

## 1.4. Informācijas un pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas pa tālruni un ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*) noteikumi

### Speciālie termini:

**Autentifikācija** – procedūra, kas Bankai dod iespēju pārbaudīt Klienta (t. sk. Klienta pilnvarotās personas) identitāti;

**Autentifikācijas līdzekļi** – attālinātās Klienta Autentifikācijas līdzekļi, kuri ir zināmi tikai Klientam (Parole), kurus izmanto tikai Klients vai kuri pieder tikai Klientam (mobilais tālrunis, Kodu karte, Digipass ierīce, PrivatSecure);

**Parole** – Klienta izvēlēts un Bankai paziņots Klienta autentifikācijas elements, kas sastāv no arābu cipariem un/vai latīņu alfabēta burtiem;

**Autentifikācijas kods** – Digipass ierīces, PrivatSecure ģenerētais kods;

**Ziņojumapmaiņa tiešsaistes režīmā (*online chat*)** – Bankas Mājas lapā pieejama sistēma, kurā Klients reālā laika režīmā var sniegt Bankai informāciju, kā arī saņemt Bankas informācijas pakalpojumus un konsultāciju pakalpojumus;

**SMS banka** – Bankas izveidota sistēma, kuras ietvaros Banka sniedz Klientam informācijas pakalpojumus ar Īsziņu, izmantojot mobilos telefona sakarus;

**Transakcija** – naudas līdzekļu ieskaitīšana (iemaksāšana/kreditēšana) Klienta Kontā un/vai naudas līdzekļu izņemšana (norakstīšana/debetēšana) no Klienta Konta;

**Transakcijas limits** – minimālā Transakcijas summa, kas atbilst veselam skaitlim jebkurā valūtā, par kuras ieskaitīšanu Kontā vai debetēšanu no Konta Klients vēlas automātiski saņemt informāciju;

**Mobilā tālruņa numurs** – mobilā tālruņa numurs, kuru Klients ir pieteicis SMS bankas pakalpojumu saņemšanai;

**Īsziņa (SMS – Short Message Service)** – informācijas noformēšanas un nosūtīšanas veids uz Mobilā tālruņa numuru.

**1.4.1.** Informācijas un pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas pa tālruni vai ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*) noteikumi attiecas tikai uz tiem Klientiem, kuri ir noslēguši ar Banku vienošanos par SMS bankas pakalpojuma un/vai Paroles izmantošanu, parakstot pieteikumu Konta atvēršanai vai pieteikumu Paroles vai SMS bankas pakalpojumu saņemšanai, kā arī uz tiem Klientiem, kuru Kontiem ir pieslēgts Autorizācijas līdzeklis – Digipass ierīce/PrivatSecure (*sk. Noteikumu 2.2. sadaļu "Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumu noteikumi"*).

**1.4.2.** Informācijas un pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas pa tālruni vai ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*) noteikumi tiek piemēroti, ja Banka sniedz Klientam informāciju/pakalpojumus vai saņem no Klienta informāciju pa tālruni/ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*).

**1.4.3.** Banka un Klients ir vienojušies, ka Parole vai Autentifikācijas kods kopā ar citiem identifikācijas datiem, kurus Banka pieprasa Klientam (vārds, uzvārds, personas kods, pases dati, nosaukums, reģistrācijas numurs, konta numurs u. tml.), ir uzskatāmi par

Klienta Autentifikācijas līdzekļiem, attālināti kontaktējoties ar Klientu pa tālruni/ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*).

**1.4.4.** Banka ir tiesīga ar tehnisko līdzekļu palīdzību ierakstīt telefonsarunas ar Klientu un dialogus ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*). Banka un Klients ir vienojušies, ka šādi Bankas ieraksti ir uzskatāmi par pietiekamiem pierādījumiem Bankas un Klienta telefoniskajiem kontaktiem/kontaktiem ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*) un var tikt izmantoti kā pierādījumi tiesā.

#### **1.4.5. Paroles pieteikšana un glabāšana**

1.4.5.1. Klients ir tiesīgs noteikt Paroli, aizpildot, parakstot un iesniedzot Bankā Konta atvēršanas pieteikumu vai Paroles piešķiršanas pieteikumu – rakstveidā vai izmantojot Attālinātās konta pārvaldīšanas sistēmu.

1.4.5.2. Klients ir tiesīgs jebkurā laikā nomainīt noteikto Paroli.

1.4.5.3. Klients apņemas glabāt Paroli slepenībā un neizpaust to trešajām personām.

1.4.5.4. Ja Parole ir kļuvusi zināma/pieejama trešajām personām vai Klientam ir aizdomas, ka Parole ir kļuvusi zināma/pieejama trešajām personām, Klientam ir pienākums nekavējoties paziņot to Bankai un noteikt jaunu Paroli šo Noteikumu 1.4.5.1. p. atrunātajā kārtībā. Tādā gadījumā Klients ir atbildīgs par Bankas savlaicīgu informēšanu un jaunas Paroles noteikšanu. Klients atbild par visām sekām un zaudējumiem, kas Klientam un Bankai var rasties līdz jaunas Paroles noteikšanai. Līdz jaunas Paroles noteikšanai Banka uzskata iepriekšējo Paroli par Klienta Autentifikācijas līdzekli.

#### **1.4.6. Paroles vai Autentifikācijas koda izmantošana**

1.4.6.1. Veicot Klienta Autentifikāciju pa tālruni vai ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (*online chat*) pēc tā identifikācijas datiem, kā arī pēc Paroles vai Autentifikācijas koda, Banka ir tiesīga:

1.4.6.1.1. sniegt Klientam informāciju par naudas līdzekļu atlikumiem un Klienta kontos veiktajām Transakcijām;

1.4.6.1.2. sniegt Klientam informāciju par tā kredītu un noguldījumu maksājumiem, kā arī citiem Klientam sniegtajiem/sniedzamajiem Bankas finanšu pakalpojumiem;

1.4.6.1.3. nobloķēt Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus un/vai Autorizācijas līdzekļus;

1.4.6.1.4. atbloķēt Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus un/vai Autorizācijas līdzekļus, ja tie ir automātiski nobloķēti saskaņā ar šo Noteikumu 2.2. sadaļu (*sk. Noteikumu 2.2. sadaļu "Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumu noteikumi"*);

1.4.6.1.5. aktivizēt/nobloķēt Kartes saskaņā ar šo Noteikumu 4. daļu (*sk. Noteikumu 4. daļu "Maksājumu karšu apkalpošanas un lietošanas vispārējie noteikumi"*);

1.4.6.1.6. mainīt Kartei noteiktos tēriņu limitus (*sk. Noteikumu 4. daļu "Maksājumu karšu apkalpošanas un lietošanas vispārējie noteikumi"*);

1.4.6.1.7. sniegt Klientam informāciju par Karšu derīguma termiņiem;

1.4.6.1.8. noslēgt Valūtas maiņas darījumu (*sk. Noteikumu 5. daļu „Valūtas maiņas noteikumi”*).

- 1.4.6.2. Ja Klients nevar nosaukt Paroli vai Autentifikācijas kodu, Banka ir tiesīga autentificēt Klientu pēc citiem identifikācijas datiem un nobloķēt Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus, Klienta Autorizācijas līdzekļus un/vai Kartes.
- 1.4.6.3. Bez Klienta Autentifikācijas Banka ir tiesīga attālināti:
  - 1.4.6.3.1. sniegt Klientam vispārēju informāciju par Bankas Finanšu pakalpojumiem;
  - 1.4.6.3.2. uzklaustīt un pieņemt Klienta priekšlikumus, iebildumus, iesniegumus, pretenzijas un sūdzības.

#### 1.4.7. SMS bankas pakalpojums

- 1.4.7.1. SMS bankas pakalpojuma ietvaros Banka sniedz Klientam informāciju par tā Kontos veiktajām Transakcijām uz SMS bankas pakalpojumu saņemšanas pieteikumā norādīto Mobilā tālruņa numuru.
- 1.4.7.2. SMS bankas pakalpojumu sniegšana notiek, nosūtot Īsziņu uz Mobilā tālruņa numuru.
- 1.4.7.3. Lai identificētu Kontu, kurā tika veikta Transakcija, katra Īsziņa satur Konta numuru vai tā daļu vai Kontam piesaistītās Kartes numuru vai tā daļu. Īsziņas teksts tiek sagatavots un nosūtīts latīņu alfabēta burtiem bez garumzīmēm, mīkstinājuma zīmēm u. tml., nepieciešamības gadījumā lietojot transliterāciju.
- 1.4.7.4. Klientam ir tiesības noteikt individuālus Transakciju limitus.

#### 1.4.8. Klienta atbildība un riski saistībā ar SMS bankas pakalpojumu

- 1.4.8.1. Klientam ir jāveic visi nepieciešamie pasākumi, lai nepieļautu, ka trešajām personām ir piekļuve un iespēja izmantot mobilo tālruni, kura numurs (SIM karte) tiek izmantots SMS bankas pakalpojuma saņemšanai.
- 1.4.8.2. Klientam ir pienākums nekavējoties paziņot Bankai par mobilā tālruņa, Mobilā tālruņa numura (SIM kartes), kas tiek izmantots SMS bankas pakalpojuma saņemšanai, nonākšanu trešo personu rīcībā, tā nozaudēšanu vai nozagšanu. Saņemot šādu paziņojumu, Banka aptur SMS bankas pakalpojuma sniegšanu.
- 1.4.8.3. Banka nepārbauda un neuzņemas atbildību par Klienta kā mobilā tālruņa numura abonenta reģistrāciju pie mobilo sakaru operatora, kā arī par to, vai Klients ir mobilā tālruņa numura lietotājs.
- 1.4.8.4. Banka neatbild par zaudējumiem, kas var rasties Klientam vai trešajām personām, ja Banka nosūta Īsziņu.
- 1.4.8.5. Banka neuzņemas atbildību par Klienta zaudējumiem, kas tam rodas:
  - 1.4.8.5.1. trešo personu, t. sk. mobilo sakaru operatoru, darbības rezultātā;
  - 1.4.8.5.2. ja Klientam ar Īsziņu nosūtītās informācijas saturs ir kļuvis zināms trešajām personām;
  - 1.4.8.5.3. mobilo sakaru sistēmu bojājumu vai traucējumu dēļ;
  - 1.4.8.5.4. nesaņemot Īsziņu, ja mobilā tālruņa numurs ir izslēgts vai atslēgts.
- 1.4.8.6. Banka neuzņemas atbildību par pakalpojumu kvalitāti, ko nodrošina mobilo sakaru pakalpojumu sniedzēji, un nav atbildīga par zaudējumiem, kas Klientam radušies sakaru traucējumu dēļ un citu no Bankas neatkarīgu traucējumu vai šķēršļu dēļ.

1.4.8.7. Konstatējot neatbilstību starp Klienta informāciju saskaņā ar tā personīgās finanšu uzskaites datiem vai tā grāmatvedības datiem un Īsziņā saņemtajiem datiem, Klients rakstiski informē Banku, iesniedzot iesniegumu jebkurā Bankas struktūrvienībā.

#### **1.4.9. SMS bankas pakalpojumu sniegšanas laiks**

- 1.4.9.1. Banka uzsāk SMS bankas pakalpojumu sniegšanu, turpina tos sniegt atbilstoši pieteiktajām izmaiņām vai izbeidz pakalpojumu sniegšanu, sākot ar nākamo Bankas darbdienu pēc Klienta pieteikuma saņemšanas.
- 1.4.9.2. SMS bankas pakalpojumi Klientam ir pieejami 24 stundas diennaktī (izņemot profilaktiskos pārtraukumus), ja mobilie tālruņi nodrošina Īsziņu saņemšanas un nosūtīšanas iespēju.
- 1.4.9.3. Klients var mainīt SMS bankas pakalpojumu saņemšanas pieteikumā norādītos nosacījumus (tālruņa numuru, Transakcijas limitu u. c.) vai SMS bankas pakalpojumam pieslēgtos Kontus, iesniedzot Bankā speciālas formas pieteikumu.
- 1.4.9.4. Bankai ir tiesības, iepriekš nebrīdinot Klientu, nesniegt SMS bankas pakalpojumus vai automātiski izbeigt pakalpojumu sniegšanu Noteikumos paredzētajos gadījumos, tai skaitā, bet ne tikai:
  - 1.4.9.4.1. ja Klients ir nepareizi norādījis Konta numuru, kuram ir pieteikta SMS bankas pakalpojumu saņemšana;
  - 1.4.9.4.2. ja Klients ir norādījis nepareizu vai neesošu Mobilā tālruņa numuru;
  - 1.4.9.4.3. ja Klients ilgāk kā sešus (6) mēnešus pēc kārtas nav izmantojis SMS bankas pakalpojumus;
  - 1.4.9.4.4. ja Klienta Konts, kuram ir pieteikta SMS bankas pakalpojumu saņemšana, ir slēgts.
- 1.4.9.5. Bankai ir tiesības, iepriekš nebrīdinot Klientu, apturēt SMS bankas pakalpojumu sniegšanu, ja Klients nav samaksājis Komisijas maksu atbilstoši Tarifiem.
- 1.4.9.6. Bankai ir tiesības apturēt SMS bankas pakalpojumu sniegšanu tehniskās apkopes veikšanai.

#### **1.4.10. Komisijas maksa par SMS bankas pakalpojumiem**

- 1.4.10.1. Par SMS bankas pakalpojumu ietvaros sniegtajiem pakalpojumiem Klientam ir jāmaksā Bankai Komisijas maksa atbilstoši Tarifiem.
- 1.4.10.2. Banka ir tiesīga ieturēt Komisijas maksu no Klienta Konta, kuram ir piesaistīta SMS bankas pakalpojumu saņemšana; ja šajā Kontā nav pietiekami daudz līdzekļu, Banka ietur Komisijas maksu no jebkura cita Klienta Konta Bankā.