

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ Holm Bank AS

Действует с: 13.02.2026

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	1
2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА .....	3
3. ПОСТРОЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ .....	5
4. БАНКОВСКАЯ ТАЙНА И ОБРАБОТКА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТА .....	7
5. ПРЕРЫВАНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛУГ .....	7
6. УСТУПКА ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ.....	8
7. ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ .....	8
8. ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ И ПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ.....	9
9. ОГРАНИЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ .....	10
10.ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА В ОБЫЧНОМ ПОРЯДКЕ И ПРИ НАЛИЧИИ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ .....	11
11.ПРАВА БАНКА В ПРЕДОТВРАЩЕНИИ ОТМЫВАНИЯ ДЕНЕГ И ФИНАНСИРОВАНИЯ ТЕРРОРИЗМА .	13
12.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....	14
13.РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.....	15

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Применимость общих условий банка

- 1.1.1. Общие условия (далее — общие условия банка) предприятия Holm Bank AS (далее — банк) устанавливают основные принципы и условия правовых отношений между банком и всеми физическими или юридическими лицами (далее — клиент или клиенты).
- 1.1.2. В дополнение к Общим условиям банка, клиент и банк в своих взаимоотношениях руководствуются правовыми актами Эстонской Республики, условиями заключенных между банком и клиентом договоров об услугах, принципами обработки данных клиента, прейскурантом банка (далее — прейскурант), добросовестной банковской практикой и принципами добросовестности и разумности.
- 1.1.3. С общими условиями банка, условиями договора об услуге и прейскурантом можно ознакомиться в пункте обслуживания, предназначенном для обслуживания клиентов банка, а также на веб-странице банка [www.holmbank.ee](http://www.holmbank.ee).

- 1.1.4. Общие условия банка распространяются на все правовые отношения между банком и клиентом.
- 1.1.5. В случае противоречия между общими условиями банка и условиями договора об услуге применяются условия договора об услуге.
- 1.1.6. К отношениям между банком и клиентом применяется законодательство Эстонии.
- 1.1.7. Отношения между банком и клиентом регулируются правом зарубежного государства в том случае, если этого требует закон, международный договор или если это предусматривается договором, заключенным с клиентом.
- 1.1.8. Языком общения между банком и клиентом является эстонский язык, за исключением случаев, когда клиент выразил желание и банк согласился общаться на иностранном языке, прежде всего, на английском языке.
- 1.1.9. В случае возникновения противоречий между текстами общих условий банка, условий договора об услуге и прейскурантом на эстонском и иностранном языках преимущество имеет текст на эстонском языке.

## **1.2. Установление и изменение общих условий банка, условий договора об услуге и прейскуранта**

- 1.2.1. Общие условия банка, типовые условия договора об услуге и прейскурант устанавливаются банком.
- 1.2.2. Особые условия конкретного договора на услугу определяются в соглашении между клиентом и банком.
- 1.2.3. Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в общие условия банка, условия договора об услуге и прейскурант. Банк вправе в одностороннем порядке изменять особые условия в случаях, предусмотренных законом.
- 1.2.4. О внесении изменений в общие условия, типовые условия договора об услуге и прейскурант банк уведомляет клиента не менее чем за 30 дней через домашнюю страницу банка или иным способом, выбранным банком (например, по почте). Вместе с уведомлением банк публикует изменения, внесенные в условия и прейскурант.

Если в стандартных условиях договора об услуге предусматривается иной срок уведомления об изменениях, то соблюдается срок уведомления, предусмотренный в условиях договора об услуге.

- 1.2.5. Если изменения общих условий банка, условий договора об услуге и прейскуранта являются для клиента неприемлемыми, клиент вправе расторгнуть заключенные между банком и клиентом договоры об услуге и прекратить клиентские отношения с банком. Для этого он представляет банку письменное уведомление в течение срока ознакомления, предусмотренного пунктом 1.2.4, и сначала выполняет все исходящие из договора обязательства.
- 1.2.6. Если клиент не использует право отказа от договоров и прекращения клиентских отношений, то значит он согласился с внесенным изменением и он не имеет претензий к банку, связанных с изменением стандартных условий общих условий договора об оказании услуг или изменением прейскуранта.

- 1.2.7. В обоснованных случаях банк оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в прейскурант без предварительного уведомления. В этом случае банк незамедлительно информирует клиента об изменениях на своей веб-странице, и клиент имеет право незамедлительно расторгнуть связанные с соответствующим изменением договоры об услуге, сообщив об этом банку незамедлительно, но не позднее чем в течение 7 рабочих дней в письменном виде или другим согласованным способом, и заранее выполнив все обязательства по договорам.
- 1.2.8. Клиент не вправе расторгать договоры об услуге в одностороннем порядке в связи с односторонним изменением общих условий, стандартных условий договора об услуге или прейскуранта, если по сравнению с прежними условиями изменения не ограничивают права клиента, не налагают дополнительных обязательств или не оказывают иным образом негативного влияния на положение клиента (например, снижение платы за услугу, другие условия, более выгодные для клиента, изменения, связанные с добавлением новых услуг, изменения в связи с изменениями в законодательстве и т. д.).

## **2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА**

### **2.1. Идентификация клиента**

- 2.1.1. Клиент и его представитель для идентификации своей личности обязаны предоставить банку данные и акцептируемые банком документы.
- 2.1.2. Идентификация клиента, являющегося физическим лицом, осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность, акцептируемого банком в соответствии с действующим законодательством. С согласия банка лицо также может быть идентифицировано в сделке или операции с помощью цифрового сертификата, позволяющего идентифицировать личность, или задавая клиенту вопросы, подходящие для идентификации, и идентифицировать клиента на основании полученных от него ответов.
- 2.1.3. Юридическое лицо идентифицируется на основании действительной выпиской из соответствующего реестра или регистрационного свидетельства страны, где учреждено юридическое лицо, и/или другими документами, принимаемых банком. Зарегистрированное в Эстонии юридическое лицо и зарегистрированный в Эстонии филиал иностранного предприятия банк идентифицирует на основании действительной распечатки соответствующего регистра.
- 2.1.4. После первоначальной идентификации банк может также идентифицировать клиента и его представителя при заключении договора, при подаче заявления или ходатайства и при подписании указанных документов, по платежному средству, используемому по договору, или любым другим согласованным способом.

### **2.2. Представительство**

- 2.2.1. Физическое лицо может осуществлять сделки лично или через представителя. Юридическое лицо осуществляет сделки через представителя.
- 2.2.2. Банк может потребовать, чтобы являющийся физическим лицом клиент совершил операцию лично, А являющийся юридическим лицом клиент — через своего законного представителя.

- 2.2.3. Документ, подтверждающий право на представительство, должен быть составлен в форме, требуемой банком. Банк может потребовать, чтобы оформленная вне банка доверенность была удостоверена нотариально или равнозначно этому.
- 2.2.4. Банк может отказать в обслуживании на основании документа, подтверждающего право на представительство, в котором не изложены четкие и недвусмысленные пожелания клиента.
- 2.2.5. Клиент должен немедленно сообщить банку об отзыве и признании недействительной доверенности, даже если он опубликует соответствующую информацию в издании „Ametlikud Teadaanded“ («Официальные известия»).

### **2.3. Требования к документам**

- 2.3.1. Клиент представляет в банк оригиналы документов, при необходимости — заверенную нотариально копию или подтвержденную равнозначным образом.
- 2.3.2. Физическое лицо для своей идентификации по требованию банка предъявляет оригинал удостоверяющего личность документа.
- 2.3.3. Банк может потребовать, чтобы документ, выданный в иностранном государстве, был легализован или заверен заменяющим легализацию сертификатом (апостилом), если иное не предусмотрено международным соглашением.
- 2.3.4. В случае, если документ составлен на иностранном языке, банк может потребовать перевод документа на эстонский, русский или английский язык. Перевод должен быть выполнен присяжным переводчиком или переводчиком, чья подпись была нотариально заверена как подлинная.
- 2.3.5. Банк исходит из того, что предоставленный клиентом документ является подлинным, действительным и правильным.
- 2.3.6. Банк может сделать копию документа, представленного клиентом, и документа, подтверждающего полномочия представителя, или, по возможности, сохранить оригинал документа.
- 2.3.7. Если у банка есть сомнения в подлинности документа, он может отказать в проведении операции и запросить дополнительный документ.
- 2.3.8. Банк не возмещает клиенту расходы, связанные с подготовкой, переводом или представлением документов.

### **2.4. Подпись**

- 2.4.1. Банк принимает от клиента или его представителя собственноручную подпись или признанную правовыми актами Эстонской Республики цифровую подпись.
- 2.4.2. Банк может потребовать, чтобы сторона сделки лично проставила свою подпись в банке или чтобы подлинность подписи была заверена нотариально.
- 2.4.3. Электронно-цифровая подпись имеет такую же юридическую силу, как и собственноручная подпись.

### **3. ПОСТРОЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ**

#### **3.1. Заключение договора об услуге**

- 3.1.1. Банк имеет право решать, с кем заключать, а с кем не заключать договор об оказании услуги (свобода договора).
- 3.1.2. Отношения банка с клиентом регулируются договорами в письменной (в том числе электронно-цифровой) форме или в форме, которая может быть воспроизведена в письменной форме, если иное не предусмотрено законом.
- 3.1.3. Предварительным условием заключения договора на оказание услуг является то, что банк и клиент договорились об условиях договора об услуге и клиент акцептировал общие условия банка, условия договора об услуге и прейскурант.
- 3.1.4. Банк имеет право отказать лицу в оказании услуг, в том числе в заключении договора об оказании услуги с физическим или связанным с ним юридическим лицом, в частности, в случае, если клиент:
  - 3.1.4.1. находится в состоянии алкогольного опьянения или воздействия психотропных веществ, или по любой другой причине у представителя банка есть основания подозревать, что клиент не понимает значения своих действий и возможных последствий;
  - 3.1.4.2. умышленно или по грубой халатности предоставил банку или лицу, входящему в одну группу с банком, неверные или неполные данные или отказался предоставить такие данные;
  - 3.1.4.3. не предоставил банку или лицу, входящему в одну группу с банком, по требованию банка достаточную информацию или документы для идентификации себя, идентификации фактических выгодоприобретателей или подтверждения законного происхождения денежных средств, или иным образом подозревается в отмывании денег или финансировании терроризма;
  - 3.1.4.4. в отношении него по решению Правительства Эстонской Республики действуют международные санкционные меры, запрещающие вступать в сделки с таким лицом;
  - 3.1.4.5. не выполнил свои обязательства перед банком или лицом, входящим в одну группу с банком;
  - 3.1.4.6. его действия или бездействие причинили ущерб или реальный риск ущерба банку или лицу, входящему в одну группу с банком;
  - 3.1.4.7. по имеющимся у банка сведениям связан с преступной организацией, согласно информации, имеющейся у банка от следственного или надзорного органа;
  - 3.1.4.8. документ, представленный им в банк, имеет признаки фальсификации или иным образом не соответствует требованиям банка;
  - 3.1.4.9. по имеющимся у банка сведениям действовал в качестве подставного лица или использовал подставных лиц;
  - 3.1.4.10. работает, по мнению банка, в стране или занимается деятельностью, представляющей высокий риск финансирования терроризма или отмывания денег (включая, но не ограничиваясь, поставщиков услуг виртуальной валюты, брокеров и дилеров);

- 3.1.4.11. является резидентом страны или территории с низкой налоговой ставкой ("оффшорная юрисдикция") или имеет в своей структуре и/или среди своих партнеров юридическое лицо, зарегистрированное в оффшорной юрисдикции;
- 3.1.4.12. был осужден за отмывание денег, финансирование терроризма или любое уголовное преступление, которое, по мнению банка, может создать риск того, что продукты и услуги, предоставляемые банком, могут быть использованы в будущем в преступных целях или для содействия преступной деятельности, например преступления, связанные с наркотиками, экономические преступления, а также систематические и/или масштабные преступления против собственности;
- 3.1.4.13. По данным различных источников (например, государственных органов, государственных и международных баз данных, банков-корреспондентов, средств массовой информации), вовлечены или были вовлечены в отмывание денег или финансирование терроризма, терроризм, уклонение от санкций и/или преступления, которые банк считает риском, что продукты и услуги, предоставляемые банком, могут быть использованы в будущем в целях уклонения от санкций или в преступных целях или для продвижения преступной деятельности, например, преступлений, связанных с наркотиками, экономических преступлений, а также систематических и/или крупномасштабных преступлений против собственности;
- 3.1.4.14. действует без разрешения на деятельность, лицензии или регистрации в сфере деятельности, где такое разрешение на деятельность, лицензия или регистрация требуются в соответствии с законодательством Эстонской Республики или другого соответствующего государства.
- 3.1.5. Банк также вправе отказать в заключении договора об оказании услуг по другим уважительным причинам, в частности, если заключению договора об услуге препятствует иное правовое обстоятельство, например ограничение дееспособности, конфликт или отсутствие права представительства.
- 3.1.6. Банк вправе по своему усмотрению решать, заключать ли договор с физическим или юридическим лицом, не являющимся резидентом Эстонии (например, юридическим лицом, зарегистрированным за рубежом).

## **3.2. Обеспечение требований банка**

- 3.2.1. Банк имеет право потребовать от клиента предоставления залога для обеспечения надлежащего исполнения всех договорных обязательств клиента.
- 3.2.2. Банк имеет право потребовать от клиента предоставить залог или увеличить существующий залог, если условия, лежащие в основе отношений между клиентом и банком, изменились, и это влияет или может повлиять на надлежащее выполнение клиентом своих обязательств. В частности, речь идет о таких изменениях:
  - 3.2.2.1. ухудшение или угроза ухудшения финансового положения клиента;
  - 3.2.2.2. снижение или угроза снижения стоимости имеющегося залога;
  - 3.2.2.3. любые другие обстоятельства, которые влияют или могут повлиять на надлежащее исполнение обязательств.

- 3.2.3. Банк имеет право частично освободить от залога или заменить залог на основании соответствующего ходатайства клиента, если стоимость залога, предоставленного клиентом банку, превышает сумму требований банка на постоянной основе.

#### **4. БАНКОВСКАЯ ТАЙНА И ОБРАБОТКА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТА**

##### **4.1. Сохранение банковской тайны**

- 4.1.1. Банк обязан сохранять конфиденциальность всех данных, которые по закону считаются банковской тайной.
- 4.1.2. Условия обработки данных клиента (в том числе данных, рассматриваемых как банковская тайна), включая, например, цели обработки данных, состав данных, случаи и условия раскрытия данных и т. п., ставших известными банку установлены в Порядке обработки данных клиента, опубликованном на домашней странице банка.
- 4.1.3. Порядок обработки данных клиента является неотъемлемой частью общих условий банка и, соответственно, неотъемлемой частью правоотношений, устанавливаемых с каждым клиентом.

##### **4.2. Обработка личных данных клиента**

- 4.2.1. Общие условия обработки данных клиентов (в том числе данных, составляющих банковскую тайну), переданных банку (например, основание для обработки личных данных, цели и состав обработки, условия и случаи раскрытия данных, а также согласие клиента на обработку данных), регулируются Принципами обработки данных клиентов.
- 4.2.2. Принципы обработки данных клиентов являются частью общих условий банка и договоров об услугах, заключенных между банком и клиентом, и доступны на домашней странице банка по адресу [www.holmbank.ee](http://www.holmbank.ee).

#### **5. ПРЕРЫВАНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛУГ**

- 5.1. Банк не несет ответственности ни за какое прерывание услуги, вызванное, в частности, сбоем аппаратного, программного обеспечения или другой инфраструктуры, используемой банком, прерыванием Интернет-соединения или другими техническими сбоями, которые не квалифицируются как форс-мажорные обстоятельства, при условии, что банк прилагает разумные усилия для восстановления услуги и/или предоставляет клиенту запасные решения, даже если уровень обслуживания запасного решения ниже уровня обслуживания прерванной услуги.
- 5.2. Если восстановление услуги и/или предоставление запасного решения в разумный срок не представляется возможным, банк возвращает клиенту платы, уплаченные клиентом банку за услугу, которая не была оказана из-за перерыва в предоставлении услуги.
- 5.3. Банк вправе приостановить и/или прекратить и/или изменить предоставление услуги и/или любой части услуги, уведомив об этом клиента, если банк считает приостановление и/или прекращение и/или изменение необходимым в связи с изменением действующего законодательства и/или его толкованием, либо ремонтом и/или обслуживанием и/или обновлением программного и/или аппаратного обеспечения и/или другой инфраструктуры, используемой банком, обновлением внутренних процессов банка и



другими подобными обстоятельствами. Банк вправе без неоправданной задержки и без информирования клиента предпринимать указанные в настоящем пункте действия, если у банка есть достаточные основания подозревать, что услуга используется в мошеннических целях и/или клиент (в том числе его агенты) действует в нарушение действующего законодательства и/или договора об услуге.

## **6. УСТУПКА ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ**

- 6.1. Банк может переуступить все права или часть прав и обязанностей банка, вытекающих из договора об услуге или в связи с ним, любому третьему лицу без согласия клиента, при соблюдении условий, установленных законодательством.
- 6.2. Клиент может переуступить или передать третьему лицу любые свои права и обязательства по договору об услуге или в связи с ним только с предварительного письменного согласия банка.

## **7. ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ**

### **7.1. Передача информации банком**

- 7.1.1. Банк предоставляет информацию клиенту в пункте обслуживания, предназначенном для обслуживания клиентов банка, на своей веб-странице или через средства массовой информации. При необходимости банк предоставляет клиенту персонализированные уведомления о правоотношениях через среду самообслуживания банка, веб-страницу, почту или другие средства связи (например, по электронной почте).
- 7.1.2. Если прямо не указано иное, то информация, предоставленная банком клиенту, не является предложением или советом банка клиенту заключить сделку.

### **7.2. Информация, предоставленная клиентом**

- 7.2.1. Клиент передаёт банку информацию на бумажном носителе, посредством средств связи, через электронные каналы или иным согласованным способом. Если клиент не получил от банка уведомление, которое он мог обоснованно ожидать получить или которое было оговорено в договоре об услуге, то клиент должен уведомить банк, как только истечет срок, в течение которого можно было обоснованно ожидать получения уведомления.
- 7.2.2. Клиент обязан без неоправданной задержки проверить точность информации, содержащейся в полученном от банка сообщении, и, в случае обнаружения неточностей, представить банку возражения без неоправданной задержки после получения сообщения.
- 7.2.3. Клиент обязан незамедлительно информировать банк о любых обстоятельствах, которые влияют или могут повлиять на выполнение обязательств клиента и банка, в том числе об утере, краже или ином изъятии из владения клиента документа, удостоверяющего личность, или другого средства идентификации.
- 7.2.4. Клиент обязан немедленно в письменной форме или другим заранее оговоренным способом сообщить банку о любых изменениях в данных, зафиксированных в заключенном с банком договоре или в предоставленных банку документах, в том числе об изменениях имени, адреса, номера связи или адреса электронной почты, места жительства (в том числе налогового резидентства) и данных представителя, о любом начатом против клиента



судебном процессе, исполнительном производстве или процедуре банкротства и о любом объявленном против клиента банкротстве. Юридическое лицо также обязано информировать банк о преобразовании, слиянии, разделении, принудительном прекращении деятельности или ликвидации юридического лица и исключении его из регистра. Банк имеет право запросить у клиента оригиналы или нотариально заверенные копии документов, на которых основаны изменения.

- 7.2.5. Обязательство по предоставлению информации также применяется, если информация и данные, указанные в пунктах 7.2.4 и 7.2.5, были зарегистрированы в публичном реестре, публичном издании или стали доступны общественности через средства массовой информации.

### **7.3. Обстоятельства, при которых уведомление считается доставленным**

- 7.3.1. Отправленные банком клиенту персонализированные сообщения считаются полученными клиентом, если после выдачи сообщения по известному банку адресу или контактному номеру клиента или лица, уполномоченного на получение сообщения от имени клиента, истек срок, обычно необходимый для передачи сообщения соответствующим средством связи, если иной срок не предусмотрен условиями договора об услуге.
- 7.3.2. Уведомление, отправленное по электронной почте и другим средствам связи, считается полученным не позднее третьего рабочего дня, следующего за днем отправки уведомления.

## **8. ПРОЦЕННЫЕ СТАВКИ И ПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ**

### **8.1. Процентные ставки**

- 8.1.1. Клиент выплачивает банку проценты за использование полученных от банка денежных средств по ставке и на условиях, установленных договором. Проценты, выплачиваемые банком клиенту, выплачиваются в соответствии с условиями, установленными в договоре об услуге.
- 8.1.2. Банк рассчитывает проценты на основе ставки, установленной в прейскуранте или согласованной в договоре на оказание услуг.
- 8.1.3. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять процентную ставку и порядок начисления процентов. Если процентная ставка и порядок ее расчета зафиксированы в договоре об услуге, то процентная ставка может быть изменена по соглашению сторон, за исключением случая, когда договором об услуге предусмотрено иное.
- 8.1.4. Если законом предусмотрена обязанность уплаты подоходного налога с процентов, банк удерживает подоходный налог с суммы выплаченных процентов на основании и в порядке, установленном законом.
- 8.1.5. Если в отношении клиента применяется переменная процентная ставка и процентная ставка становится отрицательной, клиент не имеет права требовать от банка оплату отрицательной процентной ставки.

### **8.2. Платы за услуги и расходы**

- 8.2.1. Банк имеет право взимать, а клиент обязан уплатить плату за предоставленную услугу, которая установлена в прейскуранте и/или договоре об услуге.
- 8.2.2. Помимо того, что указано в прейскуранте и оговорено в договоре об услуге, клиент несет расходы банка, связанные с операциями, выполняемыми в интересах клиента (например, расходы на связь, нотариальные расходы и т. д.), а также расходы, связанные с правовыми отношениями (например, расходы на обеспечение, переуступку, аннулирование, страхование и взыскание долга), а также расходы, понесённые банком при исполнении обязательств клиента, в случае если клиент не исполнил свои обязательства в установленный срок, и если такое право банка предусмотрено договором об услуге.
- 8.2.3. За услуги, не включенные в прейскурант, клиент возмещает банку расходы, понесенные банком от имени клиента (например, расходы, связанные с нотариальными сделками, пошлины за регистрацию ценных бумаг, государственные пошлины и т. д., если банк собирает информацию о клиенте у третьих лиц для оказания услуги), в соответствии с фактическими расходами, понесенными банком.
- 8.2.4. Если вместо текущей валюты сделки в обращение поступает новая валюта, банк имеет право в одностороннем порядке изменить валюту сделки и конвертировать обязательства по активу в новую валюту по официальному курсу Европейского центрального банка.

## **9. ОГРАНИЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГОЙ**

### **9.1. Блокирование**

- 9.1.1. Блокирование — это действие, в результате которого по инициативе банка или клиента происходит частичное или полное приостановление права клиента на совершение сделок или иных действий (в том числе распоряжение имущественными правами).
- 9.1.2. Клиент обязан передать банку распоряжение о блокировании в письменном виде в пункте обслуживания, предназначенном для обслуживания клиентов банка, или другим способом, согласованным между клиентом и банком.
- 9.1.3. При отдаче устного распоряжения о блокировке банк имеет право задать отдающему распоряжение лицу вопросы о клиенте, запрашивающем блокировку, на основании информации, имеющейся в базе данных банка, с целью проверки личности клиента. Если у банка есть сомнения в идентификации личности, он имеет право не блокировать услугу. В этом случае банк не несет ответственности за любые убытки или ущерб, вызванные невозможностью блокировки услуги.
- 9.1.4. Банк имеет право в одностороннем порядке заблокировать использование услуги, в частности, если банк подозревает клиента в отмывании денег или финансировании терроризма, клиент нарушил свои обязательства перед банком, банку была предоставлена противоречивая информация или данные о лицах, имеющих полномочия на представительство, или банку были предоставлены документы, в достоверности которых у банка есть основания сомневаться.
- 9.1.5. Банк разблокирует использование услуги, когда обстоятельства, которые привели к блокировке, больше не действуют. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие в результате блокировки услуги.

## **9.2. Наложение ареста**

- 9.2.1. Банк арестует находящиеся в распоряжении банка принадлежащие клиенту имущественные права по требованию третьего лица только в случаях и в порядке, предусмотренных законом.
- 9.2.2. Банк освобождает находящиеся в распоряжении банка принадлежащие клиенту имущественные права из-под ареста на основании решения органа, издавшего решение, постановление или распоряжение об аресте, или на основании вступившего в законную силу решения суда.

## **9.3. Наследование**

- 9.3.1. Банк осуществляет выплаты со счёта умершего клиента на основании свидетельства о праве на наследство и/или свидетельства о праве собственности либо иных документов, вытекающих из закона, либо на основании соответствующего судебного решения.

## **10. ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА В ОБЫЧНОМ ПОРЯДКЕ И ПРИ НАЛИЧИИ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ**

- 10.1. Банк вправе расторгнуть договор в обычном порядке на условиях, предусмотренных договором, за исключением случаев, когда такое расторжение ограничено применимыми нормами права. Банк имеет право в одностороннем порядке и без уведомления расторгнуть договор об услуге при наличии исключительных обстоятельств, если клиент существенно нарушает свои договорные обязательства. Существенное нарушение договорного обязательства происходит, в частности, если клиент или любое связанное с клиентом лицо нарушает обязательство, строгое соблюдение которого является условием сохранения заинтересованности банка в исполнении договора; таким обязательством является:
  - 10.1.1. позволить банку соблюдать свои обязательства по надлежащей проверке в соответствии с законодательством, т. е. предоставлять точную, полную и соответствующую действительности информацию для целей идентификации личности, предоставлять документы для проверки данных, на которых основана идентификация, предоставлять возможность банку регулярно проверять и обновлять информацию;
  - 10.1.2. информировать банк о любых изменениях в любых данных, зафиксированных в заключенных с банком договорах об услугах или в представленных банку документах;
  - 10.1.3. предоставлять фактическую информацию о своем финансовом положении, если такая информация имеет существенное значение для банка при принятии решения о предоставлении кредита, принятии залога или осуществлении других операций;
  - 10.1.4. информировать банк о любом ухудшении своего финансового положения или любых других обстоятельствах, которые могут помешать надлежащему выполнению своих обязательств перед банком;
  - 10.1.5. по требованию банка предоставлять информацию и документы, подтверждающие цель и характер коммерческой деятельности или сделки клиента, или юридическое происхождение денежных средств или других активов, используемых в сделке;

- 10.1.6. клиент или связанное с клиентом лицо не предоставляет по требованию банка или лица, входящего в одну группу с банком, информацию и документы, подтверждающие законность его хозяйственной деятельности или законное происхождение денежных средств или других активов, используемых в сделке, использует подставных лиц при осуществлении сделок или банк подозревает клиента или связанное с клиентом лицо в отмывании денег или финансировании терроризма по любой другой причине;
- 10.1.7. клиент нарушает обязательство, вытекающее из договора, заключенного с банком или лицом, принадлежащим к той же группе, что и банк, так что у банка есть основания предполагать, что клиент будет продолжать не выполнять свои обязательства надлежащим образом (например, клиент неоднократно задерживал выполнение своих обязательств);
- 10.1.8. по обоснованному мнению банка, обстоятельства, о которых стало известно банку, могут помешать клиенту надлежащим образом выполнить свои обязательства или могут оказать существенное негативное влияние на коммерческую деятельность или финансовое положение клиента (например, процедура банкротства или ликвидации, начатая против клиента);
- 10.1.9. клиент своими действиями или бездействием умышленно или по грубой халатности причинил ущерб или реальный риск ущерба банку или лицу, входящему в ту же группу;
- 10.1.10. клиент или связанное с клиентом лицо осуждены за преступления, связанные с отмыванием денег или финансированием терроризма, или за преступления, которые, по мнению банка, создают риск того, что предоставляемые банком продукты и услуги могут быть использованы в будущем в преступных целях или для содействия преступной деятельности, например, преступления, связанные с наркотиками, экономические преступления, а также систематические и/или крупномасштабные преступления против собственности;
- 10.1.11. клиент или лицо, связанное с клиентом, согласно различным источникам (например, государственные органы, государственные и международные базы данных, банки-корреспонденты, средства массовой информации), является вовлеченным или являлось вовлеченным в отмывание денег или финансирование терроризма, терроризм, уклонение от санкций и/или уголовные преступления, которые банк считает риском, что продукты и услуги, предоставляемые банком, в будущем могут быть использованы в целях уклонения от санкций или в преступных целях или для продвижения преступной деятельности, например, преступлений, связанных с наркотиками, экономических преступлений, а также систематических и/или крупномасштабных преступлений против собственности;
- 10.1.12. клиент или связанное с клиентом лицо, согласно решению компетентного учреждения или органа, нарушил применимые в области деятельности требования или, по мнению банка, не соблюдает применимые требования ответственного поведения и должной осмотрительности в соответствующей области деятельности.
- 10.2. Банк вправе во внеочередном порядке расторгнуть договор об услуге без предварительного уведомления также в случае, если клиент уведомил банк об отзыве согласия на обработку личных данных, а выполнение заключенного с клиентом договора об услуге невозможно без обработки личных данных.

- 10.3. При расторжении договора банк вправе отказаться от перевода средств на счет на иной счёт, кроме счёта клиента, открытого в кредитном учреждении, зарегистрированном или осуществляющем деятельность в государстве — участнике Договора о Европейском экономическом пространстве.
- 10.4. Перед расторжением договора об услуге во внеочередном порядке банк обязан всесторонне взвесить все обстоятельства и принять решение на основе принципа разумности.

## **11. ПРАВА БАНКА В ПРЕДОТВРАЩЕНИИ ОТМЫВАНИЯ ДЕНЕГ И ФИНАНСИРОВАНИЯ ТЕРРОРИЗМА**

- 11.1. Банк выполняет установленные Эстонской Республикой меры по борьбе с отмыванием денег, финансированием терроризма и уклонением от уплаты налогов, а также меры по применению международных санкций. На основании вышеизложенного банк должен иметь представление о своих клиентах, связанных с ними лицах, деятельности клиента и происхождении его активов (принцип «Знай своего клиента»).
- 11.2. Исходя из принципа «Знай своего клиента», банк вправе и обязан:**
- 11.2.1. при заключении или в ходе исполнения договора об услуге запрашивать у клиента дополнительную информацию о деятельности клиента, включая, среди прочего, точную сферу деятельности клиента, основных партнеров по договору, оборот, долю наличных и безналичных операций, частоту операций и т. д.;
- 11.2.2. запрашивать у клиента дополнительную информацию для установления происхождения денежных средств или иных активов, использованных в сделках, в том числе получать от клиента основные документы (такие как договоры купли-продажи, товарные накладные, таможенные документы, счета-фактуры и т. д.) и/или данные о контрагенте или ином лице, участвующем в сделке;
- 11.2.3. отказаться от выполнения сделки или вернуть полученные средства отправителю, если по требованию банка клиент не предоставляет документы, подтверждающие законное происхождение денежных средств или другого имущества, используемого в сделке;
- 11.2.4. регулярно проверять точность данных, являющихся основанием для идентификации личности клиента, и запрашивать у клиента предоставление соответствующих документов.
- 11.2.5. приостановить исполнение распоряжения клиента или оказание услуги на срок, необходимый для получения и оценки дополнительной информации и документов, с целью соблюдения требований в предотвращении отмывания денег и финансирования терроризма вводить временные или постоянные ограничения на использование услуг.
- 11.3. Перечисленные в пункте 11.2 права не ограничивают осуществление банком других прав, связанных с предотвращением отмывания денег и финансирования терроризма.
- 11.4. Банк не обязан принимать входящие платежи, инициированные кредитными учреждениями, расположенными за пределами государств — членов Европейского союза (ЕС) и Европейского экономического пространства (ЕЭП). Банк вправе по своему усмотрению отклонить или вернуть такие платежи без предварительного уведомления, в

частности в случаях, когда происхождение или цель сделки недостаточно ясны либо вызывают подозрения в отношении отмыывания денег или финансирования терроризма.

- 11.5. Если клиент по требованию банка не предоставляет достаточную информацию или документы о сделке либо хозяйственной деятельности клиента, позволяющие банку выполнить свои предусмотренные законом обязанности по противодействию отмыыванию денег и финансированию терроризма, банк вправе отказаться от совершения сделки.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 12.1. Банк и клиент выполняют свои соответствующие обязательства надлежащим образом, добросовестно, разумно, с должной тщательностью и в соответствии с обычаями и практикой, сложившимися между сторонами.
- 12.2. Стороны несут ответственность за виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств.
- 12.3. Стороны не несут ответственности за нарушения обязательств, если они вызваны форс-мажорными обстоятельствами. Обстоятельства непреодолимой силы считаются такие обстоятельства, на которые обязанная сторона не имела возможности повлиять, включая незаконное вмешательство третьих лиц в деятельность стороны (например, угроза взрыва, ограбление банка и т. п.), а также другие события, не зависящие от стороны (например, забастовка, мораторий, отключение электроэнергии, сбой линии связи, единое нарушение работы компьютерных систем, действия государственных органов и т. п.).
- 12.4. Банк не несет ответственности за услуги или информацию, предоставленные третьими лицами через банк, а также за косвенные убытки, понесенные клиентом (например, потеря дохода и т. п.).
- 12.5. Банк не несет ответственности за убытки, которые были обусловлены изменениями цен на валюту или ценные бумаги, а также за другие инвестиционные риски.
- 12.6. Банк не несет ответственности за ущерб, обусловленный незнанием банка об отсутствии право- или дееспособности юридического лица или отсутствии право- или дееспособности физического лица.
- 12.7. Банк не несёт ответственности за ущерб, причинённый клиенту, если операция или действие были совершены с использованием удостоверяющего личность документа клиента, персонализированного средства безопасности и/или иных данных, в том числе в случае их утраты, кражи, иного попадания во владение третьих лиц либо иного неправомерного использования, за исключением случаев, когда это противоречит правовым нормам.
- 12.8. Банк несет ответственность за ущерб, если он причинен банком умышленно или по грубой неосторожности банка.
- 12.9. Клиент несет ответственность за выполнение обязательства по предоставлению информации и за точность предоставленной банку информации.
- 12.10. В случае невыполнения клиентом обязанности по предоставлению информации, банк исходит из точности имеющейся в его распоряжении информации и не несет

ответственности за ущерб, причиненный клиенту и/или третьим лицам в результате невыполнения обязанности по предоставлению информации.

- 12.11. Клиент обязан возместить банку ущерб, причиненный в результате предоставления ложной информации, несообщения об изменениях в информации или неоформления изменений в установленном порядке и расходы.

### **13. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

- 13.1. Любые разногласия между банком и клиентом будут стараться решить путем переговоров.
- 13.2. В случае, если спор невозможно разрешить сразу на основании устной жалобы, клиент подаёт жалобу на деятельность банка в соответствии с порядком рассмотрения жалоб, опубликованным на сайте банка.
- 13.3. Банк рассматривает жалобу и предоставляет ответ физическому лицу в течение 15 дней, а юридическому лицу — в течение 30 дней с момента получения жалобы. Если в указанный срок разрешить жалобу невозможно, банк уведомляет об этом клиента и устанавливает новый разумный срок для предоставления ответа.
- 13.4. В случае, если соглашение не достигнуто, клиент имеет право обратиться в компетентный внесудебный орган по разрешению споров или в суд, если иное не предусмотрено законом или договором. Споры, которые не удаётся разрешить в соответствии с процедурой рассмотрения жалоб, разрешаются на основании законодательства Эстонии в суде по месту нахождения банка — в Харьюском уездном суде. Данная юрисдикция действует также в случае, если клиент переезжает в иностранное государство, переносит туда своё место деятельности или жительства, либо если на момент подачи иска место жительства, деятельности или нахождения клиента неизвестно.
- 13.5. Физическое лицо может обратиться за консультацией в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (телефон 667 2000, э-почта [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee), [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee)) или подать жалобу в действующую при нём комиссию по потребительским спорам. Заявление можно подать через электронную среду для разрешения споров по адресу [komisjon.ee/et/avalduse-esitamine](http://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine), где также доступны правила процедуры комиссии. В случае споров, вытекающих из онлайн-договоров, жалобу можно подать также через платформу онлайн-разрешения споров по адресу [consumer.ee](http://consumer.ee).
- 13.6. Надзор за деятельностью банка осуществляет Финансовая инспекция (Sakala 4, 15030 Таллинн, телефон 668 0500, э-почта [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee), [www.fi.ee](http://www.fi.ee)). По вопросам, связанным с обработкой персональных данных, можно обратиться в Инспекцию по защите данных (телефон 627 4135, э-почта [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee), [www.aki.ee](http://www.aki.ee)).