

SELF-SERVICE-OVEREENKOMST

(geldig vanaf 01-05-2019)

1. ALGEMENE BEPALINGEN

- 1.1. Deze Self-Service-Overeenkomst regelt de rechtsrelatie tussen Bigbank AS en de Cliënt op grond waarvan Bigbank AS de Cliënt toegang biedt tot haar Self-Service omgeving waar de Cliënt Transacties kan uitvoeren.
- 1.2. Alle zaken die niet onder deze Overeenkomst zijn geregeld, worden geregeld door de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van Bigbank AS, de Beginselen voor de Verwerking van Cliëntgegevens van Bigbank AS, de prijslijsten van Bigbank AS (alle beschikbaar op: www.bigbank.nl) en relevante wetten van de Republiek Estland en elke andere verplichtende wet- en regelgeving, onder andere dwingend recht van Nederland, indien van toepassing.

2. DEFINITIES

- 2.1. De in deze Overeenkomst gebruikte termen hebben de volgende betekenis:
 - 2.1.1. **Bank** - Bigbank AS, registratienummer van het Estische Handelsregister 10183757 (ook aangeduid als de **Partij**);
 - 2.1.2. **Cliënt** – een natuurlijke persoon die deze Self-Service-Overeenkomst met de Bank is aangegaan (ook aangeduid als de **Partij**);
 - 2.1.3. **Overeenkomst** – deze Self-Service-Overeenkomst, inclusief wijzigingen en bijlagen daarvan, indien van toepassing;
 - 2.1.4. **Self-Service** – de Internetomgeving van de Bank, waar de Cliënt Transacties kan uitvoeren (beschikbaar op: www.bigbank.nl);
 - 2.1.5. **Transactie** – de activiteit die de Cliënt kan uitvoeren in de Self-Service die door de Bank aan de Cliënt ter beschikking wordt gesteld;
 - 2.1.6. **Bankdiensten** – de bankdiensten die de Bank aan haar klanten aanbiedt (bv. termijndeposito's);
 - 2.1.7. **Rechtsrelatie** – een contractuele relatie tussen de Bank en de Cliënt;
 - 2.1.8. **Identificatiepartner** – een derde partij waarmee in samenwerking de identificatie van de Cliënt wordt uitgevoerd;
 - 2.1.9. **Cliëntnummer** – een unieke combinatie van cijfers en letters die door de Bank aan de Cliënt wordt verstrekt, na overlegging waarvan, afzonderlijk of in combinatie met het Beveiligingselement, de Bank de Cliënt acht te hebben geïdentificeerd;
 - 2.1.10. **Beveiligingselement** – een wachtwoord of elk ander identificatiemiddel dat door de Bank aan de Cliënt wordt verstrekt of door de Cliënt wordt bepaald overeenkomstig de door de Bank vastgestelde procedures.
- 2.2. De begrippen die niet zijn gedefinieerd in artikel 2.1. van de Overeenkomst zullen dezelfde betekenis hebben als gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden van de Bank.

3. INWERKINGTREDING, DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1. De Overeenkomst treedt in werking en de Rechtsrelatie begint overeenkomstig artikel 4.2 van de Overeenkomst zodra de Overeenkomst is afgesloten.
- 3.2. Bij de inwerkingtreding van de Overeenkomst heeft de Bank het recht (maar niet de verplichting) om alle kennisgevingen, intentieverklaringen en/of andere berichten via Self-Service aan de Cliënt te doen.
- 3.3. De overeenkomst is geldig voor onbepaalde tijd.
- 3.4. De Cliënt heeft het recht de Overeenkomst te allen tijde te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Bank.
- 3.5. De Bank heeft het recht de Overeenkomst te allen tijde te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden aan de Cliënt.
- 3.6. De Bank heeft het recht om de Overeenkomst onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen:
 - 3.6.1. Indien de Cliënt de voorwaarden van de Overeenkomst wezenlijk schendt;

- 3.6.2. Indien de Cliënt de Self-Service op een illegale wijze gebruikt of toelaat te gebruiken of op een wijze die de bank of derden schade kan toebrengen of toebrengt; en/of
- 3.6.3. Op andere gronden zoals uiteengezet in de Algemene Voorwaarden van de Bank, andere overeenkomsten gesloten tussen partijen en/of toepasselijke wettelijke bepalingen.
- 3.7. De Bank stuurt de opzegging schriftelijk aan de Cliënt in de Self-Service, per post of met enig ander communicatiemiddel overeenkomstig de Algemene Voorwaarden van de Bank.
- 3.8. De beëindiging van de Overeenkomst door een van beide Partijen heeft geen invloed op andere contractuele relaties, zoals geldige overeenkomsten tussen partijen.
- 3.9. De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd na ontvangst van een kennisgeving van het overlijden van de Cliënt door de Bank.

4. SLUITING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1. Het sluiten van de Overeenkomst is voor het gebruik van de Self-Service verplicht. Indien de Cliënt de voorwaarden van de Overeenkomst niet aanvaardt, verzoekt de bank de Cliënt om af te zien van het sluiten van de Overeenkomst en het gebruik van de Self-Service.
- 4.2. De Overeenkomst wordt elektronisch gesloten bij de eerste keer inloggen in de Self-Service en het akkoord gaan met de voorwaarden van de Overeenkomst door een selectievakje aan te vinken en de knop met bijv. "bevestigen" te drukken door de Cliënt.

5. IDENTIFICATIE VAN CLIËNTEN

- 5.1. De Cliënt wordt voor het aangaan van de Rechtsrelatie geïdentificeerd. De Cliënt kan worden geïdentificeerd in samenwerking met de Identificatiepartner(s). Identificatie kan onder meer inhouden dat de Identificatiepartner de Cliënt persoonlijk of via elektronische communicatiemiddelen identificeert, het identiteitsbewijs van de Cliënt kopieert en aan de Bank doorstuurt, de Cliënt zelf een kopie van zijn/haar identiteitsbewijs naar de Bank stuurt, of op enige andere wijze overeenkomstig de door de Bank vastgestelde en aan de Cliënt ter beschikking gestelde procedures.
- 5.2. De Bank maakt de informatie die zij ontvangt in het kader van artikel 5.1. van de Overeenkomst niet bekend aan derden en gebruikt deze informatie niet voor andere doeleinden dan die verband houden met het gebruik van de Self-Service en de uitvoering van de Transacties, tenzij anders bepaald in de Beginselen voor het Verwerken van Cliëntgegevens van de Bank, de Algemene Voorwaarden van de Bank en/of enige dwingende wettelijke bepalingen.
- 5.3. Na identificatie van de Cliënt, als de Bank heeft besloten de Bankdiensten aan de Cliënt aan te bieden, zal de Cliënt de Cliëntnummer en het Beveiligingselement ontvangen om zichzelf bij het inloggen in de Self-Service te kunnen identificeren.

6. BEVEILIGING EN BLOKKERING

- 6.1. De Cliënt zal alle redelijke maatregelen nemen om zijn/haar Cliëntnummer, Beveiligingselement, alle documenten, uitrusting en/of andere hulpmiddelen te bewaren die hij/zij gebruikt voor het inloggen in de Self-Service, de Transacties uit te voeren en zichzelf veilig te identificeren en te voorkomen dat derden toegang tot deze krijgen.
- 6.2. De Cliënt stelt de Bank onmiddellijk op de hoogte:
 - 6.2.1. indien hij/zij vermoedt dat een derde partij toegang heeft gekregen tot zijn/haar Cliëntnummer, Beveiligingselement, de documenten, uitrusting en/of hulpmiddelen bedoeld in artikel 6.1. van de Overeenkomst;
 - 6.2.2. van het verlies of vermoedelijke diefstal van zijn/haar Cliëntnummer, Beveiligingselement, de documenten, uitrusting en/of hulpmiddelen bedoeld in artikel 6.1. van de Overeenkomst; en/of
 - 6.2.3. indien hij/zij ongeoorloofde activiteiten in de Self-Service vermoedt of ontdekt.
- 6.3. De Cliënt is volledig aansprakelijk voor alle door derden uitgevoerde verrichtingen en Transacties in de Self-Service met behulp van zijn/haar Cliëntnummer, Beveiligingselement, de documenten, uitrusting en/of hulpmiddelen bedoeld in artikel 6.1. van de Overeenkomst totdat de Cliënt de Bank op de

hoogte brengt van de in artikel 6.2. van de Overeenkomst bedoelde incidenten. Alle dergelijke verrichtingen worden geacht door de Cliënt te zijn verricht en Transacties door de Cliënt te zijn uitgevoerd en de Cliënt zal alle verplichtingen hebben die daaruit voortvloeien, tenzij anders bepaald door dwingende wettelijke bepalingen.

- 6.4. De Cliënt is verantwoordelijk voor de hele uitrusting die hij/zij gebruikt om in de Self-Service in te loggen en voor de identificatie en de veiligheid van zijn/haar internetverbinding.
- 6.5. De Bank heeft het recht om alle transacties met de Cliënt te stoppen en/of de toegang van de Cliënt tot de Self-Service geheel of gedeeltelijk te blokkeren indien:
 - 6.5.1. de Bank enig vermoeden heeft van de identiteit van de Cliënt, onder andere wanneer de Bank kennis krijgt van de omstandigheden op grond waarvan redelijkerwijs kan worden geconcludeerd dat de Cliëntnummer, het Beveiligingselement, de documenten, uitrusting en/of hulpmiddelen bedoeld in artikel 6.1. van de Overeenkomst niet meer in bezit zijn van de Cliënt en/of de Self-Service door een onbevoegd persoon wordt gebruikt;
 - 6.5.2. de Cliënt weigert of is niet in staat de gevraagde informatie aan de Bank te verstrekken overeenkomstig de Algemene Voorwaarden van de Bank betreffende het principe "Ken uw klant";
 - 6.5.3. na ontvangst van de kennisgeving van de Cliënt overeenkomstig Artikel 6.2. van de Overeenkomst;
 - 6.5.4. de Cliënt de Self-Service gebruikt of laat gebruiken op een illegale wijze of op een wijze die de Bank of derden schade kan toebrengen of toebrengt;
 - 6.5.5. de Bank informatie ontvangt over het overlijden van de Cliënt;
 - 6.5.6. het noodzakelijk is voor veiligheidsdoeleinden, onder andere indien een dergelijke maatregel(en) vereist is (zijn) op grond van dwingende wettelijke bepalingen, begeleidende richtlijnen en/of regelgevende autoriteit en/of besluit(en) van een rechterlijke en/of andere administratieve autoriteit(en); en/of
 - 6.5.7. op alle andere gronden bedoeld in de Algemene Voorwaarden van de Bank of tussen de Partijen gesloten overeenkomsten.
- 6.6. De Bank heeft het recht zich te onthouden van het uitvoeren van verdere transacties en het deblokken van de toegang tot de Self-Service tot de redenen voor de blokkering zijn weggevallen, het vermoeden is weggenomen en de gevraagde informatie aan de Bank is verstrekt en door de Bank voldoende wordt geacht.

7. HET VERWERKEN VAN PERSOONSgegevens

- 7.1. De Bank verwerkt de persoonsgegevens van de Cliënt conform de Algemene Voorwaarden van de Bank, de Beginselen van de Verwerking van Cliëntgegevens van de Bank, de relevante Estische en indien van toepassing Nederlandse en internationale wetgeving en voor zover de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen waartoe de Bank verplicht is en om te voldoen aan zijn verplichtingen onder de overeenkomsten gesloten met de Cliënt of voor zover de Cliënt de Bank het recht heeft verleend zijn/haar persoonsgegevens te verwerken.

8. GEBRUIK VAN DE SELF-SERVICE

- 8.1. De Bank verleent de Cliënt toegang tot de Self-Service waarin de Cliënt de door de Bank ter beschikking gestelde Transacties kan uitvoeren (bv. de mogelijkheid om via elektronische weg overeenkomsten af te sluiten voor het verlenen van Bankdiensten). De Cliënt heeft het recht om gebruik te maken van Bankdiensten in de Self-Service voor zover deze door de Bank worden verleend.
- 8.2. De Cliënt beslist welke Bankdiensten hij/zij gebruikt en welke Transacties hij/zij uitvoert in de Self-Service en in welke mate. De Bank heeft te allen tijde het recht om eenzijdig en zonder voorafgaande kennisgeving de aard en de omvang van Bankdiensten en Transacties die de Cliënt in de Self-Service ter beschikking worden gesteld, alsook het uiterlijk, de inhoud en/of andere kenmerken van de Self-Service te wijzigen.
- 8.3. De Bank kan de Cliënt vragen zijn/haar intentieverklaring uit te drukken door o.a. op een icoontje te drukken dat de intentieverklaring uitdrukt, bijvoorbeeld de knop "bevestigen" en op verzoek van de Bank zijn / haar identiteit bevestigen door middel van aanvullende technische middelen..
- 8.4. Voor het sluiten van de overeenkomst tot het verlenen van Bankdiensten kan de Bank de Cliënt vragen zijn/haar

voorkeurgegevens te kiezen, zijn/haar persoonsgegevens te bevestigen of te wijzigen, te bevestigen dat hij/zij akkoord gaat met de voorwaarden van de overeenkomst door een vinkje te plaatsen en zijn/haar intentieverklaring overeenkomstig Artikel 8.3. van de Overeenkomst uit te drukken. Afhankelijk van de aard van de Bankdienst kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn vóór de inwerkingtreding van de Overeenkomst.

- 8.5. De intentieverklaring wordt geacht te zijn verstrekt en/of goedgekeurd door de Cliënt aan wie de relevante identificatiemiddelen (bv. Cliëntnummer, Beveiligingselement) zijn verstrekt, indien de gebruiker van de Self-Service zich bij het openen van de Self-Service heeft geïdentificeerd met de overeengekomen identificatiemiddelen en de uitgedrukte intentieverklaring om Transacties uit te voeren volgens de in de Self-Service verstrekte instructies.
- 8.6. De Bank streeft ernaar om de Cliënt 24 uur per dag en 7 dagen per week toegang te bieden tot de Self-Service en beschikbaarheid voor het uitvoeren van Transacties te verschaffen, met uitzondering van onderbrekingen als gevolg van onderhoud, upgrades, verstoringen en andere soortgelijke redenen. De Bank garandeert niet dat de toegang tot de Self-Service en de Transacties op elk moment en zonder onderbrekingen voor de Cliënt beschikbaar zal zijn.
- 8.7. De Bank streeft ernaar om onbereikbaarheid, storingen of beperkte beschikbaarheid van de Self-Service zo mogelijk vooraf te melden maar is daartoe niet verplicht.
- 8.8. De Cliënt zal de Self-Service niet gebruiken op een manier die schade toebrengt of kan toebrengen aan de Bank of derden.
- 8.9. De Bank heeft het recht om de Transacties van de Cliënt en alle andere activiteiten in de Self-Service te registreren en te gebruiken als bewijs voor de Transacties.
- 8.10. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Self-Service en op alle ontwerpen en tekstuele elementen, met inbegrip van logo's en handelsmerken die binnen de Self-Service worden gebruikt, zijn voorbehouden aan de Bank (of derden) volgens de toepasselijke wetgeving.
- 8.11. Elke publicatie, reproductie, overdracht of opslag van de inhoud van de Self-Service is verboden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank. Het opslaan van de inhoud van de Self-Service is alleen toegestaan voor persoonlijk gebruik. Het citeren van de inhoud is alleen toegestaan in overeenstemming met het toepasselijke intellectuele eigendomsrecht, steeds samen met een correcte verwijzing naar de Self-Service als bron.
- 8.12. Verwijzingen naar websites of bronnen van derden mogen niet worden beschouwd als een goedkeuring door de Bank voor het gebruik van dergelijke websites, bronnen of goederen en diensten die via deze websites/bronnen worden aangeboden. De Cliënt neemt volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de websites, bronnen, goederen of diensten van deze derden en de Bank neemt geen enkele verantwoordelijkheid voor de beslissing van de Cliënt om zich tot deze derden te wenden en voor de eventuele verantwoordelijkheden of gevolgen voor de Cliënt die voortvloeien uit deze beslissingen en/of activiteiten.

9. AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1. Tenzij anders bepaald door dwingende wettelijke bepalingen, is de Bank niet aansprakelijk voor enige schade die de Cliënt of derden lijden als gevolg van:
 - 9.1.1. een inbreuk op de Artikelen 6.1. en/of 6.2. van de Overeenkomst door de Cliënt; en/of
 - 9.1.2. het stopzetten van een of alle transacties en/of het blokkeren van de toegang van de Cliënt tot de Self-Service overeenkomstig Artikelen 6.5. en/of 6.6. van de Overeenkomst.
- 9.2. De Bank is niet aansprakelijk voor indirecte schade die aan de Cliënt en/of derden wordt toegebracht door storing of fouten in de Self-Service, zoals inkomstenderving, schade als gevolg van enige andere contractuele verplichting of enige andere vergelijkbare schade, tenzij anders bepaald door dwingende wettelijke bepalingen.
- 9.3. De Cliënt heeft geen recht op enige schadevergoeding, enkel en alleen als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst door een van beide Partijen of de opschorting van de toegang tot de Self-Service of de Transacties uit hoofde van de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden van de Bank, andere tussen Partijen gesloten overeenkomsten en/of dwingende wettelijke bepalingen.

- 9.4. Overmacht of soortgelijke omstandigheden geven de Bank het recht om de toegang tot de Self-Service en/of de beschikbaarheid van het uitvoeren van Transacties op te schorten en/of te beperken.

10. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 10.1. De Bank heeft het recht om de Overeenkomst te allen tijde eenzijdig te wijzigen, door de Cliënt hiervan op de hoogte te stellen via mededelingen op de website van de Bank, de Self-service of met behulp van andere communicatiemiddelen, ten minste 15 kalenderdagen vóór de inwerkingtreding van de wijziging. In dit geval heeft de Cliënt het recht om de Overeenkomst te beëindigen vóór de inwerkingtreding van de wijziging door de Bank hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 10.2. Indien de Cliënt de Overeenkomst niet beëindigt conform Artikel 10.1. van de Overeenkomst, wordt de Cliënt verondersteld de wijziging te hebben geaccepteerd en heeft hij/zij geen claims tegen de Bank die uit de wijziging voortvloeien.
- 10.3. De Bank heeft het recht om Artikel 1.2.6. en/of 1.2.7. van de Algemene Voorwaarden van de Bank toe te passen, in welk geval de Cliënt niet het recht heeft om de Overeenkomst te beëindigen.

11. TOEPASSELIJK RECHT EN OPLOSSING VAN GESCHILLEN

- 11.1. De wet van de Republiek Estland is van toepassing op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende relaties zijn onderworpen aan andere dwingende wetten en/of regelgeving, onder andere de wetten van Nederland, indien van toepassing.
- 11.2. De Bank en de Cliënt zullen proberen alle geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst op te lossen met minnelijk overleg conform de Beginselen voor het Oplossen van Klachten van Cliënten van de Bank (beschikbaar op: www.bigbank.nl). Indien Partijen er niet in slagen het geschil in onderling overleg te regelen, heeft de Cliënt het recht om een klacht in te dienen bij de betreffende autoriteit voor consumentenbescherming (d.w.z. in de Republiek Estland het Comité voor consumentengeschillen (Tarbijavidluste komisjon) dat werkzaam is bij de Raad voor consumentenbescherming (Tarbijakaitseamet) (adres: Pronksi 12, 10117 Tallinn, telefoon +372 620 1920, e-mail avalduis@komisjon.ee meer informatie beschikbaar op: www.komisjon.ee en www.tarbijakaitseamet.ee), het platform voor online geschillenbeslechting van de Europese Commissie (meer informatie beschikbaar op: www.ec.europa.eu/odr) of een claim in te dienen bij de rechtbank van de Republiek Estland van de geregistreerde locatie van de Bank.
- 11.3. De toezicht op de Bank wordt uitgeoefend door de respectieve instantie voor financiële toezicht (d.w.z. in de Republiek Estland de Finantsinspektsioon (adres Sakala 4, 15030 Tallinn, telefoon +372 668 0500, e-mail info@fi.ee, meer informatie beschikbaar op: www.fi.ee)).
- 11.4. Geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten op afstand (bijvoorbeeld gesloten via de telefoon, de Self-service, enz.) worden afgehandeld door de rechtbank van de woonplaats van de Cliënt of, indien de Cliënt daartoe besluit, voor de rechtbank van de geregistreerde locatie van de Bank.

12. SLOTBEPALINGEN

- 12.1. Door de Overeenkomst aan te gaan, bevestigt de Cliënt, de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden van de Bank, de Prijslijst van de Bank en de Beginselen van het Verwerken van Persoonsgegevens van Cliënten te hebben bestudeerd, hiermee akkoord te gaan en deze na te zullen leven.
- 12.2. Door de Overeenkomst aan te gaan, bevestigt de Cliënt dat hij/zij begrijpt en aanvaardt dat de Bank alle uitgevoerde Transacties (bijvoorbeeld voor het sluiten van overeenkomsten) in overeenstemming met de Overeenkomst als rechtmatig beschouwt en deze uitvoert, en dat deze voor de Cliënt bindende verplichtingen scheppen, tenzij anders bepaald door dwingende wettelijke bepalingen.