

**KOPSAVILKUMS**

Publiski pieejams dokuments

**Ievads**

1. Šis dokuments ir akciju sabiedrības „Citadele banka” (turpmāk – “Banka”) Rīkojumu izpildes politikas ieguldījumu pakalpojumu jomā (turpmāk – “Politika”) kopsavilkums, kas sagatavots nolūkā nodrošināt Bankas privātajiem (neprofesionāliem) klientiem labāku izpratni par Politikas saturu, tai skaitā par Bankā noteikto rīkojumu ieguldījumu pakalpojumu jomā - rīkojumu par darījumiem ar finanšu instrumentiem (turpmāk – “Rīkojums”) izpildes kārtību un galvenajiem pamatprincipiem šo pakalpojumu sniegšanā.
2. Šis dokuments ir sagatavots, izpildot Finanšu instrumentu tirgus likuma, Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvas 2014/65/ES (2014. gada 15. maijs) un Komisijas deleģētās regulas Nr. (ES) 2017/565 (2016. gada 25. aprīlis) prasības.
3. Pilna Politikas versija ir pieejama Bankas tīmekļa vietnē <https://www.citadele.lv/lv/atbalsts/iegulditaju-interesu-aizsardziba/>.

**Politikas pamatprincipi**

4. Banka ir izstrādājusi Politiku ar mērķi nodrošināt kvalitatīvu Rīkojuma izpildes procesu, labākā iespējamā rezultāta sasniegšanu Rīkojumu izpildē un paredzamību un noteiktību Bankas attiecībās ar klientu, kā arī minimizēt negatīvās sekas, kas var rasties sakarā ar Rīkojuma izpildes procesu.
5. Banka veic nepieciešamos pasākumus un ievieš procedūras, kas paredz godīgu un ātru klienta Rīkojumu izpildi attiecībā pret citiem klientu rīkojumiem vai Bankas tirdzniecības interesēm.
6. Klienta Rīkojuma izpildes procesā tiek ievēroti šādi pamatprincipi:
  - 6.1. labāko iespējamo rezultātu nodrošināšana klienta darījumos ar finanšu instrumentiem (turpmāk – “FI”) ir balstīta uz samērīgumu klienta ieguvumos un izdevumos tiesību aktos noteikto prasību ietvaros;
  - 6.2. regulāra Politikas aktualizācija;
  - 6.3. Politikas publiska pieejamība Bankas mājas lapā un klientu apkalpošanas centros;
  - 6.4. Rīkojuma izpildes vietu un starpnieku darbības izvērtēšana.
7. Banka piemēro Politikas noteikumus Bankas un klienta attiecībām, ņemot vērā klientam piešķirto statusu. Banka parasti īsteno vienādu pieeju, nodrošinot privāto un profesionālo klientu Rīkojumiem labāko iespējamo izpildes rezultātu.

**Klienta piekrišana Politikai**

8. Banka sniedz ieguldījumu pakalpojumu un ieguldījumu blakuspakalpojumu klientam, tikai, ja klients ir piekritis Politikai, tai skaitā Politikas grozījumiem.
9. Banka uzskata, ka klients ir nepārprotami piekritis Politikai, t.sk. Politikas grozījumiem, ja klients pēc attiecīgo grozījumu spēkā stāšanās brīža iesniedz Bankai Rīkojumu.
10. Pirms pakalpojuma līguma noslēgšanas Banka iepazīstina klientu ar Politikas spēkā esošo redakciju.

**Rīkojumu veidi**

11. Saņemot ieguldījumu pakalpojumus un blakuspakalpojumus, klients var iesniegt Bankai cenu ierobežojošo rīkojumu (rīkojumu pirkt vai pārdot noteiktu daudzumu FI par klienta noteiktu vai par labāku cenu), tirgus rīkojumu (rīkojumu par tirgus cenu pirkt vai pārdot noteiktu daudzumu FI, kas neparedz noteiktu cenu) un citus Rīkojumus, ja to paredz attiecīgais pakalpojums vai ar Banku noslēgtais pakalpojuma līgums.
12. Banka ir tiesīga noteikt ierobežojumus Rīkojumos (piemēram, attiecībā uz rīkojuma veidu, derīguma termiņu, rīkojumu iesniegšanas kanāliem u.c.).

**Rīkojumu iesniegšana**

13. Klients var iesniegt Rīkojumu Bankai saskaņā ar pakalpojuma līgumu.
14. Banka apstrādā Rīkojumus atbilstoši Politikā minētajai Rīkojumu apstrādes kārtībai.
15. Rīkojumu izpildes secība ir atkarīga ne tikai no Rīkojuma iesniegšanas laika, bet arī no Rīkojuma iesniegšanas veida.
16. Banka uzsāk klientu Rīkojumu ar līdžīgiem raksturlielumiem izpildi to saņemšanas secībā, ja vien Rīkojumu īpatnības vai pastāvošie tirgus apstākļi nepadara tos neizpildāmus, vai klienta intereses neprasa citu rīcību.

**KOPSAVILKUMS**

Publiski pieejams dokuments

**Rīkojumu apvienošana un sadalīšana**

17. Banka var apvienot klienta Rīkojumu ar cita klienta Rīkojumu vai darījumu Bankas vārdā, ja Bankai nav pamata domāt, ka Rīkojumu apvienošana būs pretrunā ar vai kaitēs viena vai vairāku šo Rīkojumu iesniegušo klientu interesēm. Katrā šādas apvienošanas gadījumā Banka informē klientus, kuru Rīkojumi tiek apvienoti, par to, ka šāda apvienošana var radīt zaudējumus attiecībā uz šiem Rīkojumiem. Šiem klientiem jāpaziņo Bankai, ja viņi nepiekrīt apvienošanai.
18. Ja Banka darījumus savā vārdā ir apvienojusi ar vienu vai vairākiem klientu Rīkojumiem, tā attiecīgo darījumu sadala vai pārdala, nekaitējot klientu interesēm.
19. Ja Banka sadala iepriekš apvienotu un izpildītu Rīkojumu, tad no Rīkojuma izpildes iegūtie naudas līdzekļi vai FI tiek sadalīti taisnīgi un objektīvi atbilstoši Politikā noteiktajiem noteikumiem.

**Rīkojumu izpilde**

20. Banka nekavējoties, ātri un precīzi, ievērojot Politikas noteikumus, nodrošina klienta Rīkojumu izpildi:
  - 20.1. patstāvīgi izpildot Rīkojumu;
  - 20.2. nododot Rīkojumu tālākai izpildei.
21. Nodrošinot klienta Rīkojumu izpildi, Banka var darboties:
  - 21.1. savā vārdā;
  - 21.2. klienta vārdā.
22. Nodrošinot Rīkojuma izpildi, Banka nevar garantēt, ka Rīkojumā norādītais darījums tiks izpildīts.

**Rīkojumu izpilde, Bankai patstāvīgi noslēdzot darījumu**

23. Ja Banka patstāvīgi izpilda Rīkojumu, tad Banka darījumu, tai skaitā, ir tiesīga slēgt:
  - 23.1. pret Bankas portfeli (t.i., kad pati Banka ir darījuma puse);
  - 23.2. pret citu Bankas klientu vai trešo personu Rīkojumiem (piem., kad cits Bankas klients, kuru rīkojumu Banka izpilda, ir darījuma puse).
24. Pakalpojuma līgumā tiek paredzēti konkrētie noteikumi par to, kā Banka pati kā darījuma puse slēdz darījumu ar klientu. Ja šāda iespēja Pakalpojuma līgumā netiek paredzēta, Banka brīdina klientu par to, ka Rīkojumā norādītais darījums tiek slēgts starp Banku un klientu, un Banka ir darījuma puse.
25. Rīkojums tiek izpildīts par cenu, kas atspoguļo tirgū dominējošos apstākļus un Banka tiek uzskatīta par klienta Rīkojuma izpildes vietu. Banka informē par to klientu atskaitē par Rīkojuma izpildi.

**Rīkojumu nodošana tālākai izpildei**

26. Rīkojuma nodošana tālākai izpildei nozīmē, ka Banka saņem un apstrādā klienta Rīkojumu, bet Rīkojumā norādīto darījumu noslēdz trešā persona. Banka nodod Rīkojumu tālākai izpildei starpniekam.
27. Banka ir tiesīga nodot Rīkojumu tālākai izpildei Bankas starpniekam, ja Bankai nav tiešas piekļuves attiecīgajai tirdzniecības vietai, kurā tiek tirgoti iesniegtajā Rīkojumā norādītie FI (turpmāk - "Tirdzniecības vieta"), t.i., regulētajā tirgū, organizētajā tirdzniecības sistēmā (turpmāk - "OTS") vai daudzpusējā tirdzniecības sistēmā (turpmāk - "DTS") vai nav tiešas piekļuves attiecīgajai Rīkojuma izpildes vietai.

**Rīkojumu izpildes vietas FI kategorijas**

28. Nodrošinot klienta Rīkojumu izpildi ar mērķi sasniegt no klienta viedokļa labāko iespējamo rezultātu, Banka, cita starpā, var izmantot vienu vai vairākas no šādām Rīkojumu izpildes vietām:
  - 28.1. regulētie tirgi;
  - 28.2. citas biržas;
  - 28.3. sistemātiskus internalizētājus;
  - 28.4. DTS;
  - 28.5. tirgus organizētājus (market makers);
  - 28.6. OTS.
29. Banka ir tiesīga izpildīt klienta Rīkojumu ārpus Tirdzniecības vietas.
30. Banka pieņem Rīkojumus un parasti nodrošina to izpildi Tirdzniecības vietā attiecībā uz šādām FI kategorijām:
  - 30.1. akcijām;

**KOPSAVILKUMS**

Publiski pieejams dokuments

- 30.2. obligācijām un citiem parāda instrumentiem;
- 30.3. biržā tirgotajiem ieguldījumu produktiem..
- 31. Banka pieņem un parasti nodrošina klienta Rīkojumu izpildi ārpus Tirdzniecības vietas attiecībā uz valūtu mijmaiņas un nākotnes līgumiem.

**Brīdinājums klientam**

- 32. Ja pēc klienta iniciatīvas tiek iesniegts Rīkojums par vienkāršiem FI, Banka neizvērtē sniegtā pakalpojuma un FI atbilstību klientam. Tādējādi klients negūst tādu aizsardzību, kādu saņemtu, ja Banka izvērtētu klienta pieredzi un zināšanas darījumos ar FI un brīdinātu klientu par neatbilstošiem produktiem. Sniedzot klientam Rīkojumu izpildes pakalpojumus pēc klienta iniciatīvas, Bankai pieejamā informācija par klientu var nebūt pietiekama, lai pilnībā izvērtētu klienta atbilstību FI mērķtirgum, un Banka nevar novērtēt, vai šādi produkti ir pilnībā atbilstoši klientam.

**Labākā iespējamā rezultāta sasniegšana**

- 33. Banka veic visus saprātīgos pasākumus, lai sasniegtu labāko iespējamo rezultātu Rīkojuma izpildē.
- 34. Saņemot klienta Rīkojumu, Banka nodrošina tā izpildi, ievērojot piesardzību, kā arī izmantojot tirgus praksi, savas zināšanas un pieredzi ar mērķi iegūt labāko iespējamo rezultātu klientam.
- 35. Klientu Rīkojumu izpildē, Banka veiks saprātīgus pasākumus, lai Rīkojumus par FI pirkšanu izpildītu par iespējami zemāko piedāvājuma cenu, bet Rīkojumus par FI pārdošanu – par iespējami augstāko piedāvājuma cenu.
- 36. Piemērojamos tiesību aktos noteiktajos gadījumos Bankai var tikt uzlikts pienākums tirgot noteiktus FI ES Tirdzniecības vietā vai citā Tirdzniecības vietā, kas atzīta tai par ekvivalentu. Izpildot Rīkojumu par šādiem FI šādās Tirdzniecības vietās Rīkojuma izpildes cena var nebūt labākā, salīdzinot ar Bankai pieejamām cenām citās Rīkojumu izpildes vietās.
- 37. Politikā paredzētajos gadījumos patstāvīgi nodrošinot Rīkojumu izpildi, Banka parasti ņem vērā vienu vai vairākus šādus faktoros:
  - 37.1. cena, par kādu FI darījums tiek izpildīts;
  - 37.2. izmaksas - tas ietver netiešās izmaksas (piemēram, iespējamo tirgus ietekmi), tiešās ārējās izmaksas (piemēram, valūtas maiņas komisijas) un tiešās iekšējās izmaksas, kas ir Bankas pašas atlīdzība komisijas maksas vai starpības veidā;
  - 37.3. izpildes un norēķinu iespējamība – iespējamība, ka Banka varēs īstenot Rīkojuma izpildi un norēķinus par darījumu;
  - 37.4. ātrums - Rīkojuma izpildei nepieciešamais laiks;
  - 37.5. apjoms -Rīkojumā norādīto FI daudzums, ņemot vērā, kā tas ietekmē izpildes cenu;
  - 37.6. rīkojuma veids un jebkuri citi faktori.
- 38. Lai noteiktu iepriekš minēto faktoru nozīmīgumu Rīkojumu izpildē, Banka papildus izvērtē turpmāk norādītus kritērijus:
  - 38.1. klienta raksturojumu, tai skaitā klienta statusu — privāts vai profesionāls klients;
  - 38.2. klienta Rīkojuma raksturojumu un apmēru;
  - 38.3. FI, kas ir klienta Rīkojuma priekšmets, raksturojumu;
  - 38.4. klienta Rīkojuma izpildes vietas raksturojumu.
- 39. Tirdzniecības vietas izvēli attiecīgajai FI kategorijai Banka nosaka sekojoši:
  - 39.1. regulētā tirgū tirgotos FI, kur Bankai ir tieša piekļuve, Banka primāri nodod izpildei Rīkojumu konkrētajā regulētajā tirgū;
  - 39.2. regulētā tirgū tirgotos FI, kur Bankai nav tiešas piekļuves konkrētajam regulētajam tirgum, Rīkojumi tiek nodoti izpildei starpniekam;
  - 39.3. ja Bankai ir tieša piekļuve gan regulētajā tirgū, gan DTS, kur tiek tirgoti FI, tad Banka primāri nodod izpildei Rīkojumu konkrētajā regulētajā tirgū.
- 40. Pirms uzsākt sadarbību ar Tirdzniecības vietu, kur Bankai ir tieša piekļuve, tiek veikta šīs Tirdzniecības vietas izvērtēšana Bankas noteiktā kārtībā.
- 41. Banka iegulda pietiekamas pūles, lai piesaistītu tādus starpniekus, kas pēc Bankas ieskatiem ir spējīgi izpildīt Rīkojumus, ņemot vērā Bankas pienākumu nodrošināt klientam labāko iespējamo rezultātu. Banka regulāri novērtē ar Bankas starpnieku palīdzību sniegto pakalpojumu kvalitāti un to atbilstību iespējai nodrošināt labāko iespējamo rezultātu. Banka tai skaitā novērtē šādus faktoros:

**KOPSAVILKUMS**

Publiski pieejams dokuments

- 41.1. norēķinu ātrumu, drošumu un ērtību;
  - 41.2. cenu noteikšanas principus;
  - 41.3. komisijas maksas un starpnieka noteiktās izmaksas par Rīkojuma izpildi;
  - 41.4. Bankai pieejamos starpnieka rīkojuma izpildes noteikumus;
  - 41.5. Bankas rīcībā esošo informāciju par starpnieka reputāciju;
  - 41.6. pēc iespējas īsāko piekļuves iespējamību attiecīgajai Rīkojumu izpildes vietai;
  - 41.7. citus būtiskus noteikumus.
42. Ja Bankai ir pieejamas vairākas Rīkojumu izpildes vietas par konkrēto FI, tā var veikt izvērtēšanu par rīkojumu iesniegšanu starp vairākām Rīkojumu izpildes vietām (ja vien Politika nenosaka citādi).
  43. Banka pēc Rīkojuma izpildes informē klientu par Rīkojuma izpildes vietu.
  44. Ja Rīkojumā minētais FI ir iekļauts tirdzniecības sarakstā vairākās Tirdzniecības vietās, Banka parasti izvēlas, to vietu kurai tai ir piekļuve un kur ir vislielākā likviditāte.
  45. Ja Banka izpilda Rīkojumu privātā klienta vārdā, vislabāko iespējamo izpildes rezultātu Banka nosaka, ņemot vērā visus faktorus, proti, cenu un izmaksas. Citiem faktoriem var tikt piešķirts augstāks nozīmīgums nekā tiešajiem cenām un izmaksu apsvērumiem tikai ciktāl tie ir kritiski svarīgi labākā iespējamā rezultātā nodrošināšanā, ņemot vērā visus privātajam klientam būtiskos faktorus.
  46. Banka var nesasniegt iespējamo labāko Rīkojuma izpildes rezultātu, ja Bankai tiek iesniegts Rīkojums ar īpašu norādījumu, tomēr, nodrošinot šāda klienta Rīkojumu izpildi, Banka vienmēr rīkosies kā krietns un rūpīgs saimnieks ar pienācīgu profesionalitāti.

**Rīkojumu izpildes vietu un starpnieku saraksts darījumiem ar finanšu instrumentiem**

47. Sniedzot ieguldījumu pakalpojumus, Banka izmanto Rīkojumu izpildes vietu un brokeru (starpnieku) pakalpojumus. Politikā ir noteikts Rīkojumu izpildes vietu un starpnieku saraksts (tajā skaitā to izpildes faktoru prioritāte), kā arī finanšu instrumentu turēšanas vietu saraksts.

**Rīkojumu izpildes vietu publiskošana**

48. Banka, izpildot Rīkojumus, tiesību aktos noteiktajā kārtībā katru gadu apkopo un publisko katras FI kategorijas piecas Rīkojumu izpildes vietas, kurās ir bijis vislielākais tirdzniecības apjoms un kurās tās iepriekšējā gadā ir izpildījušas klientu Rīkojumus, un publisko informācijas kopsavilkumu par faktiskās izpildes kvalitāti.
49. Jaunākie izpildes kvalitātes dati par katru Rīkojumu izpildes vietu pieejami šeit <https://www.citadele.lv/lv/atbalsts/iegulditaju-interesu-aizsardziba/>.

**Grūtības Rīkojuma izpildes procesā. Informācija par neizpildītiem Rīkojumiem**

50. Jebkura Rīkojuma izpilde, t.sk. iesniegšana, kā arī Rīkojuma izpildes process kopumā tiek pakļauts vairākiem riskiem un saistīts ar dažādiem faktoriem (apstākļiem), kas var apgrūtināt vai padarīt par neiespējamu kā Rīkojuma izpildi, tā arī Rīkojuma izpildes procesa pabeigšanu, vai radīt nelabvēlīgas sekas arī turpmāk.
51. Šādā gadījumā Banka ir tiesīga atkāpties no Politikas noteikumiem, t.sk. pakļaut Rīkojumu citam izvērtējumam, izvēlēties citas Rīkojuma izpildes vietas un veikt citus pasākumus, nekā noteikts Politikā.
52. Banka saprātīgā termiņā informē privātu klientu par jebkurām nozīmīgām grūtībām Rīkojuma izpildē.
53. Ja, starp Banku un klientu rodas domstarpības par Rīkojuma izpildi vai Rīkojuma izpildes procesu, Banka šādas domstarpības sāk risināt nekavējoties Politikā noteiktajā kārtībā.
54. Banka Politikā noteiktajos gadījumos un kārtībā publiski atklāj informāciju par neizpildītu ierobežojošu Rīkojumu, lai nodrošinātu iespējami ātrāku Rīkojuma izpildi.

**Rīkojumu apstrādes kārtība**

55. Pieņemot klientu Rīkojumus, Banka ieraksta telefonsarunas un elektronisko saziņu ar klientu, kas saistīta ar Rīkojumu iesniegšanu, izpildi vai atcelšanu, un izmanto šos ierakstus iesniegtā Rīkojuma vai darījuma pamatojumam.
56. Banka informē klientus par to, ka klienta komunikācija ar Banku par Rīkojumu tiek ierakstīta, un ka klientiem ir tiesības pieprasīt šādu telefonsarunu un elektroniskās komunikācijas ierakstus no Bankas. Banka var piemērot saprātīgu samaksu par ierakstu sagatavošanu un izsniegšanu.

## KOPSAVILKUMS

Publiski pieejams dokuments

**Izmaksas**

57. FI tirdzniecība rada klientam izmaksas. Detalizēta informācija par pakalpojumu izmaksām, kas saistītas ar atsevišķiem instrumentiem, rīkojumiem un darījumu veidiem, ir pieejama Bankas produktu un pakalpojumu cenrādī Bankas tīmekļa vietnē <https://www.citadele.lv/lv/private/fees/>, kā arī atsevišķas izmaksas var tikt atspoguļots pakalpojumā līgumā.
58. Kopumā izmaksas iekļauj netiešās izmaksas (piemēram, saistībā ar iespējamo tirgus ietekmi), tiešās ārējās izmaksas (piemēram, valūtas maiņa) un tiešas iekšējās izmaksas, kas ir Bankas pašas atlīdzība komisijas maksas vai starpības veidā. Ar izmaksu piemēriem klientam ir iespēja iepazīties Bankas tīmekļa vietnē <https://www.citadele.lv/lv/support/investment/>.

**Politikas īstenošanas kontrole**

59. Banka regulāri (vismaz reizi gadā) vai gadījumā, ja rodas būtiskas izmaiņas, kas var ietekmēt iespējamā labākā rezultāta sasniegšanu Rīkojuma izpildes procesā, pārskata šo Politiku.
60. Jebkuri Politikas grozījumi ir pieejami mājaslapā: [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv) vismaz 7 (septiņu) Bankas darba dienu laikā pirms to spēkā stāšanās dienas. Klients ir tiesīgs nepieņemt Politikas grozījumus, rakstveidā informējot par to Banku šajā punktā norādītajā termiņā.