

Kiberkrāpniecības apdrošināšana noteikumi Nr. KKAN 26

Spēkā no 2026. gada 1. janvāra.

Terminu skaidrojumi

Apdrošinājumaņēmējs – SIA BITE Latvija, juridiskā adrese: Uriekstes iela 2a-24, LV-1005, Rīga, Latvija, reģ. Nr. 40003742426.

Apdrošināšanas periods – Apdrošināšanas līguma darbības laiks, par kuru tiek maksāta Apdrošināšanas prēmija un ir spēkā Apdrošināšanas aizsardzība.

Apdrošinātais (Tu) – apdrošinātā persona un pirmās pakāpes radnieki (bērni – bioloģiskie un adoptētie, laulātais, tai skaitā arī kopdzīves partneris, ar kuru ir kopīga mājsaimniecība vismaz vienu gadu) tiek apdrošināti ar kopīgu limitu.

Apdrošināšanas gadījums – pēkšņs un iepriekš neparedzams notikums, kas ir saistīts ar apdrošinātajiem riskiem un iestājas neatkarīgi no apdrošinātās personas gribas, un kura iestāšanās gadījumā tiek izmaksāta apdrošināšanas atlīdzība atbilstoši apdrošināšanas līguma noteikumiem.

Compensa (Mēs) – Compensa Vienna Insurance Group ADB Latvijas filiāle, reģistrācijas numurs 40103942087, adrese: Vienības gatve 87H, Rīga, LV-1004.

Digitālais maks – finanšu darījumu lietotne, kurā digitāli glabājas Tavas maksājumu kartes informācija un kas ir paredzēta maksājumu veikšanai par preču un pakalpojumu iegādi. Digitālais maks ir saistīts ar Tavu lietotāja kontu pie oficiāla pakalpojumu sniedzēja, kas ir reģistrēts un/vai kuram ir atļauja (licence) darboties Latvijas Republikas teritorijā.

Elektroniska saziņa – informācija, ko nosūta vai saņem izmantojot tālruni vai interneta savienojumu, piemēram, e-pastā, telefona zvanā, video ziņā, interneta lietotnē, īsziņā vai sazinoties sociālo mediju platformās.

Maksājumu karte – kredītiestādes izsniegta kredītkarte vai norēķinu karte, kas reģistrēta uz Tava vārda un paredzēta privātiem finanšu darījumiem.

Kredītiestāde – Latvijā reģistrētajās kredītiestādes, ārvalstu kredītiestāžu filiāles Latvijā un citās dalībvalstīs reģistrēto kredītiestāžu filiāles Latvijā.

Personīgais bankas konts – Tavs kredītiestādē atvērtais konts, kuru Tu izmanto personīgiem mērķiem maksājumu veikšanai, līdzekļu uzkrāšanai vai citu finanšu darījumu veikšanai.

Privātā datorsistēma – Tavas personīgās vai Tev lietošanā nodotās elektroniskās ierīces, piemēram, dators, viedtālrunis vai viedierīce, to programmatūra un citas ar tām saistītās ierīces, ko Tu izmanto personīgiem mērķiem.

Tiešsaistes tirgotājs – interneta veikals vai tīmekļvietne, kurā vari iegādāties preces vai pakalpojumus un norēķināties tiešsaistē.

Trešā persona – jebkura fiziska persona, kas nav apdrošinājumaņēmējs, apdrošinātā persona vai apdrošinātājs.

Apdrošinātie riski

Kiberkrāpšana

1. Trešā persona veic krāpniecisku elektronisku naudas līdzekļu pārskaitījumu no Tava personīgā bankas konta;
2. Tu, maldīgi rīkojoties vai ticot krāpnieciski iegūtai informācijai, labticīgi pārskaiti naudas līdzekļus no sava personīgā norēķinu konta uz trešās personas kontu pēc krāpnieciskas elektroniskas saziņas vai citā veidā radīta maldinoša priekšstata rezultātā;
3. Trešā persona krāpnieciski izmanto vai elektroniski pārskaita naudas līdzekļus no Tava Digitālā maka;
4. Trešā persona veic krāpniecisku pirkumu tiešsaistē, izmantojot Tavu maksājumu karti.

E-komercijas krāpšana

Tiešsaistes tirgotājs veic krāpniecisku darbību, pārdodot Tev preces vai pakalpojumus.

E-komercijas (jeb elektroniskās komercijas vai interneta komercijas) krāpšanas gadījumā ir jākonstatē visi turpmāk norādītie nosacījumi:

1. par precēm vai pakalpojumiem Tu esi samaksājis ar pārskaitījumu no personīgā bankas konta, izmantojot maksājumu karti vai digitālo maku;
2. tiešsaistes tirgotājs, pārdodot preces vai pakalpojumus, aprāpīs Tevi, izveidojot viltus interneta veikalu vai tīmekļa vietni;
3. ir pagājušas vismaz 14 dienas kopš solītā preču vai pakalpojumu piegādes datuma un prece Tev nav piegādāta, vai arī tā ir piegādāta, bet neatbilst aprakstam, piemēram, ja prece atšķiras pēc tās izmēra, uzbūves, sastāva vai izmantošanas veida;
4. tiešsaistes tirgotājs nav atgriezis Tev naudas summu, ko samaksāji par precēm vai pakalpojumiem.

Kādus zaudējumus atlīdzināsim

Apdrošināto risku iestāšanās gadījumā atlīdzināsim:

• Finansiālus zaudējumus, kas Tev radušies kiberkrāpšanas gadījumā:

1. naudas summu, kas pārskaitīta no Tava Personīgā bankas konta vai Digitālā maka;
 2. kredītiestāde, kurā atvērta Tavs personīgais bankas konts, papildus piemērotos nokavējuma procentus vai līgumsoodus, kas tieši attiecināmi uz izkrāpto naudas summu;
 3. kredītiestāde, kurā atvērta Tavs personīgais bankas konts, piemērotās izmaksas, tostarp, līgumsoodus vai procentu maksājumus par maksājumu kartēm;
 4. ar Mums iepriekš saskaņotas juridisko pakalpojumu izmaksas, kas radušās saistībā ar kiberkrāpšanas gadījumu, par kuru jau Tu esi saņēmis apdrošināšanas atlīdzību.
- **Zaudējumus preču vai pakalpojumu faktiskās iegādes vērtībā**, kas Tev radušies e-komercijas krāpšanas gadījuma rezultātā.

Kādos gadījumos zaudējumus neatlīdzināsim

Par apdrošināšanas gadījumu neuzskatīsim un apdrošināšanas atlīdzību neizmaksāsim par:

1. Skaidras naudas zudumu, piemēram, izkrāpšanu vai zādzību.
 2. Peļņas procentiem, vai citu potenciālo ieguvumu.
 3. Ieguldījumiem, ko nodevi finanšu pakalpojumu sniedzējam, kurš ir saņēmis atbilstošu licenci un reģistrēts finanšu pakalpojumu sniegšanai.
 4. Atgūtiem zaudējumiem, kurus izdevies atgūt, piemēram, no kredītiestādes, kurā reģistrēts Tavs personīgais konts vai Maksājumu sniegšanai.
 5. Atkārtotiem zaudējumiem, par vienu un to pašu kiberkrāpšanas vai e-komercijas krāpšanas gadījumu, kur apdrošināšanas atlīdzību jau esam izmaksājuši.
 6. Atbilstošām precēm vai pakalpojumiem, kas atbilst tiešsaistes tirgotāja sniegtajam aprakstam to iegādes brīdī, piemēram, izmērs, uzbūve, sastāvs un izmantošanas veids.
 7. Iepriekšējiem zaudējumiem, kas radās pirms stājās spēkā apdrošināšanas līgums.
 8. Izpirkuma maksu, ja to Tev pieprasa elektroniskas saziņas vai klātienē komunikācijas laikā.
 9. Viltotām un bīstamām precēm – viltotām un Eiropas Savienības drošības prasībām neatbilstošām vai bīstamām precēm.
 10. Juridiskas personas kontu – zaudējumiem, kas saistīti ar juridiskas personas bankas kontu, tostarp par naudas līdzekļu zudumu no šī bankas konta.
 11. Digitālo valūtu – zaudējumiem, kas radušies jebkuras digitālās, virtuālās vai kriptovalūtas* izmantošanas dēļ.
- * Kriptovalūta ir valūta, kas darbojas neatkarīgi no centrālās bankas un izmanto kriptogrāfiju, lai šifrētu un aizsargātu datus.
12. Noziedzīgu nodarījumu: zaudējumiem, kas radušies apzinātas, tīšas, ļaunprātīgas vai noziedzīgas darbības dēļ, ko esi veicis Tu vai trešā persona, ar kuru esi vienojies.
 13. Azartspēlēm un izsolēm: zaudējumiem, kas radušies, Tev piedaloties izsolēs, loterijās vai azartspēlēs.
 14. Dzīvībai vai veselībai nodarītu kaitējumu: fizisku ievainojumu, slimību, invaliditāti, šoku, garīgām ciešanām vai nāvi.
 15. Infrastruktūras bojājumiem: zaudējumiem, kas radušies komunālo pakalpojumu sniedzēju, tostarp telekomunikāciju, interneta, satelīta, kabeļtelevīzijas, elektrības nodrošināšanas pakalpojumu sniedzēju darbības vai bezdarbības dēļ.
 16. Radiāciju un elektromagnētisko parādību: zaudējumiem, kas radušies:
 - a) radiācijas vai radioaktīva piesārņojuma dēļ;
 - b) elektromagnētiskā lauka, elektromagnētiskā starojuma vai elektromagnētisma dēļ.
 17. Terorisma izraisītiem zaudējumiem: zaudējumiem, kas radušies saistībā ar jebkādas terorisma izpausmes vai teroristiska akta novēršanas pasākumu dēļ. Terorisms ietver personas vai personu grupas apzināti veiktas darbības pret Tavu privāto datorsistēmu vai Taviem digitālajiem aktīviem ar mērķi nodarīt kaitējumu, lai paustu sociālus, ideoloģiskus, reliģiskus, politiskus vai līdzīgus uzskatus. Digitālie aktīvi ir programmatūra, elektroniskie dati, fotogrāfijas, mūzika vai video, ko Tu digitālā veidā glabā savā privātajā datorsistēmā.
 18. Zaudējumiem, kas radušies jebkādas formas izraisīta kara rezultātā:
 - a) kara, iebrukuma, okupācijas, aneksijas, invāzijas, ārvalstu ienaidnieku darbības, dumpja, revolūcijas, sacelšanās, sabiedrisko nemieru, militāras vai uzurpētas varas, karadarbības vai karam pielīdzināmas darbības dēļ;

b) kiberkara jeb valsts vai tās vārdā veiktu darbību dēļ, izmantojot datorsistēmas, lai traucētu, liegtu, degradētu, manipulētu vai iznīcinātu informāciju citās valsts datorsistēmās. Datorsistēma sevī iekļauj elektroniskas ierīces, piemēram, datoru, viedtālruni vai viedierīci un ar tām saistīto aparāturu un programmatūru.

Tavi un apdrošinājumaņēmēja pienākumi

1. Aizsargāt savus personas datus, informāciju par maksājumu kartēm un Personīgajiem bankas kontiem, Digitāliem makiem.
2. Pirms veikt naudas pārskaitījumu, pārbaudīt Trešās personas identitāti un darījuma pamatotību, norēķinu rekvizītus, ja saņem šādu lūgumu elektroniskajā saziņā. Neautorizējiet pārskaitījumu/neveiciet maksājumu, kamēr neesat pārliecināts, ka dati ir pareizi.
3. Apdrošinājumaņēmēja pienākums ir samaksāt apdrošināšanas prēmiju polisē noteiktajā apmērā un termiņā.
4. Sniegt Mums palīdzību un sadarboties ar Mums, ja noticis apdrošināšanas gadījums.
5. Paziņot Mums, ja pēc apdrošināšanas atlīdzības izmaksas Tev izdodas atgūt izkrāpto naudu, piemēram, ja to izmaksā/kompensē/atgriež kredītiestāde, kurā reģistrēts Tavs personīgais konts vai maksājumu karte.
6. Ievērot apdrošināšanas līgumā noteiktos pienākumus.

Kāda ir maksimālā atlīdzība un cik daudz būs jāatlīdzina Tev

1. Apdrošinājuma summa ir 1000 EUR, kas ir maksimālā atlīdzības summa, ko Mēs izmaksāsim Tev par vienu apdrošināšanas gadījumu, vienlaikus kalpojot arī kā kopējais atlīdzības limits visiem apdrošināšanas gadījumiem apdrošināšanas periodā.
2. Apdrošinātā riska limits ir 1000 EUR, kas ir maksimālā naudas summa, ko izmaksāsim, ja iestāsies apdrošinātais risks.
3. Mēs samazināsim apdrošinājuma summu un riska limitu izmaksātās apdrošināšanas atlīdzības apmērā.
4. Ja apdrošinātajam riskam izmaksāsim visu polisē norādīto riska limitu, Mēs vairs neizmaksāsim apdrošināšanas atlīdzību par šo risku.
5. Ja izmaksāto apdrošināšanas atlīdzību summa sasniegs apdrošinājuma summas apmēru, tad apdrošināšanas summa atjaunosies nākošajā kalendārā gadā (kalendārā gada periods no 1. janvāra plkst. 00.00 – 31. decembrim plkst. 23.59).

Aprēķinot apdrošināšanas atlīdzību, atskaitīsim polisē norādīto pašrisku* jeb zaudējumu daļu, ko jāatlīdzina Tev pašam.

* Kiberkrāpšanas gadījumā – 30 EUR pašrisks;
e-komercijas krāpšanā gadījumā – 30 EUR pašrisks.

Kā rīkoties, ja noticis negadījums

Konstatējot krāpšanas gadījumu, Tev nekavējoties jārikojas, lai samazinātu zaudējumu rašanos, piemēram, jābloķē maksājumu karte.

Ja Tev ir aizdomas par negadījumu digitālajā vidē, nekavējoties informē Mūs, rakstot uz info@compensa.lv vai zvanot 8888. Mēs pieņemsim Tavu paziņojumu un izskaidrosim, kā rīkoties tālāk.

Ja esi cietis zaudējumus kiberkrāpšanas dēļ, Tev jāziņo (tajā skaitā – jāiesniedz iesniegums kā cietušajai personai):

- a) kredītiestādei, kurā atvērts Tavs personīgais bankas konts;
- b) Valsts policijai: www.vp.gov.lv, pasts@vp.gov.lv vai zvanot uz tālruni 110;
- c) kiberincidentu novēršanas institūcijai CERT.LV: www.cert.lv, cert@cert.lv vai zvanot +371 67 08 58 88.

Ja esi cietis zaudējumus e-komercijas krāpšanas dēļ, Tev jāziņo (tajā skaitā – jāiesniedz iesniegums kā cietušajai personai) arī:

- a) Valsts policijai: www.vp.gov.lv, pasts@vp.gov.lv vai zvanot uz tālruni 110;
- b) Patērētāju tiesību aizsardzības centram: www.ptac.gov.lv, ptac@ptac.gov.lv vai zvanot +371 65 45 25 54;
- c) kiberincidentu novēršanas institūcijai CERT.LV: www.cert.lv, cert@cert.lv vai zvanot +371 67 08 58 88.

Kā saņemsi apdrošināšanas atlīdzību

Lai pieņemtu lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu, Mums ir jāsaņem informācija par zaudējumiem un jānoskaidro notikušā apstākļi, tāpēc lūgsim Tev:

- a) informāciju par negadījumu un dokumentus, kas to apliecina, piemēram, bankas konta izrakstus, e-pasta vēstules un citu elektronisko saziņu ar trešo personu, kredītiestādi, Valsts policiju vai citām iestādēm;
- b) dokumentus, kas apliecina Tev radušos zaudējumus vai izdevumus.

Lēmums par Apdrošināšanas atlīdzības izmaksu tiek pieņemts ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā pēc visu pieprasīto un Apdrošināšanas gadījuma izvērtēšanai nepieciešamo dokumentu saņemšanas.

Ja Mēs būsim jau izmaksājuši apdrošināšanas atlīdzību, bet Tu vēlāk atgūsi šos zaudējumus, piemēram, no kredītiestādes, Tev būs mums jāatmaksā izmaksātās apdrošināšanas atlīdzības summa.

Kā apstrādājam Tavus personas datus

Mēs esam personas datu apstrādes pārzinis un apstrādājam personas datus saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu un citiem normatīvajiem aktiem.

Personas datu apstrādes principi ir aprakstīti mūsu Privātuma politikā un publicēti www.compensa.lv.

Ko vēl ir svarīgi zināt

Apdrošināšanas līgumam ir piemērojami Latvijas Republikas normatīvie akti.

Apdrošināšanas līgumu noslēdzis Apdrošinājuma ņēmējs, kurš Tevi norādījis kā apdrošināto personu.

Tevis jāievēro visi apdrošināšanas līgumā minētie pienākumi. Ja tos neievērosi rupjas neuzmanības vai ļauna nolūka dēļ, Mēs esam tiesīgi atteikt apdrošināšanas atlīdzības izmaksu.

Mēs neesam tiesīgi sniegt apdrošināšanu, maksāt apdrošināšanas atlīdzību vai sniegt labumu saskaņā ar apdrošināšanas līgumu, ja šāda apdrošināšana, apdrošināšanas atlīdzības izmaksa vai labuma sniegšana:

- a) pakļautu Mūs sankcijām, aizliegumiem vai ierobežojumiem, kas noteikti saskaņā ar Apvienoto Nāciju Organizācijas rezolūcijām vai tirdzniecības vai ekonomiskām sankcijām, Eiropas Savienības, Latvijas Republikas, Apvienotās Karalistes vai Amerikas Savienoto Valstu normatīvajiem aktiem, ja vien tie nepārkāpj noteikumus vai normatīvos aktus, kas piemērojami attiecībā uz mums;
- b) pakļautu pārapirošināšanas sabiedrību, kurai pārapirošināšanā nodots apdrošināšanas līgums, sankcijām, aizliegumiem vai ierobežojumiem, kas noteikti saskaņā ar pārapirošināšanas sabiedrības reģistrācijas valsts normatīvajiem aktiem.

Ja Mēs izmaksāsim apdrošināšanas atlīdzību, Mēs pārņemsim Tavas tiesības piedzīt zaudējumus no personas, kas ir atbildīga par tiem (subrogācijas tiesības).

Mēs izmaksāsim apdrošināšanas atlīdzību, ievērojot tā apdrošināšanas līguma noteikumus, kura

apdrošināšanas perioda laikā zaudējumi Tev ir radušies.

Ja vēlies iesniegt sūdzību, iepazīsties ar Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, kas atrodama Mūsu tīmekļa vietnē www.compensa.lv. Lai iesniegtu sūdzību, sazinies ar mums: www.compensa.lv, info@compensa.lv vai zvanot uz 8888.

Visi strīdi tiek risināti sarunu ceļā. Ja vienošanās netiek panākta, jebkurš strīds, domstarpība vai prasība, kas izriet no apdrošināšanas līguma tiks galīgi izšķirts Latvijas Republikas tiesā, Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

Ja konstatē pretrunas starp šo noteikumu tekstu latviešu valodā un noteikumu tulkojumu, saistošs ir šo noteikumu latviešu valodas teksts.

Ja rodas pretrunas starp apdrošināšanas polisē ietvertajiem nosacījumiem un šiem noteikumiem, par prioritāriem uzskata apdrošināšanas polises nosacījumus.