

## ОБЩИЕ ПРАВИЛА СДЕЛОК

### Содержание

1.	Используемые термины и сокращения .....	1
2.	Общие правила .....	3
3.	Порядок предоставления и прекращения предоставления Услуг .....	4
4.	Идентификация Клиента и его представителей .....	5
5.	Тарифы и вознаграждение Банка .....	7
6.	Платежные услуги .....	9
7.	Ответственность .....	11
8.	Сообщения, обмен информацией и положения о конфиденциальности .....	12
9.	Применимые правовые акты. Порядок рассмотрения претензий и споров .....	13
10.	Связанные документы .....	14

### 1. Используемые термины и сокращения

- 1.1. **Удаленная услуга** – услуга, обеспечивающая возможность получать удаленный доступ к Счету, в т.ч. получать информацию о Счетах и/или распоряжаться денежными средствами на Счетах, возможность заключать договора (подавать заявки) на получение Услуг, возможность подавать в Банк заявления, заявки, распоряжения, а также осуществлять другие действия, используя автоматизированные системы Банка: *PNB Internetbanka, PNB Vision, PNB SMS-Banka, info-LINE, PNB Chat, PNB Trade*.
- 1.2. **Компрометирование Элемента авторизации и/или Пароля** – потеря, кража Элемента авторизации и/или Пароля, несанкционированный доступ к Элементам авторизации и параметрам Пароля.
- 1.3. **Элемент авторизации** – кодовый калькулятор Банка (*DigiPass*), SMS-PIN, Кодовая карта, *Google Authenticator*.
- 1.4. **Голосовой пароль** – созданная Клиентом или Банком последовательность из букв и/или цифр, которая используется в процессе предоставления Услуг согласно Правилам Услуг.
- 1.5. **Банк** – AS "PNB Banka", единый регистрационный № 40003072918, юридической адрес: улица Элизабетес 15 - 2, Рига, LV-1010; адрес электронной почты: [info@pnbbanka.eu](mailto:info@pnbbanka.eu); домашняя страница в Интернете: [www.pnbbanka.eu](http://www.pnbbanka.eu); надзор за Банком осуществляет Комиссия рынка финансов и капитала (улица Кунгу 1, Рига, LV-1050; адрес электронной почты: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv)).
- 1.6. **Рабочее время Банка** – время в Рабочий день Банка с 9:00 до 18:00 по Восточноевропейскому времени (*Eastern European Time*).
- 1.7. **Рабочий день Банка** – день в рамках Рабочего времени Банка, который не является субботой, воскресеньем или праздничным днем согласно нормативным актам Латвийской Республики, в который Банк открыт для общей деятельности в Латвийской Республике.
- 1.8. **Электронный документ** – документ, созданный электронным способом, в т.ч., но не только, распоряжение Клиента с инструкциями по совершению соответствующих операций/сделок, заявление, договор, а также любой другой документ, в котором информация предоставлена в электронной форме и который подписан Электронной подписью.
- 1.9. **Электронная подпись** – ключ, сгенерированный Элементом авторизации, который приложен к Электронному документу или логически связан с этим документом, обеспечивает подлинность Электронного документа и подтверждает, что пользователь Удаленной услуги использует соответствующие Данные для электронной идентификации.
- 1.10. **Данные для электронной идентификации** – совокупность Кода Клиента (CIF), Пароля и Электронной подписи, которая позволяет осуществить аутентификацию (т.е. процедуру распознавания, которая по Данным для электронной идентификации позволяет Банку считать, что Удаленной услугой пользуется Клиент).
- 1.11. **PNB Internetbanka** – автоматизированная система Банка, адресом доступа к которой является <https://www.ib.pnbbanka.eu> и с помощью которой Клиенту обеспечивается удаленный доступ к определенным Банком Услугам.
- 1.12. **IBAN** – *International Bank Account Number* – международный номер счета, который недвусмысленно идентифицирует отдельный счет и соответствует международному стандарту ISO 13616-1:2007 «Финансовые услуги». IBAN считается уникальным идентификатором Счета, который является комбинацией букв, цифр или символов, которую Банк определяет для пользователя Платежной услуги и которую пользователь платежной услуги указывает, чтобы недвусмысленно идентифицировать второго пользователя, вовлеченного в платежную услугу или его платежный счет.
- 1.13. **Карта** – эмитированная Банком расчетная карта систем расчетных карт *Visa Europe Limited* или *Mastercard International Incorporated*.
- 1.14. **Карточный счет** – Счет Клиента в Банке, к которому привязана Карта и который предусмотрен для хранения денежных средств в течение неопределенного времени, осуществления безналичных расчетов, в том числе по сделкам, которые выполнены с Картой.

- 1.15. **Пользователь Карты** – Клиент или в письменном виде указанное Клиентом физическое лицо, которому Карта передана в пользование согласно Договору об Услугах.
- 1.16. **Анкета Клиента** – утвержденный Банком бланк, который Клиент должен заполнить, в том числе полностью и точно указав свои данные и другую запрашиваемую Банком информацию.
- 1.17. **Код Клиента (CIF)** – присвоенный Клиенту Банком идентификационный код.
- 1.18. **Клиент** – лицо, которое использует, использовало или выразило желание использовать Услуги.
- 1.19. **Место обслуживания Клиентов** – центры обслуживания Клиентов Банка, расчетные группы и любые другие места, где происходит обслуживание Клиентов.
- 1.20. **Ошибочный платеж** – Платеж, который был выполнен не в соответствии с указанной информацией или выполнен по указанной в нем ошибочной информации и данным.
- 1.21. **Комиссионная плата** – установленное в Тарифах и/или в договоре об Услугах вознаграждение, которое Клиент платит за Услуги.
- 1.22. **Выписка по Счету** – подготовленный в письменной или электронной форме документ, в котором отражены все проведенные на Счету за определенный период времени операции и указан остаток Счета в начале и в конце этого периода.
- 1.23. **Счет** – любой счет, который открыт у Клиента в Банке, в том числе, но не только, Расчетный счет, Карточный счет, сберегательный счет, ссудный счет и т.д.
- 1.24. **Стороны/Сторона** – Банк и Клиент вместе и каждый по отдельности.
- 1.25. **Платежный инструмент** – персонализированное устройство или совокупность процедур, которые Клиент использует для инициирования Платежа, а также осуществления других, разрешенных Банком действий. В понимании ОПС платежным инструментом считается: Карта, указанные в ОПС и Правилах Услуг Данные для электронной идентификации.
- 1.26. **Платежная услуга** – любая предоставляемая Банком Услуга, которая соответствует приведенному в Законе о платежных услугах и электронных деньгах определению платежной услуги.
- 1.27. **Платежное поручение** – поручение Клиента Банку на выполнение Платежа.
- 1.28. **Платеж** – действие, инициированное Клиентом, как плательщиком или получателем, цель которого заключается в передаче денег, конвертации денежных средств, осуществление перевода или снятие денег, и которое не зависит от обязанностей, лежащих в основе правовых отношений плательщика или получателя.
- 1.29. **Центр обработки платежей** – поставщики услуги, которые предоставляют Банку услуги центра обработки данных Карт и сделок, то есть SIA “Worldline Latvia” (едининый регистрационный номер 40003072814) и/или ООО «ОБЩАЯ КАРТА» (основной государственный регистрационный номер 1027700092353, Российская Федерация).
- 1.30. **Неавторизованный платеж** – такой Платеж, который был произведен без получения согласия Клиента способом, предусмотренным в ОПС или Правилах Услуги.
- 1.31. **Расчетный счет** – расчетный счет Клиента в Банке, предусмотренный для хранения денежных средств в течение неопределенного времени, а также произведения расчетов.
- 1.32. **Договор об Услуге** – любой, заключенный между Сторонами договор о предоставлении или получении Услуги, который состоит из заключенного между Сторонами договора о соответствующей Услуге, ОПС и Правил соответствующей Услуги. Договор об Услуге может быть заключен на латышском, русском или английском языке.
- 1.33. **Правила Услуги** – специальные правила Банка, которые регламентируют правовые отношения между Сторонами при получении определенной Услуги и которые являются приложением 1-17 к ОПС или отдельным нормативным документом Банка.
- 1.34. **Услуга** – любая финансовая или иная услуга/продукт, который Банк предлагает и/или предоставляет Клиенту.
- 1.35. **Карточка образцов подписей** – бланки, предусмотренные нормативными документами Банка для образцов подписей и/или оттисков печатей.
- 1.36. **Пароль** – определенная Клиентом или присвоенная Клиенту Банком согласно ОПС или Правилам Услуг тайная комбинация символов, которая используется для идентификации Клиента и вместе с прочими Данными для электронной идентификации используется для доступа к Удаленной услуге. Пароль также означает Единый голосовой пароль и Голосовой пароль.
- 1.37. **Потребитель** – Клиент-физическое лицо, который выражает желание получить, получает и/или мог бы/планирует получить Услугу в целях, которые не связаны с хозяйственной или профессиональной деятельностью.
- 1.38. **Применимые нормативные акты** – нормативные акты Латвийской Республики, правовые нормы Европейского Союза, которые напрямую применимы к Латвии. Нормативные акты Европейского Союза или других иностранных государств применимы, если это предусмотрено нормативными актами Латвийской Республики или, если Клиент с Банком договорились о таком порядке отдельно.
- 1.39. **ПИН-код** – идентификационный номер лица, известная только пользователю Карты комбинация цифр, которую Банк выдает вместе с Картой и которую Пользователь Карты использует для одобрения отдельных операций/сделок.
- 1.40. **Приоритетное обслуживание Счетов** – предлагаемое Клиенту обслуживание Счета с установленными Банком преимуществами.

- 1.41. **Тарифы** – систематизированный набор Комиссионных плат за Услуги и других платежей, согласно которым Банк удерживает Комиссионные платы и другие связанные с Услугами платежи, начисляет, выплачивает или удерживает проценты. Тарифы являются неотъемлемой частью ОПС, Правил Услуг и Договора об Услугах.
- 1.42. **ОПС** – настоящие утвержденные Банком Общие правила сделок, которые регламентируют правовые отношения между Сторонами, и применимы ко всем Услугам.
- 1.43. **Единый голосовой пароль** – созданная Клиентом комбинация букв и/или цифр, где количество символов составляет от 6 (*шести*) до 21 (*двадцати одного*), используя латинские буквы без диакритических знаков, и которую Клиент сообщил Банку.
- 1.44. Используемые в данном разделе ОПС термины или сокращения в Правилах соответствующей Услуги или Договорах об Услуге могут использоваться в другом значении.

## **2. Общие правила**

- 2.1. Настоящие ОПС применяются к любым правовым отношениям между Банком и Клиентом.
- 2.2. Помимо ОПС правовые отношения между Банком и Клиентом, которые связаны с предоставлением Услуги, также регулируются Применимыми нормативными актами, соответствующими Правилами Услуги, Договорами об Услуге и Тарифами.
- 2.3. ОПС регулируют правовые отношения между Банком и Клиентом, которые связаны с предоставлением Услуги, в той мере, в какой в Правилах Услуги, которые связаны с предоставлением Услуги, не определено иначе. В случае противоречий между ОПС и Правилами Услуги, применимы соответствующие Правила Услуги.
- 2.4. ОПС и Правила Услуги регулируют правовые отношения между Банком и Клиентом, которые связаны с предоставлением Услуги, в той мере, в какой в Договоре об Услуге, который регулирует предоставление соответствующей Услуги, не определено иначе. Если в ОПС не определено иначе, в случае противоречий между ОПС или Правилами Услуги и Договором об Услуге, применим Договор об Услуге.
- 2.5. Банк предоставляет возможность ознакомления с ОПС в Местах обслуживания Клиентов и разместив их на домашней странице Банка в Интернете и в *PNB Internetbanka*.
- 2.6. ОПС на русском и английском языке считаются неофициальными переводами ОПС с латышского языка. При наличии противоречий между текстом ОПС на латышском и текстом ОПС на другом языке, применимы ОПС на латышском языке.
- 2.7. Клиент, до заключения Договора об Услуге, обязуется ознакомиться с ОПС, соответствующими Правилами Услуги, «Общими Правилами обработки персональных данных клиентов» Банка и в установленном в Договоре об Услуге порядке свидетельствует, что понимает их и согласен, что ОПС, соответствующие Правила Услуги и «Общие Правила обработки персональных данных клиентов» Банка будут применимы в отношениях между Сторонами.
- 2.8. Специфические условия каждой отдельной Услуги определены в соответствующих Правилах Услуги и в Договоре об Услуге.
- 2.9. Услугу, которая не указана в ОПС и Правилах Услуги, Банк предоставляет Клиенту на основании ОПС и отдельно заключенного Договора об Услуге.
- 2.10. В отношении той Услуги, которую Клиент еще не использует, но высказал желание получить, Правила соответствующей Услуги вместе с бланком Договора об Услуге и/или заявки на Услугу считаются проектом соответствующего заключаемого Договора об Услуге.
- 2.11. Банк вправе изменять или дополнять ОПС, Правила Услуги и Тарифы в одностороннем порядке. Банк, по крайней мере за 2 (*два*) месяца, в установленном в ОПС порядке информирует Клиентов об изменениях в ОПС, Правилах Услуги или Тарифах, разместив соответствующую информацию в местах обслуживания Клиентов, на домашней странице Банка в Интернете и/или отправив соответствующее сообщение в *PNB Internetbanka*.
- 2.12. У Клиентов, у которых на день объявления изменений в ОПС, Правилах Услуги и/или Тарифах, установлены деловые отношения с Банком, изменения будут касаться и тех заключенных сделок, которые возникли до и продолжают существовать в момент вступления изменений в силу, если между Сторонами не подписано иное соглашение. Если Клиент не согласен с объявленными изменениями, Клиент, до вступления их в силу вправе выйти из всех, заключенных между Сторонами Договоров об Услугах, которые затрагивают объявленные изменения, выполнив все, вытекающие из таких Договоров об Услуге обязательства. Если Клиент не использует установленное данным пунктом ОПС право, считается, что Клиент согласен с изменениями. Если, до вступления изменений в силу существующий Клиент подает заявку на получение новой Услуги, новая редакция ОПС, Правил Услуги и/или Тарифов применяется к отношениям между Сторонами с момента вступления соответствующих изменений в силу, при условии, что не оговорен иной порядок.
- 2.13. Указанный в пункте 2.11. ОПС срок не применяется, и Банк информирует Клиента об изменениях или дополнениях за 7 (*семь*) календарных дней, если:
  - 2.13.1. изменения или дополнения ОПС распространяются на следующие Правила Услуги: «Правила срочных вкладов», «Правила сберегательного счета», «Правила детского сберегательного счета», «Правила услуги по обслуживанию сейфов» или «Общие правила обработки персональных данных клиентов»;
  - 2.13.2. в Тарифы добавляются новые Услуги и/или утверждаются новые Правила Услуги;

- 2.13.3. изменения или дополнения проводятся в связи с внесением поправок в Применимые нормативные акты или в связи с принятием новых нормативных актов;
- 2.13.4. изменения или дополнения вносятся на благо Клиента, а если в пользу Клиента изменяются Тарифы, Банк не обязан информировать Клиента;
- 2.13.5. изменения или дополнения к Тарифам касаются Клиентов, которые не являются Потребителями.
- 2.14. Все ссылки на ОПС, Правила Услуги и Тарифы включают также ссылку на настоящие ОПС, Правила Услуги и Тарифы со всеми изменениями и новыми версиями.
- 2.15. Банк вправе осуществлять запись телефонных разговоров с Клиентом и в случае необходимости использовать эти записи в качестве доказательств получения распоряжений Клиента и в разрешении споров между Сторонами и в суде. Для реализации упомянутых в данном пункте ОПС действий Банк вправе в одностороннем порядке выбирать технические средства для записи телефонных разговоров.

### **3. Порядок предоставления и прекращения предоставления Услуг**

- 3.1. С Правилами и общим описанием Услуг Клиент может ознакомиться в любом Месте обслуживания клиентов Банка в Рабочее время Банка, а также на домашней странице Банка в Интернете. Подписывая любой документ (заявку на Услугу, Договор об Услуге, Платежное поручение и т.п.) в связи с получением Услуги, Клиент подтверждает, что ознакомился с действующими ОПС, соответствующими Правилами Услуги, «Общими Правилами обработки персональных данных клиентов» Банка и Тарифами, и соглашается получать заявленную Услугу в соответствии с ними и соответствующим Договором об Услуге.
- 3.2. Договора об Услуге, Платежные поручения и иные распоряжения Клиента, заявления Клиента и другие документы могут быть подписаны в бумажной форме или как Электронный документ Электронной подписью, используя Удаленную услугу, если функциональность и предложенные возможности Услуги позволяют Клиенту подавать их в Банк и/или подписывать документы в электронном виде.
- 3.3. Договора об Услуге и связанные с ними документы, которые подписаны Электронной подписью, используя Удаленную услугу, являются Электронными документами. Такие документы имеют такую же силу, что и документы, подписанные в бумажной форме.
- 3.4. Банк вправе потребовать, чтобы подпись на любом, поданном в Банк документе, ставилась в присутствии представителя Банка. Если это невозможно или неисполнимо, Банк вправе потребовать, чтобы подпись имела заверение нотариуса или другого должностного лица, имеющего право осуществлять нотариальные функции, о том, что она подлинная.
- 3.5. Банк вправе отказать в установлении деловых отношений или отказать в заключении отдельного Договора об Услуге без пояснения причин отказа.
- 3.6. Банк вправе наложить на Клиента дополнительные требования для получения или продолжения получения соответствующих Услуг, о чем Банк уведомляет Клиента за 1 (*один*) месяц, а если такие дополнительные требования касаются Договора об Услуге аренды Сейфа – за 7 (*семь*) календарных дней. Если Клиент не выполняет выдвинутые Банком требования, Банк вправе, без уведомления Клиента, незамедлительно прекратить предоставление соответствующей Услуги Клиенту. В этом случае соответствующий Договор об Услуге считается расторгнутым с момента прекращения предоставления Услуги и Клиент должен незамедлительно заплатить Банку все, причитающиеся ему за предоставление соответствующей Услуги Комиссионные платы и другие платежи.
- 3.7. Клиент вправе отступить от Договора об Услуге, за 1 (*один*) месяц уведомив Банк в письменном виде и выполнив все вытекающие из Договора об Услуге обязательства, если в ОПС, соответствующих Правилах Услуги или Договоре об Услуге не определено иначе. Независимо от указанного выше срока для отступления, все невыполненные обязательства остаются в силе до их соответствующего и полного выполнения.
- 3.8. Если Потребитель заключает Договор об Услуге, используя Удаленную услугу, в течение 14 (*четырнадцати*) календарных дней он имеет право воспользоваться правом отказа от Услуги в установленном в Применимых нормативных актах порядке.
- 3.9. Банк вправе отступить от Договора об Услуге в одностороннем порядке, уведомив Клиента, который является Потребителем, по меньшей мере за 2 (*два*) месяца, а Клиента, который не является Потребителем, – за 1 (*один*) месяц, если в соответствующих Правилах Услуги или Договоре об Услуге не определено иначе и, в случае необходимости, потребовать досрочного выполнения обязательств Клиента. Клиент обязан выполнить все установленные в Договоре об Услуге обязательства в установленный в уведомлении Банка срок.
- 3.10. В случае расторжения Договора об Услуге (вне зависимости от причин отступления), Клиент уполномочивает Банк в безакцептном порядке списать с любого Счета (в первую очередь с Расчетного счета) денежные средства, которые необходимы для выполнения обязательств Клиента, уплаты Комиссионной платы и других сумм, которые причитаются Банку согласно ОПС, Правилам Услуги, Договору об Услуге и Тарифам.
- 3.11. Банк вправе, не возмещая Клиенту никаких убытков, незамедлительно, в одностороннем порядке временно приостановить предоставление Клиенту любой или всех Услуг или полностью прекратить предоставление Услуги Клиенту (прекратить сотрудничество с Клиентом), отступив от всех или любого заключенного между Сторонами Договора об Услуге и, в случае необходимости, потребовав досрочного выполнения обязательств Клиента, в следующих случаях:

- 3.11.1. Банк подозревает или констатирует, что Клиент связан с легализацией или попыткой легализации средств, полученных преступным путем, или с финансированием терроризма;
- 3.11.2. Клиент или уполномоченное лицо Клиента по требованию Банка не предоставили Банку сведения и документы о своих операциях в хозяйственной деятельности, личной деятельности, третьих лицах, истинных выгодоприобретателях, финансовом состоянии и источниках средств или предоставленные сведения не соответствуют требованию Банка;
- 3.11.3. Банк подозревает или констатирует, что предоставленная Клиентом информация или документы являются фальшивыми и/или не соответствуют фактическому положению;
- 3.11.4. Счет Клиента блокируется или деятельность любого Счета приостанавливается в связи с тем, что Банк выполняет решения государственных органов или должностных лиц согласно требованиям нормативных актов, или действует согласно распоряжениям, требованиям, указаниям, решениям компетентных органов;
- 3.11.5. Клиент нарушил правила ОПС, Правила Услуги и/или Договор об Услуге, или какое-либо из предоставленных заверений оказывается ложным;
- 3.11.6. Клиент не выполняет обязательства перед Банком, вытекающие из любого заключенного между Сторонами Договора об Услуге, или Клиент не выполняет свои обязательства перед каким-либо связанным обществом Банка, предоставляющим финансовые услуги;
- 3.11.7. у Банка имеются подозрения, что произошло мошенничество или Клиент совершает юридически наказуемое деяние, поступает нечестно или неэтично, или у Банка имеется основание считать, что дальнейшее сотрудничество с Клиентом затрагивает честь, достоинство или репутацию Банка;
- 3.11.8. у Банка имеется основание считать, что Удаленная услуга была использована неуполномоченным лицом;
- 3.11.9. у Банка имеется основание считать, что Клиент использует Услуги по заданию и/или в интересах третьего лица, которое не идентифицировано согласно требованиям ОПС;
- 3.11.10. у Банка имеются подозрения о наступлении смерти Клиента – физического лица или смерти или потере прав представительства законного представителя Клиента – юридического лица, или что Клиент – юридическое лицо был ликвидирован;
- 3.11.11. это определяется необходимостью выполнения требований финансовых учреждений или организаций, вовлеченных в выполнение заявленной Клиентом сделки;
- 3.11.12. у Банка имеются подозрения, что в результате операции/сделки напрямую или косвенно могут быть нарушены санкции, принятые Латвийской Республикой, Европейским Союзом, Организацией Объединенных Наций или другой международной организацией, участницей которой является Латвийская Республика, или отдельными государствами;
- 3.11.13. операция/или сделка противоречит нормативным документам Банка в сфере управления рисками;
- 3.11.14. по усмотрению Банка необходимо обеспечить права Банка на финансовый залог (в т.ч. реализация финансового залога);
- 3.11.15. по усмотрению Банка наступил или мог наступить один из случаев невыполнения обязательств Клиента.
- 3.12. В случаях, указанных в пункте 3.11. ОПС, Банк отдельно не предупреждает Клиента, который не является Потребителем, а Клиента, который является Потребителем, Банк уведомляет в установленных в Применимых нормативных актах случаях и сроки.
- 3.13. Банк вправе, вне зависимости от положений ОПС и соответствующих Правил Услуги, предложить Клиенту Приоритетное обслуживание Счетов. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в предложения Приоритетного обслуживания Счетов, а также исключить Клиента из предложения Приоритетного обслуживания Счетов, проинформировав Клиента в установленные в Применимых нормативных актах сроки. Клиент вправе в любое время отказаться от Приоритетного обслуживания Счетов, которое Банк применил в установленном в данном пункте ОПС порядке, подав в Банк соответствующее письменное заявление или отправив Банку текстовое сообщение в *PNB Internetbanka*.
- 3.14. Клиент может пользоваться только теми Услугами, которые предусмотрены для Клиента согласно резидентству Клиента. В случае изменения резидентства Клиента, Банк вправе прекратить предоставление отдельных Услуг, которые не предусмотрены для указанного резидентства Клиента, соответствующим образом проинформировав об этом Клиента согласно Применимым нормативным актам.

#### **4. Идентификация Клиента и его представителей**

- 4.1. Банк проводит идентификацию Клиента согласно требованиям Применимых нормативных актов, ОПС и других нормативных документов Банка.
- 4.2. До установления деловых отношений (т.е. до предоставления Услуги/заключения Договора об Услуге) и/или в случае изменений в персональных данных Клиента, а также по требованию Банка, Клиент должен предоставить запрошенные Банком документы и данные, удостоверяющие подлинность Клиента и необходимые для выяснения информации о Клиенте, которая предусмотрена в Применимых правовых актах. Идентификация и надлежащая проверка Клиентов осуществляется на основании предъявленных Банку оригиналов документов или поданных в Банк их производных, которые действительны в Латвийской Республике. В дополнение, Банк вправе потребовать, чтобы лицо предъявило оригинал документа, удостоверяющего личность. Предоставленные Банку/созданные Банком производные документов Клиента Клиенту не возвращаются и хранятся согласно требованиям Применимых правовых актов.

- 4.3. В дополнение к указанному в пункте 4.2. ОПС, Клиент обязан подать в Банк полностью заполненную и подписанную Анкету Клиента и другие, предусмотренные в ОПС и нормативных документах Банка документы. Банк вправе в любое время потребовать актуализировать указанные в Анкете Клиента сведения и/или оформить новую Анкету Клиента.
- 4.4. Получив необходимые для идентификации Клиента документы и заполненную и подписанную Клиентом Анкету Клиента, и при условии, что уплачена Комиссионная плата, если таковая предусмотрена в Тарифах, Банк незамедлительно начинает проверку Клиента и поданных документов, которая длится 10 (*десять*) Рабочих дней Банка для резидентов Латвийской Республики, а в отдельных случаях и дольше, и 30 (*тридцать*) Рабочих дней Банка для нерезидентов Латвийской Республики, а в отдельных случаях и дольше, и по окончании полной проверки решение о предоставлении Услуги Клиенту принимается в порядке, установленном в нормативных документах Банка.
- 4.5. Клиент обязан оформить заверенные в порядке, установленном в пункте 4.6. ОПС, образцы подписей Клиента и/или представителя/ей Клиента. Если Клиент – юридическое лицо, в отношениях с третьими лицами использует печать, оформляется также образец печати Клиента. Банк вправе потребовать от Клиента оформить Карточку образцов подписей в Местах обслуживания Клиентов Банка.
- 4.6. Образцы подписи Клиента, представителя Клиента/ов и оттиска печати, если таковая имеется, заверяет представитель Банка согласно требованиям Банка или присяжный нотариус, или другое должностное лицо, которое имеет право выполнять нотариальные функции.
- 4.7. Банк вправе предпринимать иные меры для полной идентификации Клиента или его представителя, получения информации о его хозяйственной или профессиональной деятельности и истинных выгодоприобретателях.
- 4.8. Банк вправе создавать производные поданных Клиентом удостоверяющих личность и других документов (копировать, сканировать и создавать копии иными техническими способами) и в случае необходимости заверять и хранить копии.
- 4.9. Банк вправе в любое время выполнить повторную идентификацию и проверку Клиента и его представителя, и Клиент обязан делать все необходимое, в т.ч. предоставлять дополнительно запрошенные Банком документы и информацию, а также по приглашению Банка лично явиться в Банк, чтобы Банк мог осуществить необходимые для идентификации и надлежащей проверки действия.
- 4.10. Клиент обязан своевременно предъявить Банку удостоверяющий личность документ (паспорт, выданное в Латвийской Республике или государстве-члене Европейского Союза удостоверение личности, вид на жительство) или представить его копию, соответствие которой оригиналу заверил нотариус или другое должностное лицо, имеющее право выполнять нотариальные функции, если у предыдущего удостоверяющего личность документа Клиента истек срок действия. Банк вправе проверять данные документов Клиента в базах данных для определения резиденции Клиента, предварительно не информируя об этом Клиента, а также удерживая установленную в Тарифах Комиссионную плату согласно новому резидентству Клиента, если таковая предусмотрена. Банк имеет право в соответствии с полученной информацией изменить (установить) резидентство Клиента, т.е. классифицировать Клиента в качестве резидента или нерезидента Латвийской Республики, предварительно проведя анализ Клиента и удержав за это установленную в Тарифах Комиссионную плату, если таковая предусмотрена, а также присвоить Клиенту статус VIP-клиента, если он отвечает критериям количества, связи и качества, установленным в «Правилах Банка по классификации сегмента VIP-клиентов».
- 4.11. Доверенности, подаваемые в Банк Клиентами – физическими лицами, должны быть оформлены согласно требованиям Банка, иметь заверение нотариуса или другого должностного лица, которое имеет право выполнять нотариальные функции, о том, что документ подлинный и соответствующее лицо обладало дееспособностью и правоспособностью для его выдачи/составления. Банк вправе предложить Клиенту оформить соответствующую доверенность в присутствии представителя Банка, удержав с Клиента соответствующую Комиссионную плату. Уполномоченное лицо, действующее от имени Клиента, должно предъявить Банку доверенность, в которой четко указаны права на осуществление таких операций/сделок, какие инициировал полномочный представитель. Банк вправе потребовать, чтобы Клиент лично вступил в правовые отношения с Банком и заключил Договор об Услуге.
- 4.12. Сделки от имени Клиента – юридического лица заключает и от его имени действует законный/е представитель/и, чьи права представительства зарегистрированы в регистрах Регистра предприятий Латвийской Республики, или в соответствующих официальных регистрах другой юрисдикции, или лица, действующие согласно доверенности Клиента или другим, подтверждающим представительство документам. В предъявленной Банку доверенности должны быть четко указаны права на осуществление таких операций/сделок, какие инициировал полномочный представитель.
- 4.13. Доверенности, подаваемые в Банк Клиентами – юридическими лицами, должны быть оформлены согласно требованиям, установленным в Применимых нормативных актах в отношении оформления доверенностей. Банк вправе потребовать, чтобы поданная доверенность имела заверение нотариуса или другого должностного лица, которое имеет право выполнять нотариальные функции, о том, что документ подлинный и соответствующее лицо от имени Клиента имело право его выдать. Банк вправе предложить Клиенту оформить соответствующую доверенность в присутствии представителя Банка, удержав с Клиента соответствующую Комиссионную плату.

- 4.14. Банк вправе отказаться принять доверенность или подтверждающие представительство документы Клиента, если указанные в них права не сформулированы четко и недвусмысленно или, если у Банка возникли сомнения относительно действительности или подлинности поданных документов.
- 4.15. Документ, оформленный и/или выданный за рубежом, должен обладать юридической силой, т.е. иметь заверение нотариуса или другого должностного лица, которое имеет право выполнять нотариальные функции, и в установленных Применимыми правовыми актами случаях – быть соответствующим образом легализованным. Если Клиент предоставляет документ не на латышском, русском или английском языке, Банк вправе потребовать от Клиента предоставить перевод документа, который заверил нотариус или другое должностное лицо, которое имеет право выполнять нотариальные функции.
- 4.16. Предоставленные Клиентом Банку документы считаются действительными до момента, пока Клиент не подаст в Банк письменный отзыв этих документов, или до окончания их срока действия, вне зависимости от доступной в публичных регистрах или других официальных источниках информации. Банк не несет ответственности за убытки или расходы Клиента, если документы утратили силу, а Банку об этом не было сообщено в письменном виде.
- 4.17. Клиент обязан предоставлять в Банк всю актуальную информацию и документы, которые оформлены согласно требованиям Банка, незамедлительно после внесения в них изменений. Если Клиент своевременно не подает в Банк измененные доверенности и подтверждающие представительство документы, Банк вправе незамедлительно полностью или частично отказаться от предоставления Услуг Клиенту. Банк вправе приостановить предоставление Услуг, если Банку стало известно об изменениях в отношении лиц, которые от имени Клиента вправе представлять Клиента, или у них закончился срок представительства или полномочий.
- 4.18. Банк не обязан следить за изменениями записей Регистра предприятий Латвийской Республики или другого официального государственного регистра и официальных регистров других стран в отношении лиц, которые имеют право представлять Клиента от имени Клиента – юридического лица. Банк вправе считать, что законным представителем Клиента является лицо, указанное Клиентом в предоставленных им Банку документах, и идентифицированное Банком. Банк не несет ответственности за убытки или расходы Клиента, возникшие у Клиента или любого третьего лица, если права представительства представителя Клиента истекли или изменились, но Клиент не сообщил об этом Банку в письменном виде.
- 4.19. Если Клиентом является несовершеннолетнее лицо или лицо с ограничением дееспособности, представитель Клиента должен подать документ, подтверждающий право осуществлять операции/сделки от имени и в интересах этого лица.
- 4.20. В случае открытия наследства, наследник подает в Банк документы, которые подтверждают его права наследника на оставленное Клиентом наследство, и идентификационные документы. В случае, если у Банка возникли сомнения в подлинности и законности, предоставленных наследником Клиента документов, Банк вправе осуществить проверку предоставленных документов за счет наследника.
- 4.21. Банк вправе выдвинуть дополнительные требования к оформлению, содержанию и порядку подачи документов Клиента, проинформировав об этом Клиента.
- 4.22. Обеспечивая эффективное распознавание Клиентов, Банк установил средство идентификации – Единый голосовой пароль, Голосовой пароль. До предоставления информации по телефону о Счетах Клиента и осуществляемых на них операциях, Банк, в качестве одной из мер, установил необходимость идентифицировать Клиента по Единому голосовому паролю, Голосовому паролю. Клиент обязуется хранить Единый голосовой пароль, Голосовой пароль в тайне и не разглашать его третьим лицам, а в случае его разглашения или, если у Клиента имеются подозрения о его разглашении, незамедлительно сообщить об этом Банку. С момента получения сообщения Единый голосовой пароль, Голосовой пароль считается недействительным и больше не может использоваться. Банк не берет на себя ответственность за последствия использования посторонними лицами Единого голосового пароля, Голосового пароля Клиента. Клиент сам должен соблюдать меры предосторожности, чтобы Единый голосовой пароль, Голосовой пароль не попал с распоряжение посторонних лиц.
- 4.23. Клиент, используя *PNB Internetbanka*, до окончания срока действия удостоверяющего личность документа может отослать Банку отсканированную копию нового удостоверяющего личность документа и/или отсканированные копии документов, подтверждающих хозяйственную деятельность.
- 4.24. Идентификация Клиента при использовании Удаленных услуг происходит в соответствии с правилами соответствующей Услуги.

## **5. Тарифы и вознаграждение Банка**

- 5.1. Комиссионные платы, уплачиваемые Банку проценты и другие, связанные с предоставляемыми Банком Услугами платежи указаны в Тарифах, соответствующих Договорах об Услуге и/или отдельном, заключенном между Банком и Клиентом письменном соглашении о размере Комиссионной платы и порядке осуществления платежей. Банк, учитывая порядок, указанный в ОПС, может, но не обязан, установить для Клиента Тарифы, которые будут отличаться от стандартных Тарифов и которые не будут опубликованы на домашней странице Банка в Интернете.
- 5.2. С Тарифами Клиент может ознакомиться в местах обслуживания Клиентов Банка и/или на домашней странице Банка в Интернете [www.pnbbanka.eu](http://www.pnbbanka.eu).

- 5.3. Комиссионные платы, уплачиваемые Банку, проценты и другие, связанные с предоставляемыми Банком Услугами платежи Банку, любые, причитающиеся Банку платежи, вне зависимости от их вида, Банк вправе удерживать с любого Счета, который открыт у Клиента в Банке, в случае необходимости производя конвертацию денежных средств по курсу обмена валют, установленному Банком в момент совершения операции.
- 5.4. Если Потребитель отказывается от получения всех или отдельной Услуги Банка, Комиссионную плату, которую Банк регулярно удерживает за предоставление такой Услуги, Клиент платит до расторжения соответствующего Договора об Услуге. Если такая Комиссионная плата была уплачена авансом, Банк возвращает ее пропорционально времени неиспользования Услуги.
- 5.5. Выполнение обязательств Клиента, вытекающих из Договоров об Услуге, происходит в следующей последовательности: сначала погашаются требования Банка по оплате предусмотренных в Договоре об Услуге или относящихся к нему расходов, Комиссионные платы и другие побочные требования, за исключением процентов и договорных штрафов, затем погашаются неуплаченные проценты, потом – невозвращенный разрешенный лимит кредита, а потом – договорные штрафы.
- 5.6. Клиент обязуется оплачивать Банку дополнительные расходы, которые не включены в Тарифы, но были необходимы для предоставления Услуг согласно любому поручению Клиента. В отношении Услуг, которые не включены в Тарифы, но предоставлялись по требованию Клиента, Банк вправе устанавливать Комиссионную плату по своему усмотрению. Такая Комиссионная плата действует с момента получения Клиентом соответствующего сообщения от Банка.
- 5.7. Банк имеет право удержать Комиссионную плату за Платежную услугу из полученной и адресованной Клиенту денежной суммы до ее зачисления на Счет Клиента. В таком случае в предоставленной Клиенту информации отдельно указывается полная сумма Платежа и удержанная Комиссионная плата за Услугу.
- 5.8. Если в соответствии с Применимыми правовыми актами Банк обязан или имеет право из любых Платежей Клиента или других денежных средств удерживать налоги, пошлины или приравненные к ним платежи, то такие платежи осуществляются за средства Клиента, списывая соответствующие суммы с любого Счета (в первую очередь с Расчетного счета), который открыт у Клиента в Банке.
- 5.9. Курсы валют Банка и процентные ставки по кредитам не включены в Тарифы и определяются в момент предоставления соответствующей Услуги. Если в Договоре об Услуге указана также процентная ставка *LIBOR*, которая изменяется (пересматривается) в течении действия договора в соответствии с условиями договора, в случаях, когда величина этой ставки *LIBOR* на дату ее изменения меньше 0 (нуля), для следующего периода Банк устанавливает размер этой процентной ставки *LIBOR* в размере 0 (нуля) процентов, и она будет действовать до следующей даты пересмотра в соответствии с данным Договором об Услуге.
- 5.10. Если Банк, руководствуясь условиями пункта 4.10. ОПС, изменил резидентство Клиента, Банк имеет право в одностороннем порядке применить в отношении Клиента соответствующие установленному резидентству Тарифы, не предупреждая об этом Клиента.
- 5.11. Клиент, пользующийся комплектом Услуг, имеет право отказаться от использования комплекта Услуг и предложить использовать входящую в комплект Услугу отдельно, если использование конкретной Услуги предлагается отдельно. К Услуге, которая не используется в рамках комплекта Услуг, применяются правила конкретной Услуги и стандартные Тарифы.<sup>1</sup>
- 5.12. Клиент, подписывая любой документ о получении или использовании любой Услуги или подавая в Банк любое Платежное поручение, безотзывно предоставляет Банку право в безакцептном порядке списывать с любого Счета Клиента (по усмотрению Банка), который открыт в Банке, в том числе допуская перерасход Карточного кредита, соответствующим образом увеличивая размер присвоенного Клиенту займа, а также со счета овердрафта, привязанного к Расчетному счету, в рамках лимита предоставленного овердрафта, денежные средства, которые необходимы для оплаты любого долга перед Банком и/или Комиссионной платы и дополнительных расходов. Производя указанные действия, Банк имеет право, в случае необходимости, произвести конвертацию денежных средств по курсу обмена валют, установленному Банком на день проведения операции. Комиссионную плату за Услуги и дополнительные расходы Банк удерживает в момент исполнения соответствующей Банковской операции или в другом порядке, если это предусмотрено Тарифами или Договором об Услуге.
- 5.13. Все финансовые средства и финансовые инструменты, которые находятся или будут находиться на Счете, заложены в пользу Банка как финансовое обеспечение в понимании «Закона финансового обеспечения» Латвийской Республики для обеспечения любых обязательств Клиента, в т.ч. будущих, вытекающих из Услуги. При наступлении любого случая неисполнения Клиентом обязательства Банк вправе, если финансовым обеспечением являются:
- 5.13.1. денежные средства, выполнить действия, указанные в пункте 5.12. ОПС;
- 5.13.2. финансовые инструменты, то продать их, в том числе по частям, в т.ч. отчуждая финансовые инструменты в свою пользу по рыночной цене (финансовые инструменты продаются в таком количестве, чтобы удовлетворить требования Банка к Клиенту, одновременно соблюдая существующую на рынке практику в отношении минимального количества финансовых инструментов, которое продается/покупается на финансовом рынке), направить полученные денежные средства на исполнение невыполненных обязательств Клиента по отношению к Банку.

<sup>1</sup> Вступает в силу с 15.12.2018.  
Стр. 8/14 «Общие правила сделок»



- 5.14. Банк вправе применять к Клиенту соответствующую Комиссионную плату за Приоритетное обслуживание Счетов, если таковая указана в Тарифах. Комиссионная плата за Приоритетное обслуживание Счетов рассчитывается Банком ежемесячно в последний Рабочий день Банка и списывается Банком в безакцептном порядке, согласно Тарифам и нормативным документами Банка, с любого счета Клиента, который открыт у Клиента в Банке (в первую очередь, с Расчетного счета). При необходимости Банк вправе выполнить конвертацию денежных средств по курсу обмена валют, установленному Банком на день проведения операции.

## **6. Платежные услуги**

- 6.1. Предоставляя Клиентам Услуги, Банк вправе устанавливать различные условия и Тарифы для физических и юридических лиц, а также резидентов и нерезидентов Латвийской Республики.
- 6.2. Банк производит операции на Счетах Клиента согласно Платежному поручению Клиента, которое оформлено согласно требованиям Банка и в установленной Банком форме, в рамках доступного на Счете Клиента остатка, если между Сторонами не имеется иной договоренности.
- 6.3. Платежные поручения могут быть поданы в Банк в бумажной форме лично Клиентом или его представителем в Местах обслуживания Клиентов, или в электронном виде, используя Удаленную услугу, если эта услуга обеспечивает такую функциональность и возможность, если между Сторонами не имеется иной договоренности. Если Платежное поручение подается в Банк в бумажной форме, Банк осуществляет идентификацию Клиента или его представителя, сравнивая подпись Клиента или его представителя и оттиск печати (если таковая имеется) на Платежном поручении с оформленной в Банке Карточкой образцов подписей, или для физических лиц сравнение осуществляется, используя образец подписи в удостоверяющем личность документе. Сравнение производится визуально, без использования дополнительных устройств. Банк не обязан учитывать цвет оттиска печати.
- 6.4. Клиент обязан заполнять Платежное поручение в утвержденной Банком форме без зачеркиваний и исправлений.
- 6.5. Если у Банка возникают сомнения, что Платежное поручение подписал Клиент или его законный представитель, или имеются сомнения в подлинности или юридической силе Платежного поручения, или относительно содержания документа, или Банку требуется дополнительная информация о сущности или правомерности финансовой сделки и/или происхождении денежных средств, Банк вправе за счет Клиента предпринять дополнительные меры, в т.ч. связаться с Клиентом, а также потребовать подать Платежное поручение в установленной Банком форме. Банк вправе отказаться от исполнения Платежного поручения до получения повторного Платежного поручения или дополнительно затребованных документов. В таких случаях Банк не несет ответственности за возможную задержку исполнения Платежного поручения и возможные убытки Клиента.
- 6.6. Банк вправе не принимать Платежные поручения и/или не исполнять их, если:
- 6.6.1. Платежное поручение заполнено неясно или неразборчиво;
  - 6.6.2. в Платежном поручении имеются зачеркивания или исправления;
  - 6.6.3. не заполнены все предусмотренные в форме Платежного поручения графы;
  - 6.6.4. нечетко сформулирована цель Платежа;
  - 6.6.5. Платежное поручение не было должным образом подписано в порядке, установленном ОПС и Правилами Услуг;
  - 6.6.6. Банк не получил истинного и четкого представления об осуществляемой сделке;
  - 6.6.7. у Банка возникли сомнения в соответствии/правильности указанного в Платежном поручении идентификатора Счета, названия получателя или номера счета получателя;
  - 6.6.8. Банк подозревает, что операция может быть связана с легализацией средств, полученных преступным путем, или с финансированием терроризма;
  - 6.6.9. Банк получил информацию о смерти Клиента (физического лица) или о смерти единственного законного представителя или представителя, у которого было право представлять Клиента совместно с другими представителями, или истинного выгодоприобретателя (в понимании «Закона о предотвращении легализации средств, полученных преступным путем, и финансирования терроризма» Латвийской Республики) Клиента (юридического лица);
  - 6.6.10. на счете Клиента отсутствует достаточный остаток денежных средств для исполнения Платежного поручения и удержания Комиссионной платы;
  - 6.6.11. действия со Счетом Клиента ограничены;
  - 6.6.12. истек срок действия, предъявленного Банку удостоверяющего личность документа Клиента или законного представителя Клиента;
  - 6.6.13. у законного представителя Клиента истек срок прав представительства, полномочий;
  - 6.6.14. если Клиент не предоставил Банку все затребованные Банком документы или информацию.
- 6.7. Банк вправе не исполнять Платежные поручения Клиента также в других, упомянутых в ОПС и Правилах Услуги случаях, или в случаях, которые определены в заключенных между Сторонами Договорах об Услуге, если таковые имеются.
- 6.8. Если Клиент подал несколько Платежных поручений на общую сумму, превышающую доступный остаток денежных средств на Счете, и Клиент не просит Банк исполнить их в определенном порядке, Банк вправе исполнить данные Платежные поручения в свободном порядке по своему усмотрению.
- 6.9. Подавая в Банк Платежное поручение в установленном в ОПС порядке, Клиент дает согласие на осуществление Платежа и поручает Банку осуществить Платеж.
- 6.10. Моментом получения Платежного поручения считается момент, когда его получает Банк.

- 6.11. Платежное поручение считается полученным Банком, если оно подано:
- 6.11.1. через *PNB Internetbanka* – в момент, когда Клиент получает в *PNB Internetbanka* автоматическое сообщение Банка о принятии Платежного поручения к исполнению. Платежное поручение, которое подано в *PNB Internetbanka* вне Рабочего времени Банка, считается полученным на следующий Рабочий день Банка;
  - 6.11.2. в бумажной форме – в момент, когда работник Банка принял Платежное поручение в качестве принятого к исполнению, поставив штамп и подпись на бумажной копии Платежного поручения.
- 6.12. Банк без отдельного согласия Клиента зачисляет на Счет адресованные Клиенту денежные суммы. Если зачисление или взнос делается в валюте, отличающейся от валюты Счета Клиента, Банк осуществляет конвертацию денежных средств в порядке, установленном в ОПС и соответствующих Правилах Услуг.
- 6.13. Банк зачисляет безналичные денежные переводы на Счет Клиента, если указанное в соответствующем Платежном поручении название Клиента и *IBAN* совпадают с имеющимся в распоряжении Банка названием Клиента и *IBAN*. Безналичные денежные переводы, осуществляемые в рамках Европейского Союза или Европейской Экономической зоны (в т.ч. внутренние Банковские переводы), полученные в евро или национальной валюте страны-участницы Европейского Союза или Европейской экономической зоны, Банк вправе зачислить на Счет получателя по указанному в Платежном поручении *IBAN* Счета получателя.
- 6.14. Безналичные денежные переводы, осуществляемые в рамках Европейского Союза или Европейской экономической зоны в евро или национальной валюте страны-участницы Европейского Союза или Европейской экономической зоны, Банк зачисляет (вносит) на Счет Клиента в тот же день, когда перевод (соответствующие денежные средства) был получен в Банке. Безналичные денежные переводы в другой валюте или переводы, осуществляемые вне Европейского Союза или Европейской экономической зоны, Банк вправе зачислять (вносить) на Счет Клиента в день получения подтверждения о зачислении денежных средств на соответствующий корреспондентский счет Банка.
- 6.15. Банк вправе потребовать, и Клиент обязан предоставить в Банк документы и информацию о Платеже, чтобы Банк получил полное и четкое представление о правовом основании произведенной операции и происхождении денежных средств. Если такая информация не будет предоставлена в указанный Банком срок или не будет предоставлена в запрошенном объеме, Банк вправе не зачислять денежные средства на Счет Клиента и вернуть их плательщику.
- 6.16. Если сумма Платежа была зачислена на Счет по ошибке Банка, Банк вправе в безакцептном порядке списать со Счета соответствующую сумму Платежа.
- 6.17. Если сумма Платежа была зачислена на Счет Клиента по ошибке плательщика, ее списание возможно только с согласия Клиента, за исключением предусмотренных в Применимых нормативных актах случаев.
- 6.18. Банк предлагает переводы, исполняемые в ускоренном порядке. Подавая в Банк Платежное поручение, Клиент должен указать вид выполнения перевода по Платежному поручению. Если такого указания не имеется, считается, что Клиент не дал никаких особых указаний относительно исполнения Платежного поручения и Платежное поручение исполняется как стандартный перевод.
- 6.19. После того, как Клиент дал согласие на осуществление Платежа и Банк получил Платежное поручение, Клиент вправе отозвать Платежное поручение или подать к нему поправки согласно Правилам Услуг. Банк не гарантирует исполнение отзыва Платежного поручения или внесение поправок, если отзыв или внесение поправок к Платежному поручению были получены после начала выполнения Платежного поручения.
- 6.19.1. В случае отзыва или внесения поправок в Платежное поручение Клиенту не возвращается Комиссионная плата за перевод денежных средств, а также дополнительно удерживается Комиссионная плата за отзыв или внесение поправок в Платежное поручение в соответствии с Тарифами.
  - 6.19.2. Банк производит отзыв, исправление или розыск Платежного поручения Клиента на основании письменной заявки Клиента. Клиент оплачивает все комиссионные платы участвующих учреждений-посредников в связи с отзывом, исправлением или розыском Платежного поручения.
- 6.20. Для исполнения Платежного поручения Клиента Банк вправе самостоятельно на свое усмотрение выбирать учреждение-посредник и соответствующую расчетную систему.
- 6.21. После исполнения Платежного поручения Банк предоставляет Клиенту следующую информацию:
- 6.21.1. ссылку, которая позволяет Клиенту идентифицировать каждый Платеж, и, если возможно, информацию о получателе;
  - 6.21.2. сумму Платежа в валюте, в которой эта сумма списана со Счета, или в валюте, которая использована в Платежном поручении;
  - 6.21.3. Комиссионную плату за Услугу, которую платит Клиент, и распределение этой Комиссионной платы или проценты, которые платит Клиент;
  - 6.21.4. курс валюты, который использовал Банк при исполнении Платежного поручения, и сумма Платежа после конвертации, если был произведен обмен валюты;
  - 6.21.5. дата валютирования для списания суммы Платежного поручения со Счета или дата получения Платежного поручения.
- 6.22. Клиент – физическое лицо имеет право по требованию, но не чаще раза в месяц, лично явившись в Место обслуживания Клиентов, получить информацию в бумажной форме о произведенных Клиентом Платежах, куда была бы включена указанная в пункте 6.19. ОПС информация.
- 6.23. Клиент обязан хотя бы 1 (*один*) раз в месяц проверять выполненные на Счете операции/сделки согласно выданной Банком или доступной в Удаленной услуге Выписке по Счету или отчету, оформленному подобным

способом. Клиент обязан незамедлительно информировать Банк о любом Ошибочном платеже или Неавторизованном платеже, как только он об этом узнал.

- 6.24. Банк не применяет к Клиентам – юридическим лицам второе предложение части третьей статьи 80, статью 85, часть третья статьи 87, статью 88, статью 89, часть десятую и двенадцатую статьи 99 «Закона о платежных услугах и электронных деньгах» Латвийской Республики.
- 6.25. Если при выполнении любого Платежа, произведенного согласно ОПС, Банк выполняет конвертацию денежных средств по курсу обмена валюты, установленному Банком в день осуществления Платежа, если Стороны не договорились об ином применимом курсе.
- 6.26. Основной валютой хранимых на Счетах Клиента в Банке денежных средств и валютой для осуществления операций является евро (EUR). Банк, на свое усмотрение, вправе, но не обязан, выполнять Платежи и хранить денежные средства на Счетах в валюте, которая не является евро (EUR). Список валют, которые допустимо зачислять, выплачивать или хранить на Счетах или в которых допустимо осуществлять Платежи, доступен на домашней странице Банка в Интернете [www.pnbbanka.eu](http://www.pnbbanka.eu).
- 6.27. Упомянутый список имеет информативный характер, Банк может изменять список в одностороннем порядке, предварительно не уведомляя Клиента. Банк вправе на свое усмотрение индивидуально разрешать хранить на Счетах и/или выполнять Платежи в валюте, которая не указана в упомянутом выше списке валют.
- 6.28. С учетом условий пункта 6.25. ОПС, Банк вправе без отдельного информирования Клиента выполнить конвертацию находящихся на Счете денежных средств в валюту евро (EUR) по установленному Банком курсу обмена валют на момент выполнения операции, в следующих случаях:
  - 6.28.1. при выплате Клиенту наличных денежных средств;
  - 6.28.2. при выполнении Клиентом Платежа. Вне зависимости от указанной в Платежном поручении валюты, Банк вправе выполнить Платеж в валюте евро (EUR) и в этом случае Клиент обязан предоставить Банку реквизиты, необходимые для выполнения Платежа в валюте евро (EUR). Банк вправе не исполнять Платеж, пока Клиент не предоставит реквизиты Платежа в валюте евро (EUR);
  - 6.28.3. при зачислении на Счет суммы входящего Платежа, валютой которого не является валюта евро (EUR). Банк вправе отказать в зачислении суммы в валюте, которая не является валютой евро (EUR), и вернуть ее плательщику.
- 6.29. Имеющиеся на Счетах Клиента денежные средства, которые деноминированы в валюте, не являющейся валютой евро (EUR), Банк вправе в любой момент, самостоятельно, не уведомляя Клиента, в полном размере или частично конвертировать в валюту евро (EUR) по установленному Банком курсу обмена валюты на момент конвертации.
- 6.30. Действуя согласно пунктам 6.25., 6.26. и 6.27. ОПС, Банк не возмещает Клиенту любые убытки, ущерб или неполученную прибыль, которые связаны с конвертацией, задержкой исполнения операции с активами или изменением ее условий.

## **7. Ответственность**

- 7.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств, которые вытекают из или касаются всех Банковских Услуг, в том числе таких, регулирование которых не входит в ОПС и Правила Услуги.
- 7.2. Банк несет ответственность за качественное предоставление Услуг в соответствии с ОПС, Правилами Услуги, Договором об Услуге и требованиями Применимых нормативных актов.
- 7.3. Банк несет ответственность за убытки Клиента только в том случае, если причиной убытков являются злой умысел или грубая невнимательность Банка. В случае злонамеренных действий или грубой невнимательности Банк возмещает Клиенту только прямые убытки, нанесенные Клиенту.
- 7.4. Банк не несет ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это произошло в результате возникновения таких обстоятельств, которые Банк не в состоянии контролировать, включая войны, терроризм, действия природных стихий, пожары, взрывы, гражданские беспорядки, забастовки, изданные государственными органами акты, противоправные действия третьих лиц, поломки, повреждения или ошибки компьютеров или других коммуникаций, невыполнение обязательств Центром обработки платежей или его ошибки. Банк не несет ответственности за услуги, которые при посредничестве Банка предоставляют третьи лица.
- 7.5. Банк не несет ответственности за убытки, если будет констатировано, что подпись или оттиск печати Клиента и/или представителя Клиента в поданных в Банк документах поддельная, а также, если лицо, которое подписало поданный в Банк документ / подало Платежное поручение, в момент подписания / в момент подачи не имело права представлять Клиента, и в этом случае это лицо само берет на себя вместе с Клиентом все вытекающие из подписанного документа / поданного Платежного поручения обязательства в полном объеме и несет ответственность за их исполнение.
- 7.6. Банк несет ответственность за действия, осуществляемые работниками Банка в рамках их рабочего времени, настолько, насколько работники Банка действовали в рамках своих должностных обязанностей или полномочий.
- 7.7. Банк не несет ответственности за убытки Клиента или другие дополнительные расходы Клиента, возникшие, когда Банк предоставлял Клиенту Услугу, соблюдая ОПС, Правила Услуги, Договор об Услуге и другие обязательные для Клиента документы.

- 7.8. Клиент несет ответственность за инициированные им сделки и произведенные операции/сделки, за полноту и достоверность информации, указанной в своих Платежных поручениях, поданных в Банк в любом виде и форме документах, а также за законность своих операций/сделок.
- 7.9. Клиент несет ответственность за любые убытки, которые возникли в связи с тем, что Клиент не сообщил Банку о любых изменениях в названии, о изменении персональных данных, изменении статуса, изменении адреса, о изменениях в правах представительства или подписи, или любых других фактах, которые имеют значение во взаимоотношениях Сторон. Также Клиент несет ответственность за любые убытки, возникшие у него или Банка из-за недостатка дееспособности Клиента, его представителей или других третьих лиц, за исключением случаев, когда Банку об этом было сообщено заранее в письменном виде.
- 7.10. Клиент несет ответственность за соответствующее и надежное хранение ПИН-кода, Данных для электронной идентификации и Платежного инструмента. Клиент должен незамедлительно сообщить Банку, если третьим лицам стали известны или в распоряжение третьих лиц попали (также в случае, если у Клиента есть только подозрения об этом) ПИН-код, Данные для электронной идентификации, Платежные инструменты, Элементы авторизации или произошло Компрометирование Пароля и/или Платежного инструмента. Клиент также может проинформировать Банк по круглосуточному телефону приема сообщений от Клиентов: +(371) 67041100.
- 7.11. Если в ОПС или Правилах Услуг не указано иначе, Клиент несет ответственность за все документы и операции/сделки, подтвержденные ПИН-кодом, Электронной подписью, которые произведены до момента, когда Банк получил сообщение от Клиента (в установленном в пункте 7.10. ОПС порядке) об утере ПИН-кода, Данных для электронной идентификации или Платежного инструмента или Компрометировании Элемента авторизации и/или Пароля и/или Платежного инструмента.
- 7.12. Клиент, в соответствии с ОПС и Правилами Услуги, несет ответственность за все действия, которые выполнил Клиент и/или лицо, которому Клиент присвоил право пользования Удаленными услугами (передав в его распоряжение Данные для электронной идентификации и Элементы авторизации Клиента), используя Удаленную Услугу.
- 7.13. У Клиента нет права на возмещение убытков до 150 евро (*сто пятьдесят евро*), если они возникли в результате Неавторизованных платежей в результате потери, кражи или другого противозаконного присвоения Платежного инструмента Клиента, или, если Клиент не обеспечил надежное хранение Данных для электронной идентификации, Элемента авторизации, ПИН-кода и, таким образом, допустил противозаконное присвоение Платежного инструмента. Указанное в настоящем пункте не относится к убыткам, которые возникли после того, как Клиент, в установленном в пункте 7.10. ОПС порядке, сообщил Банку о пропаже или потере Платежных инструментов, или о том, что они стали доступны третьим лицам, за исключением, если Клиент сам действовал противозаконно.
- 7.14. Клиент не вправе требовать от Банка возмещения убытков, которые возникли в связи с выполнением Неавторизованного платежа, если Клиент или представитель Клиента (в т.ч., но не только, пользователь Карты и/или пользователь Удаленных услуг) действовал противозаконно или с умыслом (намеренно) или в результате грубой неосмотрительности не выполнял одну из следующих обязанностей:
- 7.14.1. обязанность незамедлительно информировать Банк или учреждение, указанное в соответствующих Правилах Услуг, как только стало известно, что Платежный инструмент был утерян, украден или противоправно присвоен иным образом, или произошло его неавторизованное использование;
- 7.14.2. обязанность Клиента предпринять меры, необходимые для хранения персонализированных элементов защиты Платежного инструмента в безопасном месте.
- 7.15. Клиент несет ответственность за любые убытки, возникшие у него в связи с Неавторизованными платежами, если:
- 7.15.1. Клиент использовал Платежный инструмент для мошеннических целей;
- 7.15.2. Клиент намеренно или в результате грубой неосмотрительности не выполнял одно из условий ОПС, которые касаются безопасного использования и хранения Платежного инструмента.
- 7.16. Клиент несет ответственность за истинность, полноту, точность и своевременность подачи все предоставленных в Банк сведений и документов. Если Клиент не выполняет свою, предусмотренную ОПС обязанность информировать Банк, Банк считает, что предоставленная ему информация правильная, и Банк не отвечает за убытки, причиненные Клиенту или третьим лицами из-за непредоставления информации. Клиент обязан возмещать Банку убытки, возникшие из-за предоставления неверных сведений или непредоставления информации Банку, а также из-за непредоставления Банку информации об изменениях в предоставленной ранее информации, в том числе о недостатке дееспособности представителей Клиента или о ее ограниченном объеме.
- 7.17. Клиент обязан ознакомиться с ОПС, соответствующими Правилами Услуги, Договором об Услуге и Тарифами и следить за изменениями в них, и несет ответственность за убытки, возникшие из-за невыполнения или несоответствующего выполнения этой обязанности.

## **8. Сообщения, обмен информацией и положения о конфиденциальности**

- 8.1. Общение между Клиентом и Банком по выбору Клиента происходит на латышском, русском или английском языке.

- 8.2. Банк информирует Клиента, размещая соответствующую информацию в Местах обслуживания Клиентов или на домашней странице Банка в Интернете ([www.pnbbanka.eu](http://www.pnbbanka.eu)), или в средствах массовой информации, или информирует Клиента в индивидуальном порядке, используя Удаленные услуги или другие средства связи. Для извещения и предупреждения Клиентов или отправления запросов Банк может использовать указанный Клиентом в заявке на получение Услуги или в Договоре об Услуге, или в другом поданном в Банк документе, в котором Клиент предоставил информацию о себе, почтовый адрес или другое средство связи.
- 8.3. Если у Клиента подключена Удаленная услуга, Банк вправе отправлять информацию, сообщения, уведомления или запросы, используя Удаленную услугу. Таким образом отправленные Банком сообщения считаются полученными Клиентом на следующий Рабочий день Банка после отправления такого сообщения.
- 8.4. Все адресованные Банку сообщения Клиента, жалобы, претензии и прочую корреспонденцию следует отправлять на юридический адрес Банка или используя доступный в *PNB Internetbanka* почтовый ящик, если правилами ОПС, соответствующими Правилами Услуги, «Общими Правилами обработки персональных данных клиентов» Банка или Договором об Услуге не установлено иначе, или Стороны в Договоре об Услуге не договорились о другом порядке передачи информации Банку.
- 8.5. Стороны могут обмениваться информацией, передавая информацию другой Стороне лично, в Местах обслуживания Клиентов.
- 8.6. Информация, подаваемая в Банк в бумажной форме, должна быть оформлена согласно требованиям ОПС, в т.ч. Правил Услуг, и нормативных документов Банка.
- 8.7. Предоставляя Банку свою контактную информацию, Клиент соглашается, что Банк будет использовать эту контактную информацию для связи с Клиентом. Клиент обязан незамедлительно информировать Банк о любых изменениях в контактной информации.
- 8.8. Если Клиент желает получать отчеты Банка, письма, сообщения о состоянии Счета и другие подтверждения по электронной почте, Клиент соглашается с этим и берет на себя все возможные риски, которые возникли или могли возникнуть при отправке корреспонденции, используя такое ненадежное электронное средство связи.
- 8.9. Если документ, письмо, выписка по Счету или другой документ отправлен на указанный в Договоре об Услуге или отдельно поданном заявлении Клиента почтовый адрес, документ считается полученным на 7-й (*седьмой*) календарный день после его передачи на почту.
- 8.10. Банк признает конфиденциальной и не раскрывает третьим лицам без согласия Клиента, за исключением случаев и в порядке, установленном в ОПС и Применимых нормативных актах, всю имеющуюся в распоряжении Банка представленную Клиентом информацию (за исключением публично доступной информации), которая связана с Клиентом, счетами и осуществляемыми сделками Клиента, отношениями Клиента с третьими лицами, и тайну которой Банк обязан гарантировать в соответствии с Применимыми нормативными актами.
- 8.11. Порядок обработки, использования и разглашения данных Клиента-физического лица, представителя и истинного выгодоприобретателя Клиента регламентирует «Политика приватности» Банка, «Правила обработки персональных данных» Банка и «Общие правила обработки данных клиентов» Банка.
- 8.12. Порядок использования и разглашения данных клиента-юридического лица регламентируют ОПС и Договор об Услугах. Не предупреждая Клиента-юридического лица, Банк имеет право на разглашение его данных и имеющейся в распоряжении Банка информации о Клиенте следующим лицам:
  - 8.12.1. лицам и организациям (например, поставщикам услуг связи, печатных и почтовых услуг, международным учреждениям по выпуску и обслуживанию банковских карт, посредникам платежных услуг и т.п.), принимающим участие в обеспечении или контроле предоставления Услуг;
  - 8.12.2. государственным учреждениям и регистрам данных, которым Банк предоставляет информацию на основании нормативных актов или заключенного договора (например, Кредитному регистру, который ведет Банк Латвии, Службе государственных доходов);
  - 8.12.3. лицу или организации, которой Банк передает (или имеет такое намерение) права требования к Клиенту;
  - 8.12.4. дочерним предприятиям Банка или прочим компаниям, в капитале которых Банк имеет участие;
  - 8.12.5. прочим третьим лицам в целях защиты законных прав Банка или в случаях, когда Клиент не выполнял надлежащим образом своим обязательством перед Банком (например, предоставляющим услуги по взысканию долгов), или когда такое разглашение данных предусмотрено Применимыми нормативными актами, Договором об Услугах или другими договоренностями с Клиентом.
- 8.13. Клиент-юридическое лицо выражает согласие на получение по почте, телефону или электронным средствам коммуникации коммерческих сообщений об услугах и товарах Банка/третьих лиц. Клиент вправе отказаться от получения коммерческих сообщений, подав заявку в бумажном виде или отправив распоряжение в электронном виде, используя почтовый ящик, доступный в *PNB Internetbanka*. Если Клиент не отказался от получения коммерческих сообщений, считается, что Клиент согласен на получение коммерческих сообщений до тех пор, когда он воспользуется своим правом на отказ.
- 8.14. Согласно Применимым нормативным актам и требованиям деловых партнеров, информация о Клиенте-юридическом лице может быть передана компетентным государственным учреждениям Европейского союза и других стран для выполнения их функций.

## **9. Применимые правовые акты. Порядок рассмотрения претензий и споров**

- 9.1. В связанных с предоставлением Услуги отношениях между Сторонами, применимы нормативные акты Латвийской Республики и Европейского Союза, обязательные для исполнения международные нормативные акты и договора, принятые в Банковской отрасли нормы и международная банковская практика.

- 9.2. Для всех требований Клиента к Банку определен обязательный порядок внесудебного предварительного рассмотрения.
- 9.3. Любое требование, жалобу или претензию Клиента Банк предварительно рассматривает во внесудебном порядке. Банк рассматривает любое требование или жалобу Клиента в течение 1 (одного) месяца со дня, когда Банком было получено требование или жалоба от Клиента, в т.ч. поданные в указанные в нормативных актах сроки требование или жалоба о предоставлении Потребителю несоответствующей Услуги, вместе с соответствующими подтверждающими документами, и дает Клиенту письменный ответ. Если в конкретной ситуации обстоятельства требуют более длительного срока подготовки ответа, Банк информирует Клиента в письменном виде о возможном сроке предоставления ответа.
- 9.4. Все споры и разногласия между Банком и Потребителем, решаются путем переговоров, а если Стороны не могут прийти к соглашению, споры передаются на рассмотрение в суд Латвийской Республики по подсудности, если только между Сторонами не существует договоренности об ином порядке рассмотрения споров.
- 9.5. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом – юридическим лицом разрешаются путем переговоров, но если Стороны не могут прийти к соглашению, то спор передается на рассмотрение по выбору истца: в Третейский суд Ассоциации коммерческих банков Латвии (г. Рига, единый регистрационный № 40003746396 в Регистре третейских судов) или в Рижский третейский суд коммерческих споров (г. Рига, единый регистрационный № 40003758338 в Регистре третейских судов) в составе одного судьи согласно регламенту соответствующего третейского суда, или в суд Латвийской Республики, определяя подсудность по юридическому адресу Банка (договорная подсудность).
- 9.6. Дополнительно к указанным этом разделе ОПС возможностям решения споров и претензий, Клиент имеет право подать жалобу о несоответствии предоставленной Услуги Договору об Услуге и/или ОПС и/или соответствующим Правилам Услуги, или о несоблюдении со стороны Банка норм «Закона о платежных услугах и электронных деньгах» омбудсмену Латвийской ассоциации коммерческих банков и Комиссии рынка финансов и капитала, а Потребитель – также Центру по защите прав потребителей.

## **10. Связанные документы**

- 10.1. «Закон о платежных услугах и электронных деньгах» Латвийской Республики.
- 10.2. «Закон о предотвращении легализации средств, полученных преступным путем, и финансирования терроризма» Латвийской Республики.
- 10.3. «Общие Правила обработки персональных данных клиентов» Банка.
- 10.4. «Политика приватности» Банка.
- 10.5. «Правила обработки персональных данных» Банка.

\* \* \*