

Содержание

Использованные термины

Общие принципы

1. Применение Общих условий

Идентификация и документы

2. Идентификация и аутентификация Клиента
3. Представительство и доверенности
4. Требования к документам и подписям

Конфиденциальность и обработка данных

5. Конфиденциальная информация и обработка персональных данных Клиента

Предоставление услуг

6. Предоставление услуг
7. Общие условия платежей
8. Сделки с наличными и валютами
9. Вознаграждение за Услуги
10. Ограничение доступа к Услугам
11. Выполнение обязательств

Изменение и расторжение правовых отношений

12. Изменения в Общих условиях, Условиях услуги, Условиях кредитных переводов и Прейскуранте
13. Расторжение Договора об услуге

Коммуникация сторон

14. Обмен информацией
15. Порядок рассмотрения жалоб и споров

Использованные термины

Банк SEB – АО «SEB banka», рег. № 40003151743, юридический адрес: ул. Мейстару 1, Валдлаучи, Кекавская волость, Кекавский край, LV-1076, сайт: www.seb.lv, электронная почта: info@seb.lv.

Группа SEB – Skandinaviska Enskilda Banken AB (публичная компания), зарегистрированная в Королевстве Швеция с рег. П 5020329081, и все связанные с ней предприятия.

Прейскурант – утвержденный банком SEB и действующий на момент предоставления соответствующей Услуги прејскурант.

Анкета данных – подписанная Клиентом или утвержденная в интернет-банке или Мобильном приложении информация о Клиенте.

Интернет-банк – принадлежащая банку SEB электронная система для получения предлагаемых онлайн-услуг на сайте <https://ibanka.seb.lv>.

Мобильное приложение – часть услуги Интернет-банка, доступная в приложении банка SEB, в соответствии с правилами банка SEB.

Клиент – физическое или юридическое лицо, которое использует, использовало или изъявило желание использовать какую-либо Услугу, а также лицо, которое постоянно находится в правовых отношениях с банком SEB в связи с какой-либо Услугой или другим Клиентом.

Конфиденциальная информация – информация о Клиенте, его счетах, депозитах и сделках.

Условия кредитных переводов – Условия банка SEB об инициировании, совершении и получении платежей.

Услуга – Предлагаемая банком SEB и/или предоставленная Клиенту услуга с соблюдением соответствующих Условий и условий договора.

Персональные данные Клиента – любая информация, имеющая отношение к Клиенту, который является физическим лицом (в том числе, такие персональные данные, которые можно отнести к физическому лицу, которые относятся к Клиенту, который является юридическим лицом).

Санкции – ограничения экономического, финансового, дипломатического, военного или иного характера, которые в соответствии с нормативными актами Латвийской Республики и/или международным правом для субъекта санкций установили Латвийская Республика, Организация Объединенных Наций, Европейский Союз, государство-член организации Северо-Атлантического договора или иная международная организация, государством-членом которой является Латвийская Республика.

Политика конфиденциальности (предыдущее название – Принципы обработки данных) – документ, который включает информацию об обработке персональных данных Клиента на тех предприятиях группы SEB, которые в Латвии зарегистрированы как юридические лица.

Сторона или Стороны – Банк SEB и Клиент, каждый по отдельности или вместе.

Общие условия – эти общие условия сделок.

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

1. Применение Общих условий

- 1.1. Общие условия устанавливают основные принципы сотрудничества Сторон, права и обязанности, связь, а также общие условия предоставления Услуги, в том числе для заключения, изменения и расторжения Договора об услугах.
- 1.2. Общие условия – неотъемлемая составная часть любого заключенного между Сторонами договора или сделки.
- 1.3. Общие условия доступны на латышском, английском и русском языках. В случае различий в интерпретации определяющим считается текст на латышском языке.
- 1.4. Общие условия или их изменения относятся также к тем сделкам Сторон и заключенным Договорам об услугах, которые были заключены до дня вступления в силу Общих условий или соответствующих изменений.
- 1.5. К правовым отношениям, существующим между Сторонами, применяются Общие условия, если Договор об услугах, Условия услуг, Условия кредитных переводов, Прейскурант, Анкета данных или Политика конфиденциальности не предусматривают иное. Для ясности устанавливается, что банк SEB всегда вправе применить пункты 10.1., 13.4., 13.5. и 13.6. Общих условий, если только в Договоре об услуге недвусмысленно не включен отказ от применения этих пунктов.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ДОКУМЕНТЫ

2. Идентификация и аутентификация Клиента

- 2.1. Банк SEB идентифицирует Клиента перед получением каждой отдельной Услуги или заключением Договора об услуге. Поэтому для получения Услуги или для заключения Договора об услуге Клиент или его представитель должен показать и/или подать документы или информацию, которые согласно указанию банка SEB, необходимы для идентификации Клиента.
- 2.2. Банк SEB идентифицирует физическое лицо по признанным в Латвийской Республике документам, удостоверяющим личность. Банк SEB имеет право копировать или сканировать, и хранить копии поданных Клиентом документов, удостоверяющих личность, соблюдая требования нормативных актов.
- 2.3. Клиент для идентификации юридического лица должен подать документы, подтверждающие регистрацию, правовое основание деятельности, действующий юридический статус Клиента, лиц, имеющих право их представлять, объем их представительства, а также объем полномочий полномочного представителя. Юридическим лицам по требованию банка SEB необходимо предъявить оригиналы документов или их нотариально заверенные копии.

- 2.4. Поданные в банк SEB идентификационные документы Клиента и документы, удостоверяющие полномочия представителей Клиента, считаются действующими до момента, когда банк SEB получил письменное опровержение или в его распоряжение поступила достоверная информация, свидетельствующая об утрате этими документами силы, а все и любые изменения к поданным в банк SEB идентификационным и подтверждающим доверенность документам вступают в силу с момента, когда банк SEB получил документы, подтверждающие данные изменения.
- 2.5. Банк SEB вправе в любой момент произвести повторную идентификацию Клиента. Клиент обязан сотрудничать с банком SEB и предоставлять ему информацию и документы, а также по приглашению банка SEB лично явиться в банк SEB.
- 2.6. Банк SEB вправе проводить аутентификацию существующих Клиентов:
 - 2.6.1. по телефону, если Клиент, позвонив в банк SEB, по его просьбе предоставляет установленную идентификационную информацию (например, имя пользователя интернет-банка, код аутентификации и т.п. данные);
 - 2.6.2. в электронном виде, в этом случае Клиенту необходимо подтвердить свою идентичность безопасной электронной подписью;
 - 2.6.3. в интернет-банке или Мобильном приложении, если Клиент авторизовался при помощи средства авторизации, утвержденного интернет-банком;
 - 2.6.4. используя элементы безопасности, (например, имя пользователя, пароли, коды аутентификации, тестовые ключи или другие установленные банком SEB элементы), статус и использование которых устанавливают соответствующие условия Услуг.
- 2.7. Если для обеспечения идентификации или аутентификации Клиента и/или оказания Услуги используется телефонная или аудиовизуальная связь, онлайн-переписка или другие средства, банк SEB вправе отказать в идентификации, аутентификации и/или оказании Услуг в случае, если не обеспечивается достаточное качество связи или информации, чтобы должным образом убедиться в идентичности Клиента.

3. Представительство и доверенности

- 3.1. Физическое лицо может проводить сделки лично или через представителя. Права представителя физического лица и объем полномочий установлены доверенностью, заверенной нотариально или в Сиротском суде, решением Сиротского суда или нормативными актами. Представителю Клиента необходимо предъявить банку SEB документы, подтверждающие право представителя действовать от имени Клиента в соответствующем объеме.
- 3.2. Юридическое лицо проводит сделки через законного представителя или представителя по договору. Документы, удостоверяющие представительство, должны быть оформлены согласно требованиям нормативных актов и банка SEB. Банк SEB вправе потребовать, чтобы документ, удостоверяющий полномочия представителя Клиента, был нотариально заверен.
- 3.3. Банк SEB принимает нотариально заверенную доверенность, если нотариус, заверяя доверенность, идентифицировал Клиента по документу, удостоверяющему личность, признанному в Латвийской Республике. Доверенность действительна, если в заверении доверенности нотариус указал данные соответствующего документа и доверителя.
- 3.4. Банк SEB вправе не принимать документ, удостоверяющий полномочия, в котором права представительства и/или его объем установлены неясно, сформулированы слишком широко, или воля Клиента сформулирована двусмысленно. В случае сомнений или противоречий банк SEB вправе узко истолковать содержание доверенности.
- 3.5. Банк SEB вправе потребовать у Клиента возобновить доверенность, если у банка SEB появились сомнения в действительности доверенности или объеме полномочия.
- 3.6. Банк SEB вправе установить Услуги, которые Клиент не может получить через представителя.
- 3.7. Чтобы снизить риски, связанные со сделками, банк SEB вправе в каждом конкретном случае отдельно оценивать риски, которые связаны с получением любой Услуги на основании доверенности, а также, не указывая причины, в установленных случаях отказать в предоставлении Услуги на основании доверенности.

- 3.8. Банк SEB не обязан проверять действительность полномочий или регистрацию представителей Клиента также в случаях, когда нормативные акты предусматривают особую регистрацию полномочия. Поданные клиентом документы, подтверждающие полномочия, считаются действительными до момента, когда банк SEB получил от Клиента или уполномоченного лица письменное уведомление об изменениях к доверенности или ее отзыве, независимо от изменений в Коммерческом регистре или других публичных регистрах.
- 3.9. Клиент обязан сообщить банку SEB об отзыве полномочия также в тех случаях, когда отзыв полномочия опубликован в официальном издании.

4. Требования к документам и подписям

- 4.1. Банк SEB по своему выбору требует у Клиента подать оригиналы документов или нотариально заверенные копии документов, кроме случаев, когда Стороны договорились иначе. Банк SEB вправе удержать оригиналы поданных документов или изготовить их копии.
- 4.2. Документы, выданные за пределами Латвийской Республики, банк SEB принимает легализованными или подтвержденными заверением Апостиль, кроме случаев, когда нормативные акты или договор между Латвийской Республикой и соответствующим государством не предусматривает иной порядок заверения подлинности документов, или если Стороны договорились иначе.
- 4.3. Банк SEB принимает документы на латышском, а также по своему выбору на английском или русском языках. Перевод документа должен быть нотариально заверен, прошит и опечатан вместе с оригиналом документа или его нотариально заверенной копией.
- 4.4. Банк SEB вправе считать, что документ, поданный Клиентом, аутентичен, действителен и верен. Если у банка SEB возникли сомнения в аутентичности или действительности поданных документов, он вправе запросить подать дополнительные документы, а также отказать в заключении Договора об услуге или в предоставлении Услуги.
- 4.5. Обязанность Клиента заключается в предоставлении банку SEB информации об изменениях в содержании поданных документов. Во время действия Договора об услуге банк SEB вправе потребовать у Клиента, а Клиент обязан подать банку SEB дополнительную информацию и документы, в том числе документы, которые подтверждают обоснованность проводимых Клиентом сделок, чтобы банк SEB смог провести соответствующую проверку, соблюдая принцип «Знай своего клиента».
- 4.6. Любой документ в бумажном формате должен быть заполнен без исправлений и подчисток.
- 4.7. Банк SEB не возмещает расходы, связанные с оформлением документов, в соответствии с требованиями оформления документов, установленными в Общих условиях и нормативных актах.
- 4.8. Банк SEB считает, что документ соответствующе подписан, если:
 - 4.8.1. Клиент или его представитель собственноручно подписывается в присутствии представителя банка SEB и, если по мнению банка SEB, подпись визуально соответствует образцу подписи, имеющемуся в документе, удостоверяющем личность Клиента или его представителя;
 - 4.8.2. Клиент или его представитель собственноручно подписывается, а нотариус заверил подлинность подписи и идентичность Клиента или его представителя;
 - 4.8.3. в документе использована квалифицированная (надежная) электронная подпись, соответствующая нормативным актам Латвийской Республики и Европейского Союза;
 - 4.8.4. в установленной банком SEB сделке при соблюдении требований банка SEB документ подтвержден с использованием сгенерированного кода или элемента безопасности средства авторизации, установленного банком SEB, или другим электронно введенным или устно названным кодом или элементом безопасности. Введенный таким образом код или элемент безопасности приравнивается к собственноручно сделанной подписи Клиента.

4.9. Банк SEB в праве в одностороннем порядке установить, какие виды подписи он акцептирует относительно Договоров об услугах или документов, которые подписываются в рамках Услуг.

Банк SEB в праве не принять документы, поданные удаленно, если по мнению банка SEB в поданном документе подпись визуально не соответствует образцу подписи Клиента (юридического лица), который оформлен в присутствии представителя банка SEB.

4.11. Банк SEB не несет ответственности за ошибки, неточности и другие недостатки, возникшие в результате неполно или ошибочно заполненных Клиентом каких-либо документов.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ОБРАБОТКА ДАННЫХ

5. Конфиденциальная информация и обработка персональных данных Клиента

5.1. Банк SEB гарантирует тайну Конфиденциальной информации и защиту персональных данных Клиента в соответствии с требованиями нормативных актов.

5.2. Банк SEB обрабатывает персональные данные Клиента в соответствии с действующей на тот момент Политикой конфиденциальности, которая доступна на сайте www.seb.lv.

5.3. Чтобы обеспечить свою деятельность и Услуги, а также выполнить требования, установленные в нормативных актах, и защитить свои законные интересы банк SEB вправе передавать Конфиденциальную информацию другим предприятиям группы SEB, своим деловым партнерам (в т.ч., но не только - аутсорсерам, поставщикам, предприятиям, которые поддерживают публичные базы данных или регистры, и др. третьим лицам), а также, на сколько это допускают нормативные акты, государственным учреждениям. Банк SEB вправе обрабатывать и передавать Конфиденциальную информацию также после прекращения правовых отношений с Клиентом, насколько это допускают нормативные акты, или если это необходимо для защиты законных интересов банка SEB.

5.4. В дополнение к указанному в пункте 5.3 Общих условий, в отношении Клиентов, являющихся юридическими лицами, банк SEB имеет право предоставлять Конфиденциальную информацию компаниям группы SEB, если эта Конфиденциальная информация не содержит персональные данные Клиентов, для использования которых таким образом нет основания, и если эта информация предоставляется, чтобы:

5.4.1. вести статистический учет, анализ групп клиентов, продуктов, сегментов рынка и других финансовых показателей;

5.4.2. проводить мероприятия по маркетинговому исследованию, изучать предпочтения и удовлетворенность клиентов;

5.4.3. предлагать и рекламировать продукты банка SEB или компаний группы SEB, настолько, насколько такую рекламу допускают нормативные акты и/или ранее позволил соответствующий Клиент;

5.4.4. разрабатывать, вводить, управлять системами в пределах группы SEB;

5.4.5. обобщать и передавать Клиенту информацию о договорах, заключенных им с компаниями группы SEB;

5.5. Заранее предупредив Клиента, банк SEB вправе записывать и хранить телефонные переговоры между Банком и Клиентом, а также другую аудиовизуальную коммуникацию, в одностороннем порядке выбирая технические средства для такой записи. Банк имеет право фиксировать, обрабатывать и сохранять любую предоставленную Клиентом информацию, которая в будущем может быть использована для обоснования и подтверждения распоряжений и действий, данных Клиентом удаленно. Эту информацию банк SEB вправе использовать как доказательство при решении взаимных споров.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

6. Предоставление услуг

6.1. Банк SEB предоставляет Услуги в установленное рабочее время. Информация об Услугах банка SEB, местах их предоставления (в т.ч. - возможно ли Клиенту получить Услугу удаленно) и времени работы оказания Услуг опубликована на сайте www.seb.lv, а также доступна в местах обслуживания Клиентов. Банк SEB вправе устанавливать различное время предоставления Услуг.

6.2. Предоставление Услуг начинается с заключения соответствующего письменного или устного Договора об услугах в филиале банка SEB или используя удаленную связь, соблюдая установленные в нормативных актах требования относительно формы правовой сделки.

6.3. Договоры об услугах заключаются на латышском языке, если только Стороны не договорились иначе.

6.4. Банк SEB вправе в одностороннем порядке установить круг лиц, которым он предоставляет Услуги, если это не противоречит действующим нормативным актам.

7. Общие условия платежей

7.1. Банк SEB предоставляет платежные услуги согласно Условиям кредитных переводов, этим Общим условиям, соответствующим Договорам об Услуге и нормативным актам.

7.2. Платежное поручение должно содержать информацию, предусматриваемую Условиями кредитных переводов и подготовленными банком SEB бланками платежных поручений; они должны быть подписаны соответствующим образом в порядке, установленном Общими условиями.

7.3. Платеж начинается с иницированного и поданного Клиентом в банк SEB платежного поручения (в том числе - при посредничестве поставщика платежных услуг), если только Стороны не договорились иначе.

7.4. Если платежное поручение не подписано должным образом или не подтверждено установленными банком SEB средствами авторизации, платеж считается неразрешенным (неавторизованным), и банк SEB вправе отказать принять или исполнить такое платежное поручение.

7.5. Банк SEB вправе также воздержаться от предоставления услуг (совершения платежа/предоставления информации о счете) также в случаях, если банк SEB наложил ограничения относительно поставщиков платежных услуг, которые предоставляют услуги информации о счете и/или услуги по иницированию платежей (например, не используется безопасная связь между поставщиком услуги и банком SEB, или существуют подозрения относительно рисков безопасности или мошенничества и др.).

7.6. Клиент обязан ознакомиться с выпиской со счета или отчетом о его состоянии по меньшей мере раз в месяц. Клиент информирует банк SEB о любом неверно или ошибочно выполненном, или неразрешенном платеже сразу, как только Клиент об этом узнал. Банк SEB не несет ответственность за любой неавторизованный или ошибочно выполненный платеж, если Клиент не сообщил банку SEB о таком платеже, как только Клиент об этом узнал, но не позднее, чем в течение 13 месяцев после списания денег со счета.

7.7. Если денежные средства зачислены на счет Клиента, или со счета Клиента совершено перечисление по ошибке, заблуждению банка SEB или по иной причине, которая не создает правовое основание для произошедшего перечисления, банк SEB вправе сделать исправление, в безакцептном порядке списав эти денежные средства со счета. Информацию об осуществлении упомянутых действий Клиент получает в выписке со счета. Если на счете недостаточно денежных средств, или действия со счетом или денежными средствами на нем ограничены, то Клиент обязан немедленно вернуть банку SEB полученную и не возвращенную без правового основания денежную сумму, и банк SEB вправе списать необходимую сумму с других счетов Клиента без предварительного согласования с Клиентом, в случае необходимости осуществив конвертацию денежных средств по установленному банком SEB валютному курсу в день проведения перечисления.

7.8. Если банк SEB необоснованно дебетировал счет Клиента (в том числе необоснованно отступив от распоряжения Клиента), банк SEB обязан кредитовать счет Клиента в таком же объеме, в каком счет был необоснованно дебетирован.

8. Сделки с наличными и валютами

8.1. Банк SEB вправе определить, для каких валют, в каких номиналах и филиалах банка SEB доступны услуги с использованием наличных денег.

8.2. Для платежей наличными, в том числе платежей, которые Клиент может совершать без предварительного согласования с банком SEB, банк устанавливает дополнительные условия или ограничения в Прейскуранте.

- 8.3. Банк SEB отказывает в выплате денежных средств полученного платежа получателю денежного перевода, если выплата данных денежных средств банку SEB запрещена согласно нормативным актам или другим условиям, регулирующим деятельность банка SEB.
- 8.4. Клиент обязан проверить сумму внесенных денежных средств до ее внесения или полученную наличными денежную сумму незамедлительно после ее получения.
- 8.5. Для банка SEB обязательны нормативные акты и решения Европейского центрального банка в отношении проверки аутентичности и действительности банкнот евро, и обязанность банка SEB в случае констатации, что производятся или могут быть произведены платежи с использованием банкнот евро, которые распознаются как недействительные или неаутентичные, не допустить повторного попадания в оборот таких банкнот евро.
- 8.6. Банк SEB совершает сделки по обмену валюты в валютах, которые указаны в списке валют, по установленному банком SEB курсу валюты, указанному в списке валют в момент заключения сделки по обмену валюты, если только Стороны не договорились иначе. Курс обмена валют определяется для сделок с расчетом в тот же день.

9. Вознаграждение за Услуги

- 9.1. Вознаграждение за Услуги, а также размер неустойки и/или процентов за просрочку за нарушение Договоров об услугах устанавливаются согласно действующему Прейскуранту, если только в самом Договоре об услуге не установлены цена Услуги, размер неустойки и/или процентов за просрочку и порядок оплаты.
- 9.2. За Услуги, которые не включены в Прейскурант, но были необходимы для выполнения поручения Клиента, банк SEB вправе установить соответствующее и справедливое вознаграждение, если отсутствуют другие соглашения между Сторонами.
- 9.3. К физическим лицам, открывшим расчетный счет или получающим какую-либо из Услуг Банка SEB как самозанятые лица, или лица, ведущие хозяйственную или профессиональную деятельность, или как объединения лиц, ведущих профессиональную деятельность, применяются позиции Прейскуранта, относящиеся к юридическим лицам.
- 9.4. Запросы государственных учреждений и должностных лиц о Клиенте, вкладах Клиента и Услугах, а также запросы о взыскании или аресте финансовых средств Клиента и другие установленные нормативными актами запросы, подлежащие выполнению, банк SEB выполняет за счет Клиента в соответствии с платой, установленной в Прейскуранте. Такую плату Банк вправе списать со счета Клиента без предварительного уведомления Клиента.
- 9.5. Налоги, пошлины или другие платежи, подлежащие уплате Клиентом лично или которые банк SEB обязан удержать из выплачиваемой Клиенту денежной суммы согласно нормативным актам, не являются правовым основанием для снижения установленной в Договоре об услуге или Прейскуранте Цены услуги, выплачиваемой банку SEB.

10. Ограничение доступа к Услугам

- 10.1. Банк SEB вправе отказать в оказании Услуги (в т.ч. отказаться от исполнения платежей), в заключении Договора об услуге, в установлении деловых отношений с Клиентом или применить ограничения на исполнение отдельных Услуг, если:
- 10.1.1. Существуют обоснованные подозрения, что Клиент, связанное с ним лицо (в т.ч. его участник и истинный выгодополучатель), деловой партнер Клиента или выгодополучатель сделки (например, фактический конечный получатель средств, товаров или услуги), соответствуют минимум одному из следующих критериев:
- (1) является лицом, на которого направлены санкции;
 - (2) находится или учрежден в стране или на территории, на которые направлены санкции;
 - (3) прямо или косвенно связано с лицом (в т.ч. с любым учреждением, организацией или иным юридическим образованием), со страной или территорией, на которые направлены санкции.
- 10.1.2. Существуют обоснованные подозрения, что соответствующая Услуга или инициированная Клиентом сделка (в т.ч. совершенная в пользу Клиента) прямо или косвенно связана:
- (1) с лицом (в т.ч. с любым учреждением, организацией или любым иным юридическим образованием), на которое направлены санкции;
 - (2) с товарами или услугами, на которые направлены санкции;
 - (3) со страной или территорией, на которые направлены санкции.
- 10.1.3. Банк SEB обладает сведениями или обоснованными подозрениями о том, что Клиент или связанное с Клиентом лицо (в т.ч. его истинный выгодополучатель) совершило или предприняло попытку совершить действия, направленные на легализацию преступно полученных средств или финансирование терроризма и пролиферации;
- 10.1.4. Клиент является субъектом закона о предотвращении легализации преступно полученных средств и финансировании терроризма и пролиферации, внутренняя система контроля которого не соответствует требованиям нормативных актов, регулирующих сферу предотвращения легализации преступно полученных средств и финансирования терроризма и пролиферации, принятой практики сделок и/или внутренним правилам группы SEB или банка SEB.
- 10.1.5. В распоряжение банка SEB попала информация о плохой или сомнительной репутации Клиента, что способно прямо или косвенно оказать влияние на деятельность, репутацию банка SEB или возможное сотрудничество банка SEB с имеющимися или потенциальными клиентами;
- 10.1.6. Клиент или связанное с Клиентом лицо предпринимало попытки или совершило мошеннические действия против банка SEB или какого-либо его Клиента, третьего лица или юридического лица, входящего в группу SEB;
- 10.1.7. Клиент (юридическое лицо) или какое-либо связанное с ним лицо не выполняет или не должным образом выполняет заключенные с банком SEB или входящим в группу SEB лицом Договоры об услуге (например, не соблюдает сроки платежа, установленные в Договоре об услуге);
- 10.1.8. Клиент своими действиями или бездействием причинил, или мог причинить ущерб банку SEB или входящему в группу SEB лицу;
- 10.1.9. Клиент не предоставляет банку SEB запрашиваемые документы или информацию в том объеме, который бы позволил провести проверку по существу находящихся в распоряжении банка SEB сведений или информации;
- 10.1.10. Клиент отказывается предоставить для обеспечения Услуги необходимую информацию или требует удаления, или ограничения обработки уже находящейся в распоряжении банка SEB существующей информации, или требует ее не передавать какому-либо или всем третьим лицам, установленным в Общих условиях;
- 10.1.11. Клиент не предоставил банку SEB запрошенные документы, чтобы банк SEB убедился в правах представительства Клиента или чтобы проверил данные, служащие основанием для идентификации Клиента;
- 10.1.12. в банк SEB поданы противоречивые документы в отношении лиц, наделенных правом представлять Клиента как юридическое лицо;
- 10.1.13. банк SEB получил подтвержденную документами информацию о смерти Клиента - физического лица или его ликвидации как юридического лица;
- 10.1.14. ограничение необходимо для обеспечения выполнения определенных требований и ограничений, установленных группой SEB, банками-корреспондентами, государственными инстанциями или других установленных банком SEB требований и ограничений;
- 10.1.15. в порядке, установленном нормативными актами, получено постановление или распоряжение государственного органа или должностного лица;
- 10.1.16. существуют подозрения, что Клиент находится в состоянии алкогольного опьянения, воздействия наркотических или токсических веществ, а также в случаях, когда действие/бездействие Клиента вызывает сомнения в способности представлять себя и распоряжаться своим имуществом, а также, если поведение Клиента неподобающее, мешает работе банка SEB и/или ставит под угрозу окружающую безопасность;
- 10.1.17. в других случаях, когда нормативные акты предусматривают для банка SEB право применять такие ограничения, или существует другая, по усмотрению банка SEB, важная причина.

- 10.2. В случаях, упомянутых в п. 10.1. Общих условий, банк SEB:
- 10.2.1. не обязан сообщать Клиенту о причинах отказа в оказании Услуги или о причинах отказа в заключении Договора об услуге, за исключением случаев, установленных в нормативных актах;
 - 10.2.2. вправе приостановить исполнение поручений Клиента или Услуг на срок, необходимый для получения и оценки информации и документов, выполнения требований и ограничений, регулирующих сферу предотвращения легализации преступно полученных средств и финансирования терроризма и пролиферации, или других нормативных актов, а также выполнения установленных банком-корреспондентом требований и ограничений.
- 10.3. Счет, который заблокирован с условиями п. 10.1. Общих условий, банк SEB освобождает после того, когда больше отсутствуют обстоятельства, которые были основанием для блокировки. Если блокировка произошла в связи со смертью Клиента, то она снимается по требованию наследников на основании документов, подтверждающих наследственные права.
- 10.4. Доступность услуг может быть ограничена в связи с чрезвычайными обстоятельствами на рынке, требованиями государственных учреждений, измененными юридическими условиями, невыполнением обязательств внешними поставщиками/поставщиками услуг, не должным исполнением или наложенными ограничениями, ввиду ошибочной или ограниченной деятельности технологических систем или по другим причинам, наступление которых банк SEB, соблюдая всю тщательность, не может предусмотреть.
- 10.5. Если банк SEB приостановил расчеты на счетах Клиента на основании предусмотренных в нормативных актах постановлений и/или распоряжений государственных учреждений и/или должностных лиц, банк SEB отменяет ограничения на расчеты для счетов Клиента на основании постановления или распоряжения этих государственных учреждений или должностных лиц, которые приняли постановления или распоряжения об описи или аресте, или также на основании вступившего в силу решения суда, а также в других случаях, установленных нормативными актами.
- 10.6. Банк SEB не отвечает за убытки, которые возникли в связи с упомянутыми в пункте Общих условий и примененными ограничениями в оказании Услуг, в т.ч. которые возникли в связи с блокировкой, описью или арестом счета Клиента.
- 10.7. Банк вправе проводить плановые работы по обслуживанию и усовершенствованию информационных систем. Банк SEB эти работы по возможности проводит в ночное время.
- 10.8. При наступлении чрезвычайных обстоятельств банк SEB вправе произвести внеочередные работы по обслуживанию и усовершенствованию, чтобы предотвратить угрозы для безопасности системы или большие убытки.
- 10.9. Во время работ по обслуживанию и усовершенствованию выполнение обязательств банка SEB, вытекающих из Общих условий, Договора об услугах, Условий услуг и/или Условий кредитных переводов, по отношению к Клиенту откладывается.

11. Выполнение обязательств

- 11.1. Если согласно заключенным Договорам об услугах и нормативным актам банк SEB вправе применить неустойку, проценты за просрочку и/или пользование, то данные платежи зачисляются для выполнения обязательств в порядке, предусматриваемом нормативными актами, применяемыми к соответствующим Договорам об услуге, и/или заключенными Договорам об услугах или Условиям услуг.
- 11.2. Если только в соответствующем Договоре об услуге или в Условиях услуги не установлено иначе, все платежи по исполнению предусмотренных Договором об услуге обязательств зачисляются в следующем порядке:
- 11.2.1. на покрытие расходов банка SEB, если он осуществил какие-либо платежи, которые обязан был бы покрыть Клиент,
 - 11.2.2. уплата комиссионных,
 - 11.2.3. уплата процентов по долгу/займу,
 - 11.2.4. возврат долга/займа.
- 11.3. Банк SEB вправе в одностороннем порядке установить порядок исполнения для долгов Клиента, возникших в связи с несколькими Договорами об услуге.

- 11.4. Банк SEB вправе без каких-либо иных полномочий для взимания комиссионной платы и других платежей банка SEB и/или погашения негативного остатка счета Клиента и/или долга по комиссионным платежам, и/или любых других денежных долгов перед банком SEB перечислять с любых счетов Клиента имеющиеся и в дальнейшем поступающие денежные средства, в том числе основную сумму вклада и проценты по нему, для полного возврата неуплаченных платежей, производя конвертацию валюты по установленному банком SEB курсу обмена валюты в день осуществления перечисления. Данное поручение считается обязательством Клиента, и поэтому является безотзывным.

ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ПРАВОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

12. Изменения в Общих условиях, Условиях услуги, Условиях кредитных переводов и Прейскуранте

- 12.1. Банк SEB вправе в одностороннем порядке изменять Общие условия, Условия услуги, Условия кредитных переводов и Прейскурант, перед вступлением в силу соответствующих изменений сообщив об этом Клиенту в интернет-банке, в местах обслуживания клиентов и на сайте банка SEB www.seb.lv,
- 12.1.1. минимум за два месяца, если клиент согласно нормативным актам считается потребителем;
 - 12.1.2. минимум за 30 дней или в соответствии со сроком, который установлен Договором об услугах, если Клиент согласно нормативным актам не считается потребителем.
- 12.2. Банк SEB вправе установить для изменений другой срок вступления в силу, если в любой из документов, указанных в п. 12.1. Общих условий, вносятся изменения в пользу Клиента, вводится новая Услуга или исправляются технические ошибки, а также устанавливается плата за новые Услуги или уточняются позиции Прейскуранта без изменения цены на соответствующую Услугу.
- 12.3. Банк SEB вправе изменять Политику конфиденциальности в соответствии с указанными в ней сроками.
- 12.4. Если Клиент, который согласно нормативным актам считается потребителем, не согласен с изменениями Условий кредитных переводов, Общих условий, политики конфиденциальности, Условий услуг или Прейскуранта, Клиент вправе до дня вступления в силу соответствующих изменений подать в банк SEB письменное уведомление об одностороннем отступлении от соответствующего Договора об услуге (в случае, если меняется Прейскурант или Условия услуги) или о прекращении правовых отношений с банком SEB (в случае, если меняются Условия кредитных переводов, Общие условия или Политика конфиденциальности), выполнив вытекающие из соответствующих Договоров об услуге обязательства в соответствии с порядком, установленным в Договорах об услуге и Условиях услуги.
- 12.5. Если до дня вступления в силу соответствующих изменений банк SEB не получил от Клиента письменное извещение об одностороннем отказе от Договора об услуге или завершении правовых отношений, считается, что Клиент согласен с соответствующими изменениями, обязуется их соблюдать и выполнять.
- 12.6. В случае, если в нормативных актах не установлено, каким денежным индексом заменяется соответствующий индекс латового денежного рынка, установленный в Договоре об услуге Клиента, то Стороны договариваются о соответствующих изменениях в Договоре об услуге. В случае, если до следующей планируемой даты пересмотра переменной процентной ставки, начиная со дня введения евро, Стороны не подпишут соответствующие изменения к договору об индексе латового денежного рынка, то в день, когда в следующий раз после 1 января 2014 года будет пересмотрена переменная процентная ставка согласно Договору об услуге, заключенному между Клиентом и банком SEB, индекс латового денежного рынка будет заменен соответствующим индексом денежного рынка евро или индексом денежного рынка евро, который наиболее отвечает индексу латового денежного рынка, установленного в договоре Клиента.
- 12.7. Если Клиенту для какой-то из Услуг применяется процентная ставка, часть которой является периодически изменяемой (эталон¹) и обычно называется базовой ставкой (например – EURIBOR, LIBOR), и в Договоре об услуге или в Условиях услуги не установлено иначе, то:

¹ Эталон (от англ. – "benchmark") - любой индекс, который используют как ссылку при установлении суммы, которую надо платить в связи с финансовым инструментом или индекс, который используют, чтобы измерить результаты деятельности инвестиционного фонда в целях отследить прибыль, приносимую этим индексом, или установить разделение активов портфеля, или рассчитать вознаграждение за результаты работы.

- 12.7.1. В случае, если в первый день какого-либо периода смены процентной ставки невозможно применить периодически изменяемую часть процентной ставки в порядке, установленном в Договоре об услуге, т.к. она по техническим причинам не опубликована или недоступна, банк SEB при установлении применяемой процентной ставки в первый день периода смены процентной ставки в качестве периодически изменяемой части процентной ставки применяет последнюю опубликованную в указанный в Договоре об услугах срок и периодически изменяемую часть процентной ставки валюты, которая имеет силу до первого дня следующего периода смены процентной ставки (не включая);
- 12.7.2. если периодически изменяемая часть процентной ставки не опубликована или недоступна, не разрабатывается, не будет разработана, не может быть использована, методология ее определения существенно изменилась или ее нельзя применить из-за любого другого события, независимого от банка SEB, банк SEB заменяет периодически изменяемую часть процентной ставки другой должным образом выбранной базовой ставкой (новая базовая ставка):
- (1) банк SEB письменно уведомляет Клиента о замещении периодически изменяемой части процентной ставки и дате вступления в силу новой базовой ставки;
 - (2) только в отношении Услуг кредитования – если Клиент не согласен с новой базовой ставкой, Клиент вправе в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня отправки банком SEB уведомления в одностороннем порядке отступить от соответствующей Услуги в соответствии с положениями Договора об услуге, уладив все обязательства, вытекающие из Договора об услуге. Если Клиент в течение указанных 60 (шестидесяти) календарных дней не уладил все обязательства, вытекающие из Договора об услуге, новая базовая ставка применяется, начиная с первого дня следующего периода смены процентной ставки.
 - (3) Если в период со дня, когда Клиент был уведомлен о новой базовой ставке, до даты вступления в силу новой базовой ставки банк SEB не может продолжать применять существующую периодически изменяемую часть процентной ставки, до даты вступления в силу новой базовой ставки (не включая) применяется последняя опубликованная в указанный в Договоре об услугах срок и периодически изменяемая часть процентной ставки валюты.
- 12.7.3. В случае, если в Договоре об услугах Стороны договорились, что в случае отрицательной стоимости изменяемой части процентной ставки размер изменяемой процентной ставки для каждого соответствующего периода смены процентной ставки равен оговоренной Сторонами неизменяемой части изменяемой процентной ставки, то эти положения относятся также к случаям, когда новая базовая ставка имеет отрицательную стоимость.

13. Расторжение Договора об услуге

- 13.1. Клиент вправе в одностороннем порядке отступить от Договора об услугах, письменно уведомив об этом банк SEB и выполнив все обязательства, вытекающие из соответствующего Договора об услуге.
- 13.2. Клиент, являющийся согласно нормативным актам потребителем, вправе отказаться от Договора об услуге, подав банку SEB заявление в течение 14 дней со дня его заключения, если Договор об услуге заключен за пределами постоянного места предоставления услуг банка SEB.
- 13.3. Если Договор об услугах, заключенный Клиентом, являющимся согласно нормативным актам потребителем, заключен удаленно и считается дистанционным договором об оказании финансовых услуг, то такой Клиент вправе в течение 14 дней воспользоваться правом отказа и отказаться от Договора об услугах, письменно сообщив об этом банку SEB. В Договоре об услугах, в отношении которого используется право отказа, могут быть определены дополнительные условия об обязательном для Клиента порядке использования права отказа. Если эти, включенные в Договор об услугах дополнительные условия вступают в противоречие с настоящим пунктом Общих условий, то предпочтение отдается условиям Договора об услугах. Право отказа Клиента, упомянутое в настоящем пункте, не применяется к таким договорам о финансовых услугах, в отношении которых в нормативных актах предусмотрено исключение в области права отказа, если только Стороны письменно не договорились иначе.
- 13.4. Банк SEB вправе в одностороннем порядке отказаться от Договора об услуге без возмещения Клиенту убытков; в этом случае Договор об услуге расторгается путем уведомления банком SEB об этом Клиента за 30 (тридцать) дней, а Клиента, который в соответствии с нормативными актами считается потребителем, банк SEB уведомляет об этом за 2 (два) месяца.
- 13.5. Банк SEB вправе немедленно в одностороннем порядке отказаться от Договора об услуге без возмещения Клиенту убытков в любом из нижеуказанных случаев:
- 13.5.1. Клиент или связанное с ним лицо по запросу банка SEB не предоставил достаточную информацию или документы, чтобы доказать происхождение денежных средств и/или выполнить другие требования, установленные в нормативных актах, в контексте с правами банка SEB и обязанностью изучить своих клиентов;
 - 13.5.2. Клиент отказывается предоставить необходимую для обеспечения Услуги информацию или требует удаления, или ограничения обработки уже находящейся в распоряжении банка SEB информации, или требует ее не передавать какому-либо или всем третьим лицам, установленным в Общих условиях;
 - 13.5.3. Существуют обоснованные подозрения, что Клиент, связанное с ним лицо (в т.ч. его участник и истинный выгодополучатель), деловой партнер Клиента или выгодополучатель сделки (например, фактический конечный получатель средств, товаров или услуги), соответствуют минимум одному из следующих критериев:
 - (1) является лицом, на которого направлены санкции;
 - (2) находится или учрежден в стране или на территории, на которые направлены санкции;
 - (3) прямо или косвенно связано с лицом (в т.ч. с любым учреждением, организацией или иным юридическим образованием), со страной или территорией, на которые направлены санкции.
 - 13.5.4. Существуют обоснованные подозрения, что соответствующая Услуга или инициированная Клиентом сделка (в т.ч. совершенная в пользу Клиента) прямо или косвенно связана:
 - (1) с лицом (в т.ч. с любым учреждением, организацией или любым иным юридическим образованием), на которое направлены санкции;
 - (2) с товарами или услугами, на которые направлены санкции;
 - (3) со страной или территорией, на которые направлены санкции.
 - 13.5.5. Существуют обоснованные подозрения о связи проведенного Клиентом платежа или сделки с незаконной деятельностью, и/или банк SEB обладает сведениями или обоснованными подозрениями о том, что Клиент или связанное с ним лицо (в т.ч. его истинный выгодополучатель) совершило или предприняло попытку совершить действия, направленные на легализацию преступно полученных средств или финансирование терроризма и пролиферации;
 - 13.5.6. Клиент или связанное с ним лицо нанес существенные убытки банку SEB или лицу, принадлежащему группе SEB.
 - 13.5.7. Сделки, репутация, хозяйственная и личная деятельность, или любые иные действия или бездействие Клиента, или связанного с ним лица (в т.ч. его истинного выгодополучателя) могут создать для банка SEB неблагоприятные последствия;
 - 13.5.8. объявлен процесс о неплатежеспособности Клиента;
 - 13.5.9. прекращение оказания Услуг требует надзорное или иное учреждение Латвийской Республики или иностранного государства, или организация, чьи распоряжения для банка SEB обязательны на основании нормативных актов или заключенных банком SEB договоров о сотрудничестве, услугах или других договоров;

- 13.5.10. Предоставление Услуги полностью или частично становится незаконным или невозможным для банка SEB по иной причине из-за нормативных актов или указаний публичных учреждений, или невозможно из-за событий на иностранных валютных рынках или рынках капитала, или по каким-то иным причинам;
- 13.5.11. Клиент (физическое лицо) умер, или Клиент (юридическое лицо) ликвидирован.
- 13.6. Банк SEB оставляет за собой право отказаться или прекратить сотрудничество также в других случаях, не упомянутых в подпунктах п. 13.5. Условий, если существует другая, по мнению банка SEB, важная причина.
- 13.7. Если банк SEB в соответствии с Общими условиями отступает от Договора об услуге, банк SEB отправляет Клиенту уведомление, указав в нем также дату для досрочного исполнения обязательств, вытекающих из Договора об услуге (если обязательства не выполнены).
- 14.6. Клиент обязан предоставить банку SEB информацию даже тогда, если изменения в соответствующей информации или обстоятельства публично объявляются в средствах массовой информации или регистрируются в публичном регистре.
- 14.7. Если Клиент не сообщил банку SEB об изменениях в контактной информации Клиента, банк SEB считает, что информация, поданная Клиентом, является полной и истинной.
- 14.8. Банк SEB по отдельному требованию Клиента предоставляет информацию об Общих условиях, Условиях услуги, Условиях кредитных переводов и Политике конфиденциальности, а также другую установленную нормативными актами информацию в бумажном, электронном или ином формате, о котором Стороны договорились.

КОММУНИКАЦИЯ СТОРОН

14. Обмен информацией

- 14.1. Стороны вправе обмениваться информацией как устно, так и письменно, подавая информацию другой Стороне (например, сообщения касательно сотрудничества Сторон или Договоров об услугах) лично или при помощи средств связи (например, почта, телефон, электронная почта), используя указанную в Договорах об услугах и/или Анкете данных контактную информацию.
- 14.2. Банк SEB обеспечивает Клиентам доступность информации в интернет-банке, в местах обслуживания Клиентов, на сайте www.seb.lv и/или в средствах массовой информации.
- 14.3. Связь Сторон происходит на латышском языке, если только Стороны не договорились иначе.
- 14.4. Извещения, документы и другие информационные отправления (например, письма, заявления), если для их передачи в Договоре об услугах не предусмотрены иные условия, считаются переданными другой Стороне:
- 14.4.1. на 7-й (седьмой) день со дня их отправления, если информация отправлена на указанный в Анкете данных контактный адрес посредством официального сервиса доставки или по почте;
- 14.4.2. в момент, когда другая Сторона расписалась в получении информационного отправления, если оно доставлено лично под подпись;
- 14.4.3. если информационное отправление высылается при помощи электронных средств связи (электронная почта, интернет-банк, факс и др.), то оно считается полученным в момент отправки, кроме случаев, когда поступило системное уведомление, что отправление или связь не произошло.
- 14.5. Клиент обязан незамедлительно проинформировать банк SEB:
- 14.5.1. о любых изменениях в информации о Клиенте, которая указана в Анкете данных, в Договорах об услугах или в других поданных банку SEB документах, в том числе:
- (1) для физических лиц – об изменениях имени, фамилии, персонального кода, контактной информации или адреса декларированного места жительства, а также об изменениях и отзывах доверенностей;
- (2) для юридических лиц – об изменениях названия, вида юридического лица, юридического или контактного адреса, оттиска печати, регистрационного номера, а также лиц, которые вправе представлять Клиента, или изменениях их подписи: юридическое лицо обязано информировать банк SEB также об изменениях и отзывах доверенностей, выданных юридическим лицом, реорганизации, процессах о правовой защите, процессах о неплатежеспособности, окончании деятельности, исключении из коммерческого регистра, и других существенных изменениях, которые затрагивают Клиента или сферу его деятельности.
- 14.5.2. о потере или краже документов, удостоверяющих личность Клиента, или ином их попадании в распоряжение третьих лиц;
- 14.5.3. о потере, краже или ином возможном попадании в распоряжение третьих лиц выданного банком SEB средства удаленной аутентификации/авторизации;
- 14.5.4. о любых обстоятельствах, которые могут повлиять на выполнение обязательств Клиента, вытекающих из Договора об услуге;
15. **Порядок рассмотрения жалоб и споров**
- 15.1. Клиентский центр банка SEB по тел.: +371 26668777 (плата за звонок согласно установленным оператором тарифам) принимает устные вопросы, возражения, предложения и жалобы Клиентов, а также предоставляет Клиентам информацию об Услугах, Прейскуранте и курсах обмена валюты.
- 15.2. Банк SEB о письменно полученных вопросах, возражениях, предложениях или жалобах и сроках подготовки ответов на них, кроме платных услуг, оказанных банком SEB, информирует Клиента в течение 3 рабочих дней после получения заявления, если срок рассмотрения не установлен в Условиях услуги, о которой получено заявление Клиента, или в нормативных актах, регулирующих соответствующую Услугу.
- 15.3. На жалобы, которые получены за платные услуги, оказанные банком SEB, банк SEB отвечает в течение 15 рабочих дней после получения жалобы, а если ответ на полученную жалобу невозможно дать по не зависящим от банка SEB причинам в указанный срок, общий срок рассмотрения жалобы может достигать 35 рабочих дней с момента получения жалобы банком SEB.
- 15.4. Претензии Клиента о выплате наличных, в том числе о размере выданной денежной суммы, подлинности, качестве денежных знаков и т. п., рассматриваются только в том случае, если претензии высказываются во время проведения сделки и в присутствии сотрудника банка SEB. Отсутствие возражений в установленном порядке считается согласием на условия сделки по умолчанию.
- 15.5. Клиент вправе подать письменную претензию омбудсмену Ассоциации финансовой отрасли Латвии согласно регламенту и условиям омбудсмана. Омбудсмен Ассоциации финансовой отрасли Латвии находится по адресу: Домская площадь, 8А–6, Рига, на его веб-сайте: <https://www.lka.org.lv/ombuds/>.
- 15.6. Клиент вправе подать жалобу учреждению, надзирающему за деятельностью банка SEB. Надзор за деятельностью банка SEB осуществляет Комиссия рынков финансов и капитала, а информация о банке SEB доступна в Регистре лицензированных платежных учреждений. Адрес комиссии рынков финансов и капитала: ул.Кунгу 1 в Риге, LV-1050; ee сайт: www.fktk.lv.
- 15.7. Клиент, который согласно нормативным актам считается потребителем, вправе подать жалобу в Центр защиты прав потребителей, расположенный на ул.Бривибас 55 в Риге, LV-1010; его сайт: www.ptac.gov.lv Порядок принятия жалоб и обжалования решений определяется законом «О защите прав потребителей» и законом «О платежных услугах и электронных деньгах».
- 15.8. Споры между банком SEB и физическими лицами, которые являются потребителями, рассматриваются в суде общей юрисдикции Латвийской Республики, если только в соответствующем Договоре об услуге, о которой идет спор, стороны не договорились о другом порядке рассмотрения споров. Споры между банком SEB и юридическими или физическими лицами, которые не являются потребителями, рассматриваются в Рижском международном третейском суде согласно его регламенту, если только в соответствующем Договоре об услуге стороны не договорились о другом порядке рассмотрения споров.
- 15.9. К правовым отношениям Сторон применяются действующие нормативные акты Латвийской Республики, если только нормативные акты, международные договоры или заключенные между Сторонами договоры не устанавливают иное.