

## 2.2. Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojuma noteikumi

### Speciālie termini

**Lietotājs** – Klients un/vai cita fiziska persona, kura ir pilnvarota izmantot Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus Klienta noteiktajā apjomā.

**Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumi** – konta pārvaldīšana, izmantojot Internetbanku, faksa vai elektroniskā pasta sakarus.

**Internetbanka** – attālinātās konta pārvaldīšanas sistēma internetā reālā laika režīmā, izmantojot Bankas interneta vietnes adresi <https://ibank.privatbank.lv>.

**Piekļuves parametri** – ciparu un/vai latīņu alfabēta burtu kombinācijas (lietotājvārds un piekļuves parole), kas paredzētas Klienta Autentifikācijai Internetbankā.

**Autorizācijas līdzekļi** – speciāli tehniskie līdzekļi vai parametri, kurus Lietotājs izmanto Darījuma dokumenta/Paziņojuma apstiprināšanai un nosūtīšanai un kuri nodrošina Klienta Autentifikāciju un Darījuma dokumenta/Paziņojuma autentiskumu. Autorizācijas līdzekļi ir:

- **Kodu karte** – plastikāta karte ar ciparu kodiem, paredzēta tikai Autentifikācijai;
- **Digipass ierīce** – elektroniska ierīce ar PIN kodu vai bez tā – atkarībā no ierīces modeļa, kas ģenerē ciparu kodus. Paredzēta Klienta autentifikācijai Internetbankā, Klienta rīkojumu/maksājumu uzdevumu nosūtīšanai Bankā pa pastu vai e-pastu, Klienta autentifikācijai pa tālruni vai ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (chat online). Vienas operācijas limits nav noteikts;
- **PrivatSecure** – Bankas mobilā aplikācija ar PIN kodu, kura ģenerē ciparu kodus Internetbankā izmantošanai (paredzēta veid tālruņiem ar operētājsistēmu Android 2.3. vai jaunākām versijām un iOS operētājsistēmu sākot ar 8. versiju.). PrivatSecure var **lejupielādēt Google Play saitē** <https://play.google.com/store/apps/details?id=lv.privatbank.secure.privatsecure> vai **Apple App Store saitē** <https://itunes.apple.com/us/app/privatsecure/id1265155138?mt=8>. PrivatSecure izmantošanai Banka izsniedz Klientam sērijas numuru un aktivācijas kodu. PrivatSecure ir paredzēta Klienta autentifikācijai Internetbankā, rīkojumu nosūtīšanai pa pastu vai e-pastu, Klienta autentifikācijai pa tālruni vai ziņojumapmaiņas tiešsaistes režīmā (chat online). Vienas operācijas limits nav noteikts;
- **SMS parole** – vienreizējs ciparu kods, kas ar īsziņu tiek nosūtīts uz Lietotāja mobilā tālruņa numuru, izmantošanai Internetbankā.

**Autentifikācija** – procedūra, kas ļauj Bankai pārbaudīt Klienta identitāti.

### Vispārējie nosacījumi

2.2.1. Attālinātās konta pārvaldīšanas noteikumi tiek piemēroti, ja Klients Bankā ir pieteicis vai izmanto Internetbankas Piekļuves parametrus un Autorizācijas līdzekļus.

2.2.2. Klients piekrīt, ka Bankai ir tiesības vienpusējā kārtībā jebkurā laikā noteikt ierobežojumus (piekļuves, sniedzamo pakalpojumu apjoma, operāciju limitu utt.) kontu pārvaldīšanai, Darījumu noslēgšanai un izpildei, izmantojot Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus.

2.2.3. Bankai ir tiesības pēc savas iniciatīvas jebkurā laikā pārtraukt Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumu sniegšanu, informējot par to Klientu.

2.2.4. **Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumu pieslēgšana**

2.2.4.1. Piekļuves parametru/Autorizācijas līdzekļu saņemšanai Lietotājs iesniedz Bankai

iesnieguma veidlapu Bankas apstiprinātā formā (Iesniegumu). Piekļuves parametri/Autorizācijas līdzekļi tiek aktivizēti pēc Lietotāja rakstiska apliecinājuma par to saņemšanu.

- 2.2.4.2. Lietotājam tiek izsniegti Piekļuves parametri un Autorizācijas līdzekļi, kurus Lietotājs izmanto Attālināto kontu pārvaldīšanas pakalpojumu saņemšanai, saskaņā ar Lietotājam noformētām tiesībām rīkoties ar attiecīgo Klienta Kontu.
- 2.2.4.3. Klientam atverot jaunus Kontus Bankā un/vai Klientam pilnvarojot Lietotāju pārvaldīt Kontu Bankā, Lietotājs tiek pieslēgts pie jaunā Konta ar jau izsniegtajiem Piekļuves parametriem un Autorizācijas līdzekļiem saskaņā ar Lietotājam noformētām tiesībām rīkoties ar attiecīgo Klienta Kontu., .
- 2.2.4.4. Lai izmantotu Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus, Klients ir tiesīgs iesniegt Bankā iesniegumu Bankas noteiktā formā par Piekļuves parametru un Autorizācijas līdzekļu izsniegšanu Lietotājam, pārvaldīt dažādus Klienta (fiziskas personas un/vai juridiskas personas) Kontus. Iesniegumu Bankas noteiktā formā Klients var iesniegt Bankā personīgi, vai izmantojot Bankas Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus.
- 2.2.4.5. Internetbanka Lietotājam ir pieejama šādos režīmos:
  - informācijas režīmā – Lietotājs drīkst apskatīt kontu atlikumus/izrakstus un citu informāciju bez tiesībām sagatavot un nosūtīt Bankai Darījumu dokumentus/Paziņojumus;
  - ierobežotā režīmā – Lietotājs drīkst apskatīt kontu atlikumus/izrakstus un citu informāciju, sagatavot Darījumu dokumentus/Paziņojumus bez tiesībām nosūtīt tos Bankai;
  - pilnā režīmā – Lietotājam ir tiesības apskatīt kontu atlikumus/izrakstus un citu informāciju, sagatavot Darījumu dokumentus/Paziņojumus un nosūtīt tos Bankai.

## 2.2.5. Lietotāja drošība un autentifikācija

- 2.2.5.1. Banka izsniedz Lietotājam Piekļuves parametrus un Autorizācijas līdzekļus slēgtā aploksnē.
- 2.2.5.2. Piekļuves parametri un Autorizācijas līdzekļi ir konfidenciāla informācija, kuru Lietotājs un Banka apņemas neizpaust un nenodot trešajām personām, kā arī veikt visus nepieciešamos pasākumus, lai novērstu šādas informācijas izpaušanu trešajām personām.
- 2.2.5.3. Lietotāja pienākums ir turēt konfidenciālo informāciju slepenībā, periodiski nomainīt piekļuves paroli Internetbankā.
- 2.2.5.4. Ja Autorizācijas līdzeklis ir pazaudēts vai nozagts, Kodu kartes kodi, Digipass ierīces/PrivatSecure PIN kods vai Piekļuves parametri varēja kļūt zināmi trešajām personām, Lietotāja pienākums ir nekavējoties mutiski vai rakstiski informēt Banku. Pēc Lietotāja paziņojuma saņemšanas Banka nekavējoties nobloķē piekļuvi attiecīgajiem Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumiem. Banka informē Lietotāju par Autorizācijas līdzekļu nobloķēšanu un tās iemesliem.
- 2.2.5.5. Ja Lietotājs dod Bankai mutisku rīkojumu nobloķēt piekļuvi Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumiem, Banka veic Autentifikāciju saskaņā ar "Informācijas un pakalpojumu sniegšanas pa tālruni un tiešsaistes ziņojumapmaiņas režīmā (online chat) noteikumiem". Klientam 3 (trīs) darba dienu laikā pēc mutiska rīkojuma nodošanas ir rakstiski jāiesniedz Bankai Paziņojums par attiecīgo Autorizācijas līdzekļu/Piekļuves parametru nobloķēšanu.
- 2.2.5.6. Banka atbloķē Autorizācijas līdzekli vai nomaina to pret jaunu, tiklīdz tā bloķēšanai vairs nav pamata. Pamatojoties uz Bankas apstiprinātā formā aizpildītu Klienta iesniegumu, Banka izsniedz Lietotājam un aktivizē jaunus Autorizācijas līdzekļus/Piekļuves parametrus šajos Noteikumos norādītajā kārtībā.

- 2.2.5.7. Ja Lietotājs izmanto Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus, Banka autentificē Lietotāju pēc Piekļuves parametriem un Autorizācijas līdzekļiem.
- 2.2.5.8. Ja Bankai rodas pamatotas aizdomas, ka Lietotājs ir zaudējis kontroli pār Bankas izsniegtajiem Piekļuves parametriem/Autorizācijas līdzekļiem, ar kuru palīdzību Lietotājs var izmantot Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus, kā arī konstatējot paraksta un/vai zīmoga nospieduma viltošanas pazīmes dokumentā, kas apliecina Piekļuves parametru/Autorizācijas līdzekļu saņemšanu, Bankai ir tiesības, bet nav pienākuma nobloķēt Lietotāja piekļuves tiesības Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumiem, neuzņemoties par to nekādu atbildību.
- 2.2.5.9. Lietotāja Piekļuves tiesības Internetbankai tiek automātiski nobloķētas, ja, pieslēdzoties Internetbankai, piecas (5) reizes pēc kārtas tiek nepareizi ievadīti Piekļuves parametri.
- 2.2.5.10. Attiecīgais Autorizācijas līdzeklis tiek automātiski bloķēts, ja:
- trīs (3) reizes pēc kārtas tiek nepareizi ievadīts vai kļūdaini nosaukts Kodu kartes kods;
  - trīs (3) reizes pēc kārtas tiek nepareizi ievadīts vai kļūdaini nosaukts Digipass ierīces ģenerētais kods;
  - trīs (3) reizes pēc kārtas tiek nepareizi ievadīta vai kļūdaini nosaukta SMS parole.
- 2.2.5.11. Digipass ierīce tiek neatgriezeniski nobloķēta, ja:
- Lietotājs ir mēģinājis atvērt Digipass ierīci vai radījis tai mehāniskus bojājumus;
  - trīs (3) reizes pēc kārtas tiek nepareizi ievadīts PIN kods (Digipass ierīču modeļiem ar PIN kodu).
- 2.2.5.12. PrivatSecure tiek bloķēts, ja 5 (piecas) reizes pēc kārtas tiek nepareizi ievadīts PIN kods;
- 2.2.5.13. Ja Lietotāja piekļuve Internetbankai un Autorizācijas līdzekļiem ir nobloķēta saskaņā ar Noteikumiem, Banka to atbloķē pēc Lietotāja rakstiska vai mutiska (telefoniska) iesnieguma par atbloķēšanu saņemšanas (saskaņā ar "Informācijas un pakalpojumu sniegšanas pa tālruni un tiešsaistes ziņojumapmaiņas režīmā (online chat) noteikumu" 1.4. sadaļu).
- 2.2.5.14. Digipass ierīces neatgriezeniskas nobloķēšanas gadījumā 2.2.6.11. punktā minēto iemeslu dēļ vai izbeidzoties ierīces baterijas darbībai, Banka veic Digipass ierīces nomaiņu, iekasējot komisijas maksu saskaņā ar Bankas Cenrādi.
- 2.2.5.15. Neaktīvu Internetbankas sesiju Banka nobloķē pēc 15 minūtēm. Lietotājam atkārtoti pieslēdzoties Internetbankai Banka veic Lietotāja Autentifikāciju saskaņā ar Noteikumu 2.2.5.7. punktu.

## 2.2.6. Bankas drošības rekomendācijas, strādājot ar Internetbanku

### 2.2.6.1. Drošības paaugstināšanas nolūkos Klientam:

- 2.2.6.1.1. ir jāizmanto personīgais dators, planšetdators, mobilais telefons vai citas drošas ierīces (ierīces);
- 2.2.6.1.2. ir jāseko līdzi izmantoto ierīču operacionālās sistēmas drošības atjauninājumiem;
- 2.2.6.1.3. ir jāizmanto ierīcēs instalētie zemāk minētie drošības līdzekļi un pastāvīgi jāpārbauda to aktualitāte:
- 2.2.6.1.4. antivīrusu programmas, tīkla aizsardzības sistēmas (ugunsmūris) un citi drošības līdzekļi, kuri pasargā no ļaunprogrammatūras;
- 2.2.6.1.5. jāierobežo trešo personu piekļuve ierīcēm bez Klienta personīgās uzraudzības;
- 2.2.6.1.6. strādājot ar Internetbanku, ir jāpārlicinās, ka lapas adrese <https://ibank.privatbank.lv> un šifrēšanas sertifikāts ir autentisks un derīgs (ja parādās sertifikāta autentiskuma kļūda, ir nekavējoties jāziņo par to Bankai);
- 2.2.6.1.7. nedrīkst saglabāt Internetbankas paroli pārlūkā automātiskas ieejas nolūkos;

- 2.2.6.1.8. nedrīkst glabāt Piekļuves parametrus teksta dokumentos, kuri ir saglabāti ierīcēs un kuriem ir brīva pieeja;
- 2.2.6.1.9. nedrīkst pārsūtīt Piekļuves parametrus pa e-pastu, vai izmantojot citus komunikācijas līdzekļus;
- 2.2.6.1.10. nedrīkst nodot Autorizācijas līdzekļus lietošanai citām personām, t. sk. uz neilgu laiku;
- 2.2.6.1.11. nedrīkst glabāt Autorizācijas līdzekļus viegli pieejamā vietā.
- 2.2.6.2. Klientam ir jāatceras, ka Banka nekad nesūta Klientiem elektroniskas vēstules ar lūgumu sniegt konfidenciālu informāciju (Piekļuves parametri, kodi/parole, utt.) vai vēstules ar programmām.
- 2.2.6.3. Ja Klientam ir aizdomas par krāpniecību, nekavējoties jāinformē Banka.

## 2.2.7. Darījuma dokumentu un Paziņojumu apstiprināšana un nosūtīšana Bankai

- 2.2.7.1. Klients piekrīt, ka Darījuma dokumenti/Paziņojumi, ja tie Bankas noteiktajā kārtībā par Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumu izmantošanu ir apstiprināti ar Lietotāja Autorizācijas līdzekli (SMS paroli, Digipass ierīces/PrivatSecure ģenerēto kodu), ir patiesi un saistoši Klientam un Bankai un ir pielīdzināmi rakstveidā (papīra formātā) noformētiem un parakstītiem dokumentiem Latvijas Republikas Civillikuma izpratnē ar pilnu juridisku spēku un no tā izrietošām juridiskām sekām. Klients nevar apstrīdēt Darījuma dokumentus/Paziņojumus, kuri ir iesniegti Bankā, izmantojot Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus.
- 2.2.7.2. Bankai ir tiesības neizpildīt Darījuma dokumentu/Paziņojumu, ja:
  - Lietotājs neievēro šos Noteikumus;
  - Darījuma dokuments/Paziņojums ir neskaidrs vai izkropļots sakaru traucējumu dēļ;
  - Bankai ir radušās aizdomas par Lietotāja identitāti un nav izdevies sazināties ar Lietotāju, lai pārbaudītu tā identitāti un Darījuma dokumenta/Paziņojuma saturu;
  - ir pārsniegti Bankas noteiktie Darījumu limiti;
  - Kontā nav pietiekoši daudz naudas līdzekļu Darījuma dokumenta/Paziņojuma izpildei un Bankas pakalpojumu apmaksai saskaņā ar Bankas Cenrādi.
- 2.2.7.3. Pēc Darījuma dokumenta/Paziņojuma saņemšanas Bankai ir tiesības, bet nav pienākuma sazināties ar Lietotāju un pārbaudīt Darījuma dokumenta/Paziņojuma īstumu.

## 2.2.8. Pušu pienākumi un atbildība

- 2.2.8.1. Bankai ir pienākums:
  - veikt Lietotāja Autentifikāciju atbilstoši Noteikumu prasībām;
  - nodrošināt Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus saskaņā ar šiem Noteikumiem, Bankas Cenrādi un Maksājumu izpildes noteikumiem.
- 2.2.8.2. Klientam ir pienākums:
  - iepazīstināt Lietotāju ar Noteikumu prasībām;
  - ne retāk kā vienreiz mēnesī pēc Konta izraksta pārbaudīt veikto Darījumu atbilstību un iepazīties ar Klientam adresētajiem Bankas ziņojumiem Internetbankā.

Ja Klients dod Bankai norādījumu nosūtīt Lietotājam Piekļuves parametrus/Autorizācijas līdzekļus pa pastu un/vai nodot tos ar trešo personu starpniecību, Klients apzinās un uzņemas visus riskus, kas saistīti ar Piekļuves parametru/Autorizācijas līdzekļu nosūtīšanu Lietotājam, t. sk. pasta sūtījumu drošumu un piegādes termiņiem. Banka ir tiesīga izmantot trešo personu pakalpojumus, lai izpildītu Klienta norādījumus attiecībā uz Piekļuves parametru/Autorizācijas līdzekļu

nosūtīšanu. Banka nav atbildīga par Klienta vai trešo personu zaudējumiem vai citiem izdevumiem, kas var rasties Piekļuves parametru/Autorizācijas līdzekļu nodošanas aizkavēšanās dēļ, to pazaudēšanas, ļaunprātīgas izmantošanas, iztrūkuma vai bojājumu dēļ, konfidenciālas informācijas izpaušanas dēļ, kā arī citu apstākļu, kurus Banka nespēj ietekmēt, dēļ.

2.2.8.3. Banka nav materiāli atbildīga:

- gadījumos, ja Lietotājs neievēro šos Noteikumus;
- par zaudējumiem, kuri Klientam radušies/var rasties sakaru līniju bojājumu vai traucējumu dēļ, vai gadījumos, kad Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumi vai atsevišķas to funkcijas tehnisku iemeslu dēļ nav pieejamas Lietotājam Darījumu veikšanai un/vai Banka nav saņēmusi Darījuma dokumentu/Paziņojumu;
- par zaudējumiem, kuri Klientam var rasties sakarā ar izmaiņām Lietotāju tiesībās, ja Banka rīkojas saskaņā ar Lietotāja Paziņojumiem, tostarp konstatējot, ka Lietotājs ir pārkāpis lēmumu pieņemšanas noteikumus;
- par zaudējumiem, kuri Klientam radušies vai var rasties, iesniedzot Bankā Darījuma dokumentu/Paziņojumu Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumu ietvaros;
- par Klienta zaudējumiem gadījumā, ja nepilnvarotas (trešās) personas izmanto Lietotājam izsniegtos Piekļuves parametrus/Autorizācijas līdzekļus un Lietotājs nekavējoties nav informējis par to Banku;
- par Darījumu veikšanu, t. sk. naudas līdzekļu norakstīšanu no Klienta kontiem, izmantojot viltotus vai citādi nelikumīgi noformētus dokumentus, ja šie dokumenti ir apstiprināti ar Lietotājam izsniegtiem Piekļuves parametriem/Autorizācijas līdzekļiem.

2.2.8.4. Banka ir atbildīga par neautorizēta Darījuma dokumenta/Paziņojuma izpildi, Darījuma dokumenta/Paziņojuma neizpildi vai kļūdainu izpildi Noteikumu attiecīgajā sadaļā noteiktajā apmērā. Klienta pretenziju un sūdzību par neautorizēta Darījuma dokumenta/Paziņojuma izpildi iesniegšanas un izskatīšanas kārtība ir noteikta šo Noteikumu 1.1. sadaļā "Vispārējo darījumu noteikumu termiņi, jēdzieni un galvenie nosacījumi".

2.2.8.5. Klients ir atbildīgs par:

- Iesniegumā un instrukcijās norādītās informācijas patiesumu, izmantojot Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumus;
- Lietotāja rīkojumu precizitāti un pilnīgumu, kā arī par Lietotāja darbībām, un apņemas segt visus Bankas zaudējumus, kas radušies Lietotāja darbību dēļ;
- Noteikumu ievērošanu.

2.2.8.6. Klients uzņemas visus riskus un atbildību par zaudējumiem, kuri radušies:

- kļūdainas vai izmainītas Darījuma dokumenta/Paziņojuma iesniegšanas dēļ, tostarp par pārpratumiem, kļūdām vai sagrozījumiem, kuri radušies sakaru infrastruktūras neesamības vai bojājumu dēļ, izņemot gadījumus, kad zaudējumi radušies Bankas rupjas neuzmanības dēļ;
- trešo personu nelikumīgas darbības dēļ līdz Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumu bloķēšanas brīdim Noteikumu 2.2.5.4.-2.2.5.6. punktos noteiktajā kārtībā;
- Darījuma dokumenta/Paziņojuma dublēšanās gadījumos;
- ja Lietotājs neievēro šo Noteikumus.

## 2.2.9. Autortiesības, pārveidojumi

2.2.9.1. Visas Internetbankas personiskās un mantiskās autortiesības un ar tām saistītie materiāli pieder Bankai. Lietotājs ir tiesīgs lietot Internetbanku tikai šo Noteikumu

ietvaros un atbilstoši Bankas nosacījumiem.

2.2.9.2. Bez Bankas piekrišanas ir aizliegts veikt jebkādas pārveidojumus Internetbankā, šajos Noteikumos neatrunātu Internetbankas tehnoloģiju reproducēšanu, publiskošanu vai nodošanu trešajām personām ar mērķi izveidot citu programnodrošinājumu, kas izpildītu Internetbanka funkcijas.

#### 2.2.10. Komisijas maksas

2.2.10.1. Klients saskaņā ar Bankas Cenrādi maksā Bankai Komisijas maksu par Attālinātās konta pārvaldīšanas pakalpojumiem, Piekļuves parametru/Autorizācijas līdzekļu izsniegšanu un nomaiņu, kā arī citos Cenrādī noteiktajos gadījumos.

2.2.10.2. Banka bez papildu saskaņošanas ar Klientu bezstrīdus kārtībā noraksta attiecīgās Komisijas maksas no Klienta kontiem Bankā, vai arī Klients Bankā samaksā Komisijas maksu skaidrā naudā.