

Порядок дій банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг

Порядок та умови надання АТ «КБ «ГЛОБУС» (далі – Банк) банківських послуг клієнтам-фізичним особам (далі – Клієнти), у т.ч. права та обов'язки Банка та клієнта, порядок розрахунків та відповідальність сторін, підстави припинення надання послуг, а також особливості надання окремих послуг визначаються Договором про надання комплексу послуг банківського обслуговування в АТ «КБ «ГЛОБУС» (надалі – Договір), що розміщено на Офіційному сайті Банку у мережі Інтернет за адресою www.globusbank.com.ua.

Можливі наслідки для клієнта у разі невиконання, неналежного виконання ним передбачених Договором обов'язків, в залежності від послуг, якими користується Клієнт передбачені умовами Договору. Наведені нижче положення є витягом з Договору та містять загальні положення щодо порядку дій Банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з Договором.

Терміни, наведені у цьому порядку, використовуються у значеннях, наведених у Договорі. Якщо термін не наведено у Договорі, його значення використовується відповідно до положень чинного законодавства України.

Загальні положення.

У випадку порушення Клієнтом обов'язків, встановлених Договором, за загальним правилом, Банк має право:

- Розкривати інформацію про Клієнта, що становить банківську таємницю, і обробляти персональні дані Клієнта, в тому числі передавати інформацію про Клієнта, що становить банківську таємницю та персональні дані Клієнта третім особам, в межах та порядку, встановлених чинним Законодавством України та умовами Договору в т.ч. надавати інформацію про невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за цим Договором третім особам (Національному банку України, Бюро кредитних історій, іншим банкам, правоохоронним органам, тощо);
- Відмовити Клієнту у наданні послуг без обґрунтування причин такого рішення, якщо це суперечить чинному законодавству України або може призвести до фінансових збитків/погіршення іміджу Банку;
- Фіксувати будь-які контакти з Клієнтом (у тому числі аудіозапис телефонних розмов та ін.) на своїх пристроях з метою забезпечення безпеки та належного обслуговування Клієнта без його попереднього повідомлення. Дані матеріали можуть бути використані як докази в процесуальних діях.

У разі порушення Клієнтом умов Договору, наявності інших підстав, передбачених Договором або діючим Законодавством України, або у разі відсутності руху коштів на Банківському рахунку протягом 12 (дванадцяти) місяців (окрім операцій по списанню Банком винагороди за надані послуги та нарахування процентів по залишкам на Поточному рахунку, Банк має право розірвати Договір, попередивши Клієнта будь-яким із доступних для Банку способом: електронною поштою, Електронним повідомленням чи рекомендованим листом або за допомогою Мобільного додатку. Клієнт повинен відповісти на повідомлення протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту спрямування йому такого повідомлення. У разі неотримання Банком відповіді протягом зазначеного строку вважається, що Клієнт згоден з розірванням Договору. При цьому Банківський рахунок, відкритий на підставі цього Договору, закривається (за наявності).

Спори, що можуть виникнути між Сторонами протягом дії цього Договору, вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди – в судовому порядку.

З метою оперативного вирішення питань, а також для своєчасного отримання необхідної інформації, Клієнт може звернутись до Банку будь-яким зручним способом, зокрема:

- (1) електронним листом за адресою: info@globusbank.com.ua або на Офіційному сайті Банку;
- (2) листом на поштову адресу Банку за реквізитами вказаними в розділі 12 Договору;
- (3) на відділення Банку;
- (4) за телефоном Служби підтримки 0 800 300 392;
- (5) за допомогою Чат-бота Банку додатках Messenger (за пошуком Глобус Банк) та Telegram.

Банк повідомляє, що у разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань, що виникають згідно Договору, з Клієнта можуть стягуватися понесені Банком витрати, які підлягають сплаті відповідно до чинного Законодавства України, в процедурі примусового стягнення сум заборгованості за Договором.

Загальні положення щодо відповідальності.

Сторони несуть відповідальність, передбачену умовами цього Договору та чинним Законодавством України, за невиконання, неналежне виконання своїх обов'язків, передбачених Договором.

Окремі положення щодо запобігання відмивання коштів, отриманих злочинним шляхом і відповідні права Банку.

Банк має право відмовити у встановленні ділових відносин/наданні послуг/проведенні операцій, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття рахунка, у випадку якщо:

- (1) така відмова буде обумовлена необхідністю дотримання фінансових санкцій (ембарго) або інших обмежень, встановлених Україною, Радою Безпеки ООН і/або іншими міжнародними організаціями, рішення яких є обов'язковими для України, і/або внутрішніми документами Банку;
- (2) Банком буде визначено, що операція, проведення якої ініціює Клієнт, підлягає Фінансовому моніторингу у відповідності із Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», а також у випадку неможливості провести Ідентифікацію та/або Верифікацію Клієнта у відповідності до вимог законодавства;
- (3) подання Клієнтом чи його представником недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману працівників Банку;
- (4) якщо здійснення ідентифікації особи, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція, є неможливим;
- (5) документи, необхідні для встановлення ділових відносин/надання послуги/проведення операції відсутні або оформлені неналежним чином чи містять недостовірні відомості, або якщо операція, проведення якої ініціює Клієнт, не відповідає чинному законодавству України та/або умовам цього Договору, а також в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

Банк має право відмовити Клієнту у наданні послуг без обґрунтування причин такого рішення, якщо це суперечить чинному законодавству України або може призвести до фінансових збитків/погіршення іміджу Банку.

Клієнт зобов'язаний надавати на вимогу Банку документи або відомості згідно з вимогами FATCA, у тому числі, необхідні для ідентифікації та вивчення, а також ті, що стосуються його податкового статусу. Клієнт зобов'язаний негайно інформувати Банк про

зміну свого податкового статусу та у разі набуття статусу податкового резидента США негайно надати до Банку підтверджуючі документи.

Банк має право закрити рахунок виключно на власний розсуд у випадках: (а) якщо Клієнтом не подані документи або відомості, згідно з вимогами FATCA, у тому числі, необхідні для його належної перевірки, або якщо Клієнтом умисно надані неправдиві відомості про себе, та/або (б) за наявності інших обставин, передбачених FATCA.

Окремі положення щодо прав Банку у випадку користування споживчими кредитами.

Банк має право зупинити подальше надання послуг та/або комплекс послуг Клієнту та/або вимагати дострокового повернення Кредиту, сплати процентів, комісій та штрафних санкцій, що передбачені цим Договором та/або Тарифами у випадку невиконання або неналежного виконання Клієнтом зобов'язань за Договором, зокрема, непогашення заборгованості за Кредитом, несплати процентів, комісій, штрафних санкцій (за наявності), а також у разі виникнення обставин, які можуть негативно вплинути на платоспроможність Клієнта та ставлять під загрозу (унеможливають) виконання Клієнтом зобов'язань по Договору, зокрема звільнення Клієнта з роботи, накладення арешту на рахунки та/або майно Клієнта та/або примусове стягнення коштів з рахунків Клієнта, отримання Банком іншої несприятливої інформації про Клієнта, зміни економічної ситуації у кредитно-фінансовій системі України, кон'юнктури ринку. В такому випадку вважається, що строк виконання зобов'язання Клієнта перед Банком щодо повернення повної заборгованості за Кредитом таким, що настав. Клієнт зобов'язаний протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати надіслання Банком відповідної Вимоги, повернути суму Заборгованості по Кредиту, що залишилась (за наявності), сплатити проценти, комісії, штрафні санкції (за наявності) та інші платежі за цим Договором та/або Тарифами, а також відшкодувати збитки, завдані Банку, у разі настання будь-якого з наступних випадків:

- (1) незгоди Клієнта із запропонованими Банком змінами умов цього Договору та/або Тарифів;
- (2) інформація та документи, що підлягають поданню Клієнтом Банку у відповідності або в зв'язку з цим Договором, представлені Клієнтом несвоєчасно та/або в неповному обсязі, або якщо така інформація та документи або їх частина не відповідає дійсності;
- (3) при виникненні обставин, які викликають загрозу своєчасному виконанню Клієнтом зобов'язань за цим Договором;
- (4) зміни умов придбання кредитних ресурсів;
- (5) прийняття судом рішення про обмеження цивільної дієздатності Клієнта або визнання його недієздатним;
- (6) порушення Клієнтом інших умов цього Договору.

У випадку невиконання Клієнтом Вимоги про дострокове виконання зобов'язань за Договором Банк має право стягнути у встановленому чинним законодавством України порядку всю заборгованість за Договором.

У разі припинення дії даного Договору (його розірвання) за ініціативою Клієнта або за ініціативою Банку, заборгованість Клієнта має бути погашеною не пізніше дня припинення дії цього Договору (його розірвання).

У випадку непогашення Клієнтом простроченої заборгованості за процентами та комісіями у строки передбачені Договором, Банк, починаючи з дня виникнення такої заборгованості, може скористатися вищезазначеним правом (перший абзац, п. 9.7. Договору).

У разі виникнення обставин вказаних в абзаці першому-сьомому даного розділу (п.9.7. Договору) Банк має право вимагати від Клієнта дострокового повернення всієї суми Заборгованості за Договором разом із розрахованими процентами, несплаченими комісіями

та штрафними санкціями та розпочати процедуру стягнення Заборгованості за Договором, в тому числі і в судовому порядку.

Розкривати інформацію про Клієнта, що становить банківську таємницю, і обробляти персональні дані Клієнта, в тому числі передавати інформацію про Клієнта, що становить банківську таємницю та персональні дані Клієнта третім особам, в межах та порядку, встановлених чинним Законодавством України та умовами Договору в т.ч. надавати інформацію про невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за цим Договором третім особам (Національному банку України, Бюро кредитних історій, іншим банкам, правоохоронним органам, тощо).

Окремі положення щодо прав Банку у випадку користування Мобільним додатком.

Банк має право відмовити Клієнтові в прийомі Розпорядження та/або повернути без виконання направлене у Банк Розпорядження в Мобільному додатку у випадку, якщо:

(1) реквізити Розпорядження заповнено з порушенням вимог законодавства або у разі невідповідності Операції/дії/документу умовам Договору, Правил та інших Договорів, укладених між Банком та Клієнтом;

(2) виконання такого Розпорядження пов'язане із зобов'язанням Клієнта надати документи, передбачені законодавством України. Банк має право припинити виконання вказаного в даному пункті Розпорядження у випадку, якщо в процесі його виконання буде встановлена необхідність в наданні додаткових документів, передбачених Законодавством України, до моменту надання Клієнтом таких документів.

(3) у разі недостатності на Банківському рахунку Клієнта, з якого здійснюється переказ коштів, суми коштів, необхідної для здійснення переказу та/або суми, необхідної для сплати комісійної винагороди за здійснення такої Операції (якщо це передбачено Тарифами Банку, чинними на момент виконання операції/дії/документу);

(4) у разі, якщо Операція/дія/документ передбачає здійснення Операції, учасником або вигодоодержувачем за якою є особа, яку включено до переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності;

(5) у разі, якщо Операція/дія/документ передбачає переказ коштів, здійснення якого заборонено чинним законодавством України (зокрема на користь осіб, які не мають право бути отримувачами коштів від Клієнта тощо);

(6) якщо сума переказу більша лімітів, встановлених в Мобільному додатку та/або відповідними Тарифами, Національним банком України, законодавством України та Міжнародною платіжною системою;

(7) у разі наявності арештів рахунку Клієнта та інших боргових зобов'язань;

(8) у разі, якщо у Банку виникає сумнів стосовно того, що Клієнт виступає від власного імені та власноруч підтверджує Електронний підпис для виконання Операції/дії/документу.

Сума коштів, що повернута без виконання Розпорядження за Банківським рахунком, операції за яким здійснюються з використанням картки, стає доступною для використання у строк до трьох робочих днів з дати здійснення будь-якої наступної Операції за цим Банківським рахунком, але в будь-якому разі не пізніше 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дня повернення без виконання Банком Розпорядження.

Банк має право без пояснення причин відмовити Клієнтові в реєстрації в Мобільному додатку і в зміні Номера мобільного (фінансового) телефону Клієнта.

Банк має право призупинити дію або заблокувати доступ до Мобільного додатку, при наявності наступних обставин:

(1) підозри на здійснення шахрайських дій з використанням Мобільного додатка.

- (2) несанкціоноване втручання в роботу Мобільного додатку, що призвело до витоку, втрати, підробки, блокування інформації, спотворення процесу обробки інформації або до порушення встановленого порядку її маршрутизації.
- (3) використання будь-якого програмного забезпечення, що може негативно вплинути на роботу Мобільного додатку.
- (4) несвоєчасне виконання зобов'язань Клієнта за будь-яким Договором, що укладений між Банком та Клієнтом.
- (5) ненадання Клієнтом необхідної інформації/ документів для здійснення його Авторизації.
- (6) на підставі заяви/телефонного звернення Клієнта.
- (7) для проведення технічних робіт, про які Банк зобов'язаний повідомити Клієнта заздалегідь відповідним оголошенням на Офіційному сайті Банку або за допомогою Електронного повідомлення в Мобільному додатку.
- (8) здійснення фінансових Операцій щодо яких є підозра, що вони можуть бути пов'язанні з легалізацією (відмиванням коштів).

Окремі положення щодо прав Банку у випадку користування овердрафтом.

У разі виникнення обставин вказаних в абзаці першому-сьомому розділу «Окремі положення щодо прав Банку у випадку користування споживчими кредитами» (п. 9.7 Договору), заблокувати Ліміт дозволеного овердрафту та достроково розірвати Договір та стягнути повну суму заборгованості за Договором на момент його розірвання.

Окремі положення щодо дій Банку, у випадку невиконання зобов'язань клієнтом за договором банківського вкладу.

Вкладник може призначити одну або більше Довіренних осіб, для розпорядження одним або кількома Вкладними (депозитними) рахунками Вкладника шляхом оформлення довіреності.

Довірена особа, призначена Вкладником може розпоряджатися Вкладними (депозитними) рахунками Вкладника, до яких вона призначена, на рівні з Вкладником виключно в межах визначених у довіреності повноважень.

У випадку скасування довіреності на право розпорядження Вкладом та (або) процентами за ним Вкладник має письмово повідомити Банк про скасування довіреності, не пізніше дня вчинення такого правочину, шляхом подання заяви про скасування довіреності, що засвідчена уповноваженим працівником Банку/посвідчена нотаріусом у відповідний структурний підрозділ Банку, в якому оформлений Вклад, на який видана зазначена довіреність.

У випадку недотримання Вкладником даної вимоги, Банк звільняється від юридичної відповідальності за видачу Вкладу та (або) процентів за ним третій особі, після скасування виданої їй довіреності.

Окремі положення щодо дій Банку, у випадку невиконання зобов'язань клієнтом за договором банківського рахунку.

У разі відсутності руху коштів на Банківському рахунку протягом 12 (дванадцяти) місяців (окрім операцій по списанню Банком винагороди за надані послуги та нарахування процентів по залишкам на Поточному рахунку, Банк має право розірвати Договір, попередивши Клієнта будь-яким із доступних для Банку способом: електронною поштою, Електронним повідомленням чи рекомендованим листом або за допомогою Мобільного додатку. Клієнт повинен відповісти на повідомлення протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту спрямування йому такого повідомлення. У разі неотримання Банком відповіді

протягом зазначеного строку вважається, що Клієнт згоден з розірванням Договору. При цьому Банківський рахунок, відкритий на підставі цього Договору, закривається.

Банк має право відмовитися від Договору та закрити Банківський рахунок Клієнта у разі відсутності операцій за ним протягом 3 (трьох) років підряд та відсутності на ньому залишку коштів.

У разі припинення дії цього Договору внаслідок розірвання, закінчення терміну або з будь-яких інших причин, Банк зобов'язується перерахувати залишок коштів на Банківський рахунок, відкритий у Національній Валюті та вказаний Клієнтом у відповідній вимозі, або видати Клієнту кошти готівкою через касу Банку. Банк повертає отримані від Клієнта надлишкові суми протягом 7 (семи) календарних днів з дати отримання від Клієнта відповідної вимоги.