

## ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ŠIAULIŲ BANKAS

### СОДЕРЖАНИЕ

1. В Правилах используемые понятия и определения
2. Толкование и область применения Правил
3. Порядок внесения изменений в Правила, договоры, расценки на услуги и условия предоставления услуг
4. Идентификация Клиента и его представителя
5. Требования к предоставляемым в Банк документам
6. Заключение договора, приостановка предоставления услуг, изменение и расторжение договора
7. Исполнение обязанностей, ответственность
8. Порядок уведомления
9. Рассмотрение претензий и разрешение споров
10. Банковская тайна
11. Обработка персональных данных и конфиденциальность
12. Информационная система Банка

#### I. В ПРАВИЛАХ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Правила защиты персональных данных** — утвержденные Банком правила обработки персональных данных в Банке, являющиеся неотъемлемой частью всех предоставляемых Банком услуг, которые не подписываются Клиентом, но с которыми Клиент может ознакомиться на веб-сайте Банка или в отделении по обслуживанию Клиентов Банка.
- 1.2. **Банк** — Акционерное общество Šiaulių bankas, зарегистрированное в Реестре юридических лиц Литовской Республики и имеющее выданную Банком Литвы банковскую лицензию № 7, которая дает право на предоставление всех лицензированных финансовых услуг. Надзорный орган Банка — Европейский центральный банк и Банк Литвы (адрес: LT-01121 г. Вильнюс, ул. Тоторию 4 (Totorių g. 4, Vilnius) LT-01121; [www.lb.lt](http://www.lb.lt)). Реквизиты Банка:

Код банка <b>112025254</b>
Адрес Банка <b>Ул. Тильжес 149, Шяуляй (Tilžės g. 149, Šiauliai), LT-76348, Литовская Республика</b>
Адрес электронной почты <b><a href="mailto:info@sb.lt">info@sb.lt</a></b>
Адрес ящика доставки электронных посылок с использованием национальной почтовой сети доставки электронных посылок (далее — <b>ящик электронной доставки</b> ) - <b>112025254</b>
Телефон Центра дистанционного обслуживания клиентов <b>1813 (+370 37 301 337, при звонке из-за рубежа)</b> .
Адрес эл. почты для запросов клиентов <b><a href="mailto:kc@sb.lt">kc@sb.lt</a></b> .

- 1.3. **Предприятия группы Банка** — Банк и предприятия, прямо или косвенно контролируемые Банком.

- 1.4. **Веб-сайт Банка** — веб-сайт Банка по адресу [www.sb.lt](http://www.sb.lt).
- 1.5. **Банковские услуги** — предоставляемые Банком Клиенту финансовые и (или) другие услуги, которые Банк может оказывать согласно правовым актам Литовской Республики или Европейского союза и Уставу Банка.
- 1.6. **Общие правила** — настоящие *Общие правила предоставления услуг Šiaulių bankas*, которые не подписываются с Клиентом и с которыми можно ознакомиться на веб-сайте Банка или в отделениях по обслуживанию клиентов Банка.
- 1.7. **Рабочий день** — календарный день, за исключением выходных дней (субботы и воскресенья) и праздничных дней, публично объявляемых таковыми в соответствии с правовыми актами.
- 1.8. **Банковский день** — день и время, когда открыто отделение по обслуживанию клиентов Банка, предоставляющее услуги клиентам, а также день, когда Банк осуществляет деятельность, необходимую для совершения платежной операции.
- 1.9. **Электронные каналы** — интернет-банк Банка, мобильное приложение Банка, SMS-банк, информационная система договоров клиентов Банка, электронная система торговли ценными бумагами Банка по интернету или другие электронные каналы для предоставления банковских услуг, которые позволяют Клиенту заключать сделки, предоставлять Платежные поручения, обмениваться информацией с Банком и пользоваться другими услугами, предоставляемыми Банком, посредством Инструментов дистанционной связи.
- 1.10. **Клиент** — физическое лицо (в том числе Потребитель) или юридическое лицо, которое

пользуется или изъявило желание пользоваться услугами Банка или предоставило Банку меры по обеспечению исполнения обязательств.

- 1.11. **Правила платежных услуг** — утвержденные Банком *Общие правила предоставления платежных услуг Šiaulių bankas*, которые не подписываются с Клиентом и с которыми можно ознакомиться на веб-сайте Банка или в отделениях Банка по обслуживанию клиентов.
- 1.12. **Инструменты дистанционной связи** — средства, используемые для отправки или передачи информации, когда информация передается Банку и Клиенту без личной физической встречи (по почте, телефону, эл. почте, через ящик электронной доставки или Электронные каналы).
- 1.13. **Условия предоставления услуг** — общие условия предоставления конкретных банковских услуг или продажи продуктов Банка, которые не подписываются с Клиентом и с которыми можно ознакомиться на веб-сайте Банка или в отделениях по обслуживанию клиентов Банка. *Условия предоставления услуг* (если таковые опубликованы и применимы) являются неотъемлемой частью Договора.
- 1.14. **Расценки на услуги** — утвержденные Банком расценки на предоставляемые Банком услуги и совершаемые операции, которые доступны на веб-сайте Банка или в отделениях по обслуживанию клиентов Банка. В Договорах на предоставление конкретных услуг *Расценки на услуги* могут называться *Стандартными расценками* или *Прейскурантом*. Если Банк и Клиент в Договоре или в отдельном (как в письменном, так и устном) соглашении договариваются относительно договорного размера вознаграждения, такие расценки еще называются *Договорными расценками*. Употребляемое в настоящих *Общих правилах* понятие *Расценки на услуги* включает как *Расценки на услуги*, так и *Стандартные расценки*, *Прейскурант* и *Договорные расценки*.
- 1.15. **Договор** — заключенный между Банком и Клиентом Договор или одноразовая сделка относительно предоставления Банком конкретных услуг или продажи Клиенту продуктов с установлением конкретных условий предоставления услуги или продажи продукта, прав и обязательств Сторон. Договор включает *Общие правила*, *Правила платежных услуг*, *Расценки на услуги*, *Правила защиты персональных данных* (вне зависимости от того, установлено ли это в конкретном Договоре или Клиент обращается по поводу предоставления одноразовой услуги), а также *Условия предоставления услуг*, если они являются неотъемлемой частью соответствующего Договора, и любая другая сделка, на основании которой возникли, изменились или прекратились отношения между Банком и Клиентом.

1.16. **Стороны** — Банк и Клиент.

- 1.17. **Средство аутентификации** — подпись Клиента или его представителя, квалифицированная электронная подпись, сформированная с помощью средств аутентификации, выданных Банком и третьими лицами, приемлемых для Банка (мобильной подписи, SMART ID), а также предоставленный (выданный) Клиенту персональный идентификационный код (карта PIN-кодов, код генератора кодов), созданный Клиентом пароль (например, в Приложении для безопасных онлайн-платежей) или другие средства аутентификации (пароли, коды, ключи, карты и т. д.), используемые в согласованном Банком и Клиентом порядке для аутентификации (подтверждения личности) Клиента или его представителя, авторизации Платежных операций или заключения сделок. Банк не несет ответственности за действие, действительность и использование электронной подписи, которая не была выдана Банком, поэтому Клиент обязан лично ознакомиться с правилами и процедурами стороны, выдавшей электронную подпись, и соблюдать установленные требования.
- 1.18. **Потребитель** — физическое лицо, клиент Банка, которое пользуется Банковскими услугами для удовлетворения своих личных нужд, семейных потребностей или потребностей домашнего хозяйства, и действует в целях, не связанных с бизнесом, торговлей, ремеслом или профессиональной деятельностью.

## II. ТОЛКОВАНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРАВИЛ

- 2.1. Банк в одностороннем порядке устанавливает *Общие правила*, *Правила платежных услуг*, *Расценки на услуги*, *Условия предоставления услуг* и *Правила защиты персональных данных*.
- 2.2. *Общие правила* определяют общий порядок предоставления Банковских услуг Клиентам и их представителям, вне зависимости от того, какими Банковскими услугами пользуется Клиент, и являются составной частью Договора.
- 2.3. Отношения между Сторонами, связанные с предоставлением Банковских услуг, также регулируются правовыми актами Литовской Республики и Европейского союза, принципами разумности, справедливости и честности.
- 2.4. Перед заключением Договора или началом пользования Банковскими услугами Клиент или его представитель обязаны ознакомиться с условиями Договора, *Общими правилами*, *Правилами платежных услуг*, *Правилами защиты персональных данных*, *Условиями предоставления услуг* и *Расценками на услуги*. По желанию Клиента или

представителя Клиента Банк выдает экземпляр *Общих правил, Правил защиты персональных данных, Правил платежных услуг и (или) конкретных Условий предоставления услуг.*

- 2.5.** При наличии несоответствий между *Общими правилами* или *Правилами платежных услуг и Условиями предоставления услуг* применяются *Условия предоставления услуг.* При наличии несоответствий между Договором и *Общими правилами, Правилами платежных услуг* или *Условиями предоставления услуг* применяются условия Договора. При наличии несоответствий между расценками, указанными в Договоре и в *Расценках на услуги*, применяются указанные в Договоре расценки.
- 2.6.** Если любое из условий *Общих правил, Правил защиты персональных данных, Правил платежных услуг, Условий предоставления услуг, Расценок на услуги* или Договора противоречит императивным положениям правовых актов, то такое условие не применяется к отношениям Сторон, или Банк начинает применять в одностороннем порядке не противоречащие императивным положениям правовых актов условия, а все остальные положения *Общих правил, Правил защиты персональных данных, Правил платежных услуг, Условий предоставления услуг, Расценок на услуги* или Договора остаются в силе.
- 2.7.** *Общие правила, Правила платежных услуг, Условия предоставления услуг, Расценки на услуги, Правила защиты персональных данных, Договоры* составляются и публикуются на литовском языке, а, по желанию Клиента, Банк может предоставить Клиенту упомянутые документы и на других приемлемых для Банка языках. Банк вправе требовать от Клиента возмещение расходов на перевод данных документов на иностранный язык. В том случае, если тексты *Общих правил, Правил платежных услуг, Условий предоставления услуг, Правил защиты персональных данных, Расценок на услуги* или Договора составлены на разных языках, т. е. на литовском и иностранном языках, и возникают разногласия относительно понимания и толкования текстов на разных языках, Стороны руководствуются текстом, составленным на литовском языке.

### **III. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА, ДОГОВОРЫ, РАСЦЕНКИ НА УСЛУГИ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

- 3.1.** Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в *Общие правила, Правила платежных услуг, Договоры* и (или) *Условия предоставления услуг*, заранее, не позднее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до дня вступления в силу изменений, уведомив об

этом Клиента в порядке, предусмотренном настоящими *Общими правилами* или Договором.

- 3.2.** Банк имеет право, применяя срок уведомления менее 60 (шестьдесят) дней, в одностороннем порядке вносить изменения в условия документов, указанных в пункте 3.1 выше в следующих случаях (но не ограничиваясь ими): преобразование, совершенствование или обновление процессов Банка; изменение требований третьих лиц, которые предоставляют услуги Банку и одновременно Клиентам (например, организация Mastercard); изменение функциональности предоставляемых Банком услуг; изменение или принятие новых правовых актов; принятие мер для обеспечения надлежащего оказания услуг и защиты законных интересов Клиента; наличие условий, предусмотренных пунктами 3.4, 11.2 и разделом 12 настоящих *Общих правил.*
- 3.3.** Банк имеет право в одностороннем порядке в любое время изменить *Расценки на услуги.* Банк информирует Клиента (физическое лицо) о таких изменениях, которые усугубляют положение Клиента (например, увеличение действующих расценок), в предусмотренном настоящими *Общими правилами* порядке не позднее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней, а Клиента (юридическое лицо) — не позднее чем за 30 (тридцать) календарных дней до дня вступления в силу поправок. В том случае, если в соответствующих *Условиях предоставления услуг* указан другой порядок информирования и изменения *Расценок на услуги*, применяемых к связанным с соответствующими *Условиями предоставления услуг*, Банк, при внесении изменений в *Расценки на услуги*, руководствуется вышеупомянутыми *Условиями предоставления услуг.* Установление *Расценок на услуги* на новые предоставляемые Банком услуги или новых процентных ставок по размещенным в Банке вкладам, более четкое изложение содержания действующего тарифа не считаются усугублением положения Клиента — данные расценки вступают в силу со дня, указанного в уведомлении Банка.
- 3.4.** В случае, если при внесении изменений в *Общие правила, Правила платежных услуг, Договоры, Расценки на услуги, Условия предоставления услуг* происходит улучшение условий для Клиентов (уменьшение расценок, улучшение качества услуг, предоставление дополнительных инструментов для обеспечения безопасности, обязанность Банка обновить информацию, согласно требованиям правовых актов, или т. п.) или внесенные изменения не усугубляют положение Клиентов, подобные поправки к *Общим правилам, Платежным правилам, Договорам, Расценкам на услуги* или *Условиям предоставления услуг* вступают в силу со дня

- их обнародования на веб-сайте Банка, по Электронным каналам или с указанной в уведомлении Клиента даты.
- 3.5.** Банк лично информирует Клиента об изменениях в *Общих правилах, Правилах платежных услуг, условиях Договоров, Расценках на услуги, Условиях предоставления услуг* по указанным Клиентом контактам (по электронной почте, SMS-уведомлением, по почте) или посредством используемых Клиентом Электронных каналов. Способ уведомления Клиента выбирается Банком с учетом условий, предусмотренных Договорами, *Условиями предоставления услуг* и настоящими *Общими правилами*. Уведомление, переданное Клиенту лично, считается надлежащим информированием Клиента об одностороннем изменении *Общих правил, Правил платежных услуг, Договоров, Расценок на услуги, Условий предоставления услуг* или о предоставлении другой информации.
- 3.6.** После личного вручения уведомления об изменениях *Общих правил, Правил платежных услуг, Договоров, Расценок на услуги* и (или) *Условий предоставления услуг*, которые усугубляют положение Клиента, Клиент вправе незамедлительно расторгнуть Договор, непосредственно связанный с подобными изменениями. Считается, что Клиент согласен с внесенными изменениями и обязуется их соблюдать, если до дня вступления изменений в силу он не уведомляет Банк о своем несогласии. В том случае, если Клиент сообщает о своем несогласии с изменениями, непосредственно связанными с Договором, Клиент имеет право расторгнуть Договор до дня начала применения изменений. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о расторжении Договора в письменной форме или другим оговоренным Банком и Клиентом способом. В предусмотренном данным пунктом случае расторжение Договора не освобождает Клиента от надлежащего исполнения всех его обязательств перед Банком, которые возникли до дня расторжения Договора. Если Клиент не воспользовался правом на расторжение Договора до вступления в силу изменений, считается, что Клиент согласен с соответствующим образом внесенными в Договоры, *Общие правила, Правила платежных услуг, Расценки на услуги* и (или) *Условия предоставления услуг* изменениями.
- 3.7.** Информация об измененных *Общих правил, Правил платежных услуг, условий Договоров, Расценок на услуги, Условий предоставления услуг* также публикуется на веб-сайте Банка
- 4.1.** Перед заключением Договора с Клиентом или предоставлением Клиенту Банковских услуг без заключения Договора Банк идентифицирует (устанавливает личность) Клиента и (или) его представителя в установленном настоящими *Общими правилами* и действующими правовыми актами порядке. До установления личности Клиента или его представителя и подтверждения подлинности полномочий и подтверждающих личность документов представителя Клиента, Банк имеет право не оказывать услуги.
- 4.2.** Банк до начала деловых отношений с Клиентом, а также в ходе деловых отношений обязан установить личность бенефициара и имеет право потребовать от Клиента предоставить документы, с помощью которых можно было бы проверить информацию о бенефициаре в соответствии с требованиями правовых актов.
- 4.3.** Банк устанавливает личность Клиента и (или) его представителя следующим образом:
- 4.3.1. физического лица — по действительному удостоверяющему личность документу (оригиналу): карточке удостоверения личности, паспорту (паспорт, выданный страной, не входящей в Европейскую экономическую зону, должен иметь действующую визу, если требуется), водительским правам, выданным в государстве Европейской экономической зоны, которые должны соответствовать требованиям, установленным в Приложении I к Директиве № 2006/126/ЕС о водительском удостоверении (новая редакция) (когда деловые отношения уже установлены), разрешению на проживание в Литовской Республике (временное или постоянное) вместе с паспортом или удостоверением личности страны лица, если лицо несовершеннолетнее — свидетельству о рождении (вместе с удостоверением личности или паспортом (если таковые имеются)). В случае изменения имени, фамилии Клиента или его представителя Банк имеет право потребовать от Клиента (его представителя) представить в Банк подтверждающие это документы (оригиналы);
- 4.3.2. юридического лица — по его учредительным документам, свидетельству о регистрации и (или) выписке из Реестра юридических лиц (оригиналу или нотариально заверенной копии или выписке), в котором указаны наименование юридического лица, код юридического лица, а также другие данные и (или) документы, подтверждающие идентичность юридического лица и его представителя. Банк имеет право потребовать, чтобы в Банк была представлена и подтверждена с помощью Средства аутентификации Клиента выписка из Информационной системы участников юридических лиц (JADIS), другие документы

#### **IV. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТА И ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ**

(например, нотариальная доверенность) и (или) информация для правильной идентификации юридического лица, его представителя или бенефициара;

4.3.3. Клиент, посредством Инструментов дистанционной связи запрашивающий информацию о своем Счете и находящихся на нем денежных средствах, выполненных платежных операциях, заключенных Договорах, полученных или планируемых к получению услугах или с целью выполнения запросов Клиента — по удостоверяющим личность Клиента данным, указанным в Договоре об оказании соответствующих услуг, реквизитам Договора, выданным Клиенту Средствам аутентификации или другим известным обеим Сторонам данным;

4.3.4. в случае использования Клиентом Электронных каналов или платежных инструментов — личность Клиента устанавливается, сделки заключаются, платежные поручения Клиента подтверждаются или запросы Клиента выполняются посредством выданных Банком и известных только Банку и Клиенту Средств аутентификации Клиента.

4.4. Если в удостоверяющем личность документе не указаны данные о гражданстве Клиента, Банк при установлении личности Клиента — физического лица вправе требовать от Клиента сведений о его гражданстве.

4.5. Представитель Клиента, имеющий законные основания, может заключать от имени Клиента Договоры, распоряжаться принадлежащими Клиенту средствами, другим имуществом, а также пользоваться другими Банковскими услугами. Представитель Клиента обязан предъявить Банку доверенность и удостоверяющие его личность документы (оригиналы), форма и содержание которых должны отвечать установленным правовыми актами Литовской Республики требованиям (свидетельство о рождении, доверенность, постановление суда и др.). Банк принимает только те документы, подтверждающие полномочия представителя Клиента, в которых четко и недвусмысленно указан Клиент, представитель Клиента и предоставленные представителю Клиента полномочия (объем полномочий). Банк имеет право потребовать, чтобы представленная в Банк доверенность была нотариально заверена. Банк вправе отказаться от приема документов, не отвечающих указанным в настоящем пункте условиям, и от предоставления Банковских услуг.

4.6. Клиент (юридическое лицо) выполняет все действия в Банке через своего руководителя или через других своих надлежащим образом уполномоченных представителей, которые указаны в Договорах об оказании соответствующих услуг (например, в договоре интернет-банка), выданной руководителем юридического лица доверенности, отдельно

предъявленном заявлении, подтвержденной Клиентом карточке с образцами подписей и т. п. Уполномоченные лица (представители) руководителя Клиента (юридического лица) могут совершать только те действия, которые четко указаны в Договоре, заявлении, доверенности или другом документе, выданном (утвержденном) руководителем юридического лица.

4.7. Предполагается, что представитель Клиента заключает с Банком Договор или инициирует платежные операции при наличии разрешений, согласий, доверенностей Клиента, а если Клиент является юридическим лицом — его органов управления, на заключение Договора, выполнение платежных операций, и действует в пределах предоставленных ему полномочий, что заключение Договора и выполняемая платежная операция не противоречит правовым актам, уставу Клиента, другим учредительным документам, регламентам органов управления и требованиям других правовых актов, принятым Клиентом обязательствам по заключенным с третьими лицами договорам. Представитель Клиента несет ответственность перед Банком в случае, если Договор или платежная операция будет оспорена по причине того, что они были заключены (выполнены) с нарушением компетенции органов управления Клиента, превышением предоставленных ему полномочий или в противоречии с целями деятельности Клиента.

4.8. В случае возникновения подозрений относительно лица, имеющего право на заключение сделок от имени Клиента или на распоряжение находящимися на счете Клиента денежными средствами, или подлинности предъявленных Банку документов, а также в других случаях необходимости удостовериться в надлежащей регистрации и (или) законности деятельности Клиента (если Клиент является юридическим лицом) Банк имеет право потребовать, чтобы Клиент представил Банку документы, удостоверяющие право представителя(ей) на заключение сделок от имени Клиента или распоряжение имеющимися на счете Клиента денежными средствами, или законность деятельности Клиента (например, расширенную выписку из реестра юридических лиц).

4.9. В том случае, если представитель Клиента от имени Клиента заключает сделку, предоставляет запрос или инициирует платежную операцию, Банк, в случае возникновения сомнений относительно настоящей воли Клиента, имеет право, но не обязан, связаться с Клиентом для получения подтверждения Клиента по поводу сделки, запроса или платежной операции, инициированной представителем Клиента. Если Банк не смог связаться с Клиентом и не

получил его подтверждения, Банк имеет право не заключать инициированную представителем Клиента сделку, не выполнять запрос или платежную операцию, а также предпринять действия для обеспечения интересов Клиента, например ограничить использование Электронных каналов. В любом случае представитель Клиента, действующий от имени Клиента, несет ответственность перед Клиентом и Банком за свои действия в пределах предоставленных ему полномочий и в соответствии с действующими (не отозванными и не истекшими на иных основаниях) представительскими документами.

**4.10.** В целях защиты законных интересов Клиента и Банка Банк вправе потребовать, чтобы Клиент выполнил действия (заключил Договор, предъявил платежное поручение, получил предназначенные для Клиента Средства аутентификации или воспользовался Банковскими услугами) лично, а не через представителя, а если Клиент является юридическим лицом — чтобы подобные действия выполнил руководитель Клиента (юридического лица). Такое требование Банка может быть предъявлено по важным причинам, например, при наличии у Банка противоречивой информации о представителе Клиента или его намерениях, при обоснованных сомнениях у сотрудников Банка относительно правомочности поведения представителя Клиента, при отсутствии у Банка возможности проверки предъявленных доверенностей или при возникновении подозрений относительно их подлинности и действительности, а также в других случаях, например, при намерении убедиться в надлежащей регистрации и (или) законности деятельности Клиента (если Клиент является юридическим лицом), если представитель Клиента своим поведением представляет угрозу безопасности и здоровью клиентов или сотрудников Банка и поэтому является неприемлемым для Банка, и в иных случаях.

**4.11.** Клиент обязан незамедлительно информировать Банк об изменении полномочий представителя Клиента, их аннулировании или завершении, вне зависимости от предъявления Клиентом данной информации в публичные реестры. До момента предоставления данной информации Банку считается, что имеющиеся у Банка полномочия представителя Клиента являются соответствующими и действительными, за исключением случаев, когда Банк знал или должен был знать об изменении или истечении срока действия полномочий.

## V. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ В БАНК ДОКУМЕНТАМ

**5.1.** В случае отсутствия иных указаний Банка, как до начала деловых отношений, так и в ходе

деловых отношений Клиент обязан предоставить Банку оригиналы указанных Банком документов или нотариально заверенные копии документов.

**5.2.** Банк делает допущение, что представленные Клиентом документы являются подлинными, действительными и правильными. С целью возможности управления Банком потенциальными рисками или если у Банка возникают обоснованные сомнения относительно подлинности или достоверности представленных Клиентом Банку документов (например, представленные документы не отвечают установленным правовыми актами и (или) требованиям Банка), Банк имеет право потребовать, чтобы Клиент предоставил дополнительные документы или представленные в Банк документы были заверены нотариусом или в других соответствующих учреждениях. В противном случае Банк имеет право не выполнять запросы или поручения, представленные Клиентом.

**5.3.** Банк вправе делать копии с оригиналов предоставленных Клиентом документов или заверенных нотариусом копий документов, а в предусмотренных правовыми актами случаях обязан делать копии и хранить их в Банке в целях исполнения заключенных Договоров, предоставления услуг или совершения платежных операций.

**5.4.** В том случае, если предъявляемые Банку документы составлены за границей, Банк имеет право потребовать, чтобы они были заверены проставлением апостиля (*Apostille*) или легализованы в установленном правовыми актами порядке.

**5.5.** Предъявляемые Банку документы должны быть составлены на литовском языке и (или) на другом приемлемом для Банка языке (английском, русском). В том случае, если предъявленные Банку документы составлены на иностранном языке, Банк имеет право потребовать их перевода на литовский и (или) на другой указанный Банком язык. Подпись переводчика на переводе должна быть заверена печатью бюро переводов или нотариусом Литовской Республики, если перевод выполнен в Литве переводчиком — физическим лицом. Если перевод выполнен в бюро переводов иностранного государства или переводчиком — физическим лицом иностранного государства, такой перевод должен быть нотариально заверен, а подпись нотариуса соответственно легализована или заверена проставлением апостиля (*Apostille*). Если Клиент не предоставляет документы на приемлемом для Банка иностранном языке, Банк имеет право не оценивать содержание таких документов и, соответственно, не предоставлять услуги или не выполнять поданные запросы.

- 5.6.** Клиент принимает на себя все расходы по подготовке, доставке, заверению и переводу предъявляемых Банку документов.
- 5.7.** Банк имеет право потребовать, чтобы предоставленные Клиентом документы были подготовлены с использованием установленных Банком стандартных форм и подписаны путем использования приемлемых для обеих сторон средств проставления подписи, например, квалифицированной электронной подписью.
- 5.8.** Банк имеет право проверить представленную Клиентом документацию путем использования общедоступных источников информации (реестров), а также надежных независимых непубличных источников информации и другими законными способами, т. е. Банк вправе обращаться к другим лицам, а также в государственные органы с просьбой предоставить имеющуюся у них информацию о подлинности представленных в Банк документов и достоверности их содержания. В период проверки документов Банк имеет право не выполнять поручений Клиента или его представителей. Банк может передавать полученную от Клиента информацию и документы другим поставщикам платежных услуг Клиента с целью установления личности Клиента и обновления информации о Клиенте.
- 5.9.** Банк, руководствуясь принципом «Знай своего клиента», имеет право потребовать, чтобы Клиент предоставил документы и (или) информацию, подтверждающие цель и предполагаемый характер деловых отношений Клиента с Банком, законные основания для приобретения и происхождение (источник) денежных средств, находящихся на Счетах Клиента, а также другого имущества, цель (назначение) платежа, информацию о стране, в которой уплачиваются налоги (включая код плательщика), характер деятельности Клиента, являющегося юридическим лицом, информацию о бенефициарах, структуре управления (акционеров) и (или) другие документы и информацию в объеме, необходимом для надлежащего исполнения Банком требований, регламентирующих меры по пресечению отмывания денег и (или) финансирования террористов, и (или) других правовых актов. Если Клиент не предоставил Банку необходимые документы и (или) информацию в установленный Банком срок либо представил неверную или недостаточную информацию, Банк вправе отказаться от установления деловых отношений с Клиентом, заключения Договора, выполнения запросов и платежных поручений Клиента, предоставления банковских услуг или приостановить выполнение платежного поручения, ограничить или изменить предоставление услуг (полностью или частично), а в предусмотренных правовыми актами и настоящими *Общими правилами* случаях — прекратить деловые отношения с Клиентом.
- 5.10.** Клиент или представитель Клиента, действующий от его имени, при заключении Договоров, подаче заявлений, платежных поручений или других запрошенных Банком документов должен их подписать, а в том случае, если Клиент является юридическим лицом — заверить их печатью, если Клиент (юридическое лицо) обязан иметь печать. Банк не принимает документы и не предоставляет Клиенту услуг, если представленные в Банк документы подписаны уже сформированной подписью — штампом.
- 5.11.** Банк вправе потребовать, чтобы Клиент или его представитель подписали документы в Банке в присутствии сотрудника Банка. В том случае, если документы подписываются не в помещении Банка, Банк вправе требовать, чтобы подписи Клиента или его представителя в документе были заверены нотариусом.
- 5.12.** Если Клиент пользуется Электронными каналами и (или) платежными инструментами, предъявляемые Клиентом Банку прошения, заявки, Договоры, платежные поручения и другие документы должны быть подтверждены предоставленными Клиенту и идентифицирующими Клиента Средствами аутентификации Клиента.
- 5.13.** Клиент вправе заключать Договоры с Банком или подавать в Банк прошения, заявки, документы, подписывая их квалифицированной электронной подписью, если у Банка есть возможность надлежащим образом идентифицировать такого Клиента и если Банк согласен с подобным способом подписания.
- 5.14.** Документы и платежные поручения, подтвержденные Средствами аутентификации и (или) платежными инструментами, считаются имеющими ту же юридическую силу, что и собственноручно подписанные документы Клиента, и могут использоваться в качестве доказательного средства при разрешении споров между Банком и Клиентом в судах и в других органах.

## **VI. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, ПРИОСТАНОВКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 6.1.** В соответствии с общепринятым принципом свободы заключения договора Банк имеет право выбрать, с какими лицами заключать Договоры или отказываться от их заключения, если иное не предусмотрено применимыми правовыми актами.
- 6.2.** Банк предоставляет Клиенту Банковские услуги в случае заключения между Банком и Клиентом Договора о предоставлении конкретных Банковских услуг (при необходимости заключения такого Договора). Договоры заключаются в подразделениях

Банка или с использованием Электронных каналов, если Банк предоставляет подобную возможность заключения определенного Договора. Форма и содержание Договора устанавливаются Банком.

- 6.3.** Договоры заключаются на государственном литовском языке, за исключением случаев, когда Банк и Клиент достигли другой договоренности. В том случае, если Договор заключается не на государственном литовском языке, все расходы, связанные с переводом Договора на иностранный язык, возмещает Клиент.
- 6.4.** Договор вступает в силу в день его подписания всеми сторонами Договора, если Договором не предусмотрен другой порядок.
- 6.5.** В случае если Потребитель заключает с Банком Договор дистанционным способом с использованием Электронных каналов, такой Договор вступает в силу со дня его заключения, если иное не указано в Договоре. Потребитель, учитывая установленные правовыми актами ограничения, может отказаться от Договора, заключенного по Электронным каналам, в течение 14 (четырнадцать) дней со дня его заключения, путем подачи письменного заявления в любом отделении Банка или по Электронным каналам. Если Потребитель в течение 14 (четырнадцать) дней отказывается от Договора, заключенного через Электронные каналы, но Банк приступил к его реализации с согласия Потребителя (Потребитель начал пользоваться Банковскими услугами), Потребитель должен возместить Банку расходы на фактически предоставленные услуги. Если Потребитель не воспользуется правом отказа в течение вышеуказанного срока, Потребитель может отказаться от Договора только в случаях, указанных в правовых актах, настоящих *Общих правилах* или в самом Договоре. В случае, если по заявлению Потребителя в течение 14 (четырнадцать)-дневного периода отказа с даты заключения Договора Банк предоставил Потребителю услугу и полностью исполнил Договор, считается, что Потребитель утратил право отказа от Договора. По запросу Потребителя Банк предоставляет информацию (подтверждение, копию Договора и т. д.) о Договоре, заключенном посредством Электронных каналов.
- 6.6.** В том случае, если Договором не предусмотрен другой порядок, Договор заключается в таком количестве экземпляров, которое соответствует количеству Сторон в Договоре, по одному экземпляру для каждой Стороны, за исключением случаев, когда все Стороны подписывают его квалифицированными электронными подписями.
- 6.7.** Условия Договора изменяются по письменной договоренности Сторон, за исключением установленных настоящими *Общими*

*правилами* или соответствующим Договором случаев, при которых Банк и (или) Клиент имеют право на изменение Договора в одностороннем порядке.

- 6.8.** Предложение или прошение Клиента об изменении Договора или Условий предоставления услуг не являются для Банка обязательством и не влекут никаких правовых последствий до момента подписания соответствующего документа относительно изменения Договора или *Условий предоставления услуг*.
- 6.9.** Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.
- 6.10.** В случае, если Клиент не пользуется заказанной услугой или больше не хочет получать услугу, Клиент имеет право в одностороннем порядке, заранее уведомив Банк об этом в письменной форме, отказаться от заказанной услуги (например, отказаться от заказанной платежной карты, не продлить автоматический вклад и т. д.) или расторгнуть Договор с Банком в установленные правовыми актами, Договором или *Условиями предоставления услуг* сроки (если таковые имеются). После расторжения Договора или отказа от услуги по не зависящим от Банка причинам за Клиентом сохраняется обязанность полного расчета с Банком и полного исполнения всех обязательств перед Банком по Договору или предоставленным услугам. При расторжении Договора или отказе от услуги по вине Банка, Клиент обязан вернуть Банку полученные от него суммы финансирования и рассчитаться с Банком за услуги, оказанные до даты расторжения Договора.
- 6.11.** После информирования Клиента предусмотренным настоящими *Общими правилами* способом не позднее чем за 60 (шестьдесят) календарных дней, а в исключительных случаях — и за более короткий срок, Банк имеет право приостановить предоставление Банковских услуг, изменить порядок их предоставления или прекратить предоставление Банковских услуг, включая Договоры подобных услуг, если приостановка, изменение или прекращение предоставления Банковских услуг обусловлены совершенствованием используемого Банком программного обеспечения или технического оборудования, технической профилактикой, запуском новых версий программного обеспечения или Банковских услуг, инновациями, совершенствованием процедур, устранением недостатков, преобразованием, аннулированием Банковских услуг, расторжением / истечением заключенных с третьими лицами договоров в связи с изменением требований правовых актов и т. д. (например, Банк больше не принимает вклады в определенной валюте, меняет Электронные каналы, через которые предоставляются



услуги, больше не распространяет определенные виды платежных карт, больше не предоставляет (не может предоставлять) услугу по не зависящим от Банка причинам, расторгаются договоры с банками-корреспондентами и в иных случаях).

**6.12. Банк вправе не предоставлять Клиенту услуги, прекратить предоставление банковских услуг, изменить порядок и условия предоставления услуг, если Клиент:**

6.12.1. указал неверную или неполную информацию в представленных Банку документах, на основании которых Банк принял решение о заключении Договора, в период исполнения Договора и (или) пользования услугой Банка, или предоставил не все разумно требуемые Банком необходимые документы или сведения, либо избегает или отказывается от их предъявления или обновления, или на день заключения Договора скрыл обстоятельства, способные оказать негативное влияние на финансовое состояние и предпринимательскую деятельность Клиента, или на способность Клиента надлежащим образом исполнять свои обязательства по Договору;

6.12.2. по требованию Банка не представил данных о своем финансовом состоянии, если подобные данные являются необходимыми для принятия Банком решения о предоставлении финансирования, об оценке платежеспособности Клиента или риска исполнения обязательств, об управлении задолженностью перед Банком или исполнении других обязательных требований, позволяющих Банку своевременно выявлять возникающие в результате заключаемых сделок потенциальные риски, правильно оценивать и снижать их, постоянно контролировать и управлять ими;

6.12.3. по требованию Банка не представляет или не обновляет анкету осведомленности о клиенте, не предоставляет достаточных данных и (или) документов, необходимых для аутентификации личности Клиента, его представителя или бенефициара, осуществляемой Клиентом деятельности или страны проживания Клиента, не обосновывает его профессиональные, экономические, социальные или личные связи с Литовской Республикой, или представленные документы и (или) данные не отвечают требованиям, установленным правовыми актами и (или) Банком;

6.12.4. при осуществлении Банком мониторинга Клиента и его операций не предоставляет достаточных доказательств и (или) документов для подтверждения законных оснований приобретения денежных средств или другого имущества и (или) их происхождения, цели / назначения и законности платежных операций, а также наличие других обстоятельств, которые

позволяют предположить связь лица с отмыванием денег или другой преступной деятельностью;

6.12.5. нарушил взятые на себя обязательства по Договорам или договоренностям (как устным, так и письменным), заключенным с Банком или входящими в группу Банка предприятиями, причинил убытки или создал реальную вероятность возникновения таких убытков;

6.12.6. своими действиями (или бездействием) представляет угрозу или нанес урон Банку, входящим в группу Банка предприятиям, безопасности или репутации их сотрудников или клиентов;

6.12.7. производит одноразовые расчеты, торгует или осуществляет посредничество в торговле виртуальными и криптовалютами или осуществляет иную деятельность, связанную с виртуальными валютами и криптовалютами;

6.12.8. не соблюдает положений *Закона Литовской Республики о предотвращении отмывания денег и финансирования террористов* или пункта 5.9 *Общих правил* (например, банковский счет используется для целей, отличных от тех, которые были указаны во время открытия счета; не предоставляется информация о конечных бенефициарах: Клиент не осуществляет реальной деятельности в Литовской Республике; операции (переводы, зачисления) на счете совершаются с лицами, включенными в список лиц, в отношении которых применяются международные финансовые, секторальные санкции или другие ограничительные меры, или как расчеты за товары или услуги, которые ограничены / запрещены этими санкциями или другими ограничительными мерами, или которые проживают в таких странах и т. д.), что является основанием для прекращения деловых отношений с Клиентом.

**6.13. Банк имеет право в одностороннем порядке, без обращения в суд, но предварительно уведомив об этом Клиента, расторгнуть Договор, если:**

6.13.1. в установленный Банком срок Клиент не выполняет (не обеспечивает выполнение) требований Банка, предусмотренных пунктом 6.12 настоящих *Общих правил*;

6.13.2. Клиент включен в список лиц, в отношении которых применяются международные финансовые санкции или другие ограничительные меры, введенные органами Европейского союза, Организации Объединенных Наций и (или) других стран (включая секторальные санкции к осуществляемой Клиентом деятельности);

6.13.3. Клиент является лицом, на которое возложены важные общественные обязанности в стране, в которой индекс восприятия коррупции (CPI) составляет от 0 до 5, или такие обязанности возложены на членов его семьи или близких помощников (т. е. лица, участвующие в политической деятельности);

6.13.4. согласно имеющейся у Банка информации, Клиент связан или ранее был связан с деятельностью, запрещенной международными или национальными правовыми актами (например, торговлей людьми, торговлей человеческими органами, эксплуатацией детей, контрабандой, нелегальной торговлей огнестрельным оружием, боеприпасами, взрывчаткой или взрывчатыми веществами, нелегальной торговлей наркотиками или психотропными веществами, проституцией, международными денежными переводами без наличия соответствующих разрешений, нелегальным банкингом, организацией лотерей, ставок, казино без разрешений компетентных государственных органов, был осужден за экономические и финансовые преступления, оказывает поддержку терроризму или нарушает другие международные нормы, принципы и др.);

6.13.5. Клиент является ненадежным или его репутация, поведение неприемлемы для Банка;

6.13.6. при продолжении деловых отношений будут нарушены законные интересы Банка, сотрудников Банка, банков-корреспондентов, клиентов или общественности и (или) правовые акты;

6.13.7. в случаях, предусмотренных правовыми актами, Договором, *Условиями предоставления услуг*, при которых деловые отношения могут быть прекращены.

6.14. Без предварительного письменного согласия Банка Клиент не имеет права на уступку третьему лицу своих предусмотренных Договорами обязательств в отношении Банка.

6.15. Банк может уступить все права и обязанности по Договору другому банку, финансовому учреждению или третьему лицу, которое, в соответствии с подлежащими применению правовыми актами, имеет право предоставлять, перенимать услуги подобного типа, инвестировать в них, при условии, что у Клиента не возникает никаких дополнительных платежных обязательств вследствие подобной уступки, не увеличиваются подлежащие уплате по Договору суммы, а также не появляется новых обязательств.

## VII. ИСПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Во взаимоотношениях Банк и Клиент руководствуются принципами справедливости, разумности и честности, а также надлежащим образом исполняют принятые ими на себя обязательства по отношению друг к другу.

7.2. В случае, если последний день срока исполнения Клиентом обязательства не является Рабочим днем, то днем истечения срока исполнения Клиентом обязательства считается Рабочий день, следующий за нерабочим днем, если Договором, *Условиями*

*предоставления услуг и Правилами платежных услуг* не предусмотрен иной порядок.

7.3. В случае, если Клиент запрашивает инвестиционные услуги, Клиент, прежде чем принимать инвестиционные решения, должен внимательно ознакомиться со всей информацией об объектах инвестирования, описаниями выбранных направлений инвестирования, применимыми налогами (сборами, комиссиями) и другими условиями, и оценить, является ли принимаемый риск приемлемым. На Потребителя, который воспользовался указанными в этом пункте услугами, не распространяются положения пункта 6.5 *Общих правил*.

7.4. Клиент за использование заказанных Банковских услуг уплачивает Банку предусмотренный *Расценками на услуги и Условиями предоставления услуг* комиссионный сбор, проценты и другие банковские платежи (сборы), независимо от того, насколько активно Клиент ими пользуется. Если *Расценка на услугу* не применяется к конкретным услугам Банка, запрошенным Клиентом, или конкретная расценка не включена в *Расценки на услуги*, ее размер определяется по отдельной договоренности Сторон.

7.5. Ответственность Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств устанавливается в соответствии с Договором и действующими правовыми актами Литовской Республики.

7.6. Стороны несут ответственность только за прямые убытки в отношении другой Стороны, если иное не предусмотрено Договором.

7.7. Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в результате предоставления инвестиционных и других финансовых услуг, цена которых связана с колебаниями на финансовом рынке и которые не контролируются Банком, такими как изменения обменных курсов валют, процентных ставок, изменения цен на принадлежащие Клиенту финансовые инструменты (инструменты денежного рынка, переводные ценные бумаги, ценные бумаги субъектов коллективного инвестирования, форвардные валютные операции (сделки), включая эквивалентные средства расчета наличными денежными средствами) и (или) другие присущие активам Клиента инвестиционные риски, если происходит или продолжается дестабилизирующее рынок событие, существуют или продолжают существовать обстоятельства, оказывающие существенное влияние на межбанковский рынок, такие как: а) в день определения переменной части процентной ставки до 12 часов в официальных источниках не объявлена переменная часть процентов (процентная база) по соответствующей валюте за соответствующий период; или б) Банк не может

в ходе обычной деятельности на межбанковском рынке получить необходимые на соответствующий период достаточные суммы по вкладам в соответствующей валюте, и (или) в период переменной процентной ставки затраты по займу определенной суммы в соответствующей валюте превышают базовую процентную ставку за соответствующий период, а также в других случаях, не зависящих от Банка.

## VIII. ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ

- 8.1.** Стороны имеют право передавать друг другу информацию различного характера: уведомления, выписки, отчеты, справки, подтверждения, претензии, графики платежей, предупреждающие письма или любую другую информацию (далее — Уведомления) посредством Инструментов дистанционной связи или в отделениях Банка.
- 8.2.** Банк отправляет Клиенту Уведомления, используя последние указанные Клиентом Контактные данные. Контактные данные Клиента (имя, фамилия или наименование юридического лица, адрес, номер телефона, адрес электронной почты, ящик электронной доставки посылок) (далее — Контактные данные) указываются в Договорах или в других представленных Банку документах (анкетах, заявках, уведомлениях), которые хранятся в информационной системе Банка. Если у Банка есть обоснованные причины полагать, что предоставленная Клиентом информация является неверной (например, отправленное Клиенту Уведомление было возвращено почтой или иным способом было установлено, что Клиент недоступен по указанному им адресу), Банк может, но не обязан, проверить адрес декларированного места жительства Клиента в Реестре жителей, и отправлять уведомления по указанному в нем адресу. Если такая возможность предоставляется, Клиент может проинформировать Банк об изменении его места жительства, заполнив обновленные данные на портале административных и государственных электронных услуг Elektroninės valdžios vartai, в Реестре жителей выбрав функцию «Я меняю место жительства».
- 8.3.** Если Клиент указал Банку адрес электронной почты, то все Уведомления будут отправляться только таким способом, и такое предоставление Уведомлений будет считаться подходящим для получения (предоставления) всей необходимой информации об измененных *Общих правилах, Правилах платежных услуг, Расценках за услуги, Условиях предоставления услуг*, исполнении или неисполнении обязательств, предоставлении запрошенных данных и документов, прекращении деловых отношений и получении другой информации. Банк может

выбрать и другие дополнительные способы предоставления Уведомлений.

- 8.4.** Уведомления считаются надлежащим образом врученными, если они были отправлены по последнему известному Банку указанному Клиентом адресу (юридическому адресу), адресу электронной почты, адресу ящика электронной доставки посылок, номеру телефона, путем отправки SMS-сообщения, вручены или переданы лично (способ уведомления выбирается Банком), а также считаются доступными для ознакомления, если Уведомления отправляются по Электронным каналам, используемым Клиентом, или публикуются на веб-сайте Банка или в отделениях Банка.
- 8.5.** В случае изменения имени и фамилии физического лица, его адреса места жительства или адреса для корреспонденции, телефона, адреса электронной почты, государства (страны) резидирования для целей налогообложения, кода налогоплательщика, наименования юридического лица, юридического адреса, устава, руководителей, других членов органов управления Клиента, участников (акционеров, членов, дольщиков или т. п.), имен и фамилий (наименований), адресов, телефонов поручившихся за Клиента лиц и залогодателей, или в случае смерти (если это физическое лицо) или завершения деятельности (если это юридическое лицо) поручившегося, гарантировавшего за исполнение обязательств Клиентом лица, гаранта или залогодателя, или отзыва выданных Клиентом представительских полномочий лиц, имеющих право на распоряжение от имени Клиента денежными средствами и (или) на заключение сделок, Клиент обязан в срочном порядке, сразу же после происхождения вышеуказанных изменений, информировать об этом Банк в письменной форме и представить (при наличии просьбы Банка) связанные с изменениями документы (документ удостоверяющий личность, свидетельство о заключении брака, выписку из Реестра юридических лиц, решение органов управления, нотариально заверенное уведомление об аннулировании доверенности, выписку о факте смерти или другие требуемые документы). Клиент (юридическое лицо) обязан дополнительно предъявить в Банк оформленные должным образом образцы подписей новых представителей юридического лица, а также документы, подтверждающие изменение вышеупомянутых данных. Обязанность уведомлять применяется и в том случае, если измененные реквизиты были обнародованы (например, в средствах массовой информации или посредством выполнения соответствующих записей в публичных реестрах данных). Надлежащим образом не выполнивший установленных

- настоящим пунктом обязательств Клиент несет полную ответственность за все возникающие в результате несвоевременного уведомления последствия (понесенные убытки), включая неполучение уведомлений Банка, которые были отправлены по последним известным Банку контактными данными Клиента. Между тем, действия Банка, выполненные в соответствии с последними известными Банку контактными данными Клиента или его представителя, и с имеющимися полномочиями будут считаться выполненными надлежащим образом.
- 8.6.** Банк может записывать, просматривать и хранить Уведомления, предоставленные Банком и Клиентом друг другу по телефону, с целью обоснования предоставленных Клиентом запросов, заключенных с Банком сделок или предоставленных Банком Клиенту Уведомлений, и они могут служить в качестве доказательств в любых процессах по разрешению споров.
- 8.7.** Если Договор заключили совладельцы или содолжники, или Договор был подписан супругом(ой), Банк имеет право адресовать Уведомления одному из указанных в Договоре лиц, а данное лицо обязано передать полученную информацию другим указанным в Договоре совладельцам, содолжникам или супругу(е).
- 8.8.** Каждая Сторона, в зависимости от технических возможностей, имеет право выбора способа передачи Уведомления, за исключением случаев, установленных правовыми актами и (или) Договорами.
- 8.9.** Стороны предоставляют друг другу все Уведомления, включая предусмотренное правовыми актами обязательство предоставлять информацию, на литовском языке или на приемлемом для обеих Сторон иностранном языке (английском, русском).
- 8.10.** Переданные Сторонами Уведомления считаются полученными, если Уведомления отправлены по последней имеющейся у Стороны контактной информации, в следующих случаях:
- 8.10.1. если Уведомление передано устно (включая Уведомление по телефону) — в момент его произнесения;
- 8.10.2. если Уведомление вручается лично — в день его вручения;
- 8.10.3. если Уведомление отправлено по почте — спустя 5 (пять) календарных дней (при отправке за пределы Литовской Республики — спустя 14 (четырнадцать) календарных дней) со дня его отправки;
- 8.10.4. если Уведомление отправлено по электронной почте, на адрес ящика электронной доставки или при помощи других телекоммуникационных средств — в ближайший Рабочий день после дня отправки Уведомления;
- 8.10.5. если Уведомление обнародовано при помощи Электронных каналов Банка — в ближайший Рабочий день после дня его обнародования;
- 8.10.6. если Уведомление опубликовано публично — в день его опубликования.
- 8.11.** Если Клиент подтвердил досрочное (по сравнению с указанным в пункте 8.10 настоящих *Общих правил* сроком) получение Уведомления, считается, что Уведомление вручено в день получения подтверждения о нем.
- 8.12.** В том случае, если Клиент выражает желание получать Уведомления, содержащие конфиденциальную информацию или тайны Банка, посредством Инструментов дистанционной связи, или самолично отправляет такие Уведомления в Банк, Клиент тем самым принимает на себя риск возможного разглашения конфиденциальной информации и Банковской тайны третьим лицам.
- 8.13.** В тех случаях, если Клиент или его представитель запрашивают информацию (справку) о конкретных услугах (счетах и имеющихся на них остатках средств, подтверждениях о выполнении платежных операций, Договоров, копии других документов и т. п.), вне зависимости от того, обслуживается ли Клиент или его представитель в отделении Банка или информация предоставляется посредством Инструментов дистанционной связи, Банк имеет право взимать комиссионный сбор и выдавать (предоставлять) информацию, справку или копию документов только после уплаты комиссионного сбора на указанный Банком счет.
- 8.14.** Клиент, получив Уведомление от Банка, в зависимости от его содержания, должен действовать активно и выполнить указанные в Уведомлении действия (например, предоставить запрашиваемую информацию или документы, связаться с сотрудником Банка, подтвердить или опровергнуть факт, оплатить задолженность и т. д.).
- 8.15.** В том случае, если Клиент не получает из Банка Уведомлений, которые он должен получать согласно Договору или поданному Клиентом прошению, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку.

## IX. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 9.1.** Банк рассматривает заявления Клиента относительно предоставляемых Банком услуг или претензии в отношении действий Банка, которыми Банк мог нарушить требования правовых актов либо Договоров и (или) законные интересы Клиента.
- 9.2.** Порядок рассмотрения Банком запросов или претензий Клиента, сроки, необходимые для предъявления документов и информация, а также прочие условия рассмотрения запросов и претензий публикуются на веб-сайте Банка [www.sb.lt](http://www.sb.lt). «[Рассмотрение претензий](http://www.sb.lt)»

**Клиентов».** По желанию Клиента Банк вручает Клиенту распечатанную информацию о порядке и условиях рассмотрения Банком запросов или претензий.

- 9.3.** В случае, если ответ Банка на претензию (жалобу) Потребителя не удовлетворяет Потребителя или если он не получил ответа, в целях разрешения возникшего спора Потребитель имеет право в течение одного года со дня обращения в Банк обратиться в Банк Литвы (г. Вильнюс, ул. Тоторию 4, [www.lb.lt](http://www.lb.lt)), как в орган, занимающийся в установленном правовыми актами порядке рассмотрением споров между потребителями и участниками финансового рынка, возникающих в связи с предоставлением финансовых услуг, а также Потребитель вправе обратиться в суд в порядке, установленном правовыми актами.
- 9.4.** В отношении *Общих правил, Правил платежных услуг, Расценок на услуги, Договоров и (или) Условий предоставления услуг* применяется право Литовской Республики, за исключением случаев, когда договоренностью Сторон или правовыми актами Литовской Республики был установлен другой порядок. В случае возникновения спора о выполнении условий Договора, споры разрешаются в судах Литовской Республики.

## X. БАНКОВСКАЯ ТАЙНА

- 10.1.** Информация, составляющая банковскую тайну, регламентируется правовыми актами Литовской Республики. Банковской тайной считается известная Банку информация о следующем:
- 10.1.1. о том, что лицо является Клиентом Банка и какие финансовые услуги ему предоставляются, а также о номерах его счетов;
- 10.1.2. об остатке средств на счетах Клиента, выполненных или выполняемых платежных операциях, долговых обязательствах Клиента перед Банком, обстоятельствах предоставления Клиенту финансовых услуг, услугах и условиях Договоров;
- 10.1.3. о финансовом положении и имуществе Клиента, о деятельности, о планах деятельности, о долговых обязательствах Клиента перед другими лицами или о сделках с другими лицами, о коммерческих (производственных) или профессиональных тайнах Клиента.
- 10.2.** Информация, составляющая банковскую тайну, может быть раскрыта третьим лицам только в установленных правовыми актами, настоящими *Общими правилами* и (или) Договором случаях и (или) после получения письменного согласия Клиента на предоставление конкретным лицам конкретной информации.
- 10.3.** Банк имеет право предоставлять информацию, составляющую Банковскую

тайну, лицам, которые оказывают Банку услуги, дополняющие предоставляемые Банком финансовые услуги, в том случае, если специфика предоставления данных услуг предусматривает обязательное раскрытие информации, составляющей Банковскую тайну, а также суду, арбитражу или другим лицам в целях защиты законных интересов Банка и только в объеме, обязательном для защиты интересов Банка, а также государственным органам в целях предупреждения преступлений.

- 10.4.** Банк предоставляет информацию, составляющую банковскую тайну:
- 10.4.1. органам, занимающимся досудебным расследованием, криминальной разведкой, разведкой, налоговым администрированием, администрированием Фонда страхования вкладов и Фонда страхования обязательств перед инвесторами, надзором за администрированием персональных данных, надзором за финансовым рынком, рассмотрением во внесудебном порядке споров потребителей и участников финансового рынка в соответствии с *Законом Литовской Республики о Банке Литвы*, предотвращением отмыкания денег и (или) финансирования террористов, если данная информация является необходимой для выполнения установленных законодательством указанных в настоящем пункте функций;
- 10.4.2. нотариусам и судебным приставам, если такая информация необходима для выполнения установленных законодательством служебных функций.
- 10.5.** В других случаях информация, составляющая банковскую тайну, предоставляется только на основании обоснованного судебного определения.

## XI. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 11.1.** Банк заботится о защите персональных данных и конфиденциальности Клиента. При предоставлении банковских услуг Банк собирает, использует, хранит и другим образом обрабатывает персональные данные Клиента для заключения и исполнения Договоров, исполнения предусмотренных действующими правовыми актами обязанностей Банка и в других целях, отвечающих требованиям правовых актов Литовской Республики, Общего регламента Европейского союза по защите данных (№ 2016/679) и других правовых актов.
- 11.2.** Банк собирает, использует, хранит и другим образом обрабатывает персональные данные Клиента так, как указано в *Правилах защиты персональных данных*, отдельных Договорах Банка или в соответствии с требованиями правовых актов. *Правила защиты персональных данных* публикуются на веб-

- сайте Банка и являются неотъемлемой частью предоставляемых Банком услуг. В целях обеспечения защиты персональных данных и конфиденциальности Клиента Банк вправе в одностороннем порядке изменять *Правила защиты персональных данных* и (или) дополнять / обновлять актуальную информацию о безопасности и обработке данных, без предварительного информирования Клиента об этом.
- 11.3.** Перед заключением Договора с Банком Клиент должен ознакомиться с *Правилами защиты персональных данных*. В том случае, если *Правила защиты персональных данных* или любая их часть кажутся Клиенту непонятными или неясными, Клиент должен информировать об этом Банк до заключения Договора или предоставления услуг, а Банк должен разъяснить Клиенту указанные им места.
- 11.4.** Клиент обязан незамедлительно в письменной форме проинформировать Банк, если Клиент узнает о том, что Банк собирает, использует, хранит и другим образом обрабатывает неточные или неактуальные любые персональные данные Клиента, или если Клиент считает, что Банк собирает, использует, хранит и другим образом обрабатывает любые персональные данные Клиента без соблюдения требований правовых актов.
- 11.5.** В тех случаях, когда Клиент предоставляет Банку персональные данные поручителей, владельцев имущества, членов семьи Клиента, представителей или других третьих лиц в целях заключения и исполнения Договора или в соответствии с требованиями правовых актов, и Банк осуществляет обработку таких персональных данных в целях заключения и исполнения Договора, предоставления банковских услуг и других законных целях, Клиент должен информировать таких третьих лиц о том, что Банк будет обрабатывать их персональные данные так, как это предусмотрено *Правилами защиты персональных данных*. При предоставлении Клиентом Банку данных третьих лиц, указанных в настоящем пункте, считается, что Клиент проинформировал этих третьих лиц и что сам Банк не обязан информировать данных третьих лиц.
- 11.6.** Информация о переговорах между Банком и Клиентом относительно заключения Договора и (или) предоставления Банковских услуг, условия Договора, условия и порядок предоставления Банком услуг Клиенту, ход переговоров, технологические сведения, коммерческие тайны, платежные операции, а также любая другая информация, полученная от другой Стороны в ходе исполнения Договора, являются конфиденциальными и не разглашаются другим лицам без согласия другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных правовыми актами, Договором, *Общими правилами*, *Правилами платежных услуг* и *Условиями предоставления услуг*.
- 11.7.** Если Клиент не исполняет или ненадлежащим образом исполняет обязательства, предусмотренные Договором и (или) *Условиями предоставления услуг*, Банк, в целях защиты своих интересов и интересов других кредиторов, имеет право передать персональные данные Клиента третьим лицам (например, адвокатам, оказывающим услуги Банку, управляющему данными или распорядителю данных, обрабатывающим совместные файлы данных о должниках, правоохранительным органам и т. д.).
- 11.8.** Банк имеет право раскрыть конфиденциальную информацию лицам, которые оказывают Банку услуги, дополняющие предоставляемые Банком финансовые услуги в том случае, если специфика предоставления данных услуг предусматривает обязательное раскрытие конфиденциальной информации. В данном случае Банк обязан обеспечить, чтобы подобные третьи лица обязались не раскрывать конфиденциальную информацию.
- 11.9.** Конфиденциальной информацией не считается информация о Стороне, которая:
- 11.9.1. в момент ее получения или узнавания была публичной;
  - 11.9.2. стала публичной или известной не по вине другой Стороны;
  - 11.9.3. была получена от третьего лица, которое получило данную информацию без обязательства сохранения ее в конфиденциальности;
  - 11.9.4. не может считаться конфиденциальной, согласно правовым актам Литовской Республики;
  - 11.9.5. не считается конфиденциальной, согласно письменному заявлению предоставившей информацию Стороны.
- 11.10.** Обязательства по конфиденциальности действуют для Сторон в течение неограниченного срока.

## XII. ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА БАНКА

- 12.1.** Банк имеет право совершенствовать свою информационную систему и устранять обнаруженные ее недостатки, даже если это может вызвать и (или) вызывает кратковременные перебои с предоставлением Банковских услуг Клиентам. Банк планирует свои работы по совершенствованию информационной системы или устранению ее недостатков и, по возможности, проводит их в ночное время или в нерабочие дни. Банк заранее информирует Клиентов о планируемых Банком работах по совершенствованию, изменению, преобразованию банковской информационной системы на веб-сайте Банка и (или) по Электронным каналам.

- 12.2.** В период необходимого ремонта, обслуживания, обновления и (или) замены программного обеспечения и (или) технического оборудования и (или) другой инфраструктуры, используемых Банком, либо улучшения внутренних процедур и других подобных обстоятельств приостанавливается предоставление всех или части Банковских услуг. Во избежание убытков Клиенты обязаны предпринимать все меры для подготовки к возможным перебоям с предоставлением Банковских услуг. Банк не будет нести ответственности за убытки Клиента, которые возникли вследствие того, что у Клиента отсутствовала возможность пользоваться Банковскими услугами по причине проведения Банком работ по совершенствованию информационной системы и (или) устранению ее недостатков.
- 12.3.** При наличии чрезвычайных обстоятельств и важных причин в целях избежания возможных убытков Банка и (или) Клиентов Банк имеет право незамедлительно проводить работы по устранению недостатков информационной системы в любое время суток в максимально короткие сроки.
- 12.4.** При совершенствовании информационной системы или предоставлении услуг Банк может отказаться от использования выбранных Электронных каналов или установить (изменить) новые Электронные каналы, отказаться от существующих и использовать новые Средства аутентификации или выполнить другие действия для обеспечения того, чтобы предоставление Банком услуг посредством Инструментов дистанционной связи для Клиентов было простым и понятным, а также соответствовало требованиям, предъявляемым правовыми актами к безопасности.
- 12.5.** Банк вносит изменения в информационные системы или Электронные каналы Банка поэтапно, постепенно перенося в новую информационную систему данные Клиентов, необходимые для предоставления Банковских услуг, или переводя услуги на новые

Электронные каналы. О производимых изменениях Банк информирует Клиента на веб-сайте Банка или иным способом. При внесении изменений в информационную систему Банка Банк имеет право в одностороннем порядке изменять номера предоставленных Клиентам банковских счетов, номера сделок, другие реквизиты оказываемых услуг с гарантией того, что подобные изменения не нарушат законных интересов Клиентов и никаким иным образом не повлияют на обязательства Сторон друг перед другом либо не обременит их.

- 12.6.** Если во время проведения работ по совершенствованию информационной системы и (или) по устранению ее недостатков в информационной системе возникают непредусмотренные сбои или автоматические ошибки (например, меняются сроки совершения сделок, устанавливается не оговоренные Договором процентные ставки, прекращается начисление комиссионных сборов или изменяется их размер, дублируются или не совершаются платежные операции и т. д.), Банк имеет право в одностороннем порядке исправить (устранить) допущенные информационной системой ошибки, восстановить сделку в соответствии со сделкой, относительно которой была достигнута договоренность с Клиентом, и проинформировать об этом Клиента.
- 12.7.** Банк вправе не предоставлять услуги, если вследствие ненадлежащей работы информационных систем (например, системы PLAIS, PRDB, публичных реестров, системы оператора связи) третьих сторон или других технических сбоев, не зависящих от Банка, Банк не может или не имеет возможности предоставлять услуги должным образом.

-----  
AB Šiaulių bankas