

Altum vispārējie noteikumi

1. Mērķis un pielietojums

Altum vispārējie noteikumi izstrādāti ar mērķi tos publicēt Altum tīmekļa vietnē. Altum vispārējie noteikumi ir saistoši visiem klientiem vai personām, kuras vēlas saņemt Altum pakalpojumus.

2. Lietotie termini un saīsinājumi

Noteikumos lietotie termini un saīsinājumi paskaidroti zemāk, citi - *Vārdnīcā* Dokumentu vadības sistēmā sadaļā “Rokasgrāmatas”.

“Altum vispārējie noteikumi

1. Lietotie termini

- 1.1. **Altum** – akciju sabiedrība “Attīstības finanšu institūcija Altum”, reģistrēta Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra Komercreģistrā ar vienoto reģistrācijas Nr.50103744891, juridiskā adrese: Doma laukums 4, Rīga, LV-1050.
- 1.2. **Altum tīmekļa vietne** – www.altum.lv.
- 1.3. **Atbalsta programma** – ikviena Altum īstenota atbalsta un attīstības programma.
- 1.4. **Cenrādis** – spēkā esošs Altum sniegto pakalpojumu izcenrojums un piemērojamo nosacījumu kopums.
- 1.5. **Klients** – fiziska vai juridiska persona, kura izmanto vai vēlas saņemt jebkurus Altum sniegtos pakalpojumus.
- 1.6. **mans.altum.lv** - Altum attālināto darījumu sistēma, ar kuras palīdzību Klients saņem Pakalpojumus, sazinās ar Altum un veic citas Altum attālināto darījumu sistēmā pieejamās darbības.
- 1.7. **Noteikumi** – šie Altum vispārējie noteikumi.
- 1.8. **Pakalpojums** – Altum piedāvātais vai sniegtais pakalpojums, tostarp Atbalsta programma.
- 1.9. **Patiesais labuma guvējs** – persona, kura Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas novēršanas likuma izpratnē ir norādīta kā patiesais labuma guvējs.
- 1.10. **Pilnvara** – Klienta izsniegta pilnvara citai personai rīkoties pilnvarā norādītajā apjomā Klienta vietā un vārdā, kas noformēta rakstveidā, un atbilst tiesību aktu un Altum prasībām.
- 1.11. **Puses** – Altum un Klients.
- 1.12. **Sankcijas** – ierobežojumi, kas tiek noteikti vai ir piemērojami atbilstoši starptautiskajiem tiesību aktiem un Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likumam, tas ir, Latvijas Republikas nacionālās un starptautiskās sankcijas, Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās un citas sankcijas.

2. Noteikumu tvērums

- 2.1. Noteikumi ir vispārējs dokuments, kas noteic Altum un Klienta savstarpējās tiesiskās attiecības, ciktāl tos nenosaka starp Pusēm noslēgtie atsevišķie līgumi vai citi saistošie dokumenti.
- 2.2. Noteikumi piemērojami gadījumos, kad atsevišķi jautājumi nav atrunāti starp Pusēm noslēgtajos līgumos vai citos attiecīgajos Altum dokumentos, vai papildinot jau atrunātos jautājumus.
- 2.3. Noteikumi ir jebkura starp Pusēm esoša darījuma neatņemama sastāvdaļa un tie ir saistoši Pusēm.
- 2.4. Tiesiskajām attiecībām starp Altum un Klientu ir piemērojami Latvijas Republikā spēkā esošie tiesību akti.
- 2.5. Klienta paraksts, tostarp drošs elektronisks paraksts, uz jebkura Altum dokumenta (līguma, pieteikuma, veidlapas u.c.) apliecina, ka Klients ir iepazinies ar Noteikumiem, piekrīt tiem un atzīst tos par sev saistošiem bez Noteikumu parakstīšanas.
- 2.6. Virsraksti un numerācija Noteikumos iekļauti tikai uzskatāmības un ērtības labad, tie nav izmantojami Noteikumu teksta vai jēgas skaidrošanai.
- 2.7. Noteikumi ir saistoši un attiecas ne tikai uz Klientu, bet arī uz ikvienu Klienta tiesību un saistību pārņēmēju.

- 2.8. Izmaiņas Noteikumos stājas spēkā 60 kalendāro dienu laikā pēc to publicēšanas Altum tīmekļa vietnē un paziņojuma mans.altum.lv. Ja Klients nav rakstveidā informējis Altum par pretējo, uzskatāms, ka Klients piekritis izmaiņām Noteikumos.

3. Sadarbības uzsākšana un pakalpojumu sniegšana

- 3.1. Pirms sadarbības uzsākšanas ar Klientu, Altum ir tiesības iegūt sadarbības uzsākšanai un izvērtēšanai nepieciešamo informāciju un dokumentus.
- 3.2. Altum ir tiesības nesniegt Pakalpojumu un/vai pārtraukt aizdevuma izsniegšanu, neslēgt līgumus, kas ir paredzēti atbalsta piešķiršanai Atbalsta programmas ietvaros, neapkalpot Klientu, noraidīt jebkura pieteikuma izpildi, kā arī noteikt Pakalpojuma sniegšanas apjomu un ierobežojumus, lai nodrošinātu noziedzīgi iegūtu līdzekļu un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanu vai Sankciju riska pārvaldīšanu, tai skaitā, bet ne tikai, ja:
- 3.2.1. Klients nav iesniedzis vai atsakās sniegt Altum pieprasīto informāciju vai dokumentus vai šī informācija nav atbilstoša, pietiekama, vai neatbilst Altum izvirzītajām prasībām;
- 3.2.2. Klients ir radījis vai pastāv pamatotas aizdomas, ka tas var radīt Altum jebkādus tiešus vai netiešus zaudējumus vai riskus, tostarp, bet neaprobežojoties, Sankciju pārkāpšanas, reputācijas un jebkādus citus riskus;
- 3.2.3. Klients ir saistīts vai bijis saistīts vai pastāv pamatotas aizdomas par personas saistību ar organizēto noziedzību, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju un/vai terorisma un proliferācijas finansēšanu, saskaņā ar informāciju, kas ir Altum rīcībā, tostarp, saskaņā ar informāciju, kuru Altum ieguva no publiskajiem avotiem;
- 3.2.4. Klients darbojas jomā, sniedz pakalpojumus vai sadarbojas ar darījuma partneriem, vai ieņem vai ir ieņēmusi nozīmīgus amatus valstī, pret kuru vērstas Sankcijas vai jebkādi citi ierobežojumi, un kurai raksturīgs augsts noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas vai Sankciju risks, tajā skaitā, ja Klients, tā darījumi vai darbība ir tiešā vai netiešā veidā saistīti ar personu (t.sk. iestādi, organizāciju), pret kuru ir noteiktas Sankcijas;
- 3.2.5. Klients nespēj sniegt pārskatāmu, saprotamu un pamatotu informāciju par savu darbību, struktūru, darbojas bez skaidra ekonomiska pamatojuma un/vai veic noteiktas darbības bez attiecīgas reģistrācijas vai licences saņemšanas;
- 3.2.6. Klients atbilst klientu kategorijai, kurai risku pārvaldības nolūkos, tostarp, bet neaprobežojoties ar riskiem, kas saistīti ar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas vai terorisma un proliferācijas finansēšanu, tiek piemēroti ierobežojumi saskaņā ar Altum iekšējās kontroles sistēmu;
- 3.2.7. Altum ir pieejama informācija vai ir pamatotas aizdomas, ka Klients vai ar Klientu saistītā persona ir veikusi vai mēģinājusi veikt darbības, kuras vērstas uz noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju vai terorisma un proliferācijas finansēšanu, vai Sankciju apiešanu, vai šādiem mēģinājumiem;
- 3.2.8. Altum rīcībā ir pieejama informācija vai pastāv pamatotas aizdomas, ka Klients un/ vai ar Klientu saistītas personas atbilst kādam no sekojošiem kritērijiem: 1) ir persona, pret kuru vērstas Sankcijas; 2) atrodas tiešā vai netiešā kontrolē vai ir tieši vai netieši ir saistīta ar personu, valsti vai teritoriju, pret kuru vērstas Sankcijas; 3) pastāv saikne (tai skaitā atrodas tiešā vai netiešā dalības kontrolē, tieši vai netieši kontrolē meitas uzņēmumus, ir kopīgās īpašumtiesības) ar jurisdikcijām, kas iekļautas Eiropas Savienības sarakstā ar jurisdikcijām, kas nesadarbojas;

- 3.2.9. pastāv pamatotas aizdomas, ka darījums, kuram plāno izmantot Altum Pakalpojumu ir tieši vai netieši saistīts: 1) ar personu, pret kuru vērstas Sankcijas, 2) ar precēm vai pakalpojumiem, pret kuriem vērstas Sankcijas, vai 3) ar valsti vai teritoriju, pret ko vērstas Sankcijas.
- 3.3. Uzsākot sadarbību ar Altum attiecīgā Pakalpojuma ietvaros, Klients veic reģistrāciju mans.altum.lv un izveido savu kontu, izmantojot vienu no Altum piedāvātajiem autentifikācijas līdzekļiem, un piekrīt mans.altum.lv pakalpojuma noteikumiem.
- 3.4. Klienta sadarbība ar Altum var tikt uzsākta, tikai izmantojot Altum tīmekļa vietnē speciāli šim nolūkam izveidotu sadaļu mans.altum.lv, ja vien attiecīgs Pakalpojums nenosaka atšķirīgu kārtību. Altum ir tiesības neizskatīt Klienta pieteikumu, ja tas nav saņemts sistēmā mans.altum.lv. Ja Klientu pārstāv pilnvarotā persona, Klients iesniedz Altum atbilstoši noformētu Pilnvaru.
- 3.5. Klients var saņemt informāciju par Altum Pakalpojumu Altum tīmekļa vietnē, mans.altum.lv, klātienē Altum reģionālajos centros, e-adresē, pa e-pastu vai telefoniski. Klientam ir jāņem vērā, ka katram Pakalpojumam vai Atbalsta programmai var būt atšķirīgi nosacījumi, pieteikšanās un saņemšanas veids, kuru ievērošana un pienācīga izpilde ir saistoša Klientam.
- 3.6. Klients var iepazīties ar Atbalsta programmas noteikumiem un prasībām Altum tīmekļa vietnē.

4. Dokumentu iesniegšana, saņemšana, nosūtīšana, pārbaude

- 4.1. Altum veic Klienta identifikāciju saskaņā ar Altum Klientu identifikācijas prasībām.
- 4.2. Sākotnējā Klienta/Klienta pārstāvja identifikācija notiek klātienē.
- 4.3. Altum ir tiesīga veikt esošo Klientu identifikāciju, izmantojot drošu elektronisko parakstu.
- 4.4. Altum ir tiesības pieprasīt no Klienta informāciju un dokumentus apjomā un saturā, kas ir nepieciešami, lai uzsāktu sadarbību un nodrošinātu normatīvo aktu prasību izpildi.
- 4.5. Altum pieņem informāciju un dokumentus latviešu valodā. Ja Klients iesniedz informāciju un dokumentus citā valodā, šādi dokumenti iesniedzami ar notariāli apliecinātu tulkojumu latviešu valodā. Iepriekš vienojoties ar Altum, dokumenti var tikt iesniegti bez tulkojuma. Dokumentiem, kas izsniegti vai sagatavoti citā valstī, jābūt legalizētiem vai arī apstiprinātiem ar apliecinājumu *apostille* ārvalsts kompetentajā iestādē, ja nav noteikta citāda dokumentu īstuma apstiprināšanas kārtība starp Latvijas Republiku un attiecīgo valsti.
- 4.6. Klients ir atbildīgs par visu Altum sniegto ziņu un dokumentu patiesumu, pilnību, precizitāti un iesniegšanas savlaicīgumu.
- 4.7. Klients sedz visus izdevumus, kas saistīti ar Altum iesniedzamo dokumentu sagatavošanu, iesniegšanu, nosūtīšanu, kā arī uzņemam jebkādu nodokļu, nodevu un citu maksājumu samaksu, ja tādi piemērojami saistībā ar Altum Pakalpojumu, ja vien Puses nevienojas citādi.
- 4.8. Lai izpildītu noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas un Sankciju ievērošanas un izpildes prasības, Altum ir tiesības pieprasīt no Klienta un Klientam ir pienākums sniegt:
 - 4.8.1. informāciju un dokumentus par Klienta saimniecisko, personisko darbību, finansiālo stāvokli un naudas līdzekļu izcelsmi, tostarp, sadarbības līgumus, rēķinus, pavaddokumentus un citus dokumentus, kas apliecina Klienta veiktos darījumus, Klienta saimniecisko vai personisko darbību;
 - 4.8.2. informāciju un dokumentus, kas apliecina Klienta dalībnieku struktūru un patiesos labuma guvējus (arī Klienta patiesā labuma guvēja personu apliecinoša dokumenta kopiju), kā arī Klienta – juridiskās personas vai

juridiskā veidojuma likumisko pārstāvju politiski nozīmīgās personas, tās ģimenes locekļa un ar to cieši saistītās personas statusu;

- 4.8.3. jebkuru citu informāciju, kas nepieciešama Altum, lai pienācīgi izpildītu noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas un Sankciju ievērošanas un izpildes prasības.
- 4.9. Altum ir tiesības apturēt Pakalpojuma sniegšanu uz laiku, kāds ir nepieciešams informācijas un dokumentu iegūšanai un izvērtēšanai, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas un sankciju jomu regulējošo vai citu tiesību aktu prasību vai ierobežojumu izpildei.
- 4.10. Altum ir tiesības atteikt Klientam sadarbības uzsākšanu, Pakalpojuma sniegšanu vai izbeigt uzsāktu Pakalpojuma sniegšanu un pārtraukt jau nodibinātās darījuma attiecības, ja Klients neizpilda Altum prasības par informācijas un/vai dokumentu iesniegšanu vai neizpilda tās Altum noteiktajā termiņā vai pieprasītajā apjomā, kā arī neatbilst Pakalpojuma un Atbalsta programmai izvirzītajiem nosacījumiem.

5. Norēķinu kārtība

- 5.1. Pakalpojumi, kurus Altum sniedz Klientam, ir maksas pakalpojumi, un samaksa par tiem var tikt noteikta kā Komisijas maksa, procenti u.c.
- 5.2. Samaksas apmēru un kārtību par Altum sniegto Pakalpojumu noteic attiecīgā Pakalpojuma sniegšanas brīdī spēkā esošais Cenrādis, izņemot gadījumus, kad samaksas apmērs un kārtība noteikta starp Pusēm noslēgtajā līgumā.
- 5.3. Cenrādis stājas spēkā Altum noteiktajā datumā un Klients var iepazīties ar aktuālo Cenrādi Altum tīmekļa vietnē vai mans.altum.lv, vai klātienē Altum reģionālajā centrā.
- 5.4. Visi norēķini starp Altum un Klientu notiek bezskaidras naudas veidā, veicot pieprasītās naudas summas pārskaitīšanu uz attiecīgajā maksājuma dokumentā vai rēķinā norādīto norēķinu kontu.
- 5.5. Klients maksā Altum par sniegto Pakalpojumu saskaņā ar Altum Cenrādi un/vai izrakstīto rēķinu vai paziņojumu.
- 5.6. Klients saņem rēķinus un paziņojumus mans.altum.lv vai tie tiek nosūtīti uz Klienta norādīto elektroniskā pasta adresi.
- 5.7. Ja Klients ir pieteicies e-rēķiniem, tos Klients saņem uz elektronisko pasta adresi un bankā, kurā Klientam ir atvērts norēķinu konts.
- 5.8. Klients veic pārskaitījumu atbilstoši Altum rēķinam vai e-rēķinam, vai paziņojumam, ja tāds tiek izrakstīts, uz rēķinā vai e-rēķinā, vai paziņojumā norādīto kontu noteiktajā termiņā. Par maksājuma izpildes brīdi uzskatāms brīdis, kad naudas līdzekļi saņemti Altum bankas norēķinu kontā vai Valsts kases kontā.
- 5.9. Ja Klients nav nomaksājis Altum pienākošos Komisijas maksu vai citu Pušu starpā noteiktu samaksu, Altum ir tiesības apturēt vai pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu Klientam, par to nebrīdinot Klientu.

6. Komunikācija

- 6.1. Pušu komunikācija notiek mans.altum.lv. Puses var izvēlēties arī citu saziņas līdzekli – sazināties telefoniski, video konsultācijās vai klātienē reģionālajā centrā.
- 6.2. Pušu komunikācija notiek latviešu valodā, ja vien Puses nevienojas citādi.
- 6.3. Visi ar Pakalpojumu sniegšanu saistītie sūtījumi, tostarp, rēķini un/vai paziņojumi, uzskatāmi par neapstrīdami saņemtiem, ja:
- 6.3.1. nosūtīti Klientam uz adresi, par kuru Klients rakstiski paziņojis Altum, norādot to kā kontaktadresi. Ja sūtījums tiek nosūtīts saskaņā ar šo punktu, tas uzskatāms par pienācīgi nosūtītu un neapstrīdami saņemtu piektajā darba dienā pēc šī sūtījuma nosūtīšanas dienas;
- 6.3.2. nosūtīti mans.altum.lv un tie uzskatāmi par pienācīgi nosūtītiem un neapstrīdami saņemtiem to nosūtīšanas dienā;

- 6.3.3. nosūtīti Klientam uz elektroniskā pasta adresi un tie uzskatāmi par saņemtiem otrajā darba dienā;
- 6.3.4. nodoti Klientam personīgi Altum reģionālajā centrā un tie uzskatāmi par saņemtiem tajā pašā dienā.
- 6.4. Klients pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 5 darba dienu laikā no izmaiņu brīža, rakstiski informē Altum par jebkurām izmaiņām Klienta kontaktinformācijā, izmaiņām Klienta patiesā labuma guvēja, amatpersonu un/vai dalībnieku sastāvā. Noslēgtais līgums ar Klientu var paredzēt atšķirīgas vai papildu prasības. Klientam ir pienākums nekavējoties rakstiski sniegt Altum informāciju gadījumā, ja Klienta, Klienta amatpersonas, tā īpašnieki un/vai patiesā labuma guvēji kļūs par politiski nozīmīgu personu, šādas personas ģimenes locekli vai cieši saistītu personu. Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma izpratnē.

7. Klienta datu apstrāde

- 7.1. Klienta un ar Klientu saistīto fizisko personas datu apstrāde Altum tiek veikta, ievērojot normatīvo aktu prasības un atbilstoši Altum privātuma politikai, kas ir pieejama Altum tīmekļa vietnē vai Altum reģionālajā centrā, un tiek piemērota visās Altum un Klienta tiesiskajās attiecībās.
- 7.2. Altum garantē ziņu par Klientu konfidencialitāti saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. Altum sniedz ziņas par Klientu tikai normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā tajos norādītajām personām un institūcijām. Altum atbilstoši normatīvajos aktos norādītajam ir pienākums publicēt informāciju par valsts atbalsta saņēmēju, saņemtā valsts atbalsta apmēru un citu normatīvajos aktos norādīto informāciju.
- 7.3. Klients ir informēts, ka Altum veic Klienta – fiziskas personas un citu ar Klientu saistīto fizisko personu personas datu apstrādi, lai izvērtētu Klienta maksātspēju, atbilstību attiecīgās Altum atbalsta programmas nosacījumiem, veiktu Altum risku uzraudzību pirms Pakalpojuma sniegšanas un līguma noslēgšanas un tā izpildes laikā, kā arī nodrošinātu līgumsaistību izpildi atbilstoši noteiktajiem nosacījumiem, kuri pieejami Altum privātuma politikā Altum tīmekļa vietnē, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības šādu datu apstrādei un aizsardzībai.

8. Nepārvaramā vara

- 8.1. Altum sniedz Klientam Pakalpojumu ar krietna saimnieka rūpību un sargājot Klienta intereses, ciktāl Altum ir pienākums to darīt.
- 8.2. Altum nav atbildīga par savu no noslēgtajiem līgumiem izrietošo saistību neizpildi vai daļēju izpildi, ja neizpildes cēlonis ir nepārvarama vara (piemēram, saistošo tiesību aktu grozījumi, papildinājumi vai jaunu šādu aktu pieņemšana un/vai spēkā stāšanās, tajā skaitā, Sankcijas, dabas katastrofas un stihijas, kara darbības, streiki, traucējumi saziņas līdzekļos, informācijas sistēmās) un citi apstākļi, kuri ir ārpus Altum kontroles iespējām.

9. Klienta iesnieguma vai sūdzības izskatīšana

- 9.1. Klients var iesniegt Altum atbilstoši noformētu rakstveida iesniegumu vai sūdzību, nosūtot to uz elektroniskā pasta adresi: altum@altum.lv vai izmantojot savu Klienta kontu mans.altum.lv.
- 9.2. Altum izskata Klienta iesniegumu vai pamatotu sūdzību pēc iespējas ātrāk, sniedzot atbildi 10 darba dienu laikā pēc to saņemšanas. Nepieciešamības gadījumā Altum var sazināties ar Klientu, vai lūgt papildus informāciju vai dokumentus. Klienta, kurš saskaņā ar normatīvajiem aktiem, uzskatāms par patērētāju, saņemtie iesniegumi vai sūdzības tiek izskatītas nekavējoši un atbildes sniegtas 10 darba dienu laikā pēc to saņemšanas.

- 9.3. Visi strīdi un nesaskaņas, kas var rasties starp Altum un Klientu, tiek risināti sarunu veidā. Ja strīds netiek atrisināts, tas tiek izskatīts vispārējās jurisdikcijas tiesā normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā vai ar Klientu noslēgtajā līgumā paredzētajā kārtībā.
- 9.4. Klients, kurš saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir uzskatāms par patērētāju, ir tiesīgs iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010, tā tīmekļa vietne ir www.ptac.gov.lv. Sūdzību pieņemšanas un lēmumu pārsūdzēšanas kārtību nosaka Patērētāju tiesību aizsardzības likums.