

HipoNet pakalpojuma noteikumi

1. Mērķis un pielietojums

"HipoNet pakalpojuma noteikumi" (turpmāk tekstā *noteikumi*) nosaka attālinātās darījumu sistēmas HipoNet pakalpojuma sniegšanas un izmantošanas kārtību valsts akciju sabiedrībā "Latvijas Hipotēku un zemes banka".

2. Lietotie termini un saīsinājumi

balss parole - klienta izvēlēta un *pieteikumā* norādītā parole, kas tiek izmantota *lietotāja* identifikācijai, telefoniski sazinoties ar *Banku*;

Banka - valsts akciju sabiedrība "Latvijas Hipotēku un zemes banka", reģistrēta Komercreģistra iestādē ar vienoto reģistrācijas Nr.40003132437, juridiskā adrese: Doma laukums 4, Rīga, LV-1977. *Bankas* interneta mājas lapas adrese: www.hipo.lv. Elektroniskā saziņa: 80000100@hipo.lv. Licence kredītiestādes darbībai reģistrēta Finanšu un kapitāla tirgus komisijas licenču reģistrā. *Bankas* darbības uzraudzību veic Finanšu un kapitāla tirgus komisija;

cenrādis - spēkā esošs *Bankas* sniegto pakalpojumu izcenrojums;

darījums - *lietotāja* apstiprinātu darbību kopums *HipoNet*, kā rezultātā tiek veikti maksājumi atbilstoši *Noguldījumu apkalpošanas noteikumiem*;

HipoNet – *Bankas* attālināto darījumu sistēma internetā;

HipoNet mājas lapa - *Bankas HipoNet* mājas lapa internetā, kuras adrese ir <https://www.hiponet.lv>;

Elektronisks pieteikums - ar *HipoNet* starpniecību *lietotāja* sagatavots un *Bankai* nosūtīts elektronisks iesniegums *Bankas* pakalpojumu izmantošanai/izmantošanas pārtraukšanai, t.sk. iepriekš veiktu *darījumu* atsaukšanai un *HipoNet* maksājumu *limitu* maiņai;

klients – persona, kura *pieteikumā* ir norādīta kā *Klients*;

kods – ciparu kopa, kuru *lietotājs* izmanto piekļūšanai *HipoNet* vai *darījumu* apstiprināšanai *HipoNet*, ja *Banka* to pieprasa;

kodu karte - plastikāta karte ar *Bankā* ģenerētiem pastāvīgiem *kodiem*, kas tiek izmantoti piekļūšanai *HipoNet*;

kodu kalkulators - elektroniska ierīce, kas ģenerē dinamiskus *kodus*, kas tiek izmantoti piekļūšanai un *darījumu* apstiprināšanai *HipoNet*, ja vien tas tiek pieprasīts;

lietotāja identifikators – *Bankas* noteiktajā kārtībā *lietotājam* piešķirtā simbolu virkne, kas kopā ar *paroli* un *kodu* jāizmanto, lai piekļūtu *HipoNet*;

lietotāja rokasgrāmata - *HipoNet* mājas lapā publicēta *HipoNet* lietošanas instrukcija;

lietotājs – *klients* vai klienta pilnvarota fiziska persona, kuru *klients* norāda *pieteikumā*, pilnvarojot savā vārdā veikt *darījumus HipoNet*;

limits - sākotnējam *limitam* atbilstoša vai klienta noteikta un *pieteikumā* vai *PMI*, vai *Elektroniskajā pieteikumā* uzrādīta maksimālā naudas summa, kuras apmērā fiksētā laika periodā ir iespējams debetēt klienta kontu(-us), izmantojot *HipoNet*. *Darījumi* starp klienta kontiem netiek ietverti *limita* summā. *Limits* nedrīkst pārsniegt *Bankas* noteikto un *cenrādī* norādīto maksimāli pieļaujamo vērtību;

Noguldījumu apkalpošanas noteikumi - noteikumi, kas nosaka pieprasījuma noguldījuma konta, krājkonta, mērķa krājkonta, bērna krājkonta, un termiņnoguldījumu apkalpošanas, maksājumu pieņemšanas, akceptēšanas un izpildīšanas kārtību un *cenrāžu* spēkā stāšanās kārtību *Bankā*;

parole - vismaz 8 *lietotāja* izvēlēti simboli, kas *lietotājam* ir jāizmanto kopā ar *lietotāja identifikatoru* un *kodu*, lai piekļūtu *HipoNet*. *Parole* un *lietotāja identifikators* nedrīkst būt identiski;

pieteikums - klienta parakstīts un *Bankā* iesniegts iesniegums *HipoNet* pakalpojumu izmantošanai;

PMI - klienta parakstīts un *Bankā* iesniegts parametru maiņas iesniegums, kas ir *pieteikuma* neatņemama sastāvdaļa;

PNK - *Bankas* noteiktajā kārtībā atvērts klienta beztermiņa pieprasījuma noguldījuma konts *Bankā*;

pusēs - *Banka* un *klients*;

sākotnējais limits - *Bankas* noteikta maksimālā naudas summa, kas ir spēkā, ja *klients* nav noteicis *limitu pieteikumā*, *PMI* vai *Elektroniskajā pieteikumā* un kuras apmērā fiksētā laika posmā ir iespējams debetēt klienta kontu(-us), izmantojot *HipoNet*. *Sākotnējā limita* vērtības tiek uzrādītas *cenrādī*;

sākotnējā parole – *Bankas* noteiktajā kārtībā *lietotājam* piešķirtā simbolu virkne, kas *lietotājam* ir jāievada, lai pirmo reizi piekļūtu *HipoNet*. *Sākotnējā parole* pirmajā *HipoNet* lietošanas reizē *lietotājam* ir jānomaina uz citu, *lietotāja* izvēlētu *paroli*, atbilstoši *HipoNet* noteiktajām prasībām.

3. Dokumentācija

3.1. *Klienta un Bankas līgumattiecības veido šāds dokumentu kopums:*

3.1.1. *pieteikums;*

3.1.2. *PMI, ja klients tādu iesniedzis;*

3.1.3. *noteikumi, kas ir spēkā darījuma veikšanas brīdī;*

3.1.4. *Noguldījumu apkalpošanas noteikumi;*

3.1.5. *cenrādis.*

4. Pieteikuma noformēšana un HipoNet lietošanas tiesību piešķiršana

4.1. *Pieteikumā tiek norādīti HipoNet pieejamās informācijas parametri, pakalpojumi, kā arī darbības, ko klients nosaka un kas, sākot ar līgumattiecību spēkā stāšanās brīdi, būs pieejami pieteikumā norādītajam lietotājam.*

4.2. *Lietotājs iegūst HipoNet lietošanas tiesības brīdī, kad klients ir parakstījis un iesniedzis pieteikumu un Banka to ir akceptējusi.*

4.3. *Akceptējot pieteikumu, Banka izsniedz lietotājam kodu karti vai kodu kalkulatoru, un lietotājs ar savu parakstu apstiprina tās/tā saņemšanu.*

4.4. *HipoNet lietotājam piešķirtais identifikators un/vai kodu karte/kodu kalkulators netiek piešķirti citam HipoNet lietotājam.*

4.5. *Bankai ir tiesības neakceptēt pieteikumu, paskaidrojot klientam atteikuma iemeslus.*

5. Darījumi HipoNet

5.1. *Lietojot HipoNet, lietotājam jārikojas saskaņā ar lietotāja rokasgrāmatu.*

5.2. *Maksājumu iesniegšanas, pieņemšanas un apstrādes kārtība, maksājumu rīkojumā ietveramā informācija, lai maksājums tiktu izpildīts, maksājumu maksimālais izpildes laiks un informācijas sniegšanas kārtība par kļūdainiem vai neautorizētiem maksājumiem, kā arī Bankas atbildība iepriekš minētā sakarā noteikta Noguldījumu apkalpošanas noteikumos.*

5.3. *HipoNet veiktajiem darījumiem, veicot valūtas konvertāciju, tiek piemēroti Noguldījumu apkalpošanas noteikumos noteiktā kārtība un noteikumi.*

5.4. *Visas lietotāja veiktās darbības HipoNet tiek uzskatītas par autentiskām, ja piekļūstot HipoNet, ticis ievadīts pareizs lietotāja identifikators, parole un kods. Piekrišanu maksājuma veikšanai lietotājs dod, izpildot maksājumu.*

5.5. *Ja, pieslēdzoties HipoNet, trīs reizes neveiksmīgi tiek ievadīts lietotāja identifikators un/vai parole, un/vai kods – nekavējoties tiek apturētas lietotāja HipoNet pieejas tiesības. To atjaunošanai lietotājam telefoniski jāsazinās ar Banku un jārikojas atbilstoši noteikumu 7.3.1. punktā norādītajai kārtībai.*

5.6. *Klients ir atbildīgs par visām lietotāja HipoNet veiktajām darbībām un ievadītās informācijas saturu un precizitāti.*

5.7. *HipoNet darījumus lietotājs var veikt limita robežās.*

5.8. *Par HipoNet pakalpojuma izmantošanu klients maksā Bankai komisijas maksu saskaņā ar cenrādi kārtībā, kāda ir noteikta Noguldījumu apkalpošanas noteikumos.*

6. Bankas tiesības un pienākumi

6.1. *Bankas pienākums ir:*

6.1.1. *pieteikumā, noteikumos un Noguldījumu apkalpošanas noteikumos paredzētajā kārtībā nodrošināt klientam ar HipoNet saistīto pakalpojumu sniegšanu;*

6.1.2. *veikt lietotāju identifikāciju, pārbaudot pieteikumā norādīto lietotāja vārdu, uzvārdu, balss paroli un lietotāja identifikatoru, kā arī pārbaudot citus lietotāju identificējošos parametrus;*

6.1.3. *nekavējoties apturēt lietotāja pieeju HipoNet, ja Bankā saņemta 7.3.3. punktā minētā informācija vai Bankai radušās aizdomas par HipoNet nesankcionētu vai neautorizētu izmantošanu krāpnieciskos nolūkos, vai, ja HipoNet turpmākā lietošana var radīt Bankai vai klientam zaudējumus. Šādos gadījumos Banka telefoniski informē klientu par HipoNet darbības apturēšanu un par tās iemesliem, ja iespējams pirms HipoNet darbības apturēšanas, izņemot gadījumus, kad informācijas sniegšana apdraudētu objektīvi pamatotas drošības apsvērumus vai ir aizliegta saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.*

6.2. *Bankai ir tiesības, izmantojot pieteikumā norādītos sazināšanās veidus vai nosūtot HipoNet paziņojumu, sazināties ar lietotāju, lai precizētu vai pieprasītu papildus jebkuru informāciju, kas saistīta ar lietotāja darījumiem HipoNet.*

6.3. *Bankas pienākums ir iepazīstināt klientu ar šiem noteikumiem pirms pieteikuma parakstīšanas. Pēc pieteikuma parakstīšanas Banka izsniedz klientam noteikumus izdrukas formā. Klients līgumattiecību laikā ar*

noteikumiem, cenrāžiem un *Noguldījumu apkalpošanas noteikumiem* var iepazīties *Bankas* telpās klientu apkalpošanas vietās un *Bankas* interneta mājas lapā.

6.4. *Klientam* līgumattiecību laikā ir tiesības pēc pieprasījuma saņemt *noteikumus* papīra formā vai elektroniski, izmantojot *HipoNet* vai *klienta* norādīto saziņas adresi. *Bankai* ir tiesības ieturēt komisijas maksu par šajā punktā minētās informācijas sniegšanu, ja tāda tiek sniegta biežāk kā reizi gadā.

7. Klienta un lietotāja pienākumi

7.1. *Klienta* pienākums ir:

7.1.1. *pieteikumā, noteikumos, cenrādī* un *Noguldījumu apkalpošanas noteikumos* noteiktajā kārtībā un apjomā veikt samaksu par *Bankas* sniegtajiem pakalpojumiem;

7.1.2. iepazīstināt *lietotāju* ar *pieteikumu, noteikumiem* un *Noguldījumu apkalpošanas noteikumiem*, un grozījumiem tajos;

7.1.3. regulāri, ne retāk kā reizi kalendārajā mēnesī, iepazīties ar *Bankas HipoNet* vidē nosūtītajiem un *klientam* adresētajiem paziņojumiem;

7.2. atlīdzināt *Bankai* zaudējumus, kas radušies, *klientam* sniedzot *Bankai*, nepatiesas un nepilnīgas ziņas vai tās iesniedzot nesavlaicīgi;

7.3. *Lietotāja* pienākums ir:

7.3.1. sazinoties ar *Banku* pa tālruni identificēt sevi, nosaucot savu vārdu, uzvārdu un *pieteikumā* norādīto *lietotāja identifikatoru* un *balss paroli*, kā arī citus *lietotāja* identificējošos parametrus, uzreiz pēc *Bankas* darbinieka uzaicinājuma;

7.3.2. nepieļaut *lietotāja identifikatora, paroles, balss paroles, kodu kartes* un *pieteikuma* informācijas, kā arī *kodu kalkulatora* (ja vien darbam ar *HipoNet* tāds/-i tiek izmantots/-i) nokļūšanu trešo personu rīcībā;

7.3.3. nekavējoties informēt *Banku* (pa tālruni (+371) 67774118, vai jebkurā *Bankas* klientu apkalpošanas vietā), ja ir aizdomas par to, ka 7.3.2. punktā minētā informācija un/vai *kodu kalkulators* daļēji vai pilnīgi ir nokļuvuši trešās personas rīcībā, tajā skaitā notikusi to nozaudēšana, nolaupīšana vai tie kā citādi prettiesiski izmantoti.

8. Bankas atbildība

8.1. *Banka* atbild par *klienta darījumu* noslēpumu glabāšanu saskaņā ar Kredītiestāžu likuma prasībām.

8.2. *Banka* neatbild par *klienta* zaudējumiem, kas radušies:

8.2.1. *Bankai* izpildot *darījumu*, kuru apstiprinājis *lietotājs*;

8.2.2. ja *lietotājs* nav iepazinies ar *noteikumiem* un/vai *cenrādi* un/vai *Noguldījumu apkalpošanas noteikumiem*;

8.2.3. ja *HipoNet* vai tā atsevišķās funkcijas tehnisku iemeslu dēļ nav izmantojamas vai pieejamas *lietotājam* *darījumu* veikšanai;

8.2.4. ja *lietotājs* rīkojies prettiesiski vai ar nodomu tīši, vai rupjas neuzmanības dēļ nav ievērojis 7.3.2. un 7.3.3. punktā noteiktos pienākumus;

8.2.5. sakaru līniju bojājumu vai traucējumu dēļ, kā arī gadījumos, kad dati par *lietotāja* apstiprinātu *darījumu* netiek saņemti *HipoNet*.

9. Klienta atbildība

9.1. *Klients* atbild par:

9.1.1. *pieteikumā, noteikumos* un *Noguldījumu apkalpošanas noteikumos* noteikto saistību izpildi;

9.1.2. par *lietotāja* veiktajiem *darījumiem*, iesniegtajiem *PMI, Elektroniskiem pieteikumiem*, kā arī *klienta* uzstādītajiem *limitiem*, pieprasījumiem un *klienta HipoNet lietotāju* statusiem;

9.1.3. par *Bankai* sniegto ziņu patiesumu un pilnību.

9.2. *Klients* apzinās un uzņemas visu risku un pilnu atbildību par zaudējumiem, kas saistīti ar *HipoNet* lietošanu, tajā skaitā par zaudējumiem, kas var rasties trešo personu negodprātīgas rīcības rezultātā, ja vien *klientam* radītie zaudējumi vai cita veida kaitējums nav radušies *Bankas* rupjas neuzmanības rezultātā.

10. Force Majeure

Klients un *Banka* tiek atbrīvoti no atbildības par daļēju vai pilnīgu šajos *noteikumos* paredzēto saistību neizpildi, ja tās iemesls ir nepārvaramas varas apstākļi, t.i. dabas katastrofas, ugunsgrēki, karadarbība, blokādes, kontu un/vai īpašuma arests, masveida nekārtības, streiks, traucējumi telekomunikāciju un informācijas sistēmās, elektroapgādes atteices, valsts vai pašvaldības normatīvo aktu un rīkojumu pieņemšana, prettiesiskas trešo personu darbības, kā arī citi notikumi, ko *klients* un/vai *Banka* nevarēja iepriekš paredzēt un novērst, to starp saprātīgā termiņā.

11. Grozījumi *noteikumos un cenrādī*

11.1 *Bankai* ir tiesības vienpusēji grozīt un papildināt *noteikumus, cenrādi un Noguldījumu apkalpošanas noteikumus* vai izteikt tos jaunā redakcijā, un *klients* apņemas tos ievērot un pildīt.

11.2. Par izmaiņām *noteikumos un cenrāžos Banka* informē *klientu*, izvietojot informāciju *Bankas* interneta mājas lapā un nosūtot informatīvo paziņojumu *HipoNet*.

11.3. Grozījumi un papildinājumi, kas attiecas uz *noteikumiem un cenrādi*, stājas spēkā *Noguldījumu apkalpošanas noteikuma* noteiktajā kārtībā.

11.4. Ja *Banka* līdz šādu grozījumu vai papildinājumu spēkā stāšanās dienai nav saņēmusi *klienta* rakstisku iesniegumu par līgumattiecību izbeigšanu, *Banka* uzskatīs, ka *klients* grozījumus vai papildinājumus ir apstiprinājis.

12. Līgumattiecību spēkā stāšanās un izbeigšanas kārtība

12.1. Līgumattiecības stājas spēkā pēc 4.2. punktā minēto apstākļu iestāšanās un ir spēkā uz nenoteiktu laiku.

12.2. *Klients* var izbeigt līgumattiecības jebkurā laikā, vienu darba dienu iepriekš par to rakstiski brīdinot *Banku*, nododot kodu karti vai kodu kalkulatoru, kā arī pilnībā norēķinoties ar *Banku*.

12.3. *Bankai* ir tiesības vienpusēji izbeigt līgumattiecības 2 (divus) mēnešus iepriekš rakstiski brīdinot *klientu* vai izbeigt līgumattiecības nekavējoties, apturot *lietotāja* pieeju *HipoNet* gadījumos, ja:

12.3.1. *klients* ir pārkāpis *pieteikumu, noteikumus un/vai Noguldījumu apkalpošanas noteikumus*;

12.3.2. *klients* sniedzis nepatiesas ziņas par sevi vai *lietotāju*;

12.3.3. ja *klients* nepilda kaut vienu no saistībām pret *Banku* saskaņā ar līgumiem, kas noslēgti starp *Banku* un *klientu*;

12.3.4. *lietotājs* nav lietojis *HipoNet* ilgāk kā 6 (sešus) mēnešus pēc kārtas;

12.3.5. ja *Bankā* ir slēgti visi *klienta* konti.

13. Strīdu izskatīšanas kārtība

13.1. Domstarpības, kas varētu rasties, *Banka* un *klients* risinās pārrunu ceļā. Ja šādi nav iespējams panākt risinājumu, strīds izšķirams, pēc prasības pieteikuma iesniedzēja izvēles, Latvijas Republikas tiesā vai Latvijas Komercbanku asociācijas šķīrējtiesā, vienotais reģistrācijas numurs 40003502116, saskaņā ar šīs šķīrējtiesas statūtiem, reglamentu un nolikumu par Latvijas Komercbanku asociācijas šķīrējtiesas izdevumiem. Šo dokumentu noteikumi uzskatāmi par ietvertiem šajā punktā. Šķīrējtiesas spriedums ir galīgs, nav pārsūdzams un pusēm ir obligāts. Šķīrējtiesnešu skaits – viens. Šķīrējtiesas izskatīšanas valoda - latviešu. Šķīrējtiesnesi iecel Latvijas Komercbanku asociācijas šķīrējtiesas priekšsēdētājs.

13.2. Izņēmums no *noteikumu* 13.1. punkta – strīds ar *klientu*, kurš Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē uzskatāms par patērētāju, izšķirams Latvijas Republikas tiesā.

13.3. Ja *klienta* prasījums vai sūdzība pret *Banku* ietilpst Latvijas Komercbanku asociācijas ombuda kompetencē saskaņā ar ombuda reglamentu, *klients* ir tiesīgs nodot prasījumu vai sūdzību izskatīšanai Latvijas Komercbanku asociācijas ombudam.

14. Citi noteikumi

14.1. Parakstot *pieteikumu*, *klients* nepārprotami piekrīt *klienta* personas datu apstrādei *Bankā* un *Bankas* koncernā ietilpstošajās sabiedrībās ar mērķi sniegt tam pakalpojumus. Parakstot *pieteikumu*, *klients* apliecina, ka *Banka* ir tiesīga sniegt ziņas par *klientu* *Bankas* koncernā ietilpstošajām sabiedrībām un trešajām personām, ar kurām *Bankai* un/vai tās koncernā ietilpstošajām sabiedrībām ir noslēgti spēkā esoši līgumi, kuru līgumsaistību izpildei vai komercdarbībai nepieciešama šādas informācijas apmaiņa ar nosacījumu, ja persona, kurai *Banka* sniegs ziņas, rakstiski apņēmusies neizpaust jebkādu *Bankas* sniegto informāciju par *klientu*.

14.2. Līgumattiecības veidojošie dokumenti sagatavoti latviešu valodā, kā arī jebkura informācijas apmaiņa līgumattiecību sakarā notiek latviešu valodā.

Parakstot *pieteikumu* *klients* apliecina, ka *Puses* ir apspriedušas *noteikumus* un vienojušās par tajos ietvertajiem nosacījumiem, kā arī apliecina, ka ir izlasījis un pilnībā sapratis *noteikumus*, saņēmis *noteikumu* eksemplāru, un apņemas pildīt tajos norādītās saistības.