

Понятия

Прейскурант — прейскурант услуг банка.

Клиент — физическое или юридическое лицо, которое пользуется, пользовалось услугами или обратилось в банк с целью пользования услугами. Физическое лицо, чьи операции не связаны с самостоятельной экономической или профессиональной деятельностью, является **частным клиентом**, а предприниматель-физическое лицо, юридическое лицо, филиал или нотариус и судебный исполнитель в рамках своей служебной деятельности — **бизнес-клиентами**.

Договор — соглашение между сторонами об оказании услуг.

Сторона договора — и банк, и клиент.

Предприятие группы банка — AS Citadele banka и все его дочерние предприятия, в том числе филиалы.

Основная платежная услуга — открытие, использование и закрытие расчетного счета; внесение наличных на расчетный счет и снятие наличных с него; платежи, в том числе платежи, инициированные с расчетного счета и поступающие на него, постоянное поручение и постоянный платеж по э-счету; платежи, совершенные по банковской карте (кроме кредитной карты) и в интернет-банке.

Услуга — благо, предлагаемое или предоставляемое банком клиенту.

Условия оказания услуг — правила банка, которые являются частью заключенного между сторонами договора об оказании соответствующей услуги.

Санкция — ограничительная мера или совокупность мер, применяемых в отношении государства, территории, территориальной единицы, режима, организации, объединения, группировки или лица, которые были установлены:

- а) Советом Безопасности ООН;
- б) Европейским союзом;
- в) правительством Эстонской, Латвийской или Литовской Республики;
- г) Соединенными Штатами Америки (в том числе OFAC);
- д) другим государством в отношении какого-либо лица, операции или иной деятельности, которая связана с находящимся под санкциями государством;
- е) учреждение какого-либо из вышеупомянутых государств или организаций.

Связанное лицо — лицом, связанным с физическим лицом, являются законный представитель или бенефициарный владелец физического лица; физическое или юридическое лицо, уполномоченным представителем которого является данное лицо; юридическое лицо, в совет, правление или иной руководящий орган которого входит данное лицо. Лицом, связанным с юридическим лицом, является бенефициарный владелец юридического лица; физическое лицо, которое является уполномоченным представителем юридического лица или членом его совета, правления или любого другого руководящего органа; физическое или юридическое лицо, которому принадлежит не менее 25% паев, акций или голосов юридического лица.

Бенефициарный владелец — физическое лицо, которое с использованием своего влияния совершает операцию или имеет прямой или косвенный контроль над операцией или над другим лицом или в интересах, в

пользу или за счет которого совершается операция.

1. Общие положения

1.1. Настоящими Общими условиями банковских услуг (далее — «Общие условия») устанавливаются общие основы правоотношений AS Citadele banka (регистрационный номер 40103303559; адрес местонахождения: Републикас лаукумс, 2А, Рига, Латвийская Республика, LV-1010) в лице эстонского филиала (регистрационный код 11971924; адрес местонахождения: Нарва мнт., 63/1, Таллинн, 10152, эл. почта info@citadele.ee, телефон 770 0000, далее — «банк») и клиента, права и обязанности сторон договора, порядок общения и общие условия заключения, изменения и расторжения договора.

1.2. Общие условия распространяются на все правоотношения между банком и клиентом.

1.3. Помимо этого, стороны договора руководствуются правовыми актами, банковскими обычаями делового оборота, общими условиями, условиями оказания услуг, договором, прейскурантом, правилами обработки персональных данных, а также принципами добросовестности и разумности.

1.4. Общие условия применяются в случае, если условиями оказания услуг не предусмотрено иное.

1.5. Общие условия и условия оказания услуг применяются в случае, если договором не предусмотрено иное.

1.6. Стороны договора общаются между собой на эстонском языке, а по возможности также на русском или английском языке.

1.7. Если содержание текста на эстонском и иностранном языке различается, за основу принимается текст на эстонском языке.

1.8. С общими условиями, условиями оказания услуг, прейскурантом и правилами обработки персональных данных можно ознакомиться в центре обслуживания банка или на сайте www.citadele.ee.

2. Применимое право и подсудность

2.1. К отношениям между сторонами договора применяется право Эстонии.

2.2. Право иностранного государства применяется в случае, если этого требует закон, международный договор или это предусмотрено договором.

2.3. Споры, вытекающие из договора, рассматриваются в Харьюском уездном суде.

2.4. Спор с частным клиентом, постоянное место жительства которого находится в государстве-члене Европейского союза, разрешается в суде по месту жительства частного клиента.

2.4. Если в момент заключения договора место жительства, пребывания или ведения деятельности клиента находилось в Эстонии, но после заключения договора клиент переехал в иностранное государство или перенес свое место нахождения или ведения деятельности в иностранное государство или если на момент подачи иска место жительства, пребывания или ведения деятельности клиента банку неизвестно, спор разрешается в Харьюском уездном суде.

3. Установление и изменение общих условий, условий оказания услуг и прейскуранта

3.1. Общие условия, условия оказания услуг и

прейскурант устанавливает банк.

3.2. Банк вправе вносить изменения в общие условия, условия оказания услуг и прейскурант в одностороннем порядке.

3.3. Банк сообщает об изменениях общих условий, условий оказания услуг и прейскуранта за 1 (один) месяц через сайт банка и с помощью уведомления в центре обслуживания банка.

3.4. Банк сообщает частному клиенту об изменении условий оказания платежных услуг, вклада и прейскуранта не менее чем за 2 (два) месяца также на стабильном носителе данных.

3.5. Клиент вправе отказаться от соответствующего договора, если изменения общих условий, условий оказания услуг или прейскуранта для него неприемлемы. Для этого он передает банку письменное уведомление в течение указанного выше срока.

3.6. В обоснованном случае банк может изменить прейскурант без предупреждения, за исключением прейскуранта платежных услуг для частного клиента, незамедлительно проинформировав об этом клиента через центр обслуживания и сайт банка.

4. Идентификация клиента

4.1. Клиент и его представитель предоставляют банку данные и документы, необходимые для идентификации.

4.2. Банк идентифицирует физическое лицо на основании подходящего банку документа, удостоверяющего личность (например паспорт, ID-карта, эстонское водительское удостоверение).

4.3. Банк идентифицирует юридическое лицо на основании действующей выписки из регистра или иного требуемого банком документа (например регистрационное свидетельство, устав, справка компетентного государственного учреждения).

4.4. Представитель учреждаемого юридического лица, назначенный учредительным договором или решением об учреждении или действующий на основании доверенности, должен предъявить банку учредительный договор, решение об учреждении или соответствующую доверенность.

4.5. Банк идентифицирует представителя (учреждаемого) юридического лица как физическое лицо.

4.6. Банк идентифицирует юридическое лицо иностранного государства на основании соответствующей выписки из регистра иностранного государства, регистрационного свидетельства или иного требуемого банком документа.

4.7. Банк может идентифицировать клиента или его представителя с помощью подходящего банку средства связи, средства, позволяющего установить личность в цифровой среде, или иным оговоренным способом.

4.8. В определенной банком сделке или операции банк может задавать клиенту вопросы в целях идентификации и идентифицировать клиента на основании его ответов.

5. Представительство

5.1. Частный клиент совершает операции лично или через представителя, бизнес-клиент — через представителя.

5.2. Помимо клиента, денежными средствами или прочим имуществом клиента (например ценными

бумагами) может распоряжаться лицо, право представительства которого акцептирует банк (например лицо, внесенное в карточку с образцами подписей).

5.2. По требованию банка частный клиент должен совершить операцию лично, а бизнес-клиент — через своего законного представителя.

5.3. Банк вправе не признавать удостоверяющий право представительства документ, в котором право представительства или воля не выражены однозначно и понятно.

5.4. Документ, удостоверяющий право представительства, должен быть предъявлен в требуемой банком форме.

5.5. Банк вправе потребовать, чтобы удостоверяющий право представительства документ, оформленный вне банка, был удостоверен нотариально или иным равнозначным образом.

5.6. Клиент должен незамедлительно уведомить банк об отзыве доверенности или объявлении ее недействительной, даже в случае, если он публикует сообщение об этом в издании «Официальные сообщения» (Ametlikud Teadaanded).

6. Требования к документам

6.1. Клиент предъявляет банку оригинальный документ или копию документа, заверенную нотариально или иным равнозначным образом.

6.2. Документы, выданные в иностранном государстве, должны быть:

6.2.1. оригинальными документами или их копиями, заверенными нотариально или иным равнозначным образом;

6.2.2. легализованы или иметь подтвержденное свидетельство, заменяющее легализацию (апостиль), в соответствии с государством, если договором между Эстонской Республикой и соответствующим иностранным государством не установлено иное.

6.3. Банк может оставить себе предъявленные документы (за исключением удостоверяющего личность документа) или сделать с них копию.

6.4. Банк может потребовать перевода на эстонский или иной язык документов, составленных на иностранном языке. Перевод должен быть выполнен присяжным переводчиком.

6.5. Расходы, связанные с оформлением, переводом и заверением документов, несет клиент.

6.6. Банк исходит из того, что предъявленный клиентом документ является подлинным, действительным и достоверным.

6.7. В случае сомнения в подлинности документа банк может не выполнить операцию и потребовать предоставления дополнительных данных или документов.

6.8. Банк принимает собственноручные подписи клиента или его представителя или, по соглашению с клиентом, коды, переданные в электронном виде. Банк может потребовать, чтобы участник сделки поставил собственноручную подпись в банке или заверил подпись нотариально.

6.9. В определенной банком сделке участники могут подписывать документы с использованием сертификата электронной подписи, соответствующего требованиям банка.

7. Заключение договора

7.1. Отношения банка с клиентом регулируются договорами, заключенными в письменной, допускающей письменное воспроизведение или электронной форме.

7.2. Банк может решать, с кем заключать договор, а с кем нет. Если у банка есть вытекающая из правового акта обязанность заключить договор, банк заключает с клиентом соответствующий договор, если клиент отвечает условиям банка и предоставляет банку все требуемые данные и документы.

7.3. Банк может передавать применяемые к собственноручно подписанному договору условия продукта, общие условия, информационные листы для потребителей и другие документы на сообщенный банку клиентом адрес электронной почты или в интернет-банке — при наличии договора об интернет-банке. По желанию клиента банк выдает документы на бумаге.

7.4. Предварительным условием заключения договора об оказании основных платежных услуг является заключение договора расчетного счета; заключать другие дополнительные договоры клиент не обязан.

7.5. Банк вправе отказаться от заключения договора, прежде всего, в случае если лицо или связанное с ним лицо:

7.5.1. по требованию банка или предприятия группы банка не предоставило требуемые для идентификации или применения прочей меры должной

осмотрительности данные и документы (например данные бенефициарного владельца или партнера) или предоставленные данные являются недостоверными, неполными или не соответствуют требованиям банка;

7.5.2. не представило банку или предприятию группы банка данные или документы относительно характера и целей своей коммерческой или профессиональной деятельности, происхождения состояния или происхождения имущества, используемого в хозяйственных или повседневных операциях, или если на основании предоставленных данных и документов у банка возникает подозрение о том, что могут иметь место незаконная деятельность, отмывание денег или финансирование терроризма;

7.5.3. в течение последних пяти лет получало от банка или юридического лица, входящего в одну консолидированную группу с банком, отрицательный ответ на ходатайство о заключении договора или деловые отношения с ним были прекращены из-за невозможности соблюдения мер должной осмотрительности или в связи с подозрением о том, что клиент или связанное с ним лицо использует в операции подставное лицо или его коммерческая деятельность или действия могут быть связаны с отмыванием денег, финансированием терроризма или иной незаконной деятельностью;

7.5.4. имеет задолженность перед банком или предприятием группы банка (например не внесенные в срок платеж по кредиту, платеж по процентам, пени, плата за услугу или иная задолженность), другим кредитным учреждением или третьим лицом;

7.5.5. причинило ущерб банку или предприятию группы банка или создало реальную угрозу причинения ущерба;

7.5.6. по имеющейся у банка информации действовало в качестве подставного лица или использовало такое

лицо;

7.5.7. является субъектом санкций или если по обоснованной оценке банка лицо, связанное с ним лицо, его деловой партнер, реальный получатель дохода от его сферы деятельности или операции (например конечный получатель реального имущества, товара или услуги) соответствует или имеет риск соответствия хотя бы одному из следующих критериев:

а) является лицом, в отношении которого применяются санкции;

б) проживает или находится в стране или на территории, в отношении которой применяются санкции;

в) прямо или косвенно связано с находящимися под санкциями лицом (в том числе любое учреждение, организация или иное юридическое лицо), сферой деятельности, страной или территорией; г) является лицом, которое, по обоснованной оценке банка, не принимает (достаточных) мер для обеспечения соответствия своей деятельности действующим санкциям;

7.5.8. по оценке банка ведет деятельность в государстве или в сфере деятельности, где существует высокий риск финансирования терроризма или отмывания денег (в том числе поставщики услуг обмена виртуальной валюты, посредники в таком обмене и торгующие ею лица, интернет-казино, но не ограничиваясь ими);

7.5.9. работает без разрешения, лицензии или регистрации в сфере деятельности, для которой такие разрешение, лицензия или регистрация требуются в соответствии с правовыми актами Эстонской Республики или иного причастного государства;

7.5.10. было осуждено за отмывание денег, финансирование терроризма или преступления, в случае которых, по оценке банка, существует риск того, что банковские продукты и услуги могут быть в дальнейшем использованы в преступных целях или для содействия преступной деятельности, например наркопреступления, экономические преступления, повторные или крупномасштабные преступления против собственности;

7.5.11. является резидентом государства или территории с низкой налоговой ставкой или имеет в своей структуре или среди партнеров юридическое лицо, зарегистрированное в таком государстве или на такой территории;

7.5.12. не имеет законного основания для пребывания в Эстонской Республике;

7.5.13. на основании решения компетентного учреждения или органа нарушило действующие в данной сфере деятельности требования или, по оценке банка, не соблюдает действующие в соответствующей сфере требования ответственного поведения и должной осмотрительности;

7.5.14. по данным различных источников (например государственных органов, национальных и международных баз данных, банков-корреспондентов, средств массовой информации) вовлечено или было вовлечено в отмывание денег или финансирование терроризма, в терроризм, уклонение от санкций или преступления, в случае которых, по оценке банка, существует риск того, что банковские продукты и услуги могут быть в дальнейшем использованы для уклонения от санкций, в преступных целях или для содействия преступной деятельности, например, наркопреступления,

экономические преступления, повторные или крупномасштабные преступления против собственности;

7.5.15. согласно решению компетентного учреждения или органа (например предписание департамента, решение суда), нарушило действующие в сфере деятельности требования или, по оценке банка, не выполняет действующие в соответствующей сфере деятельности требования ответственного ведения деятельности и должной осмотрительности;

7.5.16. счет клиента в банке был арестован;

7.5.17. существует иное правовое основание для отказа, в особенности если заключению договора препятствует какое-либо вытекающее из закона обстоятельство, например ограниченная дееспособность или противоречие или отсутствие прав представительства.

7.6. Банк вправе отказаться от заключения договора об оказании основных платежных услуг с лицом, у которого, по оценке банка, отсутствует интерес и связь с Эстонией или в случае которого присутствуют обстоятельства, перечисленные выше в пункте 7.5.

7.6.1. Физическое лицо связано с Эстонией, прежде всего, в случае, если:

7.6.1.1. оно живет, учится или работает в Эстонии;

7.6.1.2. его супруг(-а), дети или родители проживают в Эстонии.

7.6.2. Юридическое лицо связано с Эстонией, прежде всего, в случае, если:

7.6.2.1. его собственники являются резидентами Эстонии;

7.6.2.2. его коммерческая деятельность в значительной части связана с Эстонией (например магазин, производство, склад, офис, партнеры, работники).

7.7. Банк может потребовать, чтобы клиент подтвердил свой интерес и связь с Эстонией, в том числе право на проживание в Европейском Союзе.

8. Взаимное информирование

8.1. Банк информирует клиента посредством уведомлений в СМИ, на сайте или в отделении банка, при необходимости — по почте или через интернет-банк или посредством иного сообщенного банку канала связи.

8.2. При получении личной информации банк обычно руководствуется следующими принципами:

8.2.1. клиенту, который заключил договор о пользовании интернет-банком, банк отправляет персональные уведомления через интернет-банк;

8.2.2. клиенту, который не заключил договор о пользовании интернет-банком, банк отправляет персональные уведомления:

- на сообщенный банку адрес электронной почты;
- в виде СМС-сообщений на предоставленный банку номер мобильного телефона, если клиент не сообщил банку адрес электронной почты;
- по почте, если клиент не сообщил банку адрес электронной почты и номер мобильного телефона.

Если банк имеет обоснованное основание полагать, что сообщенные клиентом данные не соответствуют действительности (например, отправленное клиенту письмо было возвращено с пометкой почтового предприятия или собственника/владельца о том, что клиент не проживает по данному адресу), то банк вправе отправлять уведомления по контактным данным клиента, внесенным в регистр народонаселения или коммерческий регистр.

8.3. Исходя из содержания сообщения, банк может отклоняться от пункта 8.2 и отправлять уведомление по такому адресу или номеру телефону, по которому клиент, по оценке банка, получит уведомление наилучшим образом (например незамедлительная отправка СМС-уведомления).

8.4. Личная информация, отправленная банком клиенту, считается полученной, а обязанность банка по информированию — выполненной, если уведомление банка было отправлено согласно пункту 8.2 или 8.3 через интернет-банк или на почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, который клиент сообщил банку последним, либо по контактным данным клиента, внесенным в регистр народонаселения или коммерческий регистр, если имеется мотивированное основание полагать, что сообщенные клиентом данные недостоверны.

8.5. Банк вправе не отправлять клиенту персональное уведомление, если у него есть основание полагать, что известный ему почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона клиента является неполным или неверным.

8.6. Клиент информирует банк:

8.6.1. обо всех изменениях данных в заключенном с банком договоре или в предоставленных банку документах (например, изменение имени, гражданства, адреса проживания или местонахождения и почтового адреса, адреса электронной почты, номера телефона, налогового резидентства, сферы деятельности, данных бенефициарного владельца и представителя, признание доверенности недействительной).

Юридическое лицо в дополнение к вышеуказанному должно информировать банк:

- о преобразовании, слиянии, разделении юридического лица;
 - об объявлении его банкротом;
 - о начале процедуры санации, принудительного прекращения деятельности или ликвидации;
 - об исключении из регистра. По требованию банка клиент предоставляет документ, подтверждающий соответствующее изменение;
- 8.6.2. об обстоятельствах, которые могут привести к классификации клиента как лица из США или резидента другого государства;

8.6.3. об обстоятельствах, которые предусмотрены в договоре или могут повлиять на исполнение вытекающей из договора обязанности;

8.6.4. об утрате или хищении документа, удостоверяющего его личность.

8.7. Клиент передает все уведомления незамедлительно в письменном виде в отделение банка, через интернет-банк или по адресу электронной почты банка с соответствующей требованиям банка электронной подписью.

8.8. Уведомление, отправленное по почте, считается полученным на пятый календарный день с даты его отправки.

8.9. Уведомление, отправленное по электронной почте, через интернет-банк или по иному каналу связи, считается полученным:

- в тот же день — если уведомление было отправлено в рабочий день до 16:00;
- на следующий день — если уведомление было отправлено позже.

8.10. Клиент предоставляет банку указанную в пункте 10.6 информацию также в случае, если сведения о соответствующих изменениях и обстоятельствах были опубликованы в издании «Официальные сообщения» (Ametlikud Teadaanded) или в публичном регистре.

8.11. Если клиент не выполнил указанную в пункте 8.6 обязанность информирования, банк предполагает, что находящаяся в его распоряжении информация верна, и не несет ответственности за ущерб, причиненный клиенту или третьему лицу вследствие неисполнения обязанности информирования, за исключением случая, когда ущерб был причинен вследствие умысла или грубой небрежности банка.

8.12. Клиент должен сообщить банку о неполучении периодически предоставляемой банком клиенту выписки по счету, озора или иного уведомления не позднее чем в течение 10 (десяти) дней со дня, когда он должен был получить уведомление от банка в соответствии с соглашением.

8.13. В случае утраты или хищения удостоверяющего личность документа или другого средства идентификации (например защитный элемент интернет-банка, цифровой паспорт, карточка с кодами и др.) или их иного выбытия из владения клиента против его воли клиент должен незамедлительно сообщить об этом банку. До этого момента банк вправе предполагать, что вышеуказанные средства использует сам клиент (или уполномоченный представитель), и не несет ответственности перед клиентом в случае, если это не так.

9. Распоряжения клиента

9.1. Клиент дает банку свои распоряжения в письменном или каком-либо ином оговоренном виде.

9.2. Банк предполагает, что содержание данного ему клиентом распоряжения соответствует воле клиента.

9.3. Банк принимает к исполнению только такие распоряжения клиента, которые оформлены корректно и в соответствии с требованиями, однозначно понимаемы, исполнимы и четко отражают волю клиента. Банк не несет ответственности за имеющиеся в распоряжении неясности, оплошности и ошибки передачи. То же касается дачи повторного распоряжения по ошибке. Банк решает, при наличии какой ошибки или неясности он все-таки выполнит распоряжение клиента. В случае неясности банк вправе запросить у клиента дополнительную информацию или документы.

9.4. Банк вправе записывать и сохранять все распоряжения, данные по средствам связи, а также иные действия, совершаемые при пользовании услугами, и в случае необходимости использовать соответствующие записи для подтверждения данных клиентом распоряжений или иных действий.

10. Наследование

10.1. Банк осуществляет выплаты со счета умершего клиента на основании права наследования, свидетельства о праве собственности, решения суда или иных вытекающих из закона документов.

10.2. Банк может выплатить со счета умершего клиента его близким установленную банком сумму на покрытие расходов на похороны. Близкими являются, прежде всего, супруг(-а), ребенок, отец, мать, сестра и брат клиента, в обоснованном случае также более дальний

родственник или третье лицо.

10.3. Если у умершего клиента есть несколько наследников и хотя бы один из них является несовершеннолетним или лицом, которое находится под опекой, банк совершает выплату со счета умершего клиента только с согласия суда.

10.4. После осуществления всех выплат банк закрывает счет умершего лица.

11. Плата за услуги, задолженности и пени

11.1. За оказание услуги банк взимает с клиента плату, указанную в прейскуранте, который действует на день оказания услуги или ее оплаты.

11.2. В дополнение к указанному в прейскуранте или договоре клиент несет расходы на необходимые операции, осуществленные банком в интересах клиента (например почтовые расходы и расходы на телефонную связь, плата за услуги нотариуса, непредвиденная дополнительная плата, плата за хранение и т. д.).

11.3. Банк удерживает плату за услуги и прочие подлежащие уплате суммы и задолженности с указанного в договоре счета клиента.

11.4. Банк может выбрать, в какой последовательности он будет удерживать плату за услуги и прочие подлежащие уплате банку суммы и задолженности.

11.5. Если на указанном в договоре счете недостаточно денежных средств для внесения платы за услугу и прочей подлежащей уплате суммы или задолженности, то банк может списать плату за услуги и прочие подлежащие уплате суммы и задолженности с другого счета клиента по своему выбору, в том числе из имеющейся на счете иностранной валюты и сумм, поступающих на счета клиента, даже в том случае, если после того, как эти суммы стали взыскиваемыми, и до их фактического списания банком клиент предъявил другие распоряжения в отношении этих сумм.

11.6. Банк удерживает плату за услуги и прочие подлежащие уплате суммы в евро, а при их отсутствии – в иностранной валюте. Рассчитанные в иностранной валюте плата за услуги и прочие подлежащие уплате суммы конвертируются в евро по установленному банком курсу.

11.7. Банк удерживает задолженности в той валюте, в которой они возникли. Если на счете нет такой валюты, банк конвертирует необходимую сумму из другой имеющейся на счете валюты по установленному банком курсу.

11.8. Банк вправе производить зачет между своими требованиями и требованиями клиента и определять при этом требования, подлежащие зачету, если иное не вытекает из правовых актов.

11.9. Если из закона не вытекает иное, банк вправе переуступить свои требования к клиенту третьему лицу.

12. Проценты

12.1. За находящиеся на счете денежные средства банк выплачивает клиенту проценты по ставке, установленной банком или указанной в заключенном с клиентом договоре.

12.2. Клиент уплачивает банку проценты за пользование полученными от банка денежными средствами по ставке и на условиях, установленных договором.

12.3. В обоснованных случаях банк может изменить

процентную ставку и порядок начисления процентов без предварительного уведомления. Если процентная ставка и порядок начисления процентов согласованы в договоре, проценты можно изменить по соглашению сторон, если договором не установлено иное.

12.4. Проценты начисляются и выплачиваются в соответствии с условиями оказания услуг.

12.5. Если по закону с процентов необходимо уплатить подоходный налог, банк удерживает его с выплачиваемой суммы процентов. По желанию клиента банк выдает справку о подоходном налоге, удержанном с суммы процентов.

12.6. Если иное не установлено законом, в обоснованных случаях банк может без предварительного уведомления изменить ставку процентов, выплачиваемых клиентом, и ставку процентов, выплачиваемых клиенту. В этом случае банк незамедлительно информирует клиента об изменении процентной ставки, и клиент вправе расторгнуть договор.

13. Банковская тайна и обработка персональных данных клиента

13.1. Банк хранит в тайне бессрочно все данные, которые рассматриваются в правовых актах в качестве банковской тайны.

13.2. Принципы обработки клиентских данных, а также права и обязанности банка при обработке клиентских данных описаны в документе «Правила защиты личных данных», который доступен в центре обслуживания клиентов и на сайте банка

https://www.citadele.ee/files/support/privacy_security_rules_ee.pdf.

13.3. Клиент согласен с тем, что банк вправе передавать клиентские данные третьим лицам, указанным в правилах защиты личных данных, и клиент не будет считать это нарушением обязанности по сохранению банковской тайны.

14. Права банка в сфере предотвращения отмыывания денег и финансирования терроризма, а также применения санкций

14.1. В целях предотвращения отмыывания денег и финансирования терроризма, а также применения санкций банк вправе:

14.1.1. при заключении и исполнении договора запрашивать у клиента дополнительные данные о самом клиенте, его представителях, собственниках, бенефициарных владельцах и хозяйственной деятельности, в том числе данные о партнерах, обороте, доле операций с наличными и безналичных операций, частоте осуществления операций и т. п.;

14.1.2. с целью выяснения происхождения используемых в операции денег или имущества запрашивать у клиента документы, являющиеся основанием операции (например договоры купли-продажи, договоры подряда, накладные на товар, таможенные документы, счета и т. п.), а также данные о партнерах или об ином связанном с операцией лице;

14.1.3. если клиент не предоставляет запрошенные банком документы, подтверждающие законное происхождение используемых в операции денег или иного имущества, и у банка возникает подозрение о том, что могут иметь место незаконная операция,

финансирование терроризма или отмыывание денег, то банк вправе отказаться от осуществления операции или вернуть отправителю поступившие клиенту средства (в том числе те, которые уже поступили клиенту);

14.1.4. регулярно проверять информацию, необходимую для применения вытекающих из закона мер должной осмотрительности и применения санкций, и требовать от клиента предоставления всех необходимых данных и документов;

14.1.5. устанавливать временные или постоянные ограничения на пользование услугами, в том числе блокировать счет клиента.

15. Работы по обслуживанию и разработке

15.1. При необходимости банк вправе приостановить оказание услуг в связи с проведением плановых работ по обслуживанию и разработке информационной системы и устранением неполадок.

15.2. Банк проводит плановые работы по обслуживанию и разработке по возможности в ночное время.

15.3. В экстренных ситуациях банк вправе проводить внеплановые работы по обслуживанию или разработке, чтобы предотвратить больший ущерб.

15.4. На время проведения работ по обслуживанию или разработке исполнение банком его обязанностей, вытекающих из договора, приостанавливается на установленном в настоящей главе основании.

16. Расторжение договора банком в обычном и чрезвычайном порядке

16.1. Банк может расторгнуть бессрочный договор в обычном порядке, уведомив об этом клиента за два месяца.

16.2. Банк может расторгнуть договор в чрезвычайном порядке без соблюдения срока предварительного уведомления, если клиент или связанное с ним юридическое лицо допускает существенное нарушение обязанности, строгое соблюдение которой является условием продолжения исполнения договора банком. Такими обязанностями являются:

16.2.1. предоставление банку возможности применять вытекающие из закона меры должной осмотрительности, в том числе предоставление банку достоверных и полных данных для идентификации личности или применения иных вытекающих из закона мер должной осмотрительности и требующихся банком документов, а также предоставление банку возможности регулярно проверять и обновлять информацию;

16.2.2. уведомление банка об изменении данных, указанных в договорах или предоставленных банку документах;

16.2.3. уведомление банка об ухудшении своего финансового положения или ином обстоятельстве, которое может повлиять на исполнение обязанности клиента перед банком;

16.2.4. предоставление по требованию банка данных и документов, подтверждающих цель и характер коммерческой деятельности или сделки клиента или законное происхождение денег или другого имущества, используемых в сделке;

16.2.5. предоставление достоверных данных о своем экономическом положении, если такая информация

необходима банку для принятия решения о кредите или осуществлении иных операций в интересах банка или клиента;

16.2.6. требование не выступать в качестве подставного лица и не позволять уполномоченным пользователям своих счетов совершать операции со счета в интересах уполномоченных пользователей или третьих лиц (например в целях уклонения от исполнительного производства).

16.3. Банк может по уважительной причине расторгнуть договор в чрезвычайном порядке и без соблюдения срока предварительного уведомления, если с учетом интересов обеих сторон, нельзя предполагать продолжение договора, прежде всего в случае, если:

16.3.1. предоставленные данные и документы клиента или связанного с ним лица не устраняют подозрение банка о том, что деятельность клиента или связанного с ним лица может быть связана с незаконными операциями, финансированием терроризма или отмыванием денег или ее целью является нарушение санкций или уклонение от них;

16.3.2. клиент или связанное с ним лицо использует при совершении операции подставное лицо или банк по иной причине подозревает клиента или связанное с ним лицо в отмывании денег или финансировании терроризма, других преступлениях или уклонении от санкций;

16.3.3. клиент или связанное с ним лицо ведет деятельность в отсутствие разрешения на деятельность, лицензии или регистрации, предусмотренной правовыми актами Эстонской Республики;

16.3.4. клиент отказывается предоставлять банку данные, связанные с налоговым резидентством его самого или бенефициарного владельца (например идентификационный номер налогоплательщика лица или иная связанная с налоговым резидентством информация), обязанность предоставления которых вытекает из закона об обмене налоговой информацией;

16.3.5. по оценке банка, клиент или связанное с ним лицо (самостоятельно или через партнера) ведет деятельность в сфере (например поставщики услуги обмена виртуальной валюты, интернет-казино) или в государстве, где есть высокий риск финансирования терроризма или отмывания денег;

16.3.6. исполнение договора не может быть продолжено из-за вытекающего из закона препятствия (например ограниченная дееспособность, отсутствие правоспособности, конфликт прав представительства) или из-за ограничений, введенных в отношении услуги надзорными органами, банками-корреспондентами или банком;

16.3.7. клиент или связанное с ним лицо были осуждены за отмывание денег, финансирование терроризма или преступления, в случае которых, по оценке банка, существует риск того, что банковские продукты и услуги могут быть в дальнейшем использованы в преступных целях или для содействия преступной деятельности, например наркопреступления, экономические преступления, повторные или крупномасштабные преступления против собственности;

16.3.8. клиент или связанное с ним лицо по данным различных источников (например государственных органов, национальных и международных баз данных, банков-корреспондентов, средств массовой

информации) вовлечены или были вовлечены в отмывание денег или финансирование терроризма, в терроризм, уклонение от санкций или преступления, в случае которых, по оценке банка, существует риск того, что банковские услуги могут быть в дальнейшем использованы для уклонения от санкций, в преступных целях или для содействия преступной деятельности, например, наркопреступления, экономические преступления, повторные или крупномасштабные преступления против собственности;

16.3.9. в отношении клиента или связанного с ним лица применяются санкции;

16.3.10. инициированный клиентом платеж, поступающий клиенту платеж, сделка или операция, которая была проведена с использованием услуг банка в интересах клиента, в том числе продолжение исполнения заключенного с клиентом договора, по обоснованной оценке банка прямо или косвенно связаны с лицом (в том числе любое учреждение, организация или иное юридическое лицо), в отношении которого применяются санкции, с товарами или услугами, в отношении которых применяются санкции, или с государством или территорией, на которые распространяются санкции;

16.3.11. по обоснованной оценке банка, клиент или связанное с ним лицо совершают сделки или операции, в которых имеются опубликованные на сайте банка признаки повышенного санкционного риска;

16.3.12. на основании решения компетентного учреждения или органа клиент или связанное с ним лицо нарушили действующие в сфере деятельности требования или, по оценке банка, не соблюдают действующие в соответствующей сфере требования ответственного поведения и должной осмотрительности;

16.3.13. государство отказывается выдать клиенту цифровое удостоверение личности э-резидента либо приостанавливает или прекращает его действие;

16.3.14. выясняется, что у клиента отсутствует достаточная связь с Эстонией;

16.3.15. клиент является резидентом государства или территории с низкой налоговой ставкой или имеет в своей структуре или среди партнеров юридическое лицо, зарегистрированное в таком государстве или на такой территории;

16.3.16. клиент умышленно или по грубой небрежности не исполнил свое обязательство, вытекающее из договора, или имеет длительную просрочку исполнения обязательства (например повторная задолженность по уплате пеней);

16.3.17. клиент своими действиями или бездействием умышленно или по грубой небрежности причинил ущерб или создал реальный риск причинения ущерба банку или предприятию группы банка;

16.3.18. произошло событие, которое, по мнению банка, может помешать клиенту исполнить свои обязанности, вытекающие из договора, или негативно повлиять на коммерческую деятельность или финансовое состояние клиента (например процедура банкротства или ликвидации клиента);

16.3.19. клиент или связанное с ним юридическое лицо предоставило банку или предприятию группы банка неверные или неполные данные или документы или отказывается предоставить запрошенные данные или

документы;

16.3.20. заключенные с клиентом договоры расчетного счета были расторгнуты.

17. Ответственность

17.1. Клиент и банк исполняют свои обязанности добросовестно и с соблюдением общепринятой банковской практики и банковских обычаев делового оборота.

17.2. Сторона договора отвечает за виновно причиненный ущерб.

17.3. Клиент не несет ответственности за нарушение своих обязанностей, если оно было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

17.4. Банк не несет ответственности за причиненный клиенту ущерб, который возник из-за обстоятельств непреодолимой силы, в том числе противозаконного нарушения деятельности банка (угрозы взрыва, ограбления банка и т. п.), а также прочих не зависящих от банка событий, например забастовки, моратория, отключения электроэнергии, неисправности линий связи, природной катастрофы, технологической катастрофы, пожара, массовых волнений, террористического акта, военных действий, вступления в силу правового акта, препятствующего функциональной деятельности банка, действий государственной власти и т. п.

17.5. Банк не несет ответственности за услуги третьего лица, которые оказываются при его посредничестве.

17.6. Банк не несет ответственности за ущерб, который может быть причинен клиенту в результате изменения обменного курса валюты.

17.7. Если клиент не исполняет указанную в пункте 8.6 обязанность по уведомлению, банк предполагает, что имеющаяся в его распоряжении информация является верной, и не несет ответственности за ущерб, причиненный в связи с этим клиенту или третьему лицу, за исключением случаев, когда ущерб был причинен из-за умысла или грубой небрежности банка.

17.8. Банк не несет ответственности за ущерб, который

возник у клиента в результате использования прав, предусмотренных пунктами 6.7, 7.5, 7.6 и 14, а также из-за расторжения договора в чрезвычайном порядке по основаниям, перечисленным в пунктах 16.2 и 16.3.

18. Разрешение споров

18.1. Любые взаимные разногласия стороны договора стараются разрешить путем переговоров сразу при их возникновении.

18.2. Если разногласия невозможно разрешить на месте, клиент вправе подать жалобу в письменном виде или через интернет-банк.

18.3. Банк отвечает на жалобу в письменной или иной указанной клиентом форме в течение одного месяца.

18.4. Банк отвечает на жалобы по поводу исполнения платежного поручения, как правило, в течение 15 рабочих дней после получения жалобы. При возникновении не зависящих от него обстоятельств или из-за сложности жалобы банк вправе продлить срок ответа.

18.5. Если стороны договора не могут разрешить спор путем переговоров, клиент может обратиться для защиты своих прав в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (Сыле, 23а, Таллинн, 10614 телефон 667 2000, электронная почта info@ttja.ee, сайт www.ttja.ee) или в Финансовую инспекцию (Сакала, 4, Таллинн, 15030; телефон 668 0500, эл. почта info@fi.ee, сайт www.fi.ee).

18.6. Частный клиент может подать жалобу в комитет по потребительским спорам, действующий при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора, через систему самообслуживания портала разрешения споров на сайте <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine/>. Правила рассмотрения заявления комитетом можно найти на сайте <https://komisjon.ee/>. В случае споров, возникающих заключенных в интернете договоров, также можно подать жалобу через онлайн-сервис разрешения споров на сайте <http://ec.europa.eu/odr>.

18.7. Надзор за банком осуществляет Финансовая инспекция.