

AS „Citadele banka”, Reģ. nr. 40103303559  
Republikas laukums 2A, Rīga, LV-1010, Latvija

Номер клиента .....  
Дата .....

Новое заявление     Изменения в существующем договоре     Подключение нового пользователя

## Клиент

Имя, фамилия .....  
Персональный код .....    Дата рождения .....  
Название документа .....    Номер документа .....

## Пользователь (заполнить, если Пользователь и Клиент не являются одним и тем же лицом)

Имя, фамилия .....    персональный код .....  
Название документа .....    Номер документа .....  
Телефон .....    Факс .....    e-mail .....

Адрес .....

Устройство авторизации     Карта кодов     Калькулятор кодов    ID номер устройства .....  
Модель .....

Имя подключения .....    Номер конверта .....  
Пользователя .....    пароля подключения .....

Вопрос телефонного пароля .....

Телефонный пароль .....

Полный режим     Режим просмотра  
 Другие условия .....

## Подпись клиента

*Подтверждаю, что с правилами использования и обслуживания Интернет-банка Банка, Общими условиями сделок и Расценками на Банковские услуги ознакомлен, принимаю их полностью и обязуюсь их выполнять.*

.....    Имя, фамилия    Подпись

## Подпись пользователя

*Подтверждаю, что указанное в Заявлении устройство авторизации получил.*

.....    Имя, фамилия    Подпись

## Банк

Представитель Банка .....

Филиал Банка .....

М.П.

**1. Термины, используемые в правилах услуги, и их толкование**

- 1.1. Договор об оказании Услуги** – заключенное между Банком и Клиентом соглашение об использовании и обслуживании Citadele интернет-банка, неотъемлемой частью которого является Заявление о получении Услуги и Правила Услуги.
- 1.2. Заявление о получении Услуги** – заявление о получении Услуги установленного Банком образца, заполненное Клиентом.
- 1.3. Имя подключения** – ряд символов, выбранный Клиентом и указанный в Заявлении о получении Услуги, который Пользователь применяет для подключения к Citadele интернет-банку.
- 1.4. Калькулятор кодов** – электронное устройство авторизации, которое Клиент использует для своей авторизации в Citadele интернет-банке, а также, в зависимости от вида устройства - для формирования Электронной подписи или Кода подтверждения.
- 1.5. Карта кодов** – устройство авторизации в виде пластиковой карточки с цифровыми кодами, которые Пользователь использует для своей авторизации в Citadele интернет-банке и/или для формирования Кода подтверждения.
- 1.6. Код авторизации** – цифровая комбинация указанная в Устройстве авторизации, которую в соответствии с указаниями инструкции по использованию устройства авторизации Пользователь применяет для подключения к Citadele интернет-банку.
- 1.7. Код подтверждения** – связанный с Электронным документом набор данных, который идентифицирует отправителя Электронного документа – Пользователя. Код подтверждения формируется с помощью Устройства авторизации.
- 1.8. Ограничения** – указанные в Заявлении о получении Услуги ограничения в отношении видов Сделок, Счетов и иные ограничения, установленные Клиентом и являющиеся обязательными для Пользователя
- 1.9. ОУС** – Общие условия сделок.
- 1.10. Пароль подключения** - связанный с Именем подключения ряд символов, выбранный Пользователем и известный только ему, который Пользователь применяет для подключения к Citadele интернет-банку.
- 1.11. Полный режим** - режим использования Citadele интернет-банка, в рамках которого Пользователь имеет право подавать (отправлять) Банку Распоряжения о проведении Сделок и/или другие документы (заявления и т.п.), соблюдая установленные Ограничения (если таковые имеются), а также использовать права, определенные для Режима просмотра.
- 1.12. Пользователь** – физическое лицо, которое пользуется Citadele Интернет-банком: сам Клиент – физическое лицо – или представитель Клиента – физического лица.
- 1.13. Пособие для пользователя** - описание работы системы Citadele интернет-банка, доступное Клиенту/Пользователю в Citadele интернет-банке и на домашней странице Банка в сети Интернет.
- 1.14. Правила Услуги** – настоящие правила использования и обслуживания Citadele интернет-банка.
- 1.15. Распоряжение** – поручение осуществить определенную Сделку, данное Банку от имени Клиента.
- 1.16. Режим просмотра** - режим использования Citadele интернет-банка, в рамках которого Пользователь имеет право получить (просмотреть) информацию о состоянии Счета, обороте, остатках и т.п., распечатать выписку по Счету, но не имеет права подавать (отправлять) Банку Распоряжения о проведении Сделок и/или другие документы (заявления и т.п.).
- 1.17. Сделка** – любые действия, которые можно осуществлять при помощи Citadele Интернет-банка, используя возможности и виды, которые Банк предлагает в среде Citadele Интернет-банка, в том числе осуществление платежей и заключение договоров между Банком и Клиентом.
- 1.18. Стороны** – Клиент и Банк, оба вместе.
- 1.19. Счет** - любой счет Клиента в Банке, в том числе расчетный счет, накопительный счет и др., который открыт в банке на имя Клиента и подключен к Citadele интернет-банку.
- 1.20. Электронный документ** - набор данных, созданный посредством Citadele интернет-банка, который содержит адресованное Банку Распоряжение Пользователя или иной документ.
- 1.21. Электронная подпись** - связанный с Электронным документом набор данных, который идентифицирует отправителя Электронного документа – Пользователя, а также обеспечивает аутентичность существенных данных Электронного документа.
- 1.22. Услуга** – подключение и обслуживание Citadele интернет-банка, а также другие услуги Банка, связанные с этим.
- 1.23. Устройство авторизации** – устройство, указанное в Заявлении на получение Услуги, - Карта кодов или Калькулятор кодов.
- 1.24. Citadele интернет-банк** - система удаленного управления счетами Банка посредством сети Интернет. Citadele интернет-банк доступен при открытии домашней страницы Банка в сети Интернет - [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv) или по адресу в сети Интернет <https://online.citadele.lv>. Программное обеспечение Citadele интернет-банка не нужно устанавливать на компьютер Пользователя.

- 1.25. Вопрос телефонного пароля и телефонный пароль** – выбранный Пользователем вопрос пароля, который Банк задает Пользователю, и пароль, который Пользователь дает Банку на упомянутый вопрос пароля для своей авторизации по телефону с целью запроса смены Пароля подключения, блокировки Имени подключения, доступа к Citadele интернет-банку и/или Устройства авторизации, а также для получения информации по вопросам, связанным с использованием Citadele интернет-банка, и проведения других действий в пределах полномочий, установленных для Пользователя. Пользователь имеет право обратиться к Банку с просьбой изменить Вопрос телефонного пароля и телефонный пароль в любое время. Если Вопрос телефонного пароля и телефонный пароль уже был установлен для Пользователя как для Клиента или Представителя/Пользователя Клиента, то Пользователь имеет право использовать его в рамках данной Услуги.

**1.26.** Другие обязательные термины и их толкование указаны в Основном договоре, заключенном между Банком и Клиентом, ОУС и договорах об открытии и обслуживании Счетов.

**2. Заключение Договора об оказании Услуги.**

- 2.1.** Подписав Заявление о получении Услуги, Клиент подтверждает, что:
  - 2.1.1.** будет использовать Citadele интернет-банк в соответствии с Заявлением о получении Услуги, настоящими Правилами Услуги, Пособием для пользователя и инструкциями по использованию Устройства авторизации;
  - 2.1.2.** осознает риски, связанные с настоящей Услугой;
  - 2.1.3.** обеспечит, чтобы Пользователь получил Устройство авторизации, ознакомился с Заявлением о получении Услуги, настоящими Правилами Услуги, Пособием для пользователя, другими связанными с Услугой правилами и инструкциями, в том числе с инструкциями по использованию устройства авторизации, и сам как Клиент соблюдал бы все требования, установленные упомянутыми документами;
  - 2.1.4.** осознавая, что другие лица, в распоряжении которых попало Устройство авторизации, могут его использовать со злым умыслом, Клиент должен следить за тем, чтобы Устройство авторизации, Имя подключения и Пароль подключения не был доступен другим лицам, а также чтобы Имя подключения, Пароль подключения и Устройство авторизации не хранились вместе;
  - 2.1.5.** Пользователь при введении в Citadele Интернет-банк Кода авторизации, Имени подключения и/или Пароля подключения будет следить, чтобы другие лица не могли их прочесть;
  - 2.1.6.** незамедлительно сообщит Банку в Заявлении об утере, краже или другом противоправном использовании Устройства авторизации или о подозрениях в том, что Устройство авторизации попало в распоряжение третьего лица.
- 2.2.** Настоящий Договор об оказании Услуги считается заключенным с момента, когда Банк принял Заявление Клиента о получении Услуги. Банк принимает Заявление о получении Услуги, если оно оформлено в соответствии с требованиями Банка и подписавший его идентифицирован как Клиент, зарегистрированный в системе учета Банка.
- 2.3.** Банк имеет право отказаться принять Заявление о получении Услуги, не объясняя причин отказа.
- 2.4.** Банк подключает Citadele интернет-банк к Счету Клиента после заключения Договора об оказании Услуги.
- 2.5.** Местом заключения Договора об оказании Услуги считается юридический адрес Банка.
- 2.6.** Клиент, подав соответствующее заявление, имеет право обратиться к Банку с просьбой об изменении данных, указанных в Заявлении о получении Услуги, в том числе об изменении/дополнении списка Пользователей, изменении установленного для Пользователя режима использования Citadele интернет-банка, изменении/дополнении Ограничений, замене устройства авторизации.
- 2.7.** Правовые отношения между Сторонами, которые не были оговорены в настоящих Правилах Услуги, регулируются положениями Основного договора, ОУС, Правилами Услуг, относящихся к открытию и обслуживанию Счетов, подключенных к Citadele интернет-банку.

.....  
Имя, фамилия Клиента

.....  
Подпись

.....  
Дата

### 3. Предоставление Услуги.

#### 3.1. Действия, осуществляемые в Citadele интернет-банке.

**3.1.1.** Пользователь имеет право в рамках установленного для него режима использования Citadele интернет-банка и Ограничений (если таковые имеются) отправлять Банку Распоряжения об осуществлении Сделок, которые в соответствующий момент возможны при помощи Citadele Интернет-банка.

**3.2.1.** Идентификация Пользователя производится посредством проверки в Citadele интернет-банке правильности введенного Кода авторизации и Электронной подписи/Кода подтверждения на Электронном документе. Банк считает, что Пользователь идентифицирован, если Код авторизации и Электронная подпись/Код подтверждения правильны. Код авторизации и/или Электронная подпись/Код подтверждения считается правильным, если он соответствует Коду авторизации/Электронной подписи/Коду подтверждения, который был бы сформирован с помощью Карты кодов или Калькулятора кодов Пользователя при условии соблюдения всех инструкций и правил об их использовании, являющихся обязательными для Клиента.

**3.2.2.** Для формирования Электронной подписи Пользователь может использовать как предназначенный для удаленного управления Счетом Клиента Калькулятор кодов, указанный в Заявлении о получении Услуги, так и другой Калькулятор кодов, который был выдан для удаленного управления Счетом Клиента и который может быть использован для формирования Электронной подписи.

**3.2.3.** Документы Пользователя, полученные посредством Citadele интернет-банка, считаются Электронными документами, которые подписаны Электронной подписью или авторизованы Кодом подтверждения. Электронный документ, правильно оформленный и подписанный Электронной подписью или авторизованный Кодом подтверждения, считается составленным Пользователем документом, поданным Банку.

**3.2.4.** Электронные документы по своей юридической силе приравниваются к составленным в письменной форме и правильно подписанным документам согласно Гражданскому закону Латвийской Республики со всеми вытекающими из этого юридическими последствиями. Правильная Электронная подпись/Код подтверждения считается личной подписью Пользователя, что налагает на Клиента обязательства согласно нормам Гражданского закона Латвийской Республики о подписях и уполномочии.

#### 3.3. Блокировка доступа Пользователя и/или устройства авторизации.

**3.3.1.** Блокировка и разблокировка доступа Пользователя к Citadele интернет-банку и/или устройства авторизации может быть осуществлена на основании отдельного заявления Клиента/Пользователя, а также по инициативе Банка в случаях и порядке, указанных в Пособии для пользователя и инструкциях по использованию устройства авторизации.

#### 3.4. Лимиты Сделок.

**3.4.1.** С целью повышения безопасности денежных средств, находящихся на Счете Клиента, Банк имеет право установить указанные в Прейскуранте лимиты сумм и/или количества Сделок, осуществляемых за один день/месяц.

#### 3.5. Изменения в Citadele интернет-банке.

**3.5.1.** Банк имеет право в одностороннем порядке осуществить изменения в объеме и порядке предоставляемых в рамках Citadele интернет-банка услуг. Если в течение действия настоящего Договора об оказании Услуги Банк обеспечивает технические возможности осуществления таких финансовых сделок, осуществление которых не было возможно на момент заключения Договора об оказании Услуги, то осуществление таких финансовых сделок автоматически становится возможным для всех Пользователей с соблюдением установленного для них режима использования Citadele интернет-банка и Ограничений.

### 4. Ответственность Сторон.

**4.1.** Клиент несет ответственность за все действия Пользователей в Citadele интернет-банке.

**4.2.** Банк не несет ответственность за претензии Клиента, которые возникли у последнего в связи с регистрацией Пользователей, их отзывом или изменениями в объеме их прав, если Банк действовал в соответствии с указаниями уполномоченного Клиентом лица, в том числе и в случаях, когда указания уполномоченного Клиентом лица не соответствуют решениям Клиента или констатированы нарушения порядка принятия упомянутых решений.

**4.3.** Банк не несет ответственность за осуществление неавторизованных Сделок, если такая Сделка стала возможной из-за противоправных действий Клиента, осуществленных намеренно или из-за грубой невнимательности, а также несоблюдения обязанностей, определенных в пункте 2.1.4. или 2.1.5. или 2.1.6. Условий услуги.

**4.4.** Отступив от упомянутого в пункте 4.3. Условий услуги, в случае утери или кражи Устройства авторизации, в результате которой были осуществлены неавторизованные Сделки, но Клиент и Пользователь не виновны в этом и не допустили грубую невнимательность, в результате которой утеря или кража стала возможной, и незамедлительно

сообщили Банку об утере/краже, максимальный размер ответственности Клиента составляет 150 EUR.

**4.5.** Клиент несет ответственность за принятие мер по предотвращению доступа неуполномоченных лиц к Citadele Интернет-банку, а также за хранение и использование Устройств авторизации, Пароля подключения, Имени подключения, Вопросы пароля и пароля таким образом, чтобы не допустить их попадание в распоряжение неуполномоченных лиц и предотвратить их не уполномоченное использование.

**4.6.** Банк не несет материальную ответственность за убытки, которые возникли/могут возникнуть у Клиента из-за повреждений линий связи или помех на них, или в случае, когда Citadele интернет-банк или его отдельные функции не могут быть использованы Клиентом/недоступны Клиенту по техническим причинам и/или Банк не получил Электронный документ.

**4.7.** Пользователь не является стороной настоящего Договора об оказании Услуги, поэтому Банк не несет ответственность перед Пользователем за претензии и требования последнего, за исключением случаев, когда Клиент сам является Пользователем.

**4.8.** Если лицо, подписавшее Заявление о получении Услуги от имени Клиента, не было уполномочено представлять Клиента, это лицо обязуется возместить Банку все убытки, которые возникли у Банка в результате упомянутых действий этого лица.

### 5. Изменения в Договоре об оказании Услуги, срок действия договора и его расторжение.

**5.1.** Договор об оказании Услуги заключен на неопределенный срок.

**5.2.** У Банка есть право в одностороннем порядке вносить изменения в Договор об оказании услуги и прейскурант услуг Банка.

**5.3.** О предложенных Банком изменениях Договора об оказании Услуги, изменениях в прейскуранте услуг Банка (если изменения относятся к Услуге), Банк сообщает Клиенту не позднее чем за 2 (два) месяца до дня их вступления в силу, размещая соответствующее уведомление в Citadele Интернет-банке и отправляя соответствующую информацию по какому-либо из указанных в Заявлении каналов связи (адрес эл. почты, номер мобильного телефона или почтовый адрес Клиента).

**5.4.** Если Клиент не согласен с предложенными Банком изменениями договора, у Клиента есть право в установленном в Договоре порядке расторгнуть Договор об оказании Услуги до дня вступления в силу предложенных Банком изменений Договора, сообщив об этом Банку и производя все вытекающие из Договора расчеты с Банком, если такие расчеты должны быть произведены и вытекают из Договора об оказании Услуги.

**5.5.** Банк имеет право расторгнуть Договор об оказании Услуги в одностороннем порядке, известив об этом Клиента за 2 (два) месяца.

**5.6.** Банк имеет право немедленно расторгнуть Договор об оказании Услуги в одностороннем порядке в случае, если закрываются все счета Клиента в Банке.

**5.7.** Клиент имеет право в одностороннем порядке потребовать расторжение Договора об оказании Услуги, подав Банку соответствующее заявление. Банк расторгает Договор об оказании Услуги в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения заявления Клиента о расторжении Договора об оказании Услуги.

**5.8.** Если Договор об оказании Услуги расторгается по инициативе Клиента ранее истечения 12 (двенадцати) месяцев с момента заключения Договора, тогда у Банка есть право применить комиссионные за расторжение Договора об оказании Услуги.

### 6. Другие условия.

**6.1.** Клиент согласен с тем, что Банк имеет право осуществлять обработку его личных данных, в том числе запрашивать и получать личные данные Клиента от любых третьих лиц, а также из созданных в установленном правовыми актами порядке баз данных, если это, по усмотрению Банка, необходимо для установления правовых отношений между Банком и Клиентом и обеспечения обязательств, установленных Договором об оказании Услуги. Клиент согласен с тем, что его личные данные могут быть переданы третьим лицам, если это, по усмотрению Банка, необходимо для взыскания долгов с Клиента.

**6.2.** Любой спор, разногласие или требование, вытекающее из настоящего договора, касающееся его или его нарушения, прекращения или недействительности, будет рассмотрен в соответствии с законодательством Латвийской Республики в суде Латвийской Республики согласно подсудности.

.....  
Имя, фамилия Клиента

.....  
Подпись

.....  
Дата