. позвонить в Банк (работнику, который обслуживает Счета), необходимо назвать номер Счета, пароль или номер карточки и надо попросить заблокировать Счет. Клиент в течение этого же дня должен подать заявление, упомянутое в пункте 59.1. настоящих Условий, в противном случае Счет будет разблокирован.

60. Банк разблокирует Счет на основании соответствующего заявления Клиента.

61. Банк имеет право заблокировать Счет Клиента и в случаях, установленных в правовых актах Латвийской Республики или в случаях, установленных в Договорах услуги. В случае споров о блокировке Счета Клиента – юридического лица, Банк имеет право воздержаться от блокировки или разблокировки Счета на основании просьбы Клиента до того момента, когда в Банк будет подано решение полномочного органа Клиента – юридического лица о действиях в связи с блокировкой/разблокировкой Счета.

62. Если в Договоре услуги не установлено иначе, Банк имеет право закрыть Счет, уведомив об этом Клиента за 2 (два) месяца заранее в порядке, установленном в Договоре услуги.

63. Счет закрывается также в случае, если Клиент – Потребитель в рамках Единых принципов изменения расчетных счетов физических лиц, утвержденных Латвийской ассоциацией коммерческих банков, обратился в другой банк в Латвии с заявлением о переводе своих платежных отношений из Банка в другое платежное учреждение и не были констатированы обстоятельства, определенные в Единых принципах изменения расчетных счетов физических лиц, которые препятствуют переносу платежных отношений Клиента в другое платежное учреждение и закрыть расчетный счет Клиента в Банке. Счет может быть закрыт также в случае, если Банк в соответствии с нормами правовых актов принимает решение о прекращении сотрудничества с Клиентом.

64. Информация о возможностях Клиентов – Потребителей перенести свои платежные отношения из одного банка в другой доступна в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов и на сайте Банка в Интернете.

65. Договор услуги прекращается тогда, когда выполнены все вытекающие из соответствующего договора обязательства, в том числе, когда Клиент произвел Банку все платежи, вытекающие из этих обязательств.

#### **Рассмотрение претензий и споров, другие условия**

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

67. Клиент может подать претензию в письменном виде в любой центр по обслуживанию Клиентов, филиал или расчетную группу Банка. К претензии необходимо приложить копии документов, подтверждающих сделку/операцию.

68. Претензии Клиента в связи с получением наличных денежных средств со Счета, в том числе – о размере выданной денежной суммы, подлинности или качестве банкнот и т. п. сделках, рассматриваются только тогда, если они выражены во время осуществления соответствующей сделки и в присутствии работника Банка, который осуществлял сделку. Позже претензии Клиента по этим сделкам Банк не принимает.

69. Если у Клиента есть претензии по сделкам на Счете, произведенным с использованием платежной карты или данных платежной карты, они могут быть поданы посредством использования специальных бланков Банка и рассматриваются в соответствии с условиями Договора услуги о выдаче и обслуживании платежных карт.

70. У Клиента есть право подать письменную претензию омбуду Латвийской ассоциации коммерческих банков, ул. Персес 9/11, Рига, LV-1011. В компетенцию омбуды входит рассмотрение претензий, если:

70.1. претензия касается переводов безналичных денежных средств или сделок с электронными платежными средствами;

70.2. размер сделки не превышает 50 000 евро;

70.3. претензия не затрагивает вопросы о подделке документов, об обоснованности Прейскурантов, о выделении, изменении или отмене кредитного лимита, об условиях кредитного лимита и другие тому подобные вопросы;

70.4. Клиент ранее обращался в Банк с претензией такого же содержания, но в течение месяца не получил ответ, удовлетворяющий его претензию;

70.5. Клиент не подавал иск в суд, в третейский суд или претензию в Центр защиты прав потребителей.

71. Порядок, в соответствии с которым происходит разрешение любых споров и разногласий в отношении требований, вытекающих из любого Договора услуги, заключенного между Банком и Клиентом, обговаривается в тексте соответствующего Договора услуги, или стороны об этом заключают отдельное соглашение.

72. Банк имеет право в одностороннем порядке без предварительного предупреждения Клиента использовать имеющиеся на счетах Клиента денежные средства для зачета требований Банка к Клиенту.

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

73. Банк предоставляет информацию Банку Латвии и запрашивает у него информацию о Клиенте в соответствии с утвержденными Банком Латвии Правилами о Кредитном регистре. Клиент имеет право запрашивать и получать о себе информацию из Кредитного регистра в соответствии с утвержденными Банком Латвии Правилами о Кредитном регистре, текст которых доступен Клиенту в Банке или на сайте Банка Латвии в Интернете [www.bank.lv](http://www.bank.lv).

74. Подписав любое из заявлений/договоров о получении услуги Банка, Клиент подтверждает и согласен, что Банк имеет право предоставлять информацию о Клиенте входящим в одну группу с Банком предприятиям и другим, связанным с Банком предприятиям, а также получать от указанных предприятий информацию о Клиенте.

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

76. Деятельность Банка регулирует и осуществляет за ней надзор Комиссия рынка финансов и капитала Латвийской Республики.

77. У Банка есть следующие филиалы: в Эстонской Республике – АО Citadele banka Eesti filiaal, Roosikrantsi 2, Таллинн 10119, Эстония, филиал Банка в Шведском Королевстве – Parex Sverige, filial till AS Citadele banka Lettland, Stureplan 2, 114 35 Stockholm, Konungariket Sverige.