

1. Используемые в Правилах услуги термины и их толкование:

1.1. **Аутентификатор** – коды, пароли и другие идентификаторы или действия, создание или использование которых возможно при помощи использования Устройства авторизации, и которые Банк используется для аутентификации Пользователя и/или проверки подтверждения Сделок, инициированных в Интернет-банке.

1.2. **Устройство авторизации** – предоставленное Банком или приобретенное Пользователем и одобренное Банком устройство или программное обеспечение, используемое для создания или использования Аутентификатора, например, Мобильное устройство.

1.3. **Лимит устройства авторизации** – лимит Платежа, дневной лимит, установленный Банком для соответствующего Устройства авторизации, т.е. максимальная сумма, в пределах которой в течение суток выполняются Платежи в Интернет-банке, и месячный лимит, т.е. максимальная сумма, в пределах которой в течение одного календарного месяца выполняются Платежи в Интернет-банке, принимая, что в месяце 30 дней.

1.4. **Прейскурант** – действующий прейскурант на продукты и услуги Банка

1.5. **Сделка** – любые действия, которые можно осуществлять при помощи Интернет-банка, используя возможности и способы, предлагаемые Банком в среде Интернет-банка, в том числе осуществление Платежей и заключение договоров.

1.6. **Условия сделки** – указания, условия и настройки в Интернет-банке, в т.ч. на Мобильном сайте, относящиеся к получению услуг Банка.

1.7. **Электронный документ** – совокупность данных, созданная при помощи Интернет-банка, содержащая информацию об адресованном Банку Распоряжении Пользователя, оформленной в Интернет-банке Сделке или других действиях Пользователя в Интернет-банке, а также материалы, поданные Пользователем при помощи Интернет-банка, напр., копии бумажных документов.

1.8. **Ограничения** – определенные Клиентом и обязательные для Пользователя ограничения по видам Сделок, Счетов и другие ограничения, указанные в Заявлении.

1.9. **Заявление** – заявление о получении Услуги установленного Банком образца, заполненное Клиентом.

1.10. **Информационный канал** – эл. почта и/или короткое сообщение на адрес эл. почты и номер мобильного телефона, сообщенный Клиентом или Пользователем Банку, а также Мобильный сайт в соответствии с идентификатором Мобильного устройства, на котором используется Мобильный сайт.

1.11. **Интернет-банк** – система удаленного доступа и управления услугами Банка, действующая в интернете, в т.ч. Мобильный сайт. Доступ к Интернет-банку можно получить, открыв сайт Банка в интернете www.citadele.lv или по адресу в интернете <https://online.citadele.lv>, или скачав на мобильное устройство мобильное приложение Citadele с сайта App Store или Google Play.

1.12. **Клиент** – юридическое лицо, которое подает Заявление в Банк и заключает Договор услуги с Банком.

1.13. **Калькулятор кодов** – выданное Банком Устройство авторизации.

1.14. **Карта кодов** – выданное Банком Устройство авторизации.

1.15. **Счет** – любой счет Клиента в Банке, в т.ч. расчетный счет, накопительный счет и другой счет, открытый в Банке на имя Клиента.

1.16. **Лимит пользователя** – Лимит платежа, дневной лимит, установленный Клиентом для отдельного Пользователя, т.е. максимальная сумма, в пределах которой в течение суток выполняются Платежи в Интернет-банке, и месячный лимит, т.е. максимальная сумма, в пределах которой в течение одного календарного месяца выполняются Платежи в Интернет-банке, принимая, что в месяце 30 дней. Лимит платежа, дневной и месячный лимиты могут быть установлены как все вместе, так и по отдельности в любой комбинации.

1.17. **Пользователь** – физическое лицо, которое Клиент указал в Заявлении и уполномочил пользоваться Интернет-банком.

1.18. **Платеж** – распоряжение Клиента/Пользователя установленного Банком образца, которое предусматривает перечисление безналичных денег.

1.19. **Мобильное устройство** – мобильный телефон, смартфон, планшетный компьютер, который Клиент или Пользователь зарегистрировал в Банке при помощи Мобильного сайта.

1.20. **Мобильный сайт** – при использовании Мобильного устройства в мобильном приложении Банка доступна услуга по совершению Сделок различного вида и объема, а также для получения определенных услуг Банка, в т.ч. с применением альтернативных требований к безопасной аутентификации.

1.21. **MobileScan** – выданное Банком Устройство авторизации.

1.22. **Договор услуги** – соглашение Банка и Клиента об использовании и обслуживании Интернет-банка, неотъемлемыми составными частями которого являются Заявление и Правила услуги.

1.23. **Правила услуги** – настоящие правила использования и обслуживания Интернет-банка.

1.24. **Услуга** – подключение и обслуживание Интернет-банка, а также другие связанные с этим услуги Банка.

1.25. **Имя подключения** – указанный в Заявлении Аутентификатор, который является рядом символов, выбранным Клиентом, который указан в Заявлении и который Пользователь использует для аутентификации при получении доступа к Интернет-банку.

1.26. **Пароль подключения** – Аутентификатор, привязанный к Имени подключения, который необходимо регулярно менять и который является рядом символов, выбранным Пользователем и известным только Пользователю, применяемый Пользователем для аутентификации при получении доступа к Интернет-банку в установленных Банком случаях.

1.27. **Полный режим** – режим пользования Интернет-банком, в рамках которого Пользователь без ограничений может подать (отправить) Банку Распоряжения о совершении Сделок и/или другие документы (заявления, заявки и т.п.), а также использовать права, установленные для Режима просмотра.

1.28. **Стороны** – Банк и Клиент, оба вместе.

1.29. **Распоряжение** – поручение, поданное Банку от имени Клиента, осуществить определенную Сделку.

1.30. **Режим просмотра** – режим пользования Интернет-банком, в рамках которого Пользователь имеет право получить (просматривать) информацию о состоянии Счета, обороте, остатках и т.п., распечатывать выписку из Счета, но не может подавать (отправлять) Банку Распоряжения о совершении Сделок и/или другие документы (заявления, заявки и т.п.).

1.31. **Вопрос телефонного пароля и телефонный пароль** – указанный в Заявлении, выбранный Пользователем вопрос пароля, который Банк задает Пользователю, и пароль, который, отвечая на упомянутый вопрос пароля, называет Пользователь для идентификации по телефону.

1.32. **ОУС** – Общие условия сделок.

1.33. Прочие обязательные термины и их толкования указаны в договоре на открытие и обслуживание Счета, заключенного между Банком и Клиентом, и ОУС.

2. Общие положения

2.1. Подписывая Заявление, Клиент удостоверяет, что:

2.1.1. будет пользоваться Интернет-банком в соответствии с Правилами услуги и указаниями по пользованию Устройствами авторизации;

2.1.2. осознает риски, связанные с Услугой;

2.1.3. информирован и осознает, что Банк имеет право, используя Интернет-банк, потребовать от Пользователя и Пользователь обязан, если это соответствует режиму пользования Интернет-банком, определенному для соответствующего Пользователя, от имени Клиента предоставить Банку информацию и/или подтверждения, необходимую для обеспечения выполнения требований обязательных для Банка правовых актов и соответствия международной деятельности Банка, и предоставление такой информации и/или подтверждений в Интернет-банке в установленных Банком случаях обязательно для совершения Сделки, в том числе для выполнения Платежей Клиента и заключения договоров в Интернет-банке;

2.1.4. обеспечит, чтобы Пользователь в соответствии с установленным для него режимом пользования Интернет-банком был должным образом уполномочен совершать Сделку, и чтобы в его распоряжении была вся информация, необходимая для совершения Сделки, и предоставления запрашиваемой Банком информации и/или подтверждений от имени Клиента;

2.1.5. обеспечит, чтобы Пользователь ознакомился с Заявлением, Правилами услуги, другими связанными с Услугой правилами и инструкциями, в том числе с инструкцией по использованию Устройств авторизации, и что сам Клиент будет соблюдать все требования, определенные в упомянутых документах;

2.1.6. информирован, что Аутентификатор является конфиденциальной информацией, и Пользователь обязан обеспечить, чтобы Аутентификатор, Устройство авторизации и Информационный канал не был доступен другим лицам, чтобы Устройство авторизации, в том числе Мобильное устройство было защищено, хранилось и использовалось с надлежащей заботливостью и обеспечением безопасности, в том числе код доступа, если Устройство авторизации предоставляет такую возможность, а также Клиент и Пользователь обязуются незамедлительно сообщить Банку письменно или по телефону об изменении/замене или прекращении пользования Устройством авторизации, номером мобильного телефона, адресом эл. почты или Мобильным устройством;

2.1.7. Клиент или Пользователь незамедлительно сообщит Банку об утере, краже или другом противоправном использовании Аутентификатора или Устройства авторизации или о подозрениях в том, что Аутентификатор или Устройство авторизации попало в распоряжение третьего лица, после чего Банк как можно быстрее блокирует использование находящегося под угрозой Аутентификатора и/или Устройства авторизации для доступа в Интернет-банк до момента, когда на основании заявления Клиента или Пользователя Пользователю будет выдано новое Устройство авторизации,

лимит Сделок которого не превышает лимит замененного Устройства авторизации, или на основании заявления Пользователя будет разблокирован заблокированный ранее доступ к Интернет-банку;

2.1.8. Клиент проинформирован и, чтобы предотвратить доступ неуполномоченных лиц к Интернет-банку, обязуется установить на устройстве, при помощи которого осуществляется доступ к Интернет-банку, функционирующие антивирусные программы, а на Мобильное устройство поставить код доступа, и до начала сессии использования Интернет-банка убедиться в безопасности устройства;

2.1.9. Пользователь обеспечит недоступность установок Мобильного сайта и личной информации третьим лицам, в том числе сотрет такие установки, информацию и сам Мобильный сайт, если Мобильное устройство передается третьим лицам, а также в случае, если по мнению Клиента или Пользователя риски, связанные с использованием Мобильного сайта, являются чрезмерными;

2.1.10. Пользователь обеспечит то, что, начав сессию использования Интернет-банка, и/или, если после подключения к Интернет-банку Пользователь заметит подозрительные действия, в том числе длительные паузы, запросы на совершение дополнительных действий, которые обычно не следуют из действий Пользователя, Пользователь незамедлительно прервет сессию Интернет-банка и информирует об этом Банк;

2.1.11. Клиент согласен, что Пользователь имеет право самостоятельно оформить соглашение о пользовании Мобильным сайтом и доступными на нем услугами Банка, и такое соглашение будет считаться изменениями или дополнениями к Договору услуги, как если бы такое соглашение заключил сам Клиент.

2.2. Заявление, подписанное с целью добавления нового Пользователя Интернет-банка или изменения списка Пользователей и режимов доступа Пользователей, не влечет за собой заключение нового Договора услуги, но является неотъемлемой частью действующего Договора услуги.

2.3. Договор услуги считается заключенным с момента, когда Банк принимает Заявление Клиента. Банк принимает Заявление, если оно оформлено в соответствии с требованиями Банка.

2.4. Банк имеет право отказать в предоставлении Услуги, не объясняя причин отказа.

2.5. Местом заключения Договора услуги считается юридический адрес Банка.

2.6. Правоотношения Сторон, не оговоренные в Правилах услуги, регулируют ОУС, Прейскурант и правила услуги об открытии и обслуживании Счетов, подключенных к Интернет-банку.

2.7. Клиенту известно, и он согласен с тем, что в ходе оказания Услуги нормы Закона о платежных услугах и электронных деньгах, о применении/исключении которых допускается соглашение, применяются только в порядке и объеме, в котором они соответствуют указанному в Правилах услуг.

3. Предоставление услуги

3.1. Пользователь имеет право в рамках установленного для него режима пользования Интернет-банком и Ограничений (если есть) отправлять Банку Распоряжения на осуществление таких Сделок, которые в соответствующий момент обеспечиваются при помощи Интернет-банка:

3.1.1. Пользователь имеет право в рамках установленного для него режима пользования Интернет-банком и Ограничений (если есть) отправлять Банку Распоряжения на осуществление таких Сделок, которые в соответствующий момент обеспечиваются при помощи Интернет-банка;

3.1.2. Клиент проинформирован и согласен с тем, что он может в Интернет-банке заключать Сделки от имени Клиента, связанные с инвестиционными услугами и сопутствующими инвестиционными услугами, в том числе заключать договоры и изменения к ним;

3.1.3. Клиент и Пользователь согласны, что Электронный документ и Условия сделки, подтвержденные при помощи правильного Аутентификатора, в плане юридической силы приравниваются к подготовленным в письменном виде и надлежащим образом подписанным документам согласно Гражданскому закону Латвийской Республики, со всеми вытекающими юридическими последствиями и налагает на Клиента и Пользователя обязательства в соответствии с нормами Гражданского закона ЛР о подписях и полномочиях;

3.1.4. Осуществление Сделок на Мобильном сайте возможно после установки Мобильного сайта в соответствии с указаниями Банка (которые могут быть даны на Мобильном сайте как до начала осуществления Сделки, так и во время него) на мобильном устройстве, которое обеспечивает такую возможность;

3.1.5. Все уведомления, информация, данные и документы, которые Банк предоставляет Пользователю через Интернет-банк, а также по Информационным каналам, являясь обязательной для Клиента и Пользователя информацией, и в соответствии с содержанием предоставленной информации он может быть приравнена к документу, выданному Банком в бумажной форме.

3.2. Аутентификация Аутентификация пользователя.

3.2.1. Аутентификация Пользователя осуществляется по Аутентификатору, для показа или использования которого Пользователь действует в соответствии с требованиями Банка и/или разработчика Устройства авторизации по показу или использованию Аутентификатора. Банк может обязать получить/использовать Устройство авторизации в дополнение к существующему, при помощи которого могут быть созданы/использованы новые или дополнительные Аутентификаторы, если это необходимо для выполнения требований по безопасной аутентификации;

3.2.2. При пользовании Мобильным сайтом Пользователь может быть идентифицирован при помощи Мобильного устройства;

3.2.3. В установленном Банком порядке Пользователь может пользоваться Информационными каналами для подачи Распоряжений, информации и данных, в т.ч. для получения Аутентификаторов;

3.2.4. Для создания Аутентификатора Пользователя в соответствии с режимом пользования Интернет-банком можно использовать не только Калькулятор кодов, указанный в Заявлении, но и в установленных Банком случаях также калькулятор кодов, выданный Клиенту для удаленного управления Счетом в рамках другого договора, заключенного Банком и Клиентом;

3.2.5. Аутентификатор Распоряжения, которое содержит несколько самостоятельных Платежей, считается уникальным подтверждением каждого включенного в Распоряжение Платежа и является неотъемлемой частью каждого Платежа;

3.2.6. Если Пользователь использовал Имя подключения и в рамках договоров услуги других клиентов Банка, то в случае изменения Имени подключения Пользователь может использовать новое Имя подключения для подключения к Интернет-банку других клиентов только после получения письменного согласия соответствующего клиента, в том числе, подав его при помощи своего Интернет-банка в установленном порядке.

3.3. Регистрация нескольких Устройств авторизации:

3.3.1. Банк имеет право определить обязательные для Клиента требования в отношении совместимости Устройств авторизации и их выбора для одного Пользователя, среди прочего, определить основные и дополнительные Устройства авторизации, т.е. устройства, которые могут использоваться только вместе с главным Устройством авторизации;

3.3.2. Если несколько Устройств авторизации не оформляются одновременно, и Пользователь действует в Интернет-банке нескольких клиентов, то в случае регистрации следующего Устройства авторизации Пользователь может использовать новое Устройство авторизации для подключения и совершения действий в Интернет-банке других клиентов только после получения письменного согласия соответствующего клиента, в том числе, подав его через свой Интернет-банк.

3.4. Блокирование доступа Пользователя и/или Устройства авторизации, замена Устройства авторизации:

3.4.1. Аутентификаторы могут быть присвоены, восстановлены или изменены по просьбе Клиента или Пользователя в соответствии с указаниями Банка и в установленном Банком порядке. Одновременно Банк имеет право требовать использования более надежного или дополнительного Устройства авторизации или Аутентификаторов;

3.4.2. Блокирование и разблокирование доступа Пользователя к Интернет-банку и/или Устройства авторизации может быть произведено на основании заявления Клиента/Пользователя, а также по инициативе Банка. Восстановление доступа Пользователя производится в установленном Банком порядке;

3.4.3. В случае блокирования одного Устройства авторизации остальные Устройства авторизации не блокируются;

3.4.4. Заменное Устройство авторизации может получить только Клиент или Пользователь соответствующего Устройства авторизации. Если Устройство авторизации получает Пользователь, то лимит Сделок нового Устройства авторизации не может превышать лимит замененного Устройства авторизации;

3.4.5. Если Пользователь использовал предыдущее Устройство авторизации и в рамках договоров услуги других клиентов, то заменное Устройство авторизации Пользователь может использовать для подключения к Интернет-банку других клиентов только после получения письменного согласия соответствующего клиента, в том числе, подав его при помощи Интернет-банка, и Пользователь должен своевременно сообщить клиенту (-ам) о необходимости такого согласия.

3.5. Лимиты сделок:

3.5.1. Банк имеет право определить/изменить Лимиты устройства авторизации, указав их в Прейскуранте:

3.5.2. Использование установленного Банком Лимита устройства авторизации учитывается в рамках соответствующего устройства. Поэтому подтверждение Платежей при помощи Аутентификатора при использовании Устройства авторизации, лимит которого был исчерпан, действуя в рамках Интернет-банка другого клиента, будет отклонено вне зависимости от того, достигла ли сумма Платежей, произведенных в Интернет-банке Клиента, Лимита пользователя или Лимита устройства

авторизации или нет;

3.5.3. Клиент имеет право определить Лимит пользователя для каждого отдельного Пользователя по своему усмотрению, учитывая, что сумма Лимита пользователя применяется вне зависимости от вида Устройства авторизации, однако, в случае, если Лимит устройства авторизации соответствующего устройства меньше Лимита пользователя, Платеж может быть выполнен только в том случае, если он не превышает Лимит устройства авторизации того устройства, при помощи которого была создан или использован Аутентификатор;

3.5.4. Определенные Банком Лимиты устройства авторизации и Лимиты пользователя не применяются к денежным перечислениям, которые Банк выполняет по поручению Клиента в рамках предоставления услуги регулярных платежей или регулярной оплаты э-счетов, а также Платежей между Счетами Клиента в Банке. Банк имеет право в одностороннем порядке определить применение Лимита устройства авторизации и Лимита пользователя в случаях, упомянутых в этом пункте.

3.6. Изменения в Интернет-банке:

3.6.1. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в объем и порядок предоставления услуг, предоставляемых в рамках Интернет-банка. Если во время действия настоящего Договора услуги Банк обеспечивает технические возможности осуществлять такие финансовые сделки, осуществление которых было невозможным на момент заключения Договора услуги, то осуществление таких финансовых сделок автоматически становится доступным всем Пользователям при соблюдении установленного для них режима пользования Интернет-банком и Ограничений.

4. Ответственность сторон

4.1. Чтобы обеспечить выполнение Распоряжений и других документов, Банк имеет право использовать услуги третьих лиц. В этом случае Банк не отвечает за убытки и неудобства Клиента, если они являются результатом действия или бездействия третьих лиц.

4.2. Клиент несет ответственность за все действия Пользователей в Интернет-банке.

4.3. Клиент проинформирован и принимает на себя риск того, что при использовании Пользователем услуг Мобильного сайта эти услуги, среди прочего, являются маленькими по размеру и упрощенными Сделками, а также доступные в Мобильном устройстве данные могут стать доступными третьим лицам в случае, если Мобильное устройство не защищено должным образом или попало в руки третьих лиц.

4.4. Банк не несет ответственность за претензии Клиента, возникающие в связи с регистрацией, отзывом Пользователей или изменения объема их прав, если Банк действует согласно указаниям уполномоченного лица Клиента, в том числе в случаях, если указания уполномоченного лица Клиента не соответствуют решениям Клиента или были констатированы нарушения порядка принятия упомянутых решений.

4.5. Банк не несет ответственность за осуществление Сделок, в т.ч. за списание денежных средств со Счета Клиента на основании незаконно оформленных/поданных Электронных документов, если Аутентификатор был правильным.

4.6. Клиент несет ответственность за принятие мер по предотвращению доступа неуполномоченных лиц к Интернет-банку, Мобильному сайту, а также за хранение и использование Аутентификаторов, Устройств авторизации, Вопросы телефонного пароля и телефонного пароля таким образом, чтобы не допустить их попадание в распоряжение неуполномоченных лиц и предотвратить их несанкционированное использование.

4.7. Банк не несет материальную ответственность за убытки, которые понес/может понести Клиент:

4.7.1. из-за повреждений линий связи или нарушений в их работе, или в случаях, когда по техническим причинам Пользователь не может воспользоваться/не имеет доступа к Интернет-банку или его отдельным функциям и/или, когда Электронный документ не был получен Банком;

4.7.2. если Пользователь не может совершить Сделку, в том числе заключить договоры с Банком и/или произвести Платежи в Интернет-банке, потому что Банку не была предоставлена информация и/или подтверждения в порядке, установленном в пункте 2.1.3 Правил услуги;

4.7.3. из-за нарушений в работе Информационных каналов или в случае, если соответствующие Информационные каналы были недоступны для Пользователя, в т.ч. для получения Аутентификаторов;

4.7.4. информация, находящаяся в Информационных каналах Пользователя стала доступна третьим лицам;

4.7.5. если номер мобильного телефона, адрес эл. почты или Мобильное устройство Пользователя было передано третьим лицам.

4.8. Пользователь не является стороной настоящего Договора услуги, поэтому Банк не несет ответственность перед Пользователем по его претензиям и требованиям.

4.9. Если лицо, которое подписало Заявление от имени Клиента, не полномочено представлять Клиента, то подписавшее Заявление лицо

обязуется покрыть все убытки Банка, возникающие в результате таких действий этого лица.

4.10. Так как Клиент не считается потребителем в понимании закона ЛР "О защите прав потребителей", Клиент и Банк договорились, что в рамках Договора услуги не будут применяться правовые нормы закона ЛР "О платежных услугах и электронных деньгах", которые должны применяться к клиентам, являющимся потребителями в понимании закона ЛР "О защите прав потребителей".

5. Срок действия Договора услуги и его расторжение

5.1. Договор услуги заключен на неопределенный срок.

5.2. У Клиента есть право в одностороннем порядке требовать расторжения Договора услуги, подав в Банк соответствующее заявление. Банк расторгает Договор услуги в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения заявления Клиента о расторжении Договора услуги.

5.3. У Банка есть право расторгнуть Договор услуги в одностороннем порядке, известив об этом Клиента за 5 (пять) календарных дней заранее.

5.4. У Банка есть право, не соблюдая срок, определенный в пункте 5.3 Правил услуги, незамедлительно расторгнуть Договор услуги в одностороннем порядке, не соблюдая срок информирования, упомянутый в пункте 5.3 Правил услуги, в любом из следующих случаев:

5.4.1. Клиент не выполняет или выполняет ненадлежащим образом свои обязательства, предусмотренные в Договоре услуги;

5.4.2. у Банка возникли подозрения, что Интернет-банк используется в непредусмотренных целях или совершаются действия, которые могут заблокировать и/или мешать работе Интернет-банка;

5.4.3. закрыты все счета Клиента в Банке.

5.5. Если Договор услуги расторгается по инициативе Клиента, Банк имеет право применить комиссионную плату за расторжение Договора услуги, если таковая определена в Прейскуранте.

6. Порядок предъявления претензий и другие условия

6.1. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Правила услуги, ОУС и Прейскурант.

6.2. Для связи с Пользователем по телефону, в том числе для изменения Пароля подключения, блокирования Имени подключения, доступа к Интернет-банку и/или блокирования Устройства авторизации, а также для подачи информации по вопросам, связанным с использованием Интернет-банка, и совершения других действий в рамках определенных для Пользователя полномочий Банк аутентифицирует Пользователя при помощи Вопросы телефонного пароля и телефонного пароля. Однако, для идентификации Пользователя по телефону Банк имеет право использовать также данные, указанные для идентификации Пользователя в других договорах услуги, заключенных Банком и Пользователем, или которые могут быть использованы в соответствии с ОУС.

6.3. Пользователь имеет право в любое время попросить Банк изменить Вопрос телефонного пароля и телефонный пароль. Если для Пользователя уже определен Вопрос телефонного пароля и телефонный пароль как для Клиента или Пользователя другого Клиента, то Пользователь может им пользоваться и в рамках настоящей Услуги.

6.4. Информация о любых ожидаемых изменениях ОУС, Правил услуги или Прейскуранта Банка до их вступления в силу доступна Клиенту в структурных подразделениях Банка по обслуживанию клиентов, на сайте Банка www.citadele.lv, а также Клиент может получить ее, позвонив в телефонный центр Банка.

6.5. Если Клиент не согласен с изменениями Прейскуранта, ОУС или Правил услуги, Клиент имеет право в предусмотренном Договором услуги порядке расторгнуть Договор услуги до дня вступления изменений в силу.

6.6. Рассмотрение претензий:

6.6.1. Претензии к выполнению Договора о предоставлении услуги Клиент может подавать в письменной форме в центрах Банка по обслуживанию клиентов или в Интернет-банке, а также, в установленных Банком случаях – по телефону, позвонив по справочному номеру Банка. В установленном Банком порядке и в определенных случаях претензии может подавать так – же Пользователь;

6.6.2. После получения претензии, в которой Клиент/Пользователь оспаривает/отрицает авторизацию Платежа, Банк не позднее следующего рабочего дня возвращает сумму неавторизованного Платежа, если при оценке способа подтверждения Платежа претензия на первый взгляд является обоснованной. Однако Банк вправе по собственному усмотрению продолжать рассматривать поданную претензию как по этой, так и по другим причинам, и возврат суммы Платежа Клиенту не может считаться признанием ответственности Банка за неавторизованный Платеж или другие обстоятельства, упомянутые в претензии;

6.6.3. Если при первоначальной оценке претензии у Банка возникают обоснованные подозрения в том, что Клиент/Пользователь действует противоправно, в том числе не соблюдая безопасность Аутентификатора или Устройства авторизации, и/или Платеж утвержден согласно Договору о предоставлении услуги, Банк вправе не возвращать Клиенту сумму

оспоренного Платежа, а также сообщить о подозрениях в надзирающие и правоохранительные органы. При наступлении обстоятельств, упомянутых в данном пункте, доказать обоснованность претензии является обязанностью Клиента;

6.6.4. Продолжая рассмотрение претензии после возврата суммы Платежа Клиенту и обнаружив, что претензия была необоснованной, Банк вправе без предварительного уведомления и согласования с Клиентом удержать с любого счета Клиента в Банке возвращенную сумму Платежа, в том числе зарезервировать денежные средства в размере удерживаемой суммы на счете Клиента, если на момент удержания соответствующая сумма на счете Клиента недоступна;

6.6.5. Если при подаче претензии Клиент/Пользователь предоставляет Банку вводящие в заблуждение и не соответствующие действительности сведения, или совершает другие злонамеренные действия, Банк вправе удержать с любого счета Клиента возможные расходы и ущерб, возникший у Банка в ходе рассмотрения претензии;

6.6.6. Клиент/Пользователь обязуется своевременно предоставить Банку всю запрашиваемую им информацию и иным путем сотрудничать в ходе рассмотрения претензии, в том числе в случаях, когда Банк вернул Клиенту сумму оспоренного Платежа;

6.6.7. Претензия считается полученной в соответствующий рабочий день, если Клиент/Пользователь ее предоставил, а Банк принял до 14:00. Претензии, поданные позже указанного времени, а также в выходные и

праздничные дни, считаются поданными на следующий рабочий день. В предпраздничные дни время подачи/приема сокращается на один час;

6.6.8. Банк вправе в одностороннем порядке закрыть процедуру рассмотрения претензии как начатую по ошибке, сообщая об этом Клиенту/Пользователю, если информация, предоставленная Клиентом/Пользователем, неясна и вводит в заблуждение, и с Клиентом/Пользователем невозможно своевременно связаться по каналам, ранее указанным Клиентом/Пользователем для этой цели.

6.7. Любое разногласие, иск или спор между Банком и Клиентом, вытекающий из настоящего Договора услуги, относящийся к нему или к его нарушению, расторжению или недействительности, будет разрешен в Рижском международном третейском суде, в Риге, в соответствии с действующим в Латвийской Республике законодательством и регламентом этого третейского суда, в составе одного третейского судьи, на латышском языке, на основании поданных документов.

6.8. Клиент имеет право обратиться в омбуд Латвийской ассоциации коммерческих банков в соответствии с регламентом и положением омбуда. Омбуд Латвийской ассоциации коммерческих банков находится по адресу: ул. Персес, 9/11, Рига, LV-1011. Надзор за деятельностью Банка осуществляет Комиссия по рынку финансов и капитала Латвийской Республики. Адрес Комиссии по рынку финансов и капитала: ул. Кунгу, 1, Рига, LV-1050.

Приложение к Правилам использования и обслуживания Интернет-банка Citadele – Правила услуги быстрого доступа и других функций, доступных в мобильном приложении Citadele

1. Используемые в Приложении термины и их толкование:

1.1. **Быстрый доступ** – услуга Банка, обеспечивающая Пользователя возможностью совершать определенного рода Сделки, а также получать дополнительные услуги в мобильном приложении Банка, а также на Мобильном сайте, в т.ч. с применением альтернативных требований к безопасной аутентификации.

1.2. **Биометрический аутентификатор** – Аутентификатор, основанный на уникальных физических параметрах или свойствах человека, например, отпечаток пальца или изображение лица, и зарегистрированный на Мобильном устройстве.

1.3. **Приложение** – настоящие Правила услуги быстрого доступа к мобильному приложению Citadele, являющиеся неотъемлемой составляющей Правил использования и обслуживания Интернет-банка Citadele.

1.4. **Код доступа** – комбинация цифр, отпечаток пальца, графический ключ или любая иная возможность защиты, обеспечиваемая устройством.

1.5. **PIN-код** – созданный Пользователем набор из пяти цифр, который необходимо ввести, чтобы пользоваться MobileScan на Мобильном устройстве.

1.6. **Мобильное уведомление** – вид уведомления, передаваемый устройству посредством мобильного приложения в виде звукового, текстового предупреждения или эмблемы (push notification). Используемые в Приложении термины, пояснения к которым не приведены в Приложении, доступны в Правилах использования и обслуживания Интернет-банка Citadele.

2. Общие правила

2.1. Для использования Быстрого доступа Пользователь:

2.1.1. скачивает Мобильное приложение Citadele на мобильное устройство;

2.1.2. регистрируется на Мобильном сайте, используя Аутентификаторы в установленном Банком порядке согласно требованиям безопасной аутентификации;

2.1.3. если у Пользователя нет MobileScan, вводит на Мобильном сайте отправленный Банком уникальный код подтверждения и активирует MobileScan на Мобильном устройстве, создав PIN-код, а также, если это поддерживается на Мобильном устройстве, активирует использование Биометрического аутентификатора.

2.2. Создав или введя PIN-код в мобильном приложении, Быстрый доступ активируется без отдельного распоряжения Пользователя.

2.3. Банк вправе в любое время пополнять мобильное приложение, в т.ч. Мобильный сайт, новыми услугами, которые будут доступны Пользователю, в т.ч. посредством Быстрого доступа, а также частично или полностью прекращать Быстрый доступ в целом или в отношении отдельных видов Сделок или дополнительных услуг в рамках таких сделок без согласия Пользователя.

2.4. Создав или введя PIN-код, услуга Быстрого доступа активируется на каждом Мобильном устройстве Пользователя отдельно.

2.5. Банк вправе устанавливать комиссионную плату за использование Быстрого доступа и дополнительных услуг, указав ее в Прейскуранте.

2.6. К вопросам, регулируемым настоящим Приложением, дополнительно могут также применяться Правила использования и обслуживания Интернет-банка Citadele. К вопросам, которые не оговорены в настоящем Приложении, применяются Правила использования и обслуживания Интернет-банка Citadele.

3. Порядок Быстрого доступа

3.1. Используя Быстрый доступ, у Пользователя есть возможность осуществлять следующие Сделки:

3.1.1. совершать любые платежи, которые доступны Пользователю в соответствии с установленным Договором на оказание услуги режимом использования и которые поддерживаются на Мобильном сайте;

3.1.2. на время заблокировать платежные карты, разблокировать их, а также осуществлять другие предлагаемые на Мобильном сайте возможности управления картами Пользователя;

3.1.3. иметь доступ к сохраненным в Интернет-банке шаблонам, создавать новые, а также вносить изменения в имеющиеся шаблоны, в т.ч. удалять их;

3.1.4. изменять настройки Мобильного сайта, включая активацию и деактивацию действий и услуг, предлагаемых на Мобильном сайте;

3.1.5. аутентифицироваться и осуществлять платежи на сайтах других поставщиков товаров/услуг, а также аутентифицироваться для использования дополнительных услуг, предлагаемых в мобильном приложении Банка;

3.1.6. получать информацию об остатках денежных средств на Счетах и осуществленных транзакциях;

3.1.7. управлять учетной записью программы лояльности Citadele Пользователя;

3.1.8. получать другие дополнительные услуги, предлагаемые в Мобильном приложении и на Мобильном сайте Банка.

3.2. Пользователь пользуется Быстрым доступом в соответствии с правилами Приложения и Договором на оказание услуги, включая Правила сделки, которые Банк имеет право изменять в любое время без предварительного уведомления.

3.3. После выполнения действий, указанных в подпунктах 2.1 Приложения, Пользователь имеет доступ к услугам Быстрого доступа, предоставляемым на Мобильном сайте, с использованием PIN-кода или Биометрического аутентификатора, если Пользователь активировал использование Биометрического аутентификатора на Мобильном устройстве и на Мобильном сайте.

3.4. Платежи, начатые в рамках Быстрого доступа:

3.4.1. выполняются с учетом всех установленных Интернет-банком ограничений и лимитов, а также особых ограничений, установленных Банком для осуществления Платежей отдельно в рамках Быстрого доступа;

3.4.2. выполняются в порядке, установленном ОУС и Правилами открытия и обслуживания счета, а также с применением платы, установленной

Прейскурантом или на основании соглашения, если иное не указано в Приложении или Условиях сделок;

3.5. Для выполнения отдельных видов Платежей Банк вправе потребовать от Пользователя полного подключения к Интернет-банку в соответствии с установленными Банком процедурами или предпринять другие дополнительные меры безопасности до выполнения Платежа.

3.6. Банк вправе не выполнять Платеж, начатый в рамках Быстрого доступа, если:

3.6.1. доступ Пользователя к Интернет-банку заблокирован или закрыт;

3.6.2. сумма платежа превышает установленный лимит;

3.6.3. Пользователь не выполнил требования Условий сделок;

3.6.4. наступили другие обстоятельства, указанные в нормативных актах, ОУС, Договоре на оказание услуги или Договорах на оказание услуг Банка.

3.7. Информация о Сделках, начатых в рамках Быстрого доступа, доступна в Интернет-банке, а также Клиент может ее получить лично в Банке.

3.8. Если поданное в рамках Быстрого доступа Распоряжение не выполнено, Банк информирует об этом Пользователя, отправив соответствующее уведомление в мобильном приложении Citadele, если Клиент подал заявку на получение уведомлений от мобильного приложения Citadele.

3.9. Пользователю обеспечивается Быстрый доступ к осуществлению Сделок от имени тех Клиентов (как физических, так и юридических лиц), которые в установленном Банком порядке уполномочили соответствующего Пользователя использовать MobileScan.

4. Требования безопасности

4.1. Для использования услуги Быстрого доступа подключения и Мобильные устройства Пользователя, а также другие необходимые средства, должны соответствовать установленным Банком техническим требованиям и требованиям безопасности. В противном случае Банк вправе устанавливать ограничения или полный запрет на использование Быстрого доступа.

4.2. Пользователю надлежит защищать доступ к своему Мобильному устройству с помощью Кода доступа, а также делать все возможное, чтобы Код доступа не стал доступен третьим лицам. Код доступа к Мобильному устройству не должен фиксироваться на носителях данных и храниться вместе с Мобильным устройством.

4.3. Пользователь обязуется использовать Быстрый доступ только лично, не разглашать PIN-код и Код доступа к Мобильному устройству, а также делать все возможное, чтобы они не попали в руки третьих лиц.

4.4. Если Мобильное устройство потеряно или украдено, Пользователь должен немедленно уведомить об этом Банк, и Банк блокирует Мобильное устройство, или Пользователь немедленно самостоятельно блокирует находящееся под угрозой устройство в Интернет-банке в зависимости от того, какое из действий можно выполнить быстрее.

4.5. Пользователь должен обеспечить, чтобы до активации использования Биометрических аутентификаторов на Мобильном сайте, на Мобильном устройстве хранились только Биометрические аутентификаторы соответствующего Пользователя, а Биометрические аутентификаторы других лиц, которые могут быть зарегистрированы на устройстве Пользователя, должны быть удалены.

4.6. Использование Биометрического аутентификатора на Мобильном сайте активируется вместе с MobileSCAN. Аутентификация с использованием Биометрического аутентификатора осуществляется с использованием технологии производителя Мобильного устройства, в связи с чем Банк не обрабатывает и не хранит биометрическую информацию Пользователя.

4.7. Все поданные Распоряжения или Сделки, подтвержденные ПИН-кодом или Биометрическим аутентификатором, являются обязательными для Клиента/Пользователя.

4.8. Банк вправе в любое время без предварительного предупреждения, в том числе в целях безопасности (например, если заблокировано Имя пользователя или любое Устройство авторизации) деактивировать Быстрый доступ на одном или нескольких Мобильных устройствах, на которых Быстрый доступ был активирован.

5. Ответственность Сторон

5.1. Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение Распоряжений Пользователя, если Приложением, Договором на оказание услуги или нормативными актами не установлено иное.

5.2. Банк не несет ответственности за неисполнение или несвоевременное исполнение Распоряжения, если Распоряжение не было получено или получено с опозданием по не зависящим от Банка причинам, включая по вине оператора мобильной связи или другого лица, оказывающего посреднические услуги в связи с Распоряжением.

5.3. Пользователь несет ответственность за безопасность своего Мобильного устройства и подключений.

5.4. Клиент/Пользователь ответственен за:

5.4.1. все Распоряжения и Сделки, если Приложением, Договором на оказание услуги или нормативными актами не установлено иное;

5.4.2. точность и своевременность предоставляемых Банку данных при использовании услуги Быстрого доступа.

6. Внесение изменений в Приложение и прекращении услуги Быстрого доступа

6.1. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Приложение. Порядок внесения изменений установлен Правилами услуги.

6.2. Пользователь вправе в любое время прекратить использование услуги Быстрого доступа на соответствующем Мобильном устройстве, отключив MobileSCAN в настройках Мобильного сайта.

6.3. Деактивация услуги Быстрого доступа выполняется на каждом Мобильном устройстве отдельно.

6.4. Банк вправе в одностороннем порядке, в том числе без предварительного предупреждения, деактивировать Быстрый доступ на Мобильном устройстве, если:

6.4.1. в распоряжении Банка имеется информация, свидетельствующая о том, что:

6.4.1.1. Мобильный сайт используется против воли Клиента/Пользователя, Пользователь ведет мошенническую или иную незаконную деятельность;

6.4.1.2. Договор на оказание услуг мобильной связи между Клиентом/Пользователем и оператором мобильной сети прекращен, или изменен номер мобильного телефона Клиента/Пользователя;

6.4.2. Пользователь не пользовался Быстрым доступом в течение трех и более календарных месяцев подряд;

6.5. Приложение теряет силу, и Быстрый доступ закрывается одновременно с прекращением Договора на оказание услуги.

7. Использование cookie-файлов

7.1. Для поддержки и улучшения мобильного приложения Citadele Банк использует функциональные cookie-файлы, находящиеся на Мобильном устройстве:

7.1.1. FireBase (статистика и анализ). Накапливает данные о событиях при выполнении Пользователем действий на Мобильном сайте, например, Пользователь подключился к Мобильному сайту. Данные о совершенных Пользователями действиях используются анонимно, чтобы понять, как Пользователи пользуются приложением и Мобильным сайтом, какие функции они используют. При помощи накопленных данных невозможно идентифицировать конкретного Пользователя.

7.1.2. Fabric (анализ сбоев и проблем). Накапливает данные об использовании Мобильного сайта, особенно о его сбоях и ошибках, а также об инсталляционных данных мобильного приложения Citadele. Информация об устройстве и установленной на нем версии мобильного приложения Citadele и другая информация используется для обнаружения и устранения проблем особенно в отношении программного обеспечения мобильного приложения Citadele и использования Мобильного сайта. Для такого рода анализа Fabric использует идентификатор устройства. При помощи этих данных невозможно идентифицировать конкретного Пользователя.

7.2. Банк вправе изменять функциональные cookie-файлы по своему усмотрению. Информацию об используемых cookie-файлах Пользователь может получить в Банке, в том числе в Мобильном приложении Citadele.