

## Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi

**1. Pakalpojuma noteikumos lietotie termini un to skaidrojumi:**

- 1.1. **Autentifikators** – kodi, paroles un citi identifikatori vai darbības, kuru izveidošana vai izmantošana ir iespējama, lietojot Autorizācijas ierīci, un kurus Banka izmanto Lietotāja autentifikācijai un/vai Internetbankā ierosināto Darījumu apstiprinājuma pārbaudei.
- 1.2. **Autorizācijas ierīce** – Bankas piešķirta vai paša Lietotāja iegādāta, piemēram, Mobilā ierīce, un Bankas akceptēta ierīce vai programmatūra, kas tiek pielietota Autentifikatora radīšanai vai izmantošanai.
- 1.3. **Autorizācijas ierīces limits** – Autorizācijas ierīcei Bankas noteiktais viena Maksājuma limits, dienas limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros diennakts laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, un mēneša limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros viena kalendārā mēneša laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, pieņemot, ka mēnesī ir 30 dienas.
- 1.4. **Centrālis** – spēkā esošais Bankas produktu un pakalpojumu centrālis.
- 1.5. **Darījums** – jebkādas darbības, kuras var veikt ar Internetbankas starpniecību, izmantojot iespējas un veidus, kādus Banka piedāvā Internetbankas vidē, tajā skaitā, Maksājumu veikšana un līgumu slēgšana.
- 1.6. **Darījumu noteikumi** – Bankas pakalpojumu saņemšanas norādes, noteikumi un uzstādījumi Internetbankā, t.sk., Mobilajā vietnē.
- 1.7. **Elektroniskais dokuments** – ar Internetbankas starpniecību izveidots datu kopums, kas satur informāciju par Bankai adresētu Lietotāja Rīkojumu, Internetbankas ietvaros noformētu Darījumu vai citām Internetbankā Lietotāja veiktajām darbībām, kā arī ar Internetbankas starpniecību Lietotāja iesniegti materiāli, piem., papīra formā noformētu dokumentu kopijas.
- 1.8. **Ierobežojumi** – Klienta noteiktie un Lietotājam saistošie Darījumu veidu, Kontu un citi ierobežojumi, kuri tiek norādīti Iesniegumā.
- 1.9. **Iesniegums** – Klienta aizpildīts Bankas noteikta parauga iesniegums par Pakalpojuma saņemšanu.
- 1.10. **Informācijas kanāls** – e-pasts un/vai īsziņa, atbilstoši Klienta vai Lietotāja Bankai paziņotiem e-pasta adresei un mobilā tālruņa numuram, kā arī Mobilā vietne, atbilstoši Mobilās ierīces, kurā tiek lietota Mobila vietne, identifikatoram.
- 1.11. **Internetbanka** – Bankas pakalpojumu attālinātās pieejas un vadības sistēma, izmantojot internetu, t.sk. Mobilā vietne. Internetbankai var piekļūt, atverot Bankas mājas lapu internetā [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv) vai adresi internetā <https://online.citadele.lv>, vai mobilajā ierīcē Iepulielādējot Citadeles mobilo aplikāciju no App Store vai Google Play vietnēm.
- 1.12. **Klients** – fiziska persona, kura iesniedz Bankā Iesniegumu un noslēdz ar Banku Pakalpojuma līgumu.
- 1.13. **Kodu kalkulators** – Bankas izsniegta Autorizācijas ierīce.
- 1.14. **Kodu karte** – Bankas izsniegta Autorizācijas ierīce.
- 1.15. **Konts** – jebkurš Klienta konts, t.sk. norēķinu konts, krājkonts u.c., kas atvērts Bankā uz Klienta vārda.
- 1.16. **Lietotāja limits** – atsevišķam Lietotājam Klienta noteiktais viena Maksājuma limits, dienas limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros diennakts laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, un mēneša limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros viena kalendārā mēneša laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, pieņemot, ka mēnesī ir 30 dienas. Maksājuma, dienas un mēneša limitu var būt noteikti visi vai atsevišķi jebkādā kombinācijā.
- 1.17. **Lietotājs** – fiziska persona, kuru Klients ir norādījis Iesniegumā un pilnvarojis lietot Internetbanku: pats Klients vai cita persona.
- 1.18. **Maksājums** – Bankas noteiktas formas Klienta/Lietotāja rīkojums, kas paredz bezskaidras naudas pārvedumu.
- 1.19. **Mobilā ierīce** – mobilais tālrunis, viedtālrunis, planšetdators vai cita ierīce, kuru Klients vai Lietotājs ir reģistrējis Bankā, lietojot Mobilo vietni.
- 1.20. **Mobilā vietne** – izmantojot Mobilo ierīci, Bankas mobilajā aplikācijā pieejams pakalpojums Bankas noteiktu veidu un apjoma Darījumu veikšanai, kā arī Bankas noteiktu veidu pakalpojumu saņemšanai, t.sk., piemērojot drošai autentifikācijai alternatīvas prasības.
- 1.21. **MobileScan** – Bankas izsniegta Autorizācijas ierīce.
- 1.22. **Pakalpojuma līgums** – Bankas un Klienta vienošanās par Internetbankas izmantošanu un apkalpošanu, kas sastāv no tā neatņemamām sastāvdaļām – Iesnieguma un Pakalpojuma noteikumiem.
- 1.23. **Pakalpojuma noteikumi** – Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi.
- 1.24. **Pakalpojums** – Internetbankas pieslēgšana un apkalpošana, kā arī citi ar to saistīti Bankas pakalpojumi.
- 1.25. **Pieslēgšanās parole** – regulāri maināms Pieslēgšanās vārdam piesaistīts Autentifikators, kas ir Lietotāja izvēlēta un tikai Lietotājam zināma simbolu virkne, kuru Bankas noteiktos gadījumos Lietotājs izmanto, lai autentificētos pieejai Internetbankā.
- 1.26. **Pieslēgšanās vārds** – Iesniegumā norādīts Autentifikators, kas ir Klienta izvēlēta simbolu virkne, kuru Bankas noteiktos gadījumos Lietotājs izmanto, lai autentificētos pieejai Internetbankā.
- 1.27. **Pilnais režīms** – Internetbankas lietošanas režīms, kura ietvaros Lietotājs bez ierobežojumiem var iesniegt (nosūtīt) Bankai Rīkojumu par Darījumu

veikšanu un/vai cita veida dokumentus (iesniegumus, pieteikumus u.tml.), kā arī izmantot Skatīšanās režīmam noteiktās tiesības.

- 1.28. **Puses** – Klients un Banka, abi kopā.
- 1.29. **Reģistrs** – Latvijas Bankas Zībsaišu reģistrs.
- 1.30. **Rīkojums** – Klienta vārdā Bankai dots uzdevums veikt noteiktu Darījumu.
- 1.31. **Skatīšanās režīms** – Internetbankas lietošanas režīms, kura ietvaros Lietotājs ir tiesīgs iegūt (skatīt) informāciju par Konta stāvokli, apgrozījumu, atlikumiem u.tml., izdrukāt Konta izrakstu, bet nevar iesniegt (nosūtīt) Bankai Rīkojumu par Darījumu veikšanu un/vai cita veida dokumentus (iesniegumus, pieteikumus u.tml.).
- 1.32. **Telefona paroles jautājums un telefona parole** – Iesniegumā norādīti Lietotāja izvēlēts paroles jautājums, kuru Banka uzdod Lietotājam, un parole, kuru uz minēto paroles jautājumu Bankai atbild Lietotājs savai identifikācijai pa telefonu.
- 1.33. **VDN** – Vispārējie darījumu noteikumi.
- 1.34. **Zībsaišu maksājums** – zībmaksājums vai cits Vienotās euro maksājumu telpas (SEPA) Maksājums, kas veikts, balstoties uz Reģistrā izveidoto saikni starp maksājuma saņēmēja mobilā tālruņa numuru vai citu identifikatoru un konta IBAN numuru.
- 1.35. Citi saistošie termini un to skaidrojumi norādīti starp Banku un Klientu noslēgtajā pakalpojuma līgumā par Konta atvēršanu un apkalpošanu un VDN.

**2. Vispārējie noteikumi**

- 2.1. Parakstot Iesniegumu, Klients apliecina, ka:
- 2.1.1. lieto Internetbanku atbilstoši Iesniegumam, Pakalpojuma noteikumiem un Autorizācijas ierīču lietošanas norādījumiem;
- 2.1.2. apzinās ar Pakalpojumu saistītos riskus;
- 2.1.3. ir informēts un apzinās, ka Bankai ir tiesības, izmantojot Internetbanku, pieprasīt no Lietotāja un Lietotājam ir pienākums, ja tas atbilst attiecīgajam Lietotājam noteiktam Internetbankas lietošanas režīmam, Klienta vārdā sniegt Bankai tai saistošo tiesību aktu un starptautisko Bankas darbības atbilstības prasību nodrošināšanai nepieciešamo informāciju un/vai apliecinājumus un šādas informācijas un/vai apliecinājumu sniegšana Internetbankā Bankas noteiktajos gadījumos ir obligāta Darījuma veikšanai, tostarp maksājumu izpildei un līgumu slēgšanai Internetbankā;
- 2.1.4. nodrošinās, lai Lietotājs, atbilstoši tam noteiktam Internetbankas lietošanas režīmam, būtu pienācīgi pilnvarots veikt Darījumu un tā rīcībā būtu visa nepieciešamā informācija Darījuma veikšanai un Bankas pieprasītās informācijas un/vai apliecinājumu sniegšanai Klienta vārdā;
- 2.1.5. nodrošinās, lai Lietotājs iepazītos ar Iesniegumu, Pakalpojuma noteikumiem, citiem ar Pakalpojumu saistītiem noteikumiem un instrukcijām, tajā skaitā Autorizācijas ierīču lietošanas instrukcijām, un kā pats Klients ievēros visas minētajos dokumentos noteiktās prasības;
- 2.1.6. ir informēts, ka Autentifikators ir konfidenciāla informācija, un Lietotājam ir pienākums nodrošināt, lai Autentifikators, Autorizācijas ierīce un Informācijas kanāls citām personām nebūtu pieejams, Autorizācijas ierīce, tajā skaitā, Mobilā ierīce, ir aizsargāta, glabāta un lietota ar pienācīgu rūpību un drošību, tajā skaitā, ar piekļuves kodu, ja Autorizācijas ierīce ir ar šādu iespēju, kā arī Klients vai Lietotājs apņemas nekavējoties paziņot Bankai rakstiski vai telefoniski par Autorizācijas ierīces, mobilā tālruņa numura, e-pasta adreses vai Mobilās ierīces maiņu vai lietošanas izbeigšanu;
- 2.1.7. Klients vai Lietotājs nekavējoties paziņos Bankai par Autentifikatora vai Autorizācijas ierīces zādību vai citu prettiesisku izmantošanu vai aizdomām par to, ka Autentifikators vai Autorizācijas ierīce ir nonākusi trešās personas rīcībā, pēc kā Banka iespējami īsākā laikā bloķē apdraudētā Autentifikatora un /vai Autorizācijas ierīces izmantošanu piekļuvei Internetbankai līdz brīdim, kad uz Klienta vai Lietotāja Iesnieguma pamata Lietotājam ir izsniegta jauna Autorizācijas ierīce, kuras Darījumu limits nepārsniedz aizvietotās Autorizācijas ierīces limitu, vai uz Lietotāja Iesnieguma pamata ir atbloķēta iepriekš bloķētā piekļuve Internetbankai;
- 2.1.8. Lietotājs ir informēts un, lai novērstu nepilnvarotu personu pieeju Internetbankai, apņemas iekārtu, ar kuras starpniecību tiks veikta piekļuve Internetbankai, aprīkot ar funkcionējošām anti - vīrusu programmām, bet Mobilo ierīci ar pieejas kodu, un pirms Internetbankas lietošanas sesijas uzsākšanas pārliecināsies par iekārtas drošību;
- 2.1.9. Lietotājs nodrošinās Mobilās vietnes uzstādījumu un personalizētas informācijas nepieejamību trešajām personām, tajā skaitā, dzēsīs šos uzstādījumus, informāciju vai pašu Mobilo vietni, ja Mobilā ierīce tiek nodota trešajām personām, kā arī gadījumā, ja pēc Klienta vai Lietotāja ieskatiem ar Mobilās vietnes lietošanu saistītie riski ir pārmērīgi;
- 2.1.10. Lietotājs nodrošinās to, ka, uzsākot Internetbankas lietošanas sesiju un/vai gadījumā, ja pieslēdzoties Internetbankai, Lietotājs novēro aizdomīgas darbības, tajā skaitā, ilgstošas pauzes, papildus darbību pērcasījumus, kas pamatoti neizriet no Lietotāja rīcības, Lietotājs nekavējoties pārtrauks Internetbankas sesiju un par to informēs Banku;
- 2.1.11. Iesniegums, kas tiek parakstīts ar nolūku pievienot Internetbankai

**Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi**

jaunu Lietotāju vai grozīt Lietotāju sarakstu un Lietotāju pieejas režīmus, neveido jaunu Pakalpojuma līgumu, bet ir jau spēkā esoša Pakalpojuma līguma neatņemama sastāvdaļa;

2.1.12. Klients piekrīt, ka Lietotājs ir tiesīgs patstāvīgi noformēt vienošanos par Mobilās vietnes un tās ietveros pieejamo Bankas pakalpojumu izmantošanu, un šādas vienošanās tiek uzskatītas par Pakalpojuma līguma grozījumiem vai papildinājumiem, tāpat, ja tās būtu veicis pats Klients.

2.2. Pakalpojuma līgums tiek uzskatīts par noslēgtu brīdī, kad Banka pieņem Klienta iesniegumu. Banka pieņem iesniegumu, ja tas ir noformēts atbilstoši Bankas prasībām.

2.3. Bankai ir tiesības atteikt Pakalpojuma sniegšanu, nepaskaidrojot atteikuma iemeslus.

2.4. Par Pakalpojuma līguma noslēgšanas vietu tiek uzskatīta Bankas juridiskā adrese.

2.5. Pušu tiesiskās attiecības, kas nav noteiktas Pakalpojuma noteikumos, regulē VDN, Cenrādis un pakalpojumu noteikumi par Kontu, kuriem piesaistīta Internetbanka, atvēršanu un apkalpošanu.

**3. Pakalpojuma sniegšana**

3.1. Internetbankā veicamās darbības.

3.1.1. Lietotājam ir tiesības viņam noteiktā Internetbankas lietošanas režīma un lerobežojumu (ja tādi ir) ietvaros nosūtīt Bankai Rīkojumus par tādu Darījumu veikšanu, kādi attiecīgajā brīdī tiek nodrošināti ar Internetbankas starpniecību. Cita starpā, ar Internetbankas starpniecību var tikt noslēgti kredītmēģa līgumi, ievērojot nosacījumus, ka minēto līgumu var slēgt tikai Lietotājs, kurš ir pats Klients;

3.1.2. Klients ir informēts un piekrīt tam, ka tas ar Internetbankas starpniecību var noslēgt Darījumus saistībā ar ieguldījumu pakalpojumiem un ieguldījumu blakuspakalpojumiem, tajā skaitā noslēgt līgumus un to grozījumus;

3.1.3. Klients un Lietotājs piekrīt, ka Elektroniskais dokuments un Darījuma noteikumi, kas ir apstiprināti ar pareizu Autentifikatoru, juridiskā spēka ziņā tiek pielīdzināti rakstiski sagatavotiem un pareizi parakstītiem dokumentiem atbilstoši Latvijas Republikas Civillikumam, ar visām no tā izrietošajām juridiskajām sekām un uzliek Klientam un Lietotājam saistības saskaņā ar LR Civillikuma normām par parakstiem un pilnvarojumu;

3.1.4. Darījumu veikšana Mobilajā vietnē ir iespējama, uzstādot Mobilo vietni saskaņā ar Bankas norādījumiem (kas var tikt sniegti Mobilajā vietnē kā pirms Darījumu uzsākšanas, tā arī to veikšanas laikā), mobilajā ierīcē, kas nodrošina šādu iespēju;

3.1.5. Visi paziņojumi, informācija, dati un dokumenti, kurus Banka sniedz Lietotājam, izmantojot Internetbanku, kā arī izmantojot Informācijas kanālus, ir Klientam un Lietotājam saistoša informācija, un atbilstoši sniegtās informācijas saturam, var tikt pielīdzināta Bankas papīra formā sniegtam dokumentam;

3.2. Lietotāja autentifikācija:

3.2.1. Lietotāja autentifikācija tiek veikta pēc Autentifikatora, kura radīšanai vai izmantošanai Lietotājs rīkojas saskaņā ar Bankas un/vai Autorizācijas ierīces izstrādātāja prasībām Autentifikatora radīšanai vai izmantošanai. Banka var noteikt par pienākumu saņemt/izmantojot, tajā skaitā, papildus esošajai, Autorizācijas ierīci, ar kuras palīdzību var tikt izveidoti/izmantoti jauni vai papildus Autentifikatori, ja tas ir nepieciešams drošas autentifikācijas prasību izpildei;

3.2.2. Lietojot Mobilo vietni, Lietotājs var tikt identificēts pēc Mobilās ierīces;

3.2.3. Bankas noteiktā kārtībā Lietotājs var izmantot Informācijas kanālus Rīkojumu iesniegšanai, informācijas un datu, t.sk. Autentifikatoru, saņemšanai;

3.2.4. Lietotāja Autentifikatora izveidošanai atbilstoši Internetbankas lietošanas režīmam var izmantot ne tikai iesniegumā norādīto Kodu kalkulatoru, bet Bankas noteiktajos gadījumos arī kodu kalkulatoru, kas izsniegts Klientam Konta attālinātai vadīšanai cita starpā Banku un Klientu noslēgta līguma ietvaros;

3.2.5. Autentifikators Rīkojumam, kas ietver vairākus patstāvīgus Maksājumus, tiek uzskatīts par unikālu apstiprinājumu katram Rīkojumā ietvertam Maksājumam un ir katra Maksājuma neatņemama sastāvdaļa;

3.2.6. Ja Lietotājs ir izmantojis Pieslēgšanās vārdu arī citu Bankas klientu pakalpojuma līgumu ietvaros, tad Pieslēgšanās vārda maiņas gadījumā Lietotājs jauno Pieslēgšanās vārdu var izmantot pieslēgumam citu klientu Internetbankām tikai pēc attiecīgā klienta rakstiskas piekrišanas, tajā skaitā, iesniedzot to ar savas Internetbankas starpniecību Bankas noteiktā kārtībā.

3.3. Vairāku Autorizācijas ierīču reģistrēšana:

3.3.1. Bankai ir tiesības noteikt Klientam saistošas prasības attiecībā uz Autorizācijas ierīču savietojamību un izvēli viena Lietotāja ietvaros, cita starpā, noteikt pamata un papildus Autorizācijas ierīces, t.i., ierīces, kas var tikt izmantotas tikai kopā ar galveno Autorizācijas ierīci;

3.3.2. Ja vairākas Autorizācijas ierīces netiek noformētas vienlaicīgi un Lietotājs rīkojas vairāku klientu Internetbankā, tad nākošās Autorizācijas ierīces reģistrēšanas gadījumā Lietotājs jauno Autorizācijas ierīci var izmantot pieslēgumam un rīcībai citu klientu Internetbankā tikai pēc attiecīgā klienta rakstiskas piekrišanas, tajā skaitā, iesniedzot to ar savas Internetbankas starpniecību.

3.4. Lietotāja pieejas un/vai Autorizācijas ierīces bloķēšana, Autorizācijas ierīces maiņa:

3.4.1. Autentifikatori var tikt piešķirti, atjaunoti vai mainīti pēc Klienta vai Lietotāja lūguma un saskaņā ar Bankas norādījumiem un kārtību. Vienlaicīgi, Banka ir tiesīga pieprasīt drošāku vai papildus Autorizācijas ierīci vai Autentifikatoru izmantošanu;

3.4.2. Lietotāja pieejas Internetbankai un/vai Autorizācijas ierīces bloķēšana un atbloķēšana var tikt veikta uz Klienta/Lietotāja iesnieguma pamata, kā arī pēc Bankas iniciatīvas. Lietotāja pieejas atjaunošana tiek veikta Bankas noteiktā kārtībā;

3.4.3. Vienas Autorizācijas ierīces bloķēšanas gadījumā pārējās Autorizācijas ierīces bloķētas netiek;

3.4.4. Aizvietoto Autorizācijas ierīci var saņemt Klients vai attiecīgās Autorizācijas ierīces Lietotājs, ja Autorizācijas ierīci saņem Lietotājs, jaunās Autorizācijas ierīces Darījumu limits nevar pārsniegt aizvietotās Autorizācijas ierīces limitu;

3.4.5. Ja iepriekšējo Autorizācijas ierīci Lietotājs ir izmantojis arī citu klientu pakalpojuma līgumu ietvaros, tad aizvietoto Autorizācijas ierīci Lietotājs var izmantot pieslēgumam citu klientu Internetbankām tikai pēc attiecīgā klienta rakstiskas piekrišanas, tajā skaitā, iesniedzot to ar Internetbankas starpniecību, un Lietotājam ir savlaicīgi jāinformē klientu (-us) par šādas piekrišanas nepieciešamību.

3.5. Darījumu limiti:

3.5.1. Banka ir tiesīga noteikt/mainīt Autorizācijas ierīces limitus tos norādot Cenrādī;

3.5.2. Bankas noteiktā Autorizācijas ierīces limita izmantošana tiek uzskaitīta attiecīgās ierīces ietvaros. Līdz ar to, Maksājumu apstiprināšana ar Autentifikatoru, izmantojot Autorizācijas ierīci, kuras limits ir izsmelts, rīkojoties cita klienta Internetbankas ietvaros, tiks norādīta neatkarīgi no tā, vai Klienta Internetbankā veikto Maksājumu summa ir sasniegusi Lietotāja limitu vai Autorizācijas ierīces limitu;

3.5.3. Klients ir tiesīgs noteikt Lietotāja limitu katram atsevišķam Lietotājam pēc saviem ieskatiem, ievērojot to, ka Lietotāja limita summa tiek piemērota neatkarīgi no Autorizācijas ierīces veida, tomēr, gadījumā, ja attiecīgās ierīces Autorizācijas ierīces limits ir mazāks par Lietotāja limitu, Maksājums var tikt izpildīts tikai tad, ja tas nepārsniedz Autorizācijas ierīces limita apmēru ierīcei, ar kuru ir izveidots vai izmantots Autentifikators;

3.5.4. Bankas noteiktie Autorizācijas ierīces limiti un Lietotāja limiti netiek piemēroti naudas pārskaitījumiem, kurus Banka saskaņā ar Klienta uzdevumu veic regulāro maksājumu vai e-ķerušu regulāras apmaksas pakalpojuma ietvaros, kā arī Maksājumiem starp Klienta Kontiem Bankas ietvaros. Banka ir tiesīga vienpusēji noteikt Autorizācijas ierīces limitu un Lietotāja limitu piemērošanu šajā punktā minētajos gadījumos.

3.6. Zībsaišu maksājumu veikšana:

3.6.1. Maksājumu veikšana, kā arī Maksājumu saņemšana ar Reģistra starpniecību ir pieejami Klientam, kas Bankas noteiktā kārtībā Reģistrā ir veicis Klienta mobilā tālruņa numura piesaisti Konta IBAN numuram un ir piekritis šim nolūkam nepieciešamās informācijas iekļaušanai Reģistrā;

3.6.2. Klients ir informēts un piekrīt tam, ka Reģistrā norādītais Konta IBAN numurs, kā arī Klienta vārds un uzvārds kļūs pieejams jebkuram citam Reģistra klientam, kas ar savas maksājuma iestādes starpniecību, pielietojot tikai Klienta mobilā tālruņa numuru vai citu, Reģistrā pieļautu un Bankas akceptētu Klienta identifikatoru, ierosinās Klientam adresētu maksājumu;

3.6.3. Vienam Klienta mobilā tālruņa numuram vai citam, Reģistrā pieļautam un Bankas akceptētam identifikatoram, var tikt piesaistīts tikai viens Konts;

3.6.4. Konta IBAN numura iekļaušanu Reģistrā, Reģistrā iekļautā kontā IBAN numura maiņu vai Reģistrā iekļautās informācijas anulēšanu Klients var veikt tajā maksājumu iestādē, kurā ir atvērts šis konts. Klients ir tiesīgs jebkurā laikā labot, kā arī anulēt Reģistrā iesniegto informāciju;

3.6.5. Reģistrā iekļautās informācijas anulēšana stājas spēkā nekavējoties. Konta IBAN numura pirmreizēja reģistrācija un Reģistrā iekļautās informācijas izmaiņas stājas spēkā 2 stundu laikā kopš izmaiņu pieteikšanas;

3.6.6. Klients ir atbildīgs par to, ka Zībsaišu maksājuma saņēmēja mobilā tālruņa numurs vai cits, Reģistrā pieļauts un Bankas akceptēts identifikators, kuru Klients ir norādījis Zībsaišu maksājuma ierosināšanai, ir pareizs un saņēmēja lietošanā;

3.6.7. Veicot Zībsaišu maksājumu, Klientam ir pienākums pārliecināties par saņēmēja pareizību – saņēmēja vārdu, uzvārdu/nosaukumu, kas tiek apspoguļota pirms Zībsaišu maksājuma apstiprināšanas;

3.6.8. Klients piekrīt, ka viņa ierosinātais vai viņam adresētais Zībsaišu maksājums tiks izpildīts uz kontā IBAN numuru, kurš Reģistrā ir piesaistīts tam tālruņa numuram (vai citam identifikatoram), kas norādīts Zībsaišu maksājumā, tā ierosināšanas brīdī;

3.6.9. Banka neizpilda Zībsaišu maksājumu gadījumā, ja tā ierosināšanai uzrādīts mobilā tālruņa numurs (vai cits identifikators) nav reģistrēts Reģistrā;

3.6.10. Banka ir tiesīga pārtraukt Zībsaišu maksājumu apkalpošanu gadījumā, ja tiek pārtraukta Reģistra uzturēšana;

**Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi**

3.6.11. Zibsaīšu maksājumiem tiek piemēroti Pakalpojuma noteikumi, izņemot, ja 3.6.punkta apakšpunktos minētais tieši izslēdz to piemērošanu.

3.7. Izmaiņas Internetbankā:

3.7.1. Banka ir tiesīga vienpusēji veikt izmaiņas Internetbankas ietvaros sniedzamo pakalpojumu apjomā un kārtībā. Ja šī Pakalpojuma līguma darbības laikā Banka nodrošina tehniskas iespējas veikt tādus finanšu darījumus, kurus nebija iespējams veikt Pakalpojuma līguma noslēgšanas brīdī, tad šādu finanšu darījumu veikšana automātiski kļūst pieejama visiem Lietotājiem, ievērojot tiem noteikto Internetbankas lietošanas režīmu un lerobežojumus.

**4. Pušu atbildība**

4.1. Lai nodrošinātu Rikojumu un cita veida dokumentu izpildi, Banka ir tiesīga izmantot trešo personu pakalpojumus. Šajā gadījumā Banka neatbild par Klienta zaudējumiem un neērtībām, ja tas ir trešo personu darbības vai bezdarbības rezultāts.

4.2. Klients ir atbildīgs par visām Lietotāju darbībām, izmantojot Internetbanku.

4.3. Klients ir informēts un uzņemas risku, ka Lietotājam izmantojot Mobilās vietnes pakalpojumus, šie pakalpojumi, cita starpā, maza apmēra un vienkāršoti Darījumi, kā arī Mobilajā ierīcē pieejami dati, var kļūt brīvi pieejami trešajām personām gadījumā, ja Mobilā ierīce netiek pienācīgi aizsargāta vai nonāk trešo personu rokās.

4.4. Banka neatbild par Klienta pretenzijām, kas tam rodas sakarā ar Lietotāju reģistrāciju, atsaukšanu vai to tiesību apjoma izmaiņām, ja Banka rīkojas saskaņā ar Klienta pilnvarotas personas norādījumiem, tajā skaitā arī gadījumos, ja Klienta pilnvarotās personas norādījumi neatbilst Klienta lēmumiem.

4.5. Banka nav atbildīga par Klienta/ Lietotāja neautorizēta Darījuma veikšanu, ja šāds Darījums kļūva iespējams Klientam / Lietotājam rīkojoties prettiesiski, tīši vai pieļaujot rupju neuzmanību, vai neievērojot Pakalpojuma noteikumu 2.1.6., 2.1.7. vai 2.1.9. punktā noteiktos pienākumus.

4.6. Atkāpjoties no Pakalpojuma līguma Pakalpojuma noteikumu 4.4.punktā minētā gadījumā, ja tiek nozaudēta vai nozagta Autorizācijas ierīce, t.sk. Mobilā ierīce, kā rezultātā tika veikti Klienta/ Lietotāja neautorizēti Darījumi, bet Klients un Lietotājs nav vainojami un nav pieļāvuši rupju neuzmanību, kuras rezultātā nozaudējums vai zādzība kļuvusi iespējama, kā arī, nav pieļāvuši Pakalpojumu noteikumu 2.1.6.–2.1.9.punktu pārkāpumus, un ir nekavējoties ziņojuši Bankai par nozaudējumu/zādzību, Klienta atbildības maksimālais apmērs ir EUR 50.

4.7. Klients ir atbildīgs par pasākumu veikšanu, lai novērstu nepilnvarotu personu pieeju Internetbankai, Mobilai vietnei un Informācijas kanālam, kā arī par Autentifikatoru, Autorizācijas ierīču, Telefona paroles jautājuma un telefona paroles citas personalizētas informācijas glabāšanu un izmantošanu tā, lai nepieļautu to nonākšanu nepilnvarotu personu rīcībā un novērstu to nepilnvarotu izmantošanu.

4.8. Banka nav atbildīga par zaudējumiem, kas Klientam radušies/var rasties:

4.8.1. sakaru līniju bojājumu vai traucējumu dēļ vai gadījumos, kad Internetbanka vai tās atsevišķās funkcijas tehnisku iemeslu dēļ nav izmantojamas/pieejamas Lietotājam un/vai Elektroniskais dokuments netiek saņemts Bankā;

4.8.2. ja Lietotājs nevar veikt Darījumu, tai skaitā slēgt līgumus ar Banku un/vai veikt Maksājumus Internetbankā, tādēļ ka Bankai nav sniegta Pakalpojuma noteikumu 2.1.3.punktā noteiktajā kārtībā pieprasītā informācija un/vai apliecinājumi;

4.8.3. Informācijas kanālu darbības traucējumu dēļ, vai gadījumā, ja attiecīgie Informācijas kanāli Lietotājam nav pieejami, t.sk., Autentifikatoru saņemšanai;

4.8.4. Lietotāja Informācijas kanālos esošā informācija ir kļuvusi pieejama trešajām personām;

4.8.5. ja Lietotāja mobilā tālruna numurs, e-pasta adrese vai Mobilā ierīce ir nodota trešajām personām;

4.8.6. Reģistra nepieejamības gadījumā, kad Zibsaīšu maksājumu izpilde ir traucēta vai nav iespējama.

4.9. Lietotājs nav šī Pakalpojuma līguma puse, tādēļ Banka nav atbildīga Lietotājam par viņa pretenzijām un prasījumiem, izņemot gadījumu, kad Klients pats ir arī Lietotājs, kā arī/ vai attiecībā uz jautājumiem, kas izriet no Mobilās vietnes lietošanas.

4.10. Ja persona, kas paraksta Iesniegumu Klienta vārdā, nav pilnvarota pārstāvēt Klientu, tad parakstītājs apņemas segt Bankai visus zaudējumus, kas tai rodas šādas parakstītāja rīcības rezultātā.

**5. Izmaiņas Pakalpojuma līgumā, Pakalpojuma līguma darbības termiņš un izbeigšana**

5.1. Pakalpojuma līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku.

5.2. Bankai ir tiesības vienpusēji kārtā veikt izmaiņas Pakalpojuma noteikumos, VDN un Cenrādī.

5.3. Informācija par jebkuriem paredzētajiem Bankas VDN, Pakalpojuma noteikumu vai Cenrāža grozījumiem pirms to spēkā stāšanās Klientiem ir

pieejama Bankas Klientu apkalpošanas struktūrvienībās, Bankas interneta mājas lapā [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv), kā arī Klients to var saņemt, piezvanot Bankas zvanu centram.

5.4. Grozījumus, kuri ir Klientam mazāk labvēlīgi salīdzinājumā ar iepriekš spēkā esošajiem noteikumiem, Banka ir tiesīga veikt vienīgi gadījumā, ja tam ir pamatots iemesls. Par šādiem grozījumiem Banka ne mazāk kā 2 (divus) mēnešus iepriekš pirms to spēkā stāšanās informē Klientu Internetbankā.

5.5. Ja Klients nepiekrīt Pakalpojuma noteikumu, VDN vai Cenrāža grozījumiem, tad Klientam ir tiesības Pakalpojuma līgumā noteiktajā kārtībā izbeigt Pakalpojuma līgumu līdz Bankas piedāvāto izmaiņu spēkā stāšanās dienai, paziņojot par to Bankai un veicot visus no Pakalpojuma līguma izrietošos norēķinus ar Banku, ja šādi norēķini ir jāveic un izriet no Pakalpojuma līguma.

5.6. Klientam ir tiesības vienpusēji kārtā pieprasīt izbeigt Pakalpojuma līgumu, iesniedzot Bankai attiecīgu iesniegumu. Banka izbeidz Pakalpojuma līgumu 5 (piecu) kalendāra dienu laikā no Klienta iesnieguma par Pakalpojuma līguma izbeigšanu saņemšanas dienas.

5.7. Bankai ir tiesības izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusēji kārtā, informējot par to Klientu rakstiski 2 (divus) mēnešus iepriekš.

5.8. Bankai ir tiesības, neievērojot Pakalpojuma noteikumu 5.7. punktā noteikto termiņu, nekavējoties izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusēji kārtā, paziņojot par to Klientam rakstiski, jebkurā no šādiem gadījumiem:

5.8.1. Klients nepilda vai nepienācīgi pilda savas Pakalpojuma līgumā paredzētās saistības;

5.8.2. Bankai rodas aizdomas, ka Internetbanka tiek izmantota neparedzētiem mērķiem vai tiek veiktas darbības, kuras var bloķēt un/vai traucēt Internetbankas darbību;

5.8.3. ja tiek slēgti visi Klienta Konti Bankā.

5.9. Ja Pakalpojuma līgums pēc Klienta iniciatīvas tiek izbeigts agrāk kā pirms 12 (divpadsmit) mēnešiem kopš Pakalpojuma līguma noslēgšanas, tad Bankai ir tiesības piemērot komisijas maksu par Pakalpojuma līguma izbeigšanu, ja tāda Cenrādī ir noteikta.

**6. Pretenziju pieteikšanas kārtība un citi jautājumi**

6.1. Banka nodrošina fizisku personu datu apstrādi saskaņā ar Bankas Privātuma aizsardzības noteikumiem, kas pieejami Bankas mājas lapā.

6.2. Telefoniskai saziņai ar Lietotāju, tajā skaitā, Pieslēgšanās paroles maiņas, Pieslēgšanās vārda bloķēšanas, pieejas Internetbankai un/vai Autorizācijas ierīces bloķēšanas sakarā, kā arī informācijas sniegšanai par ar Internetbankas lietošanu saistītiem jautājumiem un citu darbību veikšanai Lietotājam noteikto pilnvaru ietvaros, Banka autentificē Lietotāju, izmantojot Telefona paroles jautājumu un telefona paroli. Tomēr, Lietotāja identifikācijai pa telefonu Banka ir tiesīga izmantot arī tādus datus, kas Lietotāja identifikācijai ir norādīti citos Bankas un Lietotāja starpā noslēgtajos pakalpojuma līgumos vai piemērojami saskaņā ar VDN.

6.3. Lietotājam ir tiesības jebkurā laikā lūgt Bankai nomainīt Telefona paroles jautājumu un telefona paroli. Ja Lietotājam jau ir noteikts Telefona paroles jautājums un telefona parole kā Klientam vai cita Klienta Lietotājam, tad Lietotājs to var izmantot arī šī Pakalpojuma ietvaros.

6.4. Pretenziju izskatīšana:

6.4.1. pretenzijas par Pakalpojuma līguma izpildi Klients var iesniegt rakstiski Bankas klientu apkalpošanas centros vai Internetbankā, kā arī Bankas noteiktajos gadījumos, telefoniski, zvanot uz Bankas informatīvo tālruni. Bankas noteiktos gadījumos un kārtībā pretenzijas var iesniegt arī Lietotājs;

6.4.2. Saņemot pretenziju, saskaņā ar kuru Klients/Lietotājs apstrīd/noliedz Maksājuma autorizāciju, Banka ne vēlāk kā nākamās darba dienas laikā atmaksā neautorizētā Maksājuma summu, ja izvērtējot Maksājuma apstiprinājuma veidu, pirmšķietami pretenzija ir pamatota. Tomēr Banka pēc saviem ieskatiem, un Maksājuma summas atmaksāšana Klientam nevar tikt uzskatīta par Bankas atbildības atzīšanu par neautorizēto Maksājumu vai citiem pretenzijā minētiem apstākļiem;

6.4.3. Gadījumā, ja sākotnēji izvērtējot pretenziju Bankai rodas pamatotas aizdomas, ka Klients/Lietotājs ir rīkojies prettiesiski, t.sk. nav ievērojis Autentifikatoru un/vai Autorizācijas ierīces drošību un/vai Maksājums ir apstiprināts saskaņā ar Pakalpojuma līgumu, Banka ir tiesīga neatmaksāt Klientam apstrīdētā Maksājuma summu, kā arī informēt par aizdomām uzraugošās un tiesībsargājošās iestādes;

6.4.4. Turpinot pretenzijas izskatīšanu pēc Maksājuma summas atmaksāšanas Klientam un konstatējot, ka pretenzija nebija pamatota, Banka ir tiesīga bez iepriekšēja paziņojuma un saskaņošanas ar Klientu ieturēt no jebkura Klienta Konta Bankā atmaksāto Maksājuma summu, tajā skaitā rezervēt naudas līdzekļus ieturamās summas apmērā Klienta Kontā, ja ieturēšanas brīdī attiecīga summa Klienta Kontā nav pieejama;

6.4.5. Gadījumā, ja iesniedzot pretenziju Klients/Lietotājs sniedz Bankai maldinošas un nepatiesas ziņas vai veic citas ļaunprātīgas darbības, Banka ir tiesīga ieturēt no Klienta jebkura Konta izdevumus un zaudējumus, ja tādi

## Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi

Bankai būs radušies pretenzijas izskatīšanas gaitā;

6.4.6. Klients/Lietotājs aņemas savlaicīgi sniegt Bankai visu tās pieprasīto informāciju un citādi sadarboties pretenzijas izskatīšanas gaitā arī tajos gadījumos, kad Banka ir atmaksājusi Klientam apstrīdētā Maksājuma summu;

6.4.7. Pretenzija tiks uzskatīta par saņemtu attiecīgajā darba dienā, ja Klients to ir iesniedzis un Banka pieņēmusi līdz plkst. 14:00. Pēc norādītā laika, kā arī brīvdienās un svētku dienās iesniegtās pretenzijas tiks uzskatītas par iesniegtām sekojošajā darba dienā. Pirmssvētku dienās iesniegšanas/pieņemšanas laiks tiek samazināts par vienu stundu;

6.4.8. Banka ir tiesīga vienpusēji slēgt pretenzijas procesu kā kļūdaini ierosinātu, informējot par to Klientu/Lietotāju, gadījumā, ja Klienta/ Lietotāja sniegtā informācija ir neskaidra un maldinoša, un ar Klientu/ Lietotāju nav iespējams savlaicīgi sazināties tajos kanālos, kurus Klients/ Lietotājs šim nolūkam ir norādījis.

## Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumu pielikums – Ātrās pieejas pakalpojuma un citu Citadeles mobilajā aplikācijā pieejamo funkciju noteikumi

### 1. Pielikumā lietotie termini un to skaidrojumi:

1.1. **Ātrā pieeja** – Bankas pakalpojums, kas nodrošina Lietotājam iespēju veikt noteikta veida Darījumus, kā arī saņemt papildpakalpojumus Bankas mobilajā aplikācijā, cita starpā, Mobilajā vietnē, t.sk., izmantojot arī drošai autentifikācijai alternatīvas prasības.

1.2. **Biometriskais autentifikators** – Autentifikators, kas balstīts uz cilvēka unikāliem fiziskiem rādītājiem vai īpašībām, piemēram, pirksta nospiedums vai sejas attēls, un ir reģistrēts Mobilajā ierīcē.

1.3. **Pielikums** – šie Citadele mobilās aplikācijas ātrās pieejas pakalpojuma noteikumi, kas ir Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumu neatņemama sastāvdaļa.

1.4. **Piekļuves kods** – ciparu kombinācija, pirksta nospiedums, figūru vai jebkura cita ierīces nodrošināta aizsardzības iespēja.

1.5. **PIN kods** – Lietotāja izveidots piecu ciparu salikums, kas jāievada, lai izmantotu MobileScan Mobilajā ierīcē.

1.6. **Mobilais paziņojums** – paziņojuma veids, kas tiek nogādāts ierīcei ar mobilās aplikācijas starpniecību skaņas vai ekrāna teksta brīdinājuma vai emblēmas formā (push notification). Termini, kas ir lietoti Pielikumā, un kuru skaidrojumi nav minēti Pielikumā, ir atrodamī Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumos.

### 2. Vispārējie noteikumi

2.1. Lai izmantotu Ātro pieeju, Lietotājs:

2.1.1. lejupielādē Citadele mobilo aplikāciju mobilajā ierīcē;

2.1.2. reģistrējas Mobilajā vietnē, izmantojot Autentifikatoru Bankas noteiktajā kārtībā atbilstoši drošas autentifikācijas prasībām;

2.1.3. ja Lietotājam nav MobileScan, ievada Mobilajā vietnē Bankas nosūtīto unikālo apstiprinājuma kodu un aktivizē Mobilajā ierīcē MobileScan, izveidojot PIN kodu, kā arī, ja Mobilā ierīce to atbalsta, aktivizē arī Biometriskā autentifikatora izmantošanu.

2.2. Ar PIN koda izveidošanu vai ievadīšanu mobilajā aplikācijā Ātrā pieeja tiek aktivizēta bez Lietotāja atsevišķa rīkojuma.

2.3. Bankai ir tiesības jebkurā laikā papildināt mobilo aplikāciju, t.sk. Mobilo vietni ar jauniem pakalpojumiem, kas būs Lietotājam pieejami, t.sk. ar Ātro pieeju, kā arī daļēji vai pilnīgi pārtraukt Ātro pieeju kopumā vai attiecībā uz atsevišķiem Darījumu veidiem vai papildpakalpojumiem tās ietvaros bez Lietotāja piekrišanas.

2.4. Izveidojot vai ievadot PIN kodu, Ātrās pieejas pakalpojums tiek aktivizēts katrā Lietotāja Mobilajā ierīcē atsevišķi.

2.5. Bankai ir tiesības noteikt komisijas maksu par Ātrās pieejas un papildpakalpojumu izmantošanu, norādot to Cenrādī.

2.6. Saziņai ar Lietotāju, t.sk., Lietotāja informēšanai attiecībā uz jautājumiem, kas skar Internetbankas, Mobilās vietnes un citu Bankas pakalpojumu lietošanu un apkalpošanu, Banka ir tiesīga izmantot ar Informācijas kanāla starpniecību nosūtītos Mobilos paziņojumus. Mobilie paziņojumi tiek sagatavoti un nosūtīti Klientam 24 stundas diennaktī, tādā valodā, kāda ir izvēlēta Mobilajā vietnē.

2.7. Mobilo paziņojumu saņemšanai Lietotājam ir jāaktivizē šī iespēja attiecīgās Mobilās ierīces Mobilajā vietnē. Bankai ir tiesības nosūtīt paziņojumus, kas ir Mobilās vietnes funkcionalitātes sastāvdaļa, kuru saņemšanai Klientam nav atsevišķi jāpiesakās.

2.8. Klients apzinās, ka mobilo paziņojumu saņemšanai ir nepieciešams interneta savienojums. Banka dzēs Pakalpojuma ietvaros nosūtāmos Bankas Mobilos paziņojumu, nenosūtīt tos Klientam, ja mobilā vietne ir atslēgta no interneta ilgāk par 24 stundām.

2.9. Lietotājs ir informēts, ka Mobilo paziņojumu saturs būs pieejams arī gadījumā, ja Mobilā ierīce ir bloķēta ar Piekļuves kodu, izņemot, ja Lietotājs ir deaktivizējis attiecīgajai Mobilajai ierīcei šādu iespēju.

6.5. Jebkurš strīds, nesaskaņa vai prasība, kas izriet no šī līguma, kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību, tiks izšķirts saskaņā ar Latvijas Republikas spēkā esošo likumdošanu Latvijas Republikas tiesās pēc piekrišanas.

6.6. Patērētājs ir tiesīgs iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010, e-pasts: ptac@ptac.gov.lv par tā kompetencē esošajiem jautājumiem.

6.7. Klients ir tiesīgs griezties Latvijas Komerčbanku asociācijas ombudā saskaņā ar ombuda reglamentu un nolikumu. Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds atrodas Pērses ielā 9/11, Rīgā, LV-1011.

6.8. Bankas darbību pārrauga Latvijas Republikas Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas adrese: Kungu ielā 1, Rīgā, LV-1050.

2.10. Bankai ir tiesības nepieciešamības gadījumā uz laiku atslēgt pieeju Mobilajiem paziņojumiem, lai veiktu ar Pakalpojuma sniegšanu saistītā tehniskā nodrošinājuma pārbaudi.

2.11. Jautājumiem, kas ir regulēti šajā Pielikumā, var tikt papildus piemēroti arī Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi. Tiem jautājumiem, kas nav atrunāti Pielikumā, tiek piemēroti Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi.

### 3. Ātrās pieejas kārtība

3.1. Izmantojot Ātro pieeju, Lietotājam ir iespēja veikt šādus Darījumus:

3.1.1. veikt jebkādu maksājumu, kas Lietotājam ir pieejami saskaņā ar Pakalpojumu līgumā noteikto lietošanas režīmu un kas tiek atbalstīti Mobilajā vietnē;

3.1.2. uz laiku bloķēt maksājumu kartes, tās atbloķēt, kā arī veikt citas Mobilajā vietnē piedāvātās Lietotāja karšu pārvaldības iespējas;

3.1.3. piekļūt Internetbankā saglabātajiem šabloniem, izveidot jaunus, kā arī veikt izmaiņas esošajos šablonos, t.sk., tos dzēst;

3.1.4. veikt Mobilās vietnes iestatījumu maiņu, tajā skaitā, Mobilajā vietnē piedāvāto darbību un pakalpojumu aktivizēšanu un deaktivizēšanu;

3.1.5. autentificēties un veikt maksājumus citu preču/pakalpojumu sniedzēju tīmekļa vietnēs, kā arī autentificēties Bankas mobilajā aplikācijā piedāvāto papildus pakalpojumu lietošanai;

3.1.6. saņemt informāciju par Kontu atlikumiem un veiktajām transakcijām;

3.1.7. pārvaldīt Lietotāja Citadeles lojalitātes programmas kontu;

3.1.8. gadījumos, kad Lietotājs ir pats Klients, noslēgt kredīšanas līgumu, kā arī parakstīt Bankai adresētus dokumentus un veikt darbības, kas uzskatāmi par nepieciešamiem priekšnosacījumiem aizdevuma izsniegšanai;

3.1.9. saņemt citus Bankas mobilajā aplikācijā un Mobilajā vietnē piedāvātos papildus pakalpojumus.

3.2. Lietotājs izmanto Ātro pieeju saskaņā ar Pielikuma noteikumiem un Pakalpojuma līgumu, tajā skaitā, Darījuma noteikumiem, kurus Banka ir tiesīga mainīt jebkurā brīdī bez iepriekšējas paziņošanas.

3.3. Pēc tam, kad veikta Pielikuma 2.1.apakšpunktos minētās darbības, Lietotājs var piekļūt Ātrās pieejas pakalpojumiem, kas tiek sniegti Mobilajā vietnē, izmantojot PIN kodu vai Biometrisko autentifikatoru, ja Lietotājs Mobilajā ierīcē un Mobilajā vietnē ir aktivizējis Biometriskā autentifikatora lietošanu.

3.4. Ātrās pieejas ietvaros ierosinātie Maksājumi:

3.4.1. tiek veikti, ievērojot visus Internetbankā noteiktos ierobežojumus un limitus, kā arī speciālos ierobežojumus, kurus Banka ir noteikusi Maksājumu veikšanai atsevišķi Ātrās pieejas ietvaros;

3.4.2. tiek izpildīti VDN un Konta atvēršanas un apkalpošanas noteikumos noteiktā kārtībā, kā arī, piemērojot Cenrādī vai uz vienošanās pamata noteikto samaksu, izņemot, ja Pielikumā vai Darījumu noteikumos ir noteikts citādi;

3.5. Atsevišķu Maksājumu veidu izpildei Banka ir tiesīga pieprasīt Lietotājam veikt pilnu pieslēgumu Internetbankai, saskaņā ar Bankas noteiktām procedūram, vai pirms Maksājuma izpildes veikt citus papildus drošības pasākumus.

3.6. Banka ir tiesīga neizpildīt Ātrās pieejas ietvaros ierosināto Maksājumu, ja:

3.6.1. Lietotāja pieeja Internetbankai ir bloķēta vai slēgta;

3.6.2. Maksājuma summa pārsniedz noteikto limitu;

3.6.3. Lietotājs nav izpildījis Darījumu noteikumu prasības;

3.6.4. ir iestājušies citi normatīvajos aktos, VDN, Pakalpojuma līgumā vai Bankas pakalpojumu līgumos minētie apstākļi.

3.7. Informācija par Darījumiem, kas ierosināti Ātrās pieejas ietvaros, ir pieejama Internetbankā, kā arī Klientam vērstoties Bankā.

3.8. Ja Rikojums, kas iesniegts Ātrās pieejas ietvaros, nav izpildīts, Banka informē par to Lietotāju, nosūtot attiecīgu paziņojumu Citadele mobilajā aplikācijā, ja Klients ir pieteicies paziņojumu saņemšanai no Citadele mobilās aplikācijas.

3.9. Lietotājam tiek nodrošināta Ātrā pieeja Darījumu veikšanai to Klientu – gan fizisko, gan juridisko personu – vārdā, kuri Bankas noteiktā kārtībā ir pilnvarojūši attiecīgo Lietotāju rīkoties ar MobileScan.

#### 4. Drošības prasības

4.1. Lai izmantotu Ātrās pieejas pakalpojumu, Lietotāja pieslēgumiem un Mobilajām ierīcēm, kā arī citiem nepieciešamajiem līdzekļiem ir jāatbilst Bankas noteiktajām tehniskām un drošības prasībām. Pretējā gadījumā Banka ir tiesīga noteikt Ātrās pieejas lietošanas ierobežojumus vai pilnīgu aizliegumu.

4.2. Lietotājam ir jāaizsargā pieeju savai Mobilajai ierīcei ar Piekļuves kodu, un jānodrošina, ka trešajām personām Piekļuves kods nav pieejams. Piekļuves kods Mobilajai ierīcei nevar tikt fiksēts datu nesējos un glabāts kopā ar Mobilo ierīci.

4.3. Lietotājs apņemas izmantot Ātro pieeju tikai personīgi, neizpauš PIN kodu un Mobilās ierīces piekļuves kodu, un nodrošināt, lai tas nenonāktu trešo personu rīcībā.

4.4. Ja Mobilā ierīce ir nozaudēta vai nozagta, Lietotājs nekavējoties par to informē Banku un Banka bloķē Mobilo ierīci, vai Lietotājs patstāvīgi nekavējoties bloķē apraudēto ierīci Internetbankā, atkarībā no tā, kuru no darbībām ir iespējams veikt ātrāk.

4.5. Lietotājs nodrošina, ka pirms Biometrisko autentifikatoru lietošanas aktivizācijas Mobilajā vietnē, Mobilajā ierīcē ir saglabāti tikai attiecīgā Lietotāja Biometriskie autentifikatori, un citu personu Biometriskie autentifikatori, kas varētu būt reģistrēti Lietotāja ierīcē, tiek dzēsti.

4.6. Biometriskā autentifikatora lietošana Mobilajā vietnē tiek aktivizēta kopā ar MobileSCAN. Autentifikācija, izmantojot Biometrisko autentifikatoru, tiek veikta, izmantojot Mobilās ierīces ražotāja tehnoloģiju, līdz ar ko, Banka neapstrādā un neuzglabā Lietotāja biometrisko informāciju.

4.7. Visi Rikojumi, kas ir iesniegti, vai Darījumi, kas ir apstiprināti ar PIN kodu vai Biometrisko autentifikatoru, ir saistoši Klientam/Lietotājam.

4.8. Banka jebkurā brīdī bez iepriekšēja brīdinājuma, tajā skaitā, drošības nolūkos (piemēram, ja ir bloķēts Pieslēgšanās vārds vai jebkura Autorizācijas ierīce), ir tiesīga deaktivizēt Ātro pieeju vienā vai vairākās Mobilajās ierīcēs, kurās ir aktivizēta Ātrā pieeja.

#### 5. Pušu atbildība

5.1. Banka ir atbildīga par Lietotāja Rikojumu neizpildi vai nepienācīgu izpildi, izņemot, ja Pielikumā, Pakalpojuma līgumā vai normatīvajos aktos ir noteikts savādāk.

5.2. Banka nav atbildīga par Rikojuma neizpildi vai nesavlaicīgu izpildi, ja Rikojums netika saņemts vai saņemts ar novēlošanos no Bankas neatkarīgu iemeslu dēļ, tajā skaitā, mobilā sakaru operatora vai citas personas, kas sniedz starpniecības pakalpojumus saistībā ar Rikojumu, vainas dēļ.

5.3. Lietotājs ir atbildīgs par savas Mobilās ierīces un pieslēgumu drošību.

5.4. Klients/Lietotājs ir atbildīgs par :

5.4.1. visiem Rikojumiem un Darījumiem, izņemot, ja Pielikumā, Pakalpojuma līgumā vai normatīvajos aktos ir noteikts savādāk;

5.4.2. Bankai sniegto datu pareizību un savlaicīgumu, lietojot Ātrās pieejas pakalpojumu.

#### 6. Izmaiņas Pielikumā un Ātrās pieejas pakalpojuma izbeigšana

6.1. Banka ir tiesīga veikt izmaiņas Pielikumā vienpusējā kārtā. Grozījumu veikšanas kārtība ir noteikta Pakalpojuma noteikumos.

6.2. Lietotājs ir tiesīgs jebkurā brīdī pārtraukt Ātrās pieejas pakalpojuma lietošanu attiecīgajā Mobilajā ierīcē, Mobilās vietnes uzstādījumos atslēdzot MobileSCAN.

6.3. Ātrās pieejas pakalpojuma deaktivizācija tiek veikta katrā Mobilajā ierīcē atsevišķi.

6.4. Banka ir tiesīga vienpusēji, tajā skaitā, bez iepriekšēja brīdinājuma deaktivizēt Ātro pieeju Mobilajā ierīcē, ja:

6.4.1. Bankas rīcībā ir informācija, kas liecina par to, ka:

6.4.1.1. Mobilā vietne tiek lietota pret Klienta/Lietotāja gribu, vai Lietotājam veicot krāpnieciskas vai citas pretlikumīgas darbības;

6.4.1.2. mobilo sakaru līgums starp Klientu/Lietotāju un mobilo sakaru tīklu operatoru, ir izbeigts vai ir notikusi Klienta/Lietotāja mobilā tālruņa numura maiņa;

6.4.2. Lietotājs nav izmantojis Ātro pieeju trīs un vairāk kalendāra mēnešus pēc kārtas.

6.5. Pielikums zaudē spēku un Ātrā pieeja tiek slēgta vienlaicīgi ar Pakalpojuma līguma izbeigšanu.

#### 7. Sikdatņu izmantošana

7.1. Citadele mobilās aplikācijas uzturēšanai un pilnveidošanai Banka izmanto funkcionālās sikdatnes, kas atrodas Mobilajā ierīcē:

7.1.1. Firebase (statistika un analīze). Uzkrāj datus par notikumiem, Lietotājam veicot darbības Mobilajā vietnē, piemēram, Lietotājs ir pieslēdzies Mobilajai vietnei. Dati par Lietotāju veiktajām darbībām tiek izmantoti anonimizētā veidā, lai saprastu, kā Lietotāji lieto aplikāciju un Mobilo vietni, kuras funkcijas tie izmanto. Ar uzkrātiem datiem nav iespējams identificēt konkrētu Lietotāju;

7.1.2. Fabric (avāriju un problēmu analīze). Uzkrāj datus par Mobilās vietnes izmantošanu, īpaši par tās avārijām un kļūdām un Citadele mobilās aplikācijas instalācijas datiem. Informācija par ierīci un tajā instalēto Citadeles mobilās aplikācijas versiju un cita informācija tiek izmantota, lai palīdzētu atklāt un novērst problēmas, īpaši attiecībā uz Citadele mobilās aplikācijas programmatūru un Mobilās vietnes lietojumu. Šī tipa analīzei Fabric izmanto ierīces identifikatoru. No šiem datiem nav iespējams identificēt konkrētu Lietotāju.

7.2. Banka ir tiesīga pēc saviem ieskatiem mainīt funkcionālās sikdatnes. Informāciju par izmantotajām sikdatnēm Lietotājs var saņemt Bankā, t.sk. Citadele mobilajā aplikācijā.