

Договор самообслуживания

Действует с 09.12.2020

Понятия

Среда самообслуживания – доступная в интернет-сети среда, посредством которой банк оказывает клиенту услуги.

Прейскурант – опубликованная на веб-странице банка информация о ставках оплаты, которые банк установил в отношении оказываемых услуг. Банк может вносить изменения в прейскурант, проинформировав об этом клиента на своей веб-странице и посредством среды самообслуживания, по меньшей мере, за один месяц (об изменениях не нужно информировать в случае добавлении новой услуги или при понижении цены за услугу).

Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее с банком договор на использование услуги самообслуживания.

Клиентский счет – находящийся в банке электронный счет с персональным ссылочным номером клиента, который на условиях, установленных в договоре на услугу, может быть использован для ведения расчетов между банком и клиентом (это не расчетный счет, и банк не предлагает платежную услугу посредством счета клиента).

Договор – настоящий договор самообслуживания вместе с его изменениями.

Услуга – предлагаемая банком банковская услуга.

Договор на услугу – договор на оказание финансовой услуги, заключенный между банком и клиентом (например, кредитный договор, договор о срочном вкладе) и т. д.

Банк – Holm Bank AS.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Договором регулируются клиентские отношения между банком и клиентом, в рамках которых банк предоставляет клиенту возможность доступа в среду самообслуживания.

1.2. В случае не регулируемых договором вопросов следует руководствоваться договором на услугу, заключенным между банком и клиентом, а также опубликованными на веб-странице банка принципами обработки клиентских данных и прейскурантом. Заключая договор, клиент (в т. ч. законный представитель клиента, являющегося юридическим лицом) подтверждает, что он ознакомился и согласен с действующим прейскурантом банка и порядком обработки клиентских данных.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА И КЛИЕНТСКИЙ СЧЕТ

2.1. Для использования среды самообслуживания клиент должен предоставить запрошенную банком информацию и документы, а также заключить с банком договор. Договор считается заключенным, если клиент подтвердил в среде самообслуживания свое согласие с условиями договора. Договор заключается бессрочно.

2.2. Банк вправе решать, кому и на каких условиях оказывать услуги.

2.3. Банк может открыть для клиента клиентский счет в среде самообслуживания, если это необходимо для управления договором на услугу или ведения расчетов, связанных с договором на услугу. Если договор на услугу связан с клиентским счетом, то ссылочный номер платежей, указанный в договоре на услугу, совпадает с персональным ссылочным номером клиентского счета.

2.4. Если договор на услугу связан с клиентским договором, банк дебетует платежи, связанные с договором на услугу, автоматически с клиентского счета не позднее, чем в срок оплаты соответствующего платежа. На клиентском счете должно иметься достаточно денежных средств для исполнения обязанностей, предусмотренных договорами на услугу, связанных с клиентским счетом.

2.5. Необходимые платежные реквизиты для перечисления денег на клиентский счет указаны в договоре на услугу. Для получения находящихся на клиентском счете денег клиент предоставляет соответствующее распоряжение в среде самообслуживания или иным акцептируемым банком способом.

2.6. Банк обеспечивает видимость всех совершенных на клиентском счете расчетов в среде самообслуживания на соответствующей выписке. Банк не выплачивает отдельно проценты за находящиеся на клиентском счете деньги.

2.7. Клиент гарантирует, что перечисляемые банку деньги имеют легальное происхождение, и клиент подтверждает, что он вправе ими распоряжаться.

2.8. Банк может показывать в среде самообслуживания для клиента кредитный лимит, в размере которого банк готов выдать клиенту дополнительный кредит, учитывая известные банку данные о клиенте, а также договоры на услуги, заключенные между банком и клиентом.

2.9. Если у банка имеется обязательство перечислить клиенту сумму денег, то соответствующее перечисление производится на личный расчетный счет клиента в действующем в Эстонии кредитном учреждении, если из договора на услугу не следует иное. Из выплачиваемой суммы банк может удержать все подлежащие востребованию финансовые обязательства клиента или платы за обслуживание, предусмотренные прейскурантом или каким-либо заключенным с банком договором (в т. ч. договором на услугу). Если денежные средства клиента арестованы на правовом основании третьим лицом, то банк совершает перечисление в части, превышающей арестованную сумму.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СРЕДЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Для входа в среду самообслуживания клиент должен (в т. ч. законный представитель клиента, являющегося юридическим лицом) себя идентифицировать электронным способом, акцептируемым банком. В качестве предварительного условия оказания услуг банк может установить иной способ идентификации личности.

3.2. Клиент отвечает за действия, совершенные в среде самообслуживания, а также за безопасность интернет-соединения и оборудования, используемого им для входа в среду самообслуживания. При заключении договора клиент соглашается, что все действия, произведенные от его имени в среде самообслуживания, являются верными в отношении банка и подлежат исполнению.

3.3. Клиент может пользоваться средой самообслуживания только лично и от своего имени. От имени клиента, являющегося юридическим лицом, среду самообслуживания могут использовать законные представители юридического лица (в случае общего представительского права операция, совершенная от имени клиента, считается правомерной также в случае, если ее совершил по меньшей мере один законный представитель клиента). Банк может потребовать, чтобы являющийся юридическим лицом клиент совершал операцию через своего законного представителя.

3.4. Клиент и действующие от его имени лица не могут использовать среду самообслуживания незаконным образом или иным способом, который может причинить ущерб банку или третьим лицам. Среда самообслуживания предназначена прежде всего для

администрирования услугами и обновления данных, для общения с Банком, а также для хранения и просмотра поданных ходатайств и заключенных договоров на услуги.

3.5. Если клиент использует или использовал оказываемую банком услугу (в т. ч. обратившись к банку для получения услуги) до заключения настоящего договора, то банк может обеспечить клиенту доступ в среде самообслуживания также к историческим данным, связанным с ранее оказанными услугами, и к ранее заключенным с клиентом договорам на услуги. Цель вышеуказанного – собрать данные клиента и связанные с клиентом договоры на услуги в единую интернет-среду (среду самообслуживания), чтобы обеспечить лучший обзор договоров на услуги и более удобное управление ими.

3.6. В обоснованных случаях банк может ограничить использование среды самообслуживания или прекратить отношения с клиентом, прежде всего при наличии следующих обстоятельств: (a) предоставленные клиентом данные являются неверными или недостаточными или если клиент отказывается предоставлять или обновлять данные; (b) в отношении клиента или связанного с ним лица у банка имеется подозрение в отмывании денег или финансировании терроризма, участии в организованной преступности или мошенничестве (в т. ч. злоупотребление идентификацией); (c) клиент или действующее от его имени лицо причинили банку ущерб или создали риск причинения ущерба или нарушили иные существенные обязанности перед банком; (d) банк решил ограничить использование среды самообслуживания по части пользователей, соответствующих определенным признакам; (e) банку поступила информация об угрозе мошенничества или недостойного использования в связи с использованием клиентского счета или среды самообслуживания; (f) банку поступила информация о банкротстве, ликвидации, ограниченной дееспособности или смерти клиента; (g) на основании, исходящем из правовых актов. Ограничения снимаются в течение трех рабочих дней с момента, когда банк приемлемым для себя способом получил подтверждение об отпадении обстоятельства, являющегося основанием для установления ограничения.

3.7. Использование среды самообслуживания может быть временно ограничено также в случае, если банк проводит работы по обслуживанию и модификации среды самообслуживания.

3.8. Банк может в любое время без предварительного уведомления изменить функциональность, оформление и содержание среды самообслуживания. Банк не гарантирует бесперебойную работу среды самообслуживания, однако по возможности уведомляет о крупных неполадках, а также о работах по и обслуживанию и модификации среды самообслуживания. Банк не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный ввиду неполадок в среде самообслуживания или ограничений в ее использовании.

3.9. Клиент незамедлительно информирует банк обо всех существенных обстоятельствах, в отношении которых можно разумно предположить обоснованный интерес банка, в т. ч. при наличии следующих обстоятельств: (a) изменяются данные клиента или представителя клиента (имя, местожительство или местонахождение, контактные данные, данные документа, удостоверяющего личность или представительское право); (b) возникает неполадка при использовании среды самообслуживания или опасность, что от имени клиента среду самообслуживания использует неправомерное на это лицо; (c) в отношении клиента начато уголовное, судебное или исполнительное производство или производство о ликвидации, санации или банкротстве; (d) клиент объединяет, делит, передает или приобретает предприятие или происходит переоформление клиента; (e) происходят изменения в кругу собственников или фактических бенефициаров клиента; (f) банку поступили ошибочно или безосновательно перечисленные суммы.

4. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

4.1. Банк может в одностороннем порядке изменить условия договора, известив об этом клиента посредством веб-страницы или среды самообслуживания по меньшей мере за один месяц. За этот период клиент вправе расторгнуть договор, если он не согласен с изменениями.

4.2. Клиент может в любое время расторгнуть договор в форме, позволяющей письменное воспроизведение.

4.3. Банк может в любое время расторгнуть договор, уведомив об этом за один месяц в позволяющей письменное воспроизведение форме. Банк может расторгнуть договор незамедлительно без предварительного уведомления при появлении обстоятельства, приведенного в пункте 3.6.

4.4. При расторжении договора банк закрывает доступ к среде самообслуживания и перечисляет имеющиеся на клиентском счете деньги в течение 14 дней на выбранный банком или известный банку расчетный счет клиента в кредитном учреждении Эстонии. Из выплачиваемой суммы банк может удержать все подлежащие востребованию финансовые обязательства клиента или платы за обслуживание, предусмотренные прейскурантом или каким-либо заключенным с банком договором (в т. ч. договором на услугу). Если денежные средства клиента были арестованы на правовом основании третьим лицом, то банк совершает перечисление в части, превышающей арестованную сумму.

4.5. При расторжении договора банк может расторгнуть также договоры на оказание услуг, предпосылкой действия которых является использование среды самообслуживания или наличие клиентского счета.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Общение между банком и клиентом происходит на эстонском языке, по возможности также на русском или английском языке. На указанных языках доступны по меньшей мере условия настоящего договора и прейскурант банка. В случае разночтений текстов на эстонском и иностранном языке за основу берется версия на эстонском языке.

5.2. Если банк может использовать электронные контактные данные клиента для передачи предложений и прямого маркетинга, то клиент может в любое время отказаться от этого, отправив банку соответствующее сообщение или следуя инструкциям, содержащимся в предложении.

5.3. Для исполнения своих обязательств, предусмотренных законом, банк может регулярно проверять предоставленную клиентом или известную о клиенте информацию, и при необходимости запрашивать у клиента дополнительную информацию, регулярное обновление предоставленных данных или повторение прохождения идентификации личности.

5.4. Банк отправляет клиенту уведомления по почте или при помощи средства связи (электронная почта, телефон), посредством среды самообслуживания или публикует их на веб-странице. Банк считает верными контактные данные, предоставленные банку клиентом. Если клиент не сообщает банку об изменении своих контактных данных, то уведомления клиенту считаются доставленными при их отправке по контактным данным, которые были известны последними.

5.5. Клиент передает банку сообщения электронно-цифровым способом, на бумажном носителе или иным согласованным способом. Сообщения необходимо передавать по контактным данным, которые были последними опубликованы на веб-странице банка.

Банк может потребовать, чтобы клиент отправлял сообщения правового значения посредством среды самообслуживания банка или с адреса электронной почты, который был последним опубликован в среде самообслуживания, либо в подписанном электронно-цифровой подписью виде.

5.6. Возможные разногласия разрешаются путем переговоров. При решении споров и жалоб стороны руководствуются порядком решения жалоб, опубликованным на веб-странице банка.

5.7. Клиент, являющийся физическим лицом, может в случае спора или жалобы обратиться за советом в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (ул. Сыле, 23а, 10614 Таллинн; www.ttja.ee) или для получения решения обратиться в действующую там комиссию по потребительским спорам, с процедурными правилами которой можно ознакомиться на веб-странице <https://komisjon.ee>. Жалобы по договору на услугу, который был заключен посредством средств связи, клиент, являющийся физическим лицом, может подать посредством платформы онлайн-урегулирования споров, которая находится по адресу <https://ec.europa.eu/odr>.

5.8. Споры, которые не удастся решить путем переговоров, решаются на основании эстонского права в Харьюском уездном суде, если из заключенного с клиентом соглашения или правовых актов не следует иначе. Эта подсудность действует также в случае, если клиент поселяется на проживание в иностранное государство или переводит туда свое место деятельности или нахождения, или если место жительства, деятельности или нахождения клиента не известно банку при подаче иска.

5.9. Надзор за деятельностью банка осуществляет Финансовая инспекция (ул. Сакала, 4, 15030 Таллинн; www.fi.ee).