

SANTRAUKA

Viešai prieinamas dokumentas

Įvadas

1. Šis dokumentas yra akcinės bendrovės „Citadele banka“ (toliau – „Bankas“) Pavedimų vykdymo politikos investicinių paslaugų srityje (toliau – „Politika“) santrauka, parengta tam, kad Banko privatūs (neprofesionalūs) klientai galėtų geriau suprasti Politikos turinį, įskaitant Banke nurodytą pavedimą investicinių paslaugų srityje — pavedimų dėl operacijų su finansinėmis priemonėmis (toliau – „Pavedimas“) vykdymo tvarką ir pagrindinius šių paslaugų teikimo principus.
2. Šis dokumentas parengtas laikantis Finansinių priemonių rinkos įstatymo, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2014/65/ES (2014 m. gegužės 15 d.) bei Komisijos deleguotojo reglamento Nr. (ES) 2017/565 (2016 m. balandžio 25 d.) reikalavimų.
3. Visą Politikos versiją galite rasti Banko interneto svetainėje <https://www.citadele.lv/lv/atbalsts/iegulditaju-interesu-aizsardziba/>.

Pagrindiniai politikos principai

4. Bankas yra parengęs Politiką, kuria siekiama užtikrinti kokybišką Pavedimo vykdymo procesą, pasiekti geriausią įmanomą Pavedimo vykdymo rezultatą ir nuspėjamumą bei tikrumą banko santykiuose su klientu, taip pat sumažinti neigiamas pasekmes, kurios gali kilti dėl Pavedimo vykdymo proceso.
5. Bankas imasi būtinų priemonių ir įgyvendina procedūras, užtikrinančias sąžiningą ir greitą kliento Pavedimų vykdymą, atsižvelgiant į kitus kliento pavedimus ar Banko prekybos interesus.
6. Kliento Pavedimo vykdymo procese laikomasi šių pagrindinių principų:
 - 6.1. geriausių įmanomų kliento operacijų su finansinėmis priemonėmis (toliau – „FP“) rezultatų užtikrinimas yra pagrįstas kliento naudos ir išlaidų proporcingumu teisės aktų nustatytų reikalavimų rémuose;
 - 6.2. reguliarius Politikos atnaujinimas;
 - 6.3. Politika viešai skelbiama Banko interneto svetainės pradiniam puslapyje ir klientų aptarnavimo centruose;
 - 6.4. Pavedimų vykdymo vietų ir tarpininkų veiklos įvertinimas.
7. Bankas taiko Politikos nuostatus Banko ir kliento santykiams, atsižvelgdamas į klientui suteiktą statusą. Bankas paprastai taiko tą patį metodą, užtikrindamas geriausią įmanomą privačių ir profesionalių klientų Pavedimų vykdymo rezultatą.

Kliento sutikimas su Politika

8. Bankas teikia investicines ir pagalbines investicines paslaugas klientui tik tuo atveju, jei klientas sutinka su Politika, įskaitant Politikos pakeitimus.
9. Bankas mano, kad klientas aiškiai sutiko su Politika, įskaitant Politikos pakeitimais, jei klientas pateikia Bankui Pavedimą įsigaliojus atitinkamiems pakeitimams.
10. Prieš sudarydamas paslaugų sutartį, Bankas klientui pristato tuo metu galiojančią Politikos versiją.

Pavedimų būdai

11. Gavęs investicines paslaugas ir pagalbines paslaugas, klientas gali pateikti Bankui kainą ribojantį Pavedimą (pavedimą pirkti ar parduoti tam tikrą kiekį FP kliento nurodyta ar geresne kaina), rinkos pavedimą (pavedimą pirkti ar parduoti tam tikrą kiekį FP be fiksuotos kainos) ir kitus Pavedimus, jei tai numato atitinkama paslauga arba su Banku sudaryta paslaugų sutartis.
12. Bankas turi teisę Pavedimuose nustatyti apribojimus (pavyzdžiui, dėl pavedimo būdo, galiojimo laikotarpio, pavedimo pateikimo kanalų ir t. t.).

Pavedimų pateikimas

13. Klientas gali pateikti Pavedimą Bankui pagal paslaugų sutartį.
14. Bankas tvarko Pavedimus remiantis Politikoje nurodyta Pavedimų apdorojimo tvarka.
15. Pavedimų vykdymo tvarka priklauso ne tik nuo Pavedimo pateikimo laiko, bet ir nuo Pavedimo pateikimo būdo.
16. Bankas pradeda vykdyti panašių charakteristikų klientų Pavedimus jų gavimo tvarka, išskyrus atvejus, kai Pavedimų ypatumai ar esamos rinkos sąlygos daro juos neįgyvendinamus, arba jei kliento interesai reikalauja kitų veiksmų.

SANTRAUKA

Viešai prieinamas dokumentas

Pavedimų jungimas ir skaidymas

17. Bankas gali derinti kliento Pavedimą su kito kliento Pavedimu ar operacija Banko vardu, jei Bankas neturi pagrindo manyti, kad Pavedimų derinimas prieštarauja vieno ar kelių klientų, pateikusių šį Pavedimą, interesams ar pakenks jų interesams. Kiekvieno tokio jungimo atveju Bankas informuoja klientus, kurių Pavedimai jungiami, kad toks jungimas gali sukelti nuostolių dėl šių Pavedimų. Šie klientai privalo pranešti Bankui, jei nesutinka su jungimu.
18. Jei Bankas savo vardu sujungė operacijas su vienu ar keliais klientų Pavedimais, jis padalija arba perskirsto atitinkamą operaciją nepažeisdamas kliento interesų.
19. Jei Bankas padalija anksčiau sujungtą ir įvykdytą Pavedimą, lėšos ar FP, gautos vykdant Pavedimą, paskirstomos sąžiningai ir objektyviai, laikantis Politikoje nurodytų nuostatų.

Pavedimų vykdymas

20. Bankas nedelsdamas, greitai ir tiksliai, laikydamasis Politikos nuostatų, užtikrina kliento Pavedimų vykdymą:
 - 20.1. savarankiškai vykdant Pavedimą;
 - 20.2. pateikiant Pavedimą tolesniam vykdymui.
21. Užtikrinant kliento Pavedimų vykdymą, Bankas gali veikti:
 - 21.1. savo vardu;
 - 21.2. kliento vardu.
22. Užtikrinant Pavedimo vykdymą, Bankas negali garantuoti, kad Pavedime nurodyta operacija bus įvykdyta.

Pavedimų vykdymas Bankui savarankiškai sudarant sandorį

23. Jei Bankas savarankiškai vykdo Pavedimą, Bankas turi teisę sudaryti sandorį, įskaitant:
 - 23.1. prieš Banko portfelį (t. y., kai pats Bankas yra sandorio šalis);
 - 23.2. prieš kitų Banko klientų ar trečiosios šalies Pavedimus (pavyzdžiui, kai kitas Banko klientas, kurio Pavedimą vykdo Bankas, yra sandorio šalis).
24. Paslaugos sutartyje numatomos konkrečios nuostatos, kaip Bankas, kaip sandorio šalis, sudaro sandorį su klientu. Jei tokios galimybės nėra Paslaugų sutartyje, Bankas įspėja klientą, kad Pavedime nurodyta operacija yra sudaryta tarp Banko ir kliento, o Bankas yra sandorio šalis.
25. Pavedimas vykdomas už kainą, atspindinčią vyraujančias rinkos sąlygas, o Bankas laikomas kliento Pavedimo vykdymo vieta. Bankas apie tai informuoja klientą ataskaitoje apie Pavedimo vykdymą.

Pavedimų pateikimas tolesniam vykdymui

26. Pavedimo pateikimas tolesniam vykdymui reiškia, kad Bankas gauna ir apdoroja kliento Pavedimą, tačiau Pavedime nurodytą sandorį sudaro trečioji šalis. Bankas pateikia Pavedimą tolesniam vykdymui tarpininkui.
27. Bankas turi teisę perduoti Pavedimą toliau vykdyti Banko tarpininkui, jei Bankas neturi tiesioginės prieigos prie atitinkamos prekybos vietos, kurioje prekiaujama pateiktame Pavedime nurodytomis FP (toliau – „Prekybos vieta“), t. y. reguliuojamoje rinkoje, organizuotoje prekybos sistemoje (toliau – „OPS“) arba daugiašalėje prekybos sistemoje (toliau – „DPS“), arba nėra tiesioginės prieigos prie atitinkamos Pavedimo vykdymo vietos.

Pavedimų vykdymo vietos FP kategorijose

28. Užtikrinant kliento Pavedimų vykdymą ir siekiant kuo geresnio rezultato, Bankas, be kitų dalykų, gali naudoti vieną ar daugiau iš šių Pavedimų vykdymo vietų:
 - 28.1. reguliuojamas rinkas;
 - 28.2. kitas biržas;
 - 28.3. sistemingas tarpininkus;
 - 28.4. DPS;
 - 28.5. rinkos organizuotojus (*market makers*);
 - 28.6. OPS.
29. Bankas turi teisę vykdyti kliento Pavedimą ne Prekybos vietoje.
30. Bankas priima Pavedimus ir paprastai užtikrina jų vykdymą Prekybos vietoje šioms FP kategorijoms:

SANTRAUKA

Viešai prieinamas dokumentas

- 30.1. akcijoms;
 - 30.2. obligacijoms ir kitoms skolos priemonėms;
 - 30.3. biržoje parduodamiems investiciniams produktams.
31. Bankas priima ir paprastai užtikrina kliento Pavedimų vykdymą ne Prekybos vietoje, kurie yra susiję su valiutų apsiskeitimo sandoriais ir ateities sandoriais.

Įspėjimas klientui

32. Jei Pavedimas dėl įprastų FP pateikiamas kliento iniciatyva, Bankas nevertina teikiamos paslaugos ir FP atitikties klientui. Taigi klientas negauna tokios apsaugos, kurią gautų, jei Bankas įvertintų kliento patirtį ir žinias, atliekant sandorius su FP, ir įspėtų klientą apie neatitinkančius produktus. Kliento iniciatyva teikiant klientui Pavedimų vykdymo paslaugas, Bankui prieinamos informacijos apie klientą gali nepakakti, kad būtų galima iki galo įvertinti kliento atitiktį FP tikslinei rinkai, ir Bankas negali įvertinti, ar tokie produktai yra visiškai suderinami su klientu.

Geriausio įmanomo rezultato pasiekimas

33. Bankas imasi visų pagrįstų priemonių, kad būtų pasiektas geriausias įmanomas rezultatas vykdant Pavedimą.
34. Gavęs kliento Pavedimą, Bankas užtikrina jo vykdymą tinkamai pasirūpindamas, taip pat remdamasis rinkos praktika, savo žiniomis ir patirtimi, siekdamas kuo geresnio rezultato klientui.
35. Vykdydamas kliento Pavedimus, Bankas imsis pagrįstų priemonių, kad Pavedimus dėl FP pirkimo įvykdytų už mažiausią įmanomą pasiūlymo kainą, o Pavedimus dėl FP pardavimo — už didžiausią įmanomą pasiūlymo kainą.
36. Galiojančiuose teisės aktuose nurodytais atvejais iš Banko gali būti reikalaujama prekiauti tam tikromis FP ES Prekybos vietoje ar kitoje lygiavertėje pripažintoje Prekybos vietoje. Vykdam šių FP Pavedimą tokiose Prekybos vietose, Pavedimo vykdymo kaina gali būti ne pati geriausia, lyginant su kainomis, kurias Bankas gali gauti kitose Pavedimų vykdymo vietose.
37. Politikoje numatytais atvejais, užtikrinant Pavedimų vykdymą savarankiškai, Bankas paprastai atsižvelgia į vieną ar kelis iš šių veiksnių:
- 37.1. kaina, už kurią vykdomas FP sandoris;
 - 37.2. išlaidos — tai netiesioginės išlaidos (pavyzdžiui, galimas poveikis rinkai), tiesioginės išorinės išlaidos (pavyzdžiui, valiutos keitimo komisiniai) ir tiesioginės vidinės išlaidos, kurios yra paties Banko atlygis komisinių ar kainų skirtumo forma;
 - 37.3. įvykdymo ir atsiskaitymo tikimybė — tikimybė, kad Bankas galės įvykdyti Pavedimą ir atsiskaityti už operaciją;
 - 37.4. greitis — laikas, reikalingas Pavedimui įvykdyti;
 - 37.5. apimtis — Pavedime nurodytų FP kiekis, atsižvelgiant į tai, kaip jis veikia vykdymo kainą;
 - 37.6. pavedimo būdas ir kiti veiksniai.
38. Norėdamas nustatyti anksčiau nurodytų veiksnių reikšmę vykdant Pavedimus, Bankas papildomai įvertina šiuos kriterijus:
- 38.1. kliento apibūdinimą, įskaitant kliento statusą — privatus ar profesionalus klientas;
 - 38.2. kliento Pavedimo apibūdinimą ir dydį;
 - 38.3. FP, kurios yra kliento Pavedimo objektas, apibūdinimą;
 - 38.4. kliento Pavedimo įvykdymo vietos apibūdinimą.
39. Bankas nustato Prekybos vietos pasirinkimą atitinkamai FP kategorijai taip:
- 39.1. FP, kuriomis prekiaujama reguliuojamoje rinkoje, kur Bankas turi tiesioginę prieigą, Bankas pirmiausia pateikia Pavedimą vykdyti konkrečioje reguliuojamoje rinkoje;
 - 39.2. FP, kuriomis prekiaujama reguliuojamoje rinkoje, kur Bankas neturi tiesioginės prieigos prie konkrečios reguliuojamos rinkos, Pavedimai perduodami vykdyti tarpininkui;
 - 39.3. jei Bankas turi tiesioginę prieigą ir prie reguliuojamos rinkos, ir DPS, kur prekiaujama FP, Bankas pirmiausia pateikia Pavedimą vykdyti konkrečioje reguliuojamoje rinkoje.
40. Prieš pradėdamas bendradarbiauti su Prekybos vieta, kur Bankas turi tiesioginę prieigą, šios Prekybos vietos vertinimas atliekamas Banko nustatyta tvarka.
41. Bankas deda pakankamai pastangų, kad pritrauktų tokius tarpininkus, kurie, Banko nuomone, sugeba įvykdyti Pavedimus atsižvelgiant į Banko įsipareigojimą klientui pateikti kuo geresnį rezultatą. Bankas

SANTRAUKA

Viešai prieinamas dokumentas

reguliariai vertina per Banko tarpininkus teikiamų paslaugų kokybę ir jų atitikti užtikrinti geriausią įmanomą rezultatą. Bankas, be kitų dalykų, vertina šiuos veiksnius:

- 41.1. atsiskaitymo greitį, saugumą ir patogumą;
- 41.2. kainodaros principus;
- 41.3. komisinius mokesčius ir tarpininko nurodytas Pavedimo vykdymo išlaidas;
- 41.4. Bankui prieinamas tarpininko Pavedimo vykdymo sąlygas;
- 41.5. Banko turimą informaciją apie tarpininko reputaciją;
- 41.6. kuo trumpesnę prieigą prie atitinkamos Pavedimo vykdymo vietos;
- 41.7. kitas susijusias sąlygas.
42. Jei Bankas gali naudotis keliomis tam tikros FP Pavedimų vykdymo vietomis, jis gali įvertinti Pavedimų pateikimą tarp kelių Pavedimų vykdymo vietų (nebent Politikoje nurodyta kitaip).
43. Įvykdęs Pavedimą Bankas informuoja klientą apie Pavedimo vykdymo vietą.
44. Jei Pavedime paminėta FP yra įtraukta į kelių Prekybos vietų sąrašą, Bankas paprastai pasirenka vietą, prie kurios jis turi prieigą ir kurioje didžiausias likvidumas.
45. Jei Bankas vykdo Pavedimą privataus kliento vardu, geriausią įmanomą vykdymo rezultatą Bankas nustato atsižvelgdamas į visus veiksnius, t. y. kainą ir išlaidas. Kiti veiksniai gali būti laikomi svarbesniais nei tiesioginės kainos ir išlaidų svarstymai tik tiek, kiek jie yra svarbūs norint pasiekti geriausią įmanomą rezultatą, atsižvelgiant į visus privačiam klientui svarbius veiksnius.
46. Bankas gali nepasiekti geriausio įmanomo Pavedimo vykdymo rezultato, jei Pavedimas pateikiamas Bankui su specialiu nurodymu, tačiau užtikrindamas tokių klientų Pavedimų vykdymą, Bankas visada elgsis kaip apdairus ir atsargus savininkas, išsiskiriantis deramu profesionalumu.

Pavedimų vykdymo vietų ir tarpininkų sąrašas sandoriams su finansinėmis priemonėmis

47. Teikdamas investicines paslaugas, Bankas naudojami Pavedimų vykdymo vietos ir brokerių (tarpininkų) paslaugomis. Politikoje pateikiamas Pavedimų vykdymo vietų ir tarpininkų sąrašas (įskaitant jų vykdymo veiksmų prioritetą), taip pat finansinių priemonių laikymo vietų sąrašas.

Pavedimų vykdymo vietų paskelbimas

48. Bankas, vykdydamas Pavedimus, teisės aktuose nustatyta tvarka kasmet sudaro ir paskelbia penkias kiekvienos FP kategorijos Pavedimų vykdymo vietas, kurių apyvarta buvo didžiausia ir kuriose jos vykdė klientų Pavedimus praėjusias metais, bei skelbia informacijos santrauką apie faktinio vykdymo kokybę.
49. Naujausius kiekvienos Pavedimo vykdymo vietos kokybės duomenis galite rasti čia: <https://www.citadele.lv/lv/atbalsts/iegulditaju-interesu-aizsardziba/>.

Pavedimų vykdymo proceso sunkumai. Informacija apie neįvykdytus Pavedimus

50. Bet kurio Pavedimo vykdymas, įskaitant pateikimą, taip pat Pavedimo vykdymo procesas apskritai yra susijęs su keletu rizikų ir su įvairiais veiksniais (aplinkybėmis), dėl kurių gali būti sunku ar neįmanoma įvykdyti Pavedimą ir užbaigti Pavedimo vykdymo procesą, arba kurios gali sukelti neigiamų pasekmių ateityje.
51. Tokiu atveju Bankas turi teisę nukrypti nuo Politikos nuostatų, t. y. taikyti Pavedimą kitam vertinimui, pasirinkti kitas Pavedimo vykdymo vietas ir imtis kitų priemonių, nei nurodyta Politikoje.
52. Bankas per protingą terminą informuoja privatą klientą apie visus reikšmingus Pavedimo vykdymo sunkumus.
53. Jei tarp Banko ir kliento kyla ginčas dėl Pavedimo vykdymo arba Pavedimo vykdymo proceso, Bankas nedelsdamas pradeda tokius ginčus spręsti Politikoje nustatyta tvarka.
54. Politikoje nurodytais atvejais ir tvarka Bankas viešai atskleidžia informaciją apie neįvykdytą ribojantį Pavedimą, kad užtikrintų kuo skubesnį Pavedimo įvykdymą.

Pavedimų apdorojimo tvarka

55. Priimdamas kliento Pavedimus, Bankas įrašo kliento telefoninius pokalbius ir elektroninius ryšius su klientu, susijusius su Pavedimų pateikimu, vykdymu ar atšaukimu, ir naudoja šiuos įrašus pateikiamam Pavedimui ar operacijai pagrįsti.

SANTRAUKA

Viešai prieinamas dokumentas

56. Bankas informuoja klientus, kad kliento bendravimas su Banku apie Pavedimą yra įrašomas, ir kad klientai turi teisę reikalauti iš Banko tokių telefoninių ir elektroninių ryšių įrašų. Bankas gali imti pagrįstą mokestį už įrašų rengimą ir išdavimą.

Išlaidos

57. Dėl prekybos FP klientas gali turėti išlaidų. Išsamią informaciją apie paslaugų išlaidas, susijusias su tam tikromis priemonėmis, pavedimais ir operacijų rūšimis, galite rasti Banko produktų ir paslaugų kainoraštyje Banko svetainėje <https://www.citadele.lv/lv/private/fees/>, taip pat atskiros išlaidos gali būti nurodytos paslaugų sutartyje.
58. Apskritai išlaidos apima netiesiogines išlaidas (pavyzdžiui, susijusias su galimu rinkos poveikiu), tiesiogines išorines išlaidas (pavyzdžiui, valiutos keitimą) ir tiesiogines vidines išlaidas, kurios yra paties Banko atlygis komisinių ar skirtumų forma. Klientas turi galimybę susipažinti su išlaidų pavyzdžiais Banko interneto svetainėje <https://www.citadele.lv/lv/support/investment/>.

Politikos įgyvendinimo kontrolė

59. Bankas reguliariai (ne rečiau kaip kartą per metus) arba, pastebėjus reikšmingų pokyčių, galinčių turėti įtakos geriausio įmanomo rezultato pasiekimui Pavedimo vykdymo procese, peržiūri šią Politiką.
60. Su bet kuriais Politikos pakeitimais galima susipažinti interneto svetainėje: www.citadele.lv likus ne mažiau kaip 7 (septynioms) Banko darbo dienoms iki jų įsigaliojimo. Klientas turi teisę nesutikti su Politikos pakeitimais, apie tai raštu pranešdamas Bankui per šiame Pункte nurodytą terminą.