

Общие условия Coop Pank AS

Понятия

Прейскурант – установленный банком прейскурант услуг вместе с приложениями.

Клиент – любое физическое или юридическое лицо, пользующееся, пользовавшееся или обратившееся к банку с желанием пользоваться услугами банка, или другим способом связанное с использованием услуги (например, лица, дающие поручительство).

Отношения с клиентом – правоотношения между банком и клиентом, которые возникают, если клиент пользуется или пользовался предлагаемой банком услугой, или обратился в банк с целью использования услуги.

Счет – расчетный счет, открытый банком на основании расчетного договора а также иные счета, открытые в банке для клиента, на которых находятся активы клиента (например, счет вклада).

Договор – договор о конкретной услуге, заключенный между банком и клиентом.

Платежный счет – счет, с помощью которого клиент может вносить наличные деньги на счет, снимать наличные деньги со счета, осуществлять платежные операции в пользу третьих лиц и принимать платежные операции от третьих лиц.

Группа банка – банк и финансовое предприятие группы банка, также головное прямое или косвенное предприятие банка и предприятие, входящее в ту же консолидированную с ним группу.

Финансовое предприятие группы банка – банк и его дочерние компании, занимающиеся оказанием финансовых услуг или продажей страхования. Список финансовых предприятий группы банка доступен на веб-сайте.

Банковский день – день, в который банк открыт для обслуживания и который не является субботой, воскресеньем, также государственным или национальным праздником.

Банк – Coop Pank AS.

Сторона (стороны) – клиент и банк совместно.

Основные платежные услуги – открытие и использование платежного счета; взнос наличных денег на платежный счет и снятие наличных денег с платежного счета; осуществление платежей через платежный счет (включая платежные операции для перевода денег и получения денег, постоянное платежное поручение и постоянный платеж на основании э-счета); выдача банковской карточки (кроме кредитной карточки) и платежи,

осуществленные с ее использованием (в том числе в интернете), услуга инициирования платежей и услуга информации о счете.

Риск-аппетит – совокупность рисков, определенных банком в соответствии с законодательством о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма, которые банк готов принимать в ходе своей деятельности. Риск-аппетит определяет, каких клиентов банк обслуживает, а каких не обслуживает, а также каких клиентов банк относит к категории повышенного риска. Краткое объяснение риск-аппетита также доступно на сайте.

Потребитель – физическое лицо, осуществляющее операцию, не связанную с осуществлением самостоятельной экономической или профессиональной деятельности.

Услуга – оказываемая банком клиенту услуга, и/или предлагаемая при посредничестве банка услуга третьего лица.

Условия предоставления услуги – типовые условия конкретной предоставляемой услуги, которые одновременно являются неотъемлемой частью договора, заключаемого в отношении каждой конкретной услуги.

Сайт – www.coorppank.ee и отдельные страницы этого ресурса.

Общие условия – настоящие общие условия банка.

1. Общая часть

1.1. Сфера применения общих условий

1.1.1. Общие условия устанавливают основы взаимоотношений банка и клиента, порядок общения между банком и клиентом, также общие принципы заключения, изменения и расторжения договоров и осуществления взаимных прав и выполнения взаимных обязанностей банком и клиентом в рамках заключенных договоров.

1.1.2. Общие условия применяются ко всем отношениям с клиентом. Общие условия применяются также ко всем отношениям с клиентом, возникшим до вступления в силу общих условий и действующим в день вступления в силу.

1.1.3. В дополнение к общим условиям отношения с клиентом регулируют правовые нормы Эстонской Республики, право Европейского Союза, принципы обработки данных клиента, условия предоставления услуги, договоры, прейскурант, добрые банковские традиции, а также принципы добросовестности и разумности.

1.1.4. С общими условиями, принципами обработки данных, условиями предоставления услуги и прейскурантом можно ознакомиться на домашней странице или в банковский день в залах

обслуживания банка.

1.1.5. В случае расхождения между общими условиями и условиями предоставления услуги, исходят из условий предоставления услуги. Если общие условия или условия предоставления услуги отличаются от договора, исходят из условий, приведенных в соответствующей части договора.

1.1.6. Общение между сторонами осуществляется на эстонском языке или, при наличии соответствующего соглашения, на ином, оговоренном сторонами языке. В случае или расхождения текстов общих условий, принципов обработки данных клиента, условий предоставления услуги или прејскуранта на эстонском языке и их перевода на иностранные языки, исходят из соответствующего текста на эстонском языке.

1.2. Применяемое право и соглашение о юрисдикции

1.2.1. К отношениям с клиентом применяется право Эстонской Республики.

1.2.2. Отношения с клиентом регулируются правом иностранного государства, если это вытекает из закона, международного договора или если это предусмотрено договором.

1.2.3. Судебный спор между клиентом и банком разрешается в Харьюском Уездном суде, если законом не предусмотрено иное или если стороны не договорились иначе.

1.2.4. Спор между банком и потребителем, постоянное место жительства которого в государстве-члене Европейского союза, разрешается в суде по месту жительства потребителя, если законом не предусмотрено иное или если стороны не договорились иначе.

1.2.5. Если после заключения договора клиент переезжает на жительство в иностранное государство или переводит туда свое местонахождение или место деятельности, или если во время обращения в суд место жительства, местонахождение, или место деятельности клиента неизвестно банку, то спор разрешается в Эстонии, в суде по месту нахождения банковской конторы заключения договора, или в суде по текущему месту нахождения или деятельности клиента, или в суде по месту нахождения активов клиента.

1.3. Установление и изменение общих условий, принципов обработки данных клиента, условий предоставления услуги и прејскуранта

1.3.1. Общие условия, принципы обработки данных клиента, условия предоставления услуги и прејскурант устанавливает банк.

1.3.2. Банк вправе изменять общие условия, принципы обработки данных клиента, условия предоставления услуги и прејскурант в

одностороннем порядке.

1.3.3. Банк сообщает клиенту об изменениях общих условий, принципов обработки данных клиента, условий предоставления услуги и прејскуранта в залах обслуживания банка, на сайте или иным способом (например, по почте или посредством дневной газеты общереспубликанского распространения), по меньшей мере, за 15 (пятнадцать) дней до срока вступления в силу изменения, за исключением случая, если согласно применяемому праву, или принципам обработки данных клиента, или условиям предоставления услуги в обязательном порядке не предусмотрен более длительный срок предварительного уведомления.

1.3.4. Если клиент не согласен с изменением, он вправе досрочно расторгнуть соответствующий договор, подав банку соответствующее письменное заявление в течение упомянутого в пункте 1.3.3 срока предупреждения, и предварительно выполнив перед банком все свои вытекающие из договора обязательства.

1.3.5. В обоснованных случаях банка вправе вносить изменения в прејскурант без предварительного уведомления. О таком изменении банк извещает клиента незамедлительно, поместив соответствующую информацию в залах обслуживания банка, на домашней странице и в Интернет – банке, и клиент вправе, в случае несогласия, незамедлительно отказаться от договора, предварительно выполнив перед банком все свои вытекающие из договора обязательства.

1.3.6. Если клиент не воспользуется указанным в пунктах 1.3.4 и 1.3.5 правом на отказ от договора в одностороннем порядке, считается, что он согласился со всеми сделанными изменениями, и у него не имеется претензий к банку, вытекающих из изменения общих условий, принципов обработки данных клиента, условий предоставления услуги или прејскуранта.

1.3.7. Указанный в пункте 1.3.3 срок предупреждения не применяется, если изменение снижает цену услуги, делает более выгодными другие общие условия, принципы обработки данных клиента, условия предоставления услуги или договоры, или добавляет новые услуги в прејскурант. Указанный в пункте 1.3.3 срок предупреждения также не применяется, если изменения обусловлены правовыми актами или директивами надзорных органов.

2. Идентификация клиента

2.1. Идентификация

2.1.1. При установлении отношений с клиентом, в том числе, заключении договора и оказании услуги, банк обязан идентифицировать клиента или его представителя.

2.1.2. Клиент и его представитель обязан предоставить банку для установления своей личности

необходимые данные и требуемые документы.

2.1.3. Физическое лицо идентифицируется на основании соответствующих правовым актам и акцептированных банком удостоверяющих личность документов (например, паспорт, удостоверение личности, эстонские водительские права) и/или иных требуемых банком документов.

2.1.4. Клиент – юридическое лицо идентифицируется на основании действительной выписки данных регистра и/или иных требуемых банком документов (например, регистрационное свидетельство, устав, справка компетентного официального учреждения и т.п.). Также банк вправе требовать данные в отношении учредителей, пайщиков, акционеров, членов руководящего органа, действительного бенефициара юридического лица, и иных аналогичных лиц. Эстонское юридическое лицо, находящееся в стадии учреждения, идентифицируется на основании договора или решения об учреждении.

2.1.5. Если клиент или его представитель был ранее идентифицирован банком, то банк принимает решение о необходимости дополнительной идентификации.

2.1.6. Согласно договору последующая идентификация клиента и/или его представителя для заключения договора, подачи заявлений и ходатайств, и выдачи связанных со счетом распоряжений, а также подписание указанных документов может происходить при помощи акцептированного банком средства связи/средства идентификации.

2.2. Представительство

2.2.1. Физическое лицо может совершать сделки лично или через своего представителя. Юридическое лицо совершает сделки через представителя.

2.2.2. По требованию банка клиент, являющийся физическим лицом, обязан совершить операцию лично, а являющийся юридическим лицом клиент – через своего законного представителя.

2.2.3. Документ, подтверждающий право представительства, должен быть представлен в признаваемой банком форме, и является действительным только вместе с документом, удостоверяющим личность представителя.

2.2.4. Банк не признает документ, дающий право представительства, из которого не следует однозначно понимаемого волеизъявления клиента, в том числе, однозначно должно быть указано право представителя совершать операции с самим собой или с другими представляемыми им лицами.

2.2.5. Банк вправе требовать, чтобы оформленная вне банка, подтверждающая представительские права доверенность, была удостоверена нотариально или эквивалентным образом.

2.2.6. Клиент обязан незамедлительно

информировать банк в письменной форме об окончании представительского права (прав) или об изменениях в представительском праве, в том числе, об отзыве нотариально удостоверенной доверенности, ее аннулировании либо признании недействительной, в том числе в случае, когда соответствующие данные опубликованы в издании «Ametlikud Teadaanded» («Официальные сообщения»).

2.2.7. Банк не несет ответственности за операции, осуществленные лицом, не имеющим права представительства, а также за вытекающие их последствия в случае, если клиент не выполнил обязательство по информированию банка, предусмотренное пунктом 2.2.6.

2.3. Подпись

2.3.1. Банк признает собственноручную подпись клиента или его представителя и, в согласованных в договоре случаях цифровую подпись, связанную с эстонским удостоверением личности, или иные переданные в электронном виде или устно коды безопасности.

2.3.2. Банк вправе потребовать подписания документов в банке или при отсутствии такой возможности нотариального или эквивалентного удостоверения.

2.3.3. Банк имеет право, но не обязанность, акцептировать цифровую подпись, связанную с удостоверением личности иностранного государства.

2.4. Требования к документам

2.4.1. Клиент предъявляет банку оригинал документа либо его копию, заверенную нотариально или эквивалентным образом. Удостоверяющие личность документы и подтверждающие представительское право доверенности предъявляются исключительно в оригинале.

2.4.2. Банк вправе предполагать, что предъявленный клиентом документ является подлинным, действительным и верным.

2.4.3. Банк вправе требовать, что выданные в иностранном государстве документы должны быть легализованы или заверены апостилом, за исключением случая, если в соглашении, заключенном между Эстонской Республикой и соответствующим иностранным государством, не оговорено иное решение.

2.4.4. Банк акцептирует документы, представленные на эстонском, русском и английском языке. В случае остальных документов на иностранном языке банк может потребовать, чтобы к документу был приложен перевод на эстонский или иной язык, акцептированный банком. Перевод должен быть выполнен эстонским присяжным переводчиком или подпись переводчика должна быть нотариально заверена.

2.4.5. Банк вправе делать копии с представленных

клиентом или его представителем документов. Также банк вправе, по возможности, оставить себе представленные клиентом или его представителем оригинальные документы (за исключением удостоверяющего личность документа).

2.4.6. Если клиент представил документы, которые не соответствуют требованиям банка, или банк сомневается в их подлинности, то банк вправе не совершать сделку и потребовать предоставления дополнительных сведений или документов.

2.4.7. Расходы, связанные с доведением документов до соответствия требованиям банка (например, расходы, связанные с переводом), несет клиент.

2.5. Правопреемственность клиента

2.5.1. Права и обязанности клиента переходят к другому лицу на основании сделки, закона или иного правового акта.

2.5.2. Если клиент желает передать права и обязанности, вытекающие из заключенного с банком договора (договоров), третьему лицу (третьим лицам), то для этого требуется предварительное письменное согласие банка.

2.5.3. В случае смерти клиента, являющегося физическим лицом, банк вправе потребовать от его наследников предъявления предусмотренных правовыми актами документов, подтверждающих переход к наследнику (наследникам) прав и обязанностей клиента.

2.5.4. Преобразование, объединение и разделение клиента, являющегося юридическим лицом, подтверждается банку соответствующей выпиской из регистра или иным способом, предусмотренным правовыми актами.

3. Банковская тайна и обработка данных клиента

3.1. Банк обязан бессрочно хранить в тайне все данные, рассматриваемые законом как банковская тайна. Банк вправе разглашать третьим лицам касающуюся клиента банковскую тайну только при согласии клиента, если обязательство или право разглашения не вытекает из закона.

3.2. Банк обрабатывает данные клиента в соответствии с установленными банком принципами обработки данных клиента.

3.3. Принципы обработки данных клиента являются неотъемлемой частью общих условий и, соответственно, отношений с каждым клиентом.

4. Заключение договора

4.1. Отношения банка с клиентом регулируются, и договор заключается письменной, позволяющей письменное воспроизведение или электронной

форме, если правовыми актами не установлена обязательная форма договора.

4.2. Клиент обязан при заключении договора представить в отношении себя правдивые, верные, полные и соответствующие действительности данные, и требуемые банком документы. Банк вправе требовать в ходе выполнения договора от клиента сведения и документы, для проверки и обновления предоставленной информации, и клиент обязан предоставить их.

4.3. Банк вправе решать, исходя из свободы договора, с кем заключать или не заключать договор, если закон не предусматривает иное. Исходя из публичных интересов, а также интересов банка и клиентов, банк вправе ограничить круг лиц, с которыми он вступает в договорные отношения.

4.4. Отказ от заключения договора (в том числе, отказ от заключения договора об основной платежной услуге) банк всесторонне взвешивает, принимая в расчет обстоятельства каждого отдельного случая, и принимает решение, исходя из принципа разумности. Отказ от заключения договора банк не должен обосновывать, за исключением предусмотренных законом случаев.

4.5. Банк вправе отказаться от заключения договора с лицом, в первую очередь, если лицо или связанное с ним лицо:

4.5.1. по требованию банка или предприятия, входящего в группу банка, не предоставило для установления своей личности и выполнения прочих, вытекающих из закона мер прилежания, требуемых сведений и/или документов, или отказалось от их обновления или представленные документы неверные или неполные, или не соответствуют требованиям банка, или в них имеются признаки подделки;

4.5.2. умышленно или вследствие грубой небрежности предоставило банку или финансовому предприятию группы банка неверные или неполные сведения, или отказывается от предоставления требуемых сведений;

4.5.3. не отвечает требованиям, установленным правовыми актами, регулирующими деятельность в области предотвращения отмывания денег и финансирования терроризма;

4.5.4. по требованию не предоставило банку или финансовому предприятию группы банка достаточно данных или документов о подтверждении законного происхождения денежных средств либо в его отношении существует подозрение в отмывании денег или финансирования терроризма по другой причине;

4.5.5. по оценке банка, само или через партнера не соответствует риск-аппетиту банка;

4.5.6. ведет деятельность без требуемой законом регистрации или лицензии;

4.5.7. имеет или неоднократно имело просрочку при выполнении обязательств перед банком или

финансовым предприятием группы банка;

4.5.8. своими действиями или бездействием причинило ущерб банку или финансовому предприятию группы банка или создало реальную угрозу возникновения ущерба;

4.5.9. является или являлось публичным государственным должностным лицом (например, лицом, занимающим высокую государственную должность, член его семьи или близкий сотрудник) в государстве с недостаточным уровнем отмывания денег, коррупции, финансирования терроризма;

4.5.10. на основании информации, полученной из признанных и надежных источников (например, государственные учреждения, международные организации, средства массовой информации), связано или было связано с преступностью, отмыванием денег или финансированием терроризма, а также с международными санкциями или иными государственными ограничениями на операции (например, санкции Европейского союза или США);

4.5.11. связано или было связано с традиционными источниками дохода организованной преступности, в том числе, но не исключительно, с контрабандой акцизных товаров или наркотических веществ, незаконной торговлей оружием или людьми, посредничеством при проституции, нелегализованными международными переводами электронных денег;

4.5.12. по оценке банка связано с лицом, сферой деятельности или территорией, в отношении которых установлены международные санкции или иные государственные ограничения на операции.

4.6. В дополнение к приведенному в пункте 4.5, банк вправе отказаться и по иной причине, в том числе в случае, если появится какое-либо законное препятствие, например, ограничение дееспособности, отсутствие прав представительства или их неясность, состояние, в котором лицо неспособно принимать решения (временные нарушения умственной деятельности, влияние психотропных, наркотических или иных веществ, воздействующих на обычное и разумное поведение), или если у банка возникнет подозрение к добровольным действиям лица.

4.7. Связанным физическим лицом в значении общих условий является:

4.7.1. лицо, которое, насколько известно банку, является полномочным представителем физического лица и/или юридического лица;

4.7.2. лицо, являющееся членом совета, правления или иного руководящего органа или прокурисом юридического лица;

4.7.3. лицо, которому, насколько известно банку, прямо или косвенно принадлежит по меньшей мере 10% паев, акций или голосов юридического лица.

4.8. Связанным юридическим лицом в значении

общих условий является:

4.8.1. юридическое лицо, по меньшей мере 10% паев, акций или голосов которого прямо или косвенно принадлежит лицу, желающему заключить договор;

4.8.2. юридическое лицо, полномочным представителем, членом правления, совета или иного руководящего органа или прокурисом которого является лицо, желающее заключить договор.

4.9. Банк обязан предоставлять потребителю основные платежные услуги, если потребитель имеет в этом обоснованный интерес, если иное не предусмотрено законом.

4.10. Банк имеет право отказать потребителю в заключении договора о предоставлении основной платежной услуги, если:

4.10.1. у потребителя нет правовых оснований для проживания в Европейском союзе;

4.10.2. у потребителя нет обоснованного интереса в том, чтобы иметь платежный счет в банке и пользоваться другими основными платежными услугами, в том числе если потребитель уже имеет эквивалентный платежный счет в Эстонии;

4.10.3. банк, несмотря на все свои усилия, не может соблюдать меры должной осмотрительности, предусмотренные правовыми актами о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма;

4.10.4. банк подозревает потребителя в отмывании денег или финансировании терроризма;

4.10.5. на основании информации, полученной из признанных и надежных источников (например, государственные учреждения, международные организации, средства массовой информации), потребитель связан с международными санкциями или иными государственными ограничениями на операции (например, санкции Европейского союза или США);

4.10.6. существуют обстоятельства, указанные в пункте 4.6.

4.11. Предпосылкой для заключения договора об основной платежной услуге является заключение расчетного договора, причем у потребителя нет обязанности по заключению иных дополнительных договоров.

5. Обмен информацией между банком и клиентом

5.1. Передача информации банком

5.1.1. Банк передает информацию клиенту в своих залах обслуживания, на домашней странице в Интернете, в средствах массовой информации или иным согласованным способом.

5.1.2. Персональные сообщения банк передает клиенту почтой или иным средством связи (например,

электронная почта или текстовое сообщение), или через электронный канал банка (Интернет - банк). Банк выбирает информационный канал в зависимости от содержания передаваемой информации для того, чтобы соответствующая информация наилучшим и рациональным образом дошла до клиента. В случае, если клиент информируется с адреса э-почты банка и он имеет доступ к интернет-банку, банк вправе отправлять все сообщения (включая волеизъявления) клиенту по своему выбору: либо по э-почте, либо через интернет-банк, если законом не установлено иное.

5.1.3. Если клиент сообщил банку свои контактные данные (например, почтовый адрес или адрес э-почты, номер средства связи), банк может передавать клиенту при помощи вышеприведенных средств связи/каналов информацию об изменении общих условий, принципов обработки данных клиента, условий предоставления услуги и прейскуранта, информацию группы банка или информацию (в том числе рекламу) о третьих лицах, являющихся партнерами банка, а также персональные сообщения, если законом не установлено иное.

5.1.4. Передаваемые клиенту персональные сообщения считаются полученными клиентом, а обязательство банка по информированию выполненным в случае, если с момента выдачи сообщения по известному банку или финансовому предприятию группы банка адресу или номеру средства связи клиента или правомочному представителю принять сообщение от его имени лица прошло 3 (три) календарных дня. Переданное по электронному каналу (например, Интернет – банка, SMS, электронная почта) сообщение считается полученным клиентом и обязательство банка по информированию выполненным, в день передачи сообщения.

5.1.5. Передаваемая банком клиенту информация в отношении сделок и/или передаваемые банком новости, информационные бюллетени, и т.д., не являются советом или предложением совершить какую-либо сделку, за исключением случая, если переданная банком информация включает явные сведения соответствующего содержания.

5.2. Информация, передаваемая клиентом

5.2.1. Клиент передает банку информацию на бумажном носителе, электронным путем (например, через Интернет – банка или по электронной почте), или иным согласованным способом.

5.2.2. Клиент обязан незамедлительно информировать банк обо всех обстоятельствах и данных, которые имеют важное значение для взаимоотношений между банком и клиентом, и/или которые влияют или могут повлиять на отношения с клиентом и/или которые изменились по сравнению с указанным в договоре и/или в ранее предъявленных банку документах, в том числе, о следующем:

5.2.2.1. изменения имени/фамилии, адреса, номера средства связи и других контактных данных клиента;

5.2.2.2. изменения данных в удостоверяющем личность документе клиента или его представителя (представителей) и/или потеря, кража или иным способом утрата владения вопреки воле клиента удостоверяющего личность документа или иного средства идентификации;

5.2.2.3. изменение представителя (представителей) клиента или пределов их полномочий;

5.2.2.4. подача в отношении клиента заявления о банкротстве, возбуждение производства по делу о банкротстве и судебное решение в производстве по делу о банкротстве;

5.2.2.5. преобразование, объединение, разделение, возбуждение санационного и ликвидационного производства, а также исключение из регистра клиента, являющегося юридическим лицом;

5.2.2.6. иная информация, о которой клиент согласно договору должен уведомлять банк.

5.2.3. Клиент обязан передавать указанную в пункте 5.2.2 информацию корректно и однозначно понимаемым образом в виде отдельного заявления. Банк не обязан устанавливать и выяснять на основании поданных клиентом иных ходатайств и/или заявлений, представил ли одновременно клиент информацию, указанную в пункте 5.2.2.

5.2.4. Указанное в пункте 5.2.2 обязательство по информированию действует также в том случае, если произошедшие изменения занесены в публичный регистр или обнародованы через средства массовой информации (например, *Ametlikud Teadaanded*) или иным способом.

5.2.5. Если клиент не выполнил указанного в пунктах 5.2.2 и 5.2.4 обязательства информирования, банк предполагает, что именуемая информация верна, и не несет ответственности за ущерб, причиненный клиенту и/или третьим лицам вследствие невыполнения обязательства информирования.

5.2.6. При отсутствии другого соглашения переданные клиентом банку адреса, номера средств связи, и прочие контактные данные считаются переданными также и финансовому предприятию группы банка и наоборот. Следовательно, банк и финансовое предприятие группы банка вправе после получения новых контактных данных использовать для передачи информации последние контактные данные, переданные клиентом банку или финансовому предприятию группы банка.

5.2.7. Клиент вправе получать информацию в отношении баланса своего счета, осуществленных операций и иных связанных со счетом сведений:

5.2.7.1. посредством электронных каналов (например, Интернет - банк);

5.2.7.2. по требованию обслуживающего персонала;

5.2.7.3. согласно заключенному с банком соглашению

посредством периодически направляемых выписок со счета.

5.2.8. Клиент обязан незамедлительно проверить верность информации, содержащейся в полученном от банка сообщении, в том числе, выписке со счета, и предъявить банку свои возражения немедленно после получения сообщения.

5.2.9. В случае если клиент не получит периодически выдаваемое банком клиенту сообщение и/или выписку со счета, клиент обязан проинформировать об этом банк незамедлительно, но не позднее чем в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, когда, выданное на основании договора или дополнительного соглашения сообщение и/или выписка со счета, должны были прийти до клиента.

5.2.10. Банк документирует все сделки, выполненные на счете клиента, и хранит эти данные согласно установленному в правовых актах.

6. Распоряжения клиента и их выполнение

6.1. Клиент выдает свое распоряжение об использовании услуги в письменной форме или иным согласованным способом. Если для выдачи распоряжения на основании договора, условий предоставления услуги или закона предусмотрена обязательная форма, клиент направляет банку распоряжение в соответствующей форме.

6.2. Предъявитель распоряжения обязан подтвердить свое право выдачи распоряжения акцептируемым банком способом (например, предъявить подтверждающий личность документ, доверенность, устный или электронный код безопасности).

6.3. Клиент обязан при выдаче каждого распоряжения обеспечить, что:

6.3.1. на его счету имеется достаточная сумма в валюте, необходимой для выполнения направленного банку распоряжения. Если на счету не имеется достаточной суммы в необходимой валюте, банк вправе не выполнять отданное клиентом распоряжение. Если банк все-таки выполнит распоряжение клиента, то выполнение такого распоряжения не считается предоставлением клиенту расчетного кредита, или иной эквивалентной сделкой, то клиент обязан незамедлительно внести на счет средства, которые должны были быть на счету для выполнения распоряжения;

6.3.2. для выдачи распоряжения в соответствующих случаях имеются необходимые разрешения, в том числе, согласие суда;

6.3.3. его распоряжение соответствует применимым правовым актам, договору, условиям предоставления услуги и прочим надлежащим требованиям, традициям и практике.

6.4. Банк принимает к исполнению лишь такие распоряжения клиента, которые оформлены

корректно и надлежащим образом, однозначно толкуемы, выполнимы и в которых выражается четкая воля клиента. Ответственность за содержащиеся в распоряжении неясности, двусмысленность, ошибки и сбои при передаче несет клиент.

6.5. Банк вправе предполагать, что содержание распоряжения, отданного банку клиентом, соответствует желанию клиента. В случае, если у банка возникнет сомнение в том, что лицо, желающее воспользоваться услугой, не имеет на это права, или отданной клиентом распоряжение неясное и клиент, по требованию банка, не предоставил дополнительной информации и дополнительных документов, банк может отказаться от предоставления услуги. В данном случае банк не несет ответственности за ущерб, который мог причинить отказ от оказания услуги.

6.6. Банк вправе записывать все переданные при помощи средства связи распоряжения и прочие операции, осуществленные для использования услуг. В случае необходимости банка вправе использовать данные записи для подтверждения отданных клиентом распоряжений и прочих операций.

6.7. При отсутствии иного соглашения клиент или его представитель должен ставить собственноручную подпись на письменном распоряжении. При необходимости банк может требовать подписания документов в банке или, при отсутствии такой возможности, нотариального удостоверения подписи.

6.8. Банк вправе, в исключительном порядке, отклониться от отданного клиентом распоряжения, если банк имеет основание полагать согласно обстоятельствам, что клиент одобрил бы его действия.

6.9. Если банк сомневается в правомерности отданного распоряжения, он вправе потребовать до выполнения распоряжения от клиента дополнительной информации и/или документов приемлемым для банка способом и в приемлемой форме. Связанные с предоставлением дополнительной информации и/или документов расходы несет клиент, и он не вправе требовать от банка возмещения данных расходов, а также возмещения расходов, которые могут возникнуть при просрочке с выполнением распоряжения.

6.10. При получении от клиента распоряжения банк вправе потребовать от клиента документального подтверждения законного происхождения, используемых для осуществления сделки денег, или иного имущества, и удостоверяющие это документы. Банк не обязан выполнять распоряжение до получения соответствующего подтверждения и документов.

6.11. Если банк предоставил клиенту для устранения обстоятельства (обстоятельств), препятствующих выполнению распоряжения, и клиент в течение данного срока не устранил вышеуказанное обстоятельство, распоряжение считается аннулированным. Банк вправе также незамедлительно аннулировать распоряжение, если,

по оценке банка, клиент неспособен, в течение разумного срока, устранить обстоятельства приостановления выполнения распоряжения.

6.12. Банк вправе не принимать и не выполнять распоряжение, если, по оценке банка, клиент, отдавая распоряжение, ведет себя неадекватно или имеется основание полагать, что клиент действует под влиянием алкогольных, психотропных, наркотических или иных веществ, воздействующих на обычное и разумное поведение; или если у банка возникает сомнение в его дееспособности и способности разумного суждения и/или его свободной воле при направлении распоряжения в банк.

6.13. Банк вправе оставить невыполненным распоряжение, связанное с другим государством (например, валюта иностранного государства, получатель в иностранном государстве), или применить в отношении распоряжения ограничения или дополнительный контроль; если оно исходит из требования банка-корреспондента, учреждения соответствующего государства или самого банка, также, если платеж прямо или косвенно связан с некоторым лицом, подверженному санкциям или ограничением со стороны некоторого иностранного государства.

6.14. Если клиент направляет банку для выполнения несколько распоряжений, банк выполняет их в хронологической последовательности представления, за исключением случая, если из правовых актов или условий предоставления услуги не следует по-иному.

6.15. Отданное банку распоряжение действительно до надлежащего выполнения распоряжения или до того момента, когда банк считает распоряжение аннулированным.

6.16. Как правило, клиент не вправе отозвать направленное банку и принятое банком для выполнения распоряжение. Если банк все же аннулирует на основании ходатайства клиента соответствующего содержания принятое для выполнения распоряжение, то клиент обязуется компенсировать банку все расходы и ущерб, понесенный в связи с началом выполнения и/или аннулированием распоряжения. Банк вправе, по собственному усмотрению, отказаться от аннулирования принятого для выполнения распоряжения.

6.17. Клиент обязан пересчитать суммы, вносимые на счет наличными, заранее, а выплачиваемые со счета суммы незамедлительно, и предъявить претензии сразу и на месте. Позднейшие претензии банк не обязан принимать в расчет.

6.18. Если на счет ошибочно внесены деньги или иные активы, то клиент обязан незамедлительно после обнаружения неверного перевода сообщить об этом банку. Банк вправе снять со счета ошибочно внесенные деньги или иные активы посредством корректирующей записи.

7. Распоряжение счетом и ограничения на использование услуги

7.1. Блокирование и другие ограничения

7.1.1. Блокирование – действие, в результате которого по инициативе клиента или банка приостановлено право клиента совершать все или часть операций или иных действий.

7.1.2. Банк блокирует счет или услугу на основании письменного или переданного иным способом, который банк и клиент согласовали между собой распоряжения клиента.

7.1.3. При получении устного распоряжения о блокировании банк вправе направить лицу, отдающему распоряжение, уточняющие вопросы на основании предварительно представленной банку клиентом информации, чтобы убедиться в тождественности личности. Если банк сомневается в тождественности личности, банк вправе не блокировать счет или услугу. В этом случае банк не несет ответственности за ущерб, причиненный вследствие отказа от блокировки счета или услуги (за исключением случая, если законом предусмотрено по-иному).

7.1.4. Банк вправе заблокировать счет или услугу, отказать в предоставлении услуги или наложить другие ограничения на использование услуги (например, ввести лимиты на услуги, операции или клиентов или уменьшить существующие лимиты) в следующих случаях:

7.1.4.1. на счету нет денег, чтобы удовлетворить требования, которые имеются у банка или финансового предприятия группы банка к клиенту;

7.1.4.2. по оценке банка, клиент не предъявляет банку достаточные документы и данные для выполнения банком исходящих из закона мер прилежания или банк, несмотря на соответствующие усилия банка, не имел возможности в течение разумного срока проверить сведения и документы, использованные для идентификации клиента и иных мер прилежания;

7.1.4.3. клиент или представитель клиента не предъявляет требуемые банком документы для установления представительского права;

7.1.4.4. банку предоставлены противоречивые данные о лице (лицах), имеющем представительские права, либо документы, в верности которых банк имеет основания сомневаться;

7.1.4.5. банк подозревает клиента в отмывании денег или финансировании терроризма, или ином преступлении (например, мошенничество) или содействии этому;

7.1.4.6. банк подозревает, что находящиеся на счету (счетах) клиента активы получены в результате преступления, или стали известными обстоятельства, исходя из которых, возникает необходимость

выяснить законное происхождение денег или имущества клиента;

7.1.4.7. банк подозревает, что клиент или связанное с ним лицо, или инициированное распоряжение связано с лицом, сферой деятельности или территорией, в отношении которой действуют международные санкции или иные государственные ограничения на операции (например, Европейский Союз или США);

7.1.4.8. посредничающее при операции предприятие (например, банк-корреспондент, международная организация платежных карточек или иной управляющий расчетной системой) установило ограничения для соответствующего государства, территории, сферы деятельности, валюты, услуги, операции или лица;

7.1.4.9. банку стало известным обстоятельство, что находящиеся на счету (счетах) клиента деньги или иные активы зачислены на счет (счета) ошибочно;

7.1.4.10. выявлены ограничения дееспособности клиента или его представителя либо возникло обоснованное сомнение в его способности принимать решения или действительной воле;

7.1.4.11. банку стало известным обстоятельство, что являющийся юридическим лицом клиент исключен из государственного регистра;

7.1.4.12. банку стало известным обстоятельство, что являющийся физическим лицом клиент скончался;

7.1.4.13. счет полностью или частично арестован;

7.1.4.14. право блокирования или введения иного ограничения следует из договора или условий предоставления услуги;

7.1.4.15. по оценке банка блокирование или введение иного ограничения необходимо для предотвращения ущерба банка, клиента и/или третьего лица.

7.1.5. Банк отменит блокирование счета или услуги или иное ограничение, которое он сам инициировал, если будет устранено обстоятельство, послужившее основанием для блокирования или введения иного ограничения. Установленное на определенный период блокирование или иное ограничение банк отменит при наступлении срока или продлит период блокирования или иного ограничения согласно необходимости.

7.1.6. Счет или услуга, заблокированные по инициативе клиента, банк освобождает от блокирования на основании распоряжения клиента.

7.1.7. При возникновении предусмотренной законом чрезвычайной ситуации или угрозы чрезвычайной ситуации банк имеет право установить максимальные лимиты на платежные услуги и операции с наличностью и в одностороннем порядке уменьшить установленные договором лимиты использования, чтобы обеспечить непрерывность жизненно важных платежных услуг и наличного денежного обращения. В этом случае клиент имеет право изменить

указанные в договоре лимиты в пределах максимальных лимитов, установленных банком.

7.1.8. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный вследствие блокирования счета или услуги или иного ограничения.

7.2. Арест счета

7.2.1. Банк арестовывает счет по требованию третьего лица только в случаях и порядке, предусмотренных законом.

7.2.2. Банк освобождает счет из-под ареста на основании решения, постановления или предписания учреждения или лица, принявшего решение об аресте, или на основании вступившего в силу решения суда.

7.3. Наследование

7.3.1. Банк не выполнит распоряжения о будущих платежах, действующие по состоянию на момент получения извещения о смерти клиента.

7.3.2. Со счета скончавшегося клиента банк осуществляет выплаты на основании свидетельства о праве наследования и/или праве собственности, или на основании документов, вытекающих из иных законов, в том числе законов иностранного государства, или вступившего в силу решения суда.

7.3.3. Банк вправе выплачивать суммы со счета близким скончавшегося клиента в связи с похоронными расходами в установленном банком объеме и на основании требуемых банком документов.

7.3.4. После осуществления всех выплат банк закрывает счет скончавшегося клиента и все связанные со счетом договоры (например, договор об использовании интернет-банка).

7.4. Работы по обслуживанию и развитию информационных систем

7.4.1. Банк вправе осуществлять плановые работы по обслуживанию и развитию информационных систем. По возможности, данные работы осуществляются в ночное время.

7.4.2. При выявлении чрезвычайных обстоятельств, банк вправе осуществлять в выбранное время внеочередные работы по обслуживанию и развитию, во избежание возникновения большего ущерба.

7.4.3. Во время осуществления работ по обслуживанию и развитию выполнение вытекающих из договора обязательств банка перед клиентом частично или полностью приостанавливается. Банк не обязан компенсировать клиенту возможный ущерб, причиненный невыполнением вытекающих из договора обязательств по вышеуказанной причине.

8. Проценты

8.1. Банк начисляет проценты на основании ставки, установленной в отношении конкретной услуги в прейскуранте или согласованной в договоре.

8.2. В случае если процентная ставка и основы ее вычисления не согласованы в договоре, банк вправе изменить процентную ставку в одностороннем порядке, известив об этом клиента согласно договоренности.

8.3. Проценты начисляются и выплачиваются в соответствии с условиями предоставления услуги.

8.4. Если в законе устанавливается обязанность по уплате подоходного налога с процентов, то банк должен удерживать подоходный налог с выплачиваемой суммы процентов на основании и в порядке, установленных в законе. По желанию клиента банк выдает справку об удержанном с суммы процентов подоходном налоге.

8.5. Если в соответствии с договором процентная ставка вычисляется согласно базовой процентной ставке из доступного общественности источника (далее: базовая процентная ставка) и если соответствующим договором не предусмотрено иначе, банк заменит указанную в договоре базовую процентную ставку на новую базовую процентную ставку, а при необходимости также изменит условия вычисления процентов, если:

8.5.1. базовая процентная ставка недоступна;

8.5.2. администратор базовой процентной ставки или его надзорное учреждение сообщило общественности, что администратор базовой процентной ставки прекратил или намерен прекратить ее опубликование совершенно или на неопределенное время, причем на момент сообщения об этом у администратора базовой процентной ставки отсутствует правопреемник, который продолжил бы публиковать базовую процентную ставку;

8.5.3. надзорное учреждение администратора базовой процентной ставки сообщило общественности, что по его оценке (i) базовая процентная ставка перестала быть репрезентативной или становится нерепрезентативной и (ii) репрезентативность базовой процентной ставки не будет восстановлена;

8.5.4. базовой процентной ставкой нельзя пользоваться;

8.5.5. методика вычисления базовой процентной ставки существенно изменилась; или

8.5.6. базовую процентную ставку невозможно применять по иной неподконтрольной банку причине.

Банк заменит указанную в договоре базовую процентную ставку на новую базовую процентную ставку в соответствии со следующими принципами:

- в первую очередь в качестве новой базовой процентной ставки применяется базовая процентная ставка €STR (*Euro short-term rate*, краткосрочная евро-ставка), методика вычисления которой ориентирована на будущее (*forward-looking methodology*);
- если базовая процентная ставка €STR, методика вычисления которой ориентирована на будущее (*forward-looking methodology*), недоступна или ее использование является неподходящим с точки зрения Европейской комиссии, государственного надзорного органа или иного компетентного учреждения, то в качестве новой базовой процентной ставки применяется базовая процентная ставка, назначенная или рекомендованная Европейской комиссией, государственным надзорным органом или иным компетентным учреждением.

Банк сообщает клиенту дату начала действия новой базовой процентной ставки (далее: дата замены). Если нельзя использовать базовую процентную ставку, указанную в договоре, то процентная ставка вычисляется на основании последней зафиксированной базовой процентной ставки до даты ее замены или до следующей даты замены процентной ставки после восстановления доступности базовой процентной ставки.

При замене базовой процентной ставки остаются в силе указанные в договоре потенциальные соглашения об приравнивании отрицательной базовой процентной ставки к 0,00% и применении минимальной процентной ставки.

Для обеспечения экономической эквивалентности новой базовой процентной ставки банк имеет право применить при замене базовой процентной ставки маржу, на основании которой вычисляется процентная ставка, указанная в договоре. Маржа применяется в соответствии с положениями закона или иного правового акта, а также с инструкциями или рекомендациями Европейской комиссии, государственного надзорного органа или иного компетентного учреждения. Банк сообщает клиенту о начале действия новой маржи вместе с датой замены.

С подробной информацией о базовой процентной ставке €STR можно ознакомиться на сайте Европейского центрального банка: www.ecb.europa.eu.

Клиент имеет право в течение 60 дней с момента получения сообщения о дате замены отказаться от кредитного договора досрочно и без выплаты банку связанной с досрочным погашением компенсации, сообщив об этом банку и выполнив все свои указанные в кредитном договоре обязательства. Если клиент не выполнит все свои указанные в кредитном договоре обязательства в течение вышеназванных 60 дней, то это будет считаться его согласием с со всеми связанными с датой замены изменениями.

9. Платы за услуги и задолженности, и их удержание

9.1. Банк вправе получать, а клиент обязан вносить за оказанную услугу плату, которая установлена в прејскуранте и/или договоре.

9.2. Банк и клиент могут согласовывать в договоре отличающиеся от прејскуранта размеры платы за услуги.

9.3. Дополнительно к приведенному в прејскуранте и/или отдельно согласованному в договоре клиент покрывает расходы банка, вытекающие из осуществленных в интересах клиента операций (например, почтовые и телефонные расходы, необходимые для продолжения с клиентом расходы, связанные с исследованием информации о клиенте, и обновлением его данных и т.д.); а также связанные с договором расходы (например, расходы на установление и страхование залогов, платы за услуги нотариуса и т.д.).

9.4. За неуказанные в прејскуранте услуги клиент платит согласно действительным расходам банка, в отношении которых клиент вправе потребовать выставления копии счета расходов.

9.5. Клиент обязан хранить на своем счете достаточное количество денег, чтобы банк мог удержать со счета все платы за услуги и иные подлежащие уплате суммы, а также задолженности.

9.6. Если на связанном с услугой счете клиента недостаточно денег для внесения им платы за услугу или иной подлежащей уплате суммы (в том числе, задолженности), банк вправе удерживать соответствующие суммы с любого другого счета клиента. Банка удерживает подлежащие уплате суммы в валюте, в которой они возникли. При отсутствии соответствующей валюты, банк вправе конвертировать необходимую сумму из иной валюты, находящейся на счете клиента, на основании соответствующего валютного курса, действующего в банке в день удержания.

9.7. Банк вправе в первую очередь удерживать со счета клиента причитающиеся банку ставшие взыскиваемыми суммы. Банк имеет указанное право также в случае, если после того, как данные суммы стали взыскиваемыми, и до действительного удержания клиент или третье лицо отдало иное распоряжение, за исключением случая, если закон предусматривает иное.

9.8. Если у клиента имеются невыполненные обязательства, вытекающие из нескольких договоров, банк устанавливает, в покрытие какого обязательства банк учитывает удержанные со счета клиента суммы.

9.9. В случае договора по предоставлению услуги, клиент физическое лицо платит регулярные платежи за услугу согласно договору только до окончания срока действия договора. Банк пропорционально возвращает клиенту физическому лицу предоплату по платежам за услугу, исходя из расходов, сделанных за

реальную услугу. Плата за услугу, уплаченная за день окончания договора, банком не возвращается. Банк также не возвращает предоплаты клиенту, являющемуся юридическим лицом.

9.10. В отношении удержания со счета предусмотренных в прејскуранте или договоре плат за услуги, иных сумм и задолженностей клиент может получить информацию в выписке со счета.

10. Просрочки

10.1. Если банк и клиент не договорились иначе, то банк в случае просрочки с выполнением распоряжения платит пеню в размере предусмотренной законом процентной ставки с просроченной суммы за период просрочки.

10.2. Банк не платит пеню за невыполнение распоряжения в случае, если распоряжение было противоречивым или некорректно заполненным клиентом, или если клиент не предоставил требуемую банком дополнительную информацию и/или документы в течение требуемого банком срока, или если распоряжение не соответствовало иным установленным банком или законом требованиям.

10.3. Клиент платит банку просрочку в размере, установленном в договоре, условиях предоставления услуги или прејскуранте.

11. Ответственность

11.1. Клиент и банк выполняют свои обязательства доверительно, разумно, следуя требованиям предусмотрительности и с учетом традиций и практики.

11.2. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств при наличии вины.

11.3. Стороны не несут ответственности за невыполнение обязательства, возникшего вследствие непреодолимой силы (например, война, беспорядки, природные катаклизмы), действий официальных властей (например, государство, местное самоуправление, Банк Эстонии), или иного, не зависящего от сторон обстоятельства (например, бомбовое предупреждение, забастовка, мораторий, общее нарушение компьютерных сетей, повреждение линий связи или перебои в электроснабжении), на которые обязанная сторона не могла повлиять и предотвращение которых нельзя было от нее ожидать на основании принципа разумности.

11.4. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный изменением валютного курса или курса ценных бумаг, или иными инвестиционными рисками.

11.5. Банк не несет ответственности за косвенный ущерб, причиненный клиенту (например, упущенная выгода).

11.6. Банк не несет ответственности за ущерб,

причиненный клиенту или третьему лицу клиентом вследствие невыполнения обязательства уведомления, указанного в пункте 5.2.2.

11.7. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный вследствие неосведомленности банка о недостатке правомочности юридического лица либо недостатке дееспособности или способности принимать решения физического лица.

11.8. Банк не несет ответственности за услуги, оказываемые третьими лицами при посредничестве банка.

11.9. Банк не несет ответственности за ущерб, обусловленный неосведомленностью банка о примененных в отношении клиента международных санкциях или об иных государственных ограничениях на осуществление операций (например, санкции Европейского союза или США).

12. Предотвращение отмывания денег и финансирования терроризма

12.1. При применении мер по предотвращению отмывания денег и финансированию терроризма банк исходит из подхода, учитывающего факторы риска, и выбирает подходящие меры. При выборе меры банк исходит из характера сделки и оценки величины риска, что клиент или связанное со сделкой третье лицо занимается или может заниматься отмыванием денег или финансированием терроризма.

12.2. Банк должен иметь обзор своих клиентов, связанных с ними лиц, деятельности клиента (в том числе хозяйственной деятельности) и происхождения активов (принцип «знай своего клиента»). Для выполнения вышеуказанного, банк применяет установленные в Эстонской Республике и и международные меры по противодействию отмыванию денег, финансированию терроризма и уклонению от уплаты налогов, а также меры по применению международных санкций.

12.3. Для предотвращения отмывания денег и финансирования терроризма, банк имеет право и обязанность:

12.3.1. регулярно проверять данные, являющиеся основанием для идентификации клиента и его представителя;

12.3.2. повторно идентифицировать клиента или представителя клиента, если у банка возникает сомнение в верности информации, полученной в ходе первоначальной идентификации;

12.3.3. запрашивать при заключении договора или в течение срока действия договора у клиента или его представителя дополнительные документы и данные, из которых выяснится, в том числе, гражданство клиента, его налоговое резидентство, место жительства или местонахождение, сфера деятельности, основные деловые и/или договорные партнеры, оборот, действительный бенефициар

(бенефициары), структура собственности и контроля, доля наличных и безналичных операций, частота операций клиента, а также информация в отношении счета (счетов) клиента в других финансовых учреждениях;

12.3.4. запрашивать у клиента и его представителя дополнительные документы и данные для выяснения источников и происхождения используемых в операциях денежных средств или иных активов, в том числе требовать от клиента документы, являющиеся основанием для операции (например, договоры продажи, аренды, поставки, связанные с отправкой товара документы, счета и пр.), а также данные и документы в отношении другой стороны операции, действительного бенефициара и/или иного связанного с операцией лица;

12.3.5. осуществлять мониторинг используемых клиентом услуг;

12.3.6. в случае сомнений не принимать к исполнению распоряжение, в котором отсутствует пояснение, или направленное пояснение является недостаточным;

12.3.7. устанавливать временные или постоянные ограничения на исполнение услуг или задерживать выполнение направленного клиентом или в пользу клиента распоряжения.

12.4. Клиент обязан выполнять приведенные в пункте 12.3 требования банка и представлять все требуемые документы.

12.5. Банк вправе отказаться от осуществления операции или вернуть поступившие для кредитования счета суммы плательщику, если клиент не представил банку указанные в пункте 12.3 данные и/или документы, или банк, несмотря на все свои усилия, не может соблюдать меры должной осмотрительности, предусмотренные правовыми актами о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма, или если на основании представленных данных и/или документов у банка возникает подозрение, что может происходить отмывание денег или финансирование терроризма.

13. Отказ от договора и его прекращение

13.1. Банк вправе в исключительном порядке отказаться от договора без соблюдения срока предварительного уведомления в случае, если клиент существенно нарушает вытекающее из договора обязательство или если происходит иное событие, являющееся уважительной причиной, по которой банк не может продолжать договорные отношения.

13.2. Существенным нарушением вытекающего из договора обязательства или иной уважительной причиной, в первую очередь, является следующее:

13.2.1. клиент или связанное с ним лицо нарушили обязательство, точное выполнение которого является предпосылкой для сохранения заинтересованности банка в продолжении выполнения договора,

например:

13.2.1.1. клиент или связанное с ним лицо не представили группе банка верную, полную и действительную информацию для целей идентификации личности;

13.2.1.2. клиент или связанное с ним лицо не уведомили об изменениях данных, содержащихся во всех договорах и/или представленных группе банка документах;

13.2.1.3. клиент или связанное с ним лицо не представили по требованию банка достаточных и верных данных и документов относительно себя, своей деятельности (включая операции, отношения собственности, договорных партнеров, суть хозяйственной деятельности), действительного бенефициара и происхождения денежных средств или иных активов. Данные и документы считаются достаточными, если они позволяют банку ответить на вопросы, возникшие при применении вытекающих из закона мер должной осмотрительности банка, и надлежащим образом применить вытекающие из закона меры должной осмотрительности банка;

13.2.1.4. клиент или связанное с ним лицо не предоставили соответствующих действительности данных в отношении своего экономического положения, если такая информация важна и необходима банку или финансовому предприятию, входящему в группу банка, для принятия решения о кредитовании или совершения иных действий;

13.2.1.5. клиент не информировал банк об ухудшении экономического положения клиента или ином обстоятельстве, которое может помешать клиенту надлежащим образом выполнять свои обязательства перед банком или финансовыми предприятиями в группе банка.

13.2.2. клиент предоставил банку ложные данные или документы, в том числе создал вводящее банк в заблуждение впечатление о своем лице или своей деятельности, деятельность клиента, по оценке банка, мнима (в частности, клиент, являющийся юридическим лицом, по сути, не ведет хозяйственную деятельность) или неясна, клиент совершает операции, не соответствующие тому, что он декларировал банку, клиент совершает необычные операции, у которых отсутствует четкая хозяйственная цель или которые отклоняются от обычных действий, которые осуществляет он сам или сопоставимый с ним клиент;

13.2.3. банк по иной причине подозревает клиента или связанное с ним лицо в отмывании денег или финансировании терроризма;

13.2.4. банк подозревает, что клиент или связанное с ним лицо является подставным лицом или теневым предприятием;

13.2.5. в отношении клиента или связанного с ним лица установлены международные санкции или иные государственные ограничения (в том числе санкции, вытекающие из правовых актов Европейского Союза или США);

13.2.6. банк подозревает, что операция клиента нарушает международную санкцию или иное государственное ограничение на операцию (в том числе, санкции, вытекающие из правовых актов Европейского Союза или США);

13.2.7. изменение прямого или косвенного пайщика, акционера или действительного бенефициара клиента не акцептируемо для банка;

13.2.8. по оценке банка, клиент, связанное с клиентом лицо или лица, партнер(ы) клиента и/или его деятельность не отвечают риск-аппетиту банка;

13.2.9. клиент ведет деятельность без требуемой законом регистрации или лицензии;

13.2.10. в отношении клиента или связанного с ним лица стали известны обстоятельства, приведенные в пунктах 4.5.9 и 4.5.10;

13.2.11. действие или бездействие клиента причинили ущерб банку, или финансовому предприятию группы банка, или создали реальную угрозу возникновения ущерба;

13.2.12. клиент умышленно либо вследствие грубой халатности не выполнил своего обязательства, вытекающего из договора о расчетных услугах, или иного договора, заключенного с банком или финансовым предприятием, входящим в группу банка;

13.2.13. клиент не выполнил своего обязательства, вытекающего из договора, заключенного с группой банка, и указанное обстоятельство дает банку разумную причину предположить, что клиент и впредь не будет выполнять своих обязательств, следующих из договора (например, клиент имеет неоднократную задолженность);

13.2.14. произошло событие, которое по обоснованному мнению банка, может препятствовать надлежащему выполнению клиентом своих обязательств, вытекающих из договора, или оказывает существенное негативное влияние на коммерческую деятельность или финансовое положение клиента (например, производство о банкротстве или ликвидации клиента);

13.2.15. возникает иная веская причина, особенно если продолжению договора препятствует какое-либо законное основание, например, ограничение дееспособности, неспособность принимать решения, неясность прав представительства, их противоречивость или отсутствие;

13.2.16. прекращения договора требует орган надзора

Эстонии или иностранного государства (например, Финансовая инспекция) или иное компетентное учреждение;

13.2.17. прекращения договора требует управляющий международной расчетной системой (например, международная организация банковских карточек), банк-корреспондент банка или иной банк;

13.2.18. клиент не считается выполняющим требования лицом на основании любых правил обмена налоговой информацией;

13.2.19. банку становится известно то обстоятельство, что клиент, являющийся физическим лицом, умер.

13.3. Банк имеет право в исключительном порядке отказать от заключенного с потребителем договора об основной платежной услуге в следующих случаях:

13.3.1. потребитель намеренно использовал платежный счет в незаконных целях;

13.3.2. по платежному счету на основании распоряжения клиента не проводилось никаких операций более 24 месяцев подряд;

13.3.3. потребитель представил банку неверную информацию для доступа к платежному счету в качестве основной платежной услуги, то есть он не имел бы на это права, если бы предоставил верную информацию;

13.3.4. потребитель больше не проживает законным образом в Европейском союзе;

13.3.5. потребитель открыл другой эквивалентный платежный счет в Эстонии;

13.3.6. банк, несмотря на все свои усилия, не может соблюдать меры должной осмотрительности, предусмотренные правовыми актами о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма;

13.3.7. банк подозревает потребителя в отмывании денег или финансировании терроризма;

13.3.8. на основании информации, полученной из признанных и надежных источников (например, государственные учреждения, международные организации, средства массовой информации), потребитель связан с международными санкциями или иными государственными ограничениями на операции (например, санкции Европейского союза или США);

13.4. Если банк отказывается от договора об основной платежной услуге на основании пункта 13.3.2, 13.3.4 или 13.3.5, банк обязан предупредить об этом потребителя не менее чем за 2 (два) месяца. В остальных случаях, указанных в пункте 13.3, банк имеет право отказать от договора об основной платежной услуге без предварительного уведомления.

13.5. До отказа от договора во внеочередном порядке, банк основательно взвешивает все обстоятельства и принимает решение, исходя из принципа разумности.

13.6. В случае отказа от договора в исключительном порядке вследствие невозможности применения вытекающих из закона мер должной осмотрительности банк перечисляет активы клиента только на тот счет, который открыт в кредитном учреждении или филиале иностранного кредитного учреждения, внесенном в эстонский коммерческий регистр, либо в кредитном учреждении, которое зарегистрировано или ведет деятельность в государстве-члене Европейской экономической зоны или в государстве, в котором действуют требования, равносильные требованиям директивы (ЕС) 2015/849 Европейского парламента и совета. В случае, описанном в настоящем пункте, банк вправе перечислить активы на другой счет, а не на счет клиента, только в установленных законом случаях и в установленном законом порядке.

13.7. Клиент вправе в любой момент отказаться от договора, сообщив об этом банку по меньшей мере за 1 (один) месяц, если в договоре не согласовано иное.

13.8. Банк вправе в любой момент времени отказаться от бессрочного договора, сообщив об этом клиенту по меньшей мере за 2 (два) месяца, если в договоре или в законе не предусмотрено иное.

13.9. Договор между банком и являющимся юридическим лицом клиентом считается прекращенным, если являющийся юридическим лицом клиент исключен из регистра и не восстанавливается в регистре в течение 60 календарных дней с момента исключения.

14. Разрешение разногласий

14.1. Разногласия между сторонами стараются разрешить путем переговоров сразу при возникновении разногласий.

14.2. Если разногласие невозможно сразу разрешить на месте, то необходимо представить жалобу в письменной форме или иным образом (например, посредством Интернет – банка).

14.3. В жалобе следует указать обстоятельства и документы, на основании которых подается жалоба. Если являющийся основанием для жалобы документ недоступен банку свободным образом, то к жалобе следует приложить соответствующий документ или его копию.

14.4. Банк отвечает на жалобу клиента, не позднее, чем в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения жалобы. Если в течение вышеуказанного срока невозможно ответить на жалобу вследствие ее сложности или необходимости выявления дополнительных обстоятельств, то банк сообщит об этом подателю жалобы с указанием срока, в течение которого банк ответит на жалобу.

14.5. Если стороны не достигнут соглашения, клиент вправе обратиться для разрешения спора и/или получения независимой дополнительной оценки к органу государственного надзора (Финансовая инспекция, Департамент защиты прав потребителей и

технического надзора) или подать иск в суд.

14.6. Потребитель может обратиться для защиты своих прав в комиссию по потребительским спорам при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора. Более подробную информацию можно найти на сайте: <https://ttja.ee/>.

14.7. Надзор над банком осуществляет Финансовая инспекция, адрес: ул. Сакала, 4, 15030 Таллинн, телефон 668 0500, факс 668 0501, э-почта: info@fi.ee, сайт: www.fi.ee.