

## ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

Дана інформація розміщена ПУБЛІЧНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «БАНК ВОСТОК» (надалі – БАНК) на виконання вимог ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги» для ознайомлення юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, з умовами, що стосуються надання Банком платіжних послуг.

### 1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАНК

#### 1.1. Повне та скорочене найменування:

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК» (ПАТ «БАНК ВОСТОК»)**

Код платника податків за ЄДРПОУ 26237202

#### 1.2. Місцезнаходження: Україна, 49051, місто Дніпро, вул. Курсантська, 24

#### 1.3. Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг:

Інформація щодо адреси відділень Банку розміщена за посиланням: [Відділення та банкомати \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua).

#### 1.4. Контактна інформація Банку:

0 800 30 70 10 — безкоштовно в межах України – цілодобово

+38 044 393 70 10 — для міжнародних дзвінків (за тарифами Вашого оператора – цілодобово)

**Отримання зворотного зв'язку від Банку також можливо за умови надіслання Банку повідомлення шляхом заповнення форми на вебсайті Банку за посиланням: <https://bankvostok.com.ua/contact#company>**

#### 1.4. Адреса електронної пошти та вебсайт Банку:

Адреса електронної пошти: [bank@bankvostok.com.ua](mailto:bank@bankvostok.com.ua);

Вебсайт ПАТ «БАНК ВОСТОК» - [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

#### 1.5. Інформація про включення ПАТ «БАНК ВОСТОК» до Державного реєстру банків:

Дата внесення ПАТ «БАНК ВОСТОК» до Державного реєстру банків – 17.10.2002 року;

Реєстраційний номер в Державному реєстрі банків № 204;

Витяг з Державного реєстру банків за посиланням: [Витяг Реєстр банків ліцензія 16.08.2021.pdf \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua)

#### 1.6. Інформація щодо наявності ліцензії та дозволів наданих Банку:

ПАТ «БАНК ВОСТОК» уповноважений здійснювати банківські операції в рамках чинного законодавства України та виданої йому банківської ліцензії.

Перелік дозволів та ліцензій за посиланням: [Інформація для оприлюднення \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua)

#### 1.7. Контактна інформація Національного банку України:

Місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601

Контактний телефон (гаряча лінія): [0 800 505 240](tel:0800505240)

Офіційний вебсайт: <https://bank.gov.ua>

#### 1.8. Контактна інформація органів з питань захисту прав споживачів:

- Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України

- Контакти для звернення споживачів:

▪ заповнити та подати онлайн-форму на сайті НБУ

або

▪ відправити лист на електронну пошту: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

або

відправити лист на адресу: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

## ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЛАТІЖНІ ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ БАНКОМ НА ПІДСТАВІ ДОГОВОРУ ЗА ОКРЕМОЮ БАНКІВСЬКОЮ ПОСЛУГОЮ

### 2. ВІДКРИТТЯ, ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЗАКРИТТЯ РАХУНКІВ (В Т.Ч. З ВИПУСКОМ ЕПЗ)

#### 2.1. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ З ВІДКРИТТЯ, ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЗАКРИТТЯ РАХУНКІВ (В Т.Ч. З ВИПУСКОМ ЕПЗ)

**2.1.1.** Необхідною умовою для надання клієнту послуги з відкриття, обслуговування та закриття рахунків є укладання Сторонами Договору банківського рахунку/ Договору банківського вкладу/ Договору про надання послуги з відкриття поточних рахунків на користь фізичних осіб для обслуговування зарплатного/ стипендіального проекту (надалі - Договір).

Укладання Сторонами *Договору* здійснюється в порядку, встановленому статтею 634 Цивільного кодексу України: клієнт приєднується до Публічної частини Договору (Правил комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (надалі – Правила) та Тарифів, чинна редакція яких оприлюднена на вебсайті Банку в мережі Інтернет) шляхом підписання ним Правочину про надання Банківської послуги за формою, встановленою Банком. З дати підписання Сторонами Правочину про надання Банківської послуги (із замовленням платіжної послуги – відкриття, обслуговування та закриття рахунку) Договір вважається укладеним та набуває чинності у відносинах Сторін.

Правила комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК» є невід'ємною частиною Договору в частині умов, які регулюють відносини щодо надання клієнту платіжної послуги з відкриття та обслуговування рахунків. Посилання на діючу редакцію Правил: [Документи \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua) (в підрозділі «Правила комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК»).

Банк відкриває клієнту рахунок лише після надання останнім повного переліку документів, передбаченого нормативно-правовими актами Національного банку України для відкриття рахунку, та здійснення належної перевірки цього клієнта. Усі подані клієнтом документи повинні бути оформлені належним чином у відповідності до вимог чинного законодавства України, внутрішньобанківських документів та цих Правил.

Основні характеристики платіжної послуги з відкриття, обслуговування та закриття поточного рахунку за посиланням: [Обслуговування рахунків \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua).

Основні характеристики платіжної послуги з відкриття, обслуговування та закриття вкладного рахунку за посиланням: [Депозити \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua).

#### Послуги з емісії платіжних інструментів:

До поточного рахунку суб'єкта господарювання за заявою клієнта Банком може бути емітовано платіжний інструмент у вигляді корпоративної платіжної картки. Основні характеристики платіжної послуги з емісії корпоративних платіжних інструментів за посиланням: [Корпоративні картки \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua).

Основні характеристики платіжної послуги з відкриття рахунків на користь третіх осіб та емісії зарплатних платіжних карток за посиланням: [Зарплатні платіжні картки \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua).

#### **2.1.2. Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції:**

Форма та порядок надання згоди платника на виконання кредитового переказу	Згода клієнта на здійснення платіжної операції, ініційованої шляхом надання банку платіжної інструкції, вважається наданою клієнтом і, відповідно, отриманою Банком: - для платіжної інструкції, оформленої та наданої до відділення банку на паперовому носії одночасно з підписанням клієнтом (його уповноваженим(-ми) представником (- ми)) платіжної інструкції і передачі її Банку; - для платіжної інструкції, оформленої та переданої Банку в електронній формі засобами системи дистанційного обслуговування за допомогою програмно-технічного комплексу Банку, вважається наданою одночасно з підписанням клієнтом (його уповноваженим(-ми) представником(-ми)) платіжної інструкції електронним(-ми) підписом(-ами) і натискання програмної кнопки, що свідчить про завершення ініціювання платіжної операції;
---	--

	<p>- при виконанні платіжних операцій із використанням платіжних інструментів (корпоративних платіжних карток) при здійсненні розрахунків у торгівельно-сервісній мережі за товари/роботи/послуги та/або у мережі Інтернет та/або при здійсненні переказів в тому числі при використанні реквізитів КПК згода є наданою за умови використанні клієнтом (держателем) КПК або її реквізитів і успішної авторизації за відповідною платіжною операцією здійсненою з використанням КПК або її реквізитів у спосіб визначений системою дистанційного обслуговування та/або платіжним пристроєм, іншим каналом, у якому ініціюється платіжна операція.</p> <p>Згода вважається наданою на суму платіжної операції, що зазначена у платіжній інструкції.</p>
<p>Форма та порядок надання згоди платника на виконання дебетового переказу</p>	<p>Укладанням Договору банківського рахунку клієнт надає згоду Банку на здійснення Банком дебетування всіх поточних рахунків клієнта, відкритого в ПАТ «БАНК ВОСТОК», м. Дніпро, код ЄДРПОУ 26237202, (надалі – дебетування рахунків Клієнта) для виконання клієнтом будь-яких грошових зобов'язань перед Банком (строк/термін виконання яких настав або виконання яких прострочено) за Договором банківського рахунку та будь-якими іншими договорами, укладеними між Банком і клієнтом (зокрема, але не виключно, з оплати комісійної винагороди за послуги Банку, виконання зобов'язань з погашення кредиту, сплати процентів за кредитом, неустойки та інших платежів, що підлягають сплаті на користь Банку).</p> <p>Сторони погодили, що максимальна сума платіжних операцій, що можуть бути ініційовані Банком як отримувачем коштів за Договором банківського рахунку, а також будь-яким іншим договором, укладеним між Сторонами, є необмеженою.</p>
<p>Відкликання згоди платника на виконання платіжної операції</p>	<p>Клієнт має право відкликати згоду на виконання платіжної операції до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної інструкції у паперовому або електронному вигляді (засобами системи дистанційного обслуговування) за формою, наведеною нижче.</p> <p>Відповідно до ч.7 ст. 42 Закону України «Про платіжні послуги» згода клієнта на виконання Банком з поточного рахунку Клієнта дебетових переказів, що здійснюються для виконання клієнтом грошових зобов'язань перед Банком за будь-яким із договорів, укладених між Сторонами, не може бути відкликана клієнтом.</p>
<p style="text-align: center;"><b>РОЗПОРЯДЖЕННЯ КЛІЄНТА (ПЛАТНИКА)</b>  <b>про відкликання згоди на платіжну операцію/ пов'язані між собою спільними ознаками платіжні операції</b></p> <p><b>Найменування/ ПІБ Клієнта (Платника):</b> _____  <b>Код ЄДРПОУ/ РНОКПП Клієнта (Платника):</b> _____</p> <p>Цим розпорядженням Клієнт відкликає згоду на проведення платіжної операції/ пов'язаних між собою платіжних операцій за рахунком № _____, відкритим в ПАТ «БАНК ВОСТОК», Отримувачем за якою/якими є _____, що ініційована/ ініційовані згідно з договором № ____ від «__» _____ року, укладеним між Клієнтом (Платником) та _____.</p> <p>Сума платіжної операції, згода на виконання якої відкликається Клієнтом (Платником), становить: _____ (зазначається словами). НЕ ЗАЗНАЧАЄТЬСЯ У РАЗІ ВІДКЛИКАННЯ КЛІЄНТОМ (ПЛАТНИКОМ) ЗГОДИ НА ПОВ'ЯЗАНІ МІЖ СОБОЮ СПІЛЬНИМИ ОЗНАКАМИ ПЛАТІЖНІ ОПЕРАЦІЇ.</p> <p><b>ПРОШУ БАНК НЕ ВИКОНУВАТИ ПЛАТІЖНУ ОПЕРАЦІЮ/ПОВ'ЯЗАНІ МІЖ СОБОЮ СПІЛЬНИМИ ОЗНАКАМИ ПЛАТІЖНІ ОПЕРАЦІЇ ЗГОДА НА ВИКОНАННЯ ЯКОЇ/ЯКИХ ВІДКЛИКАЄТЬСЯ ЦИМ РОЗПОРЯДЖЕННЯМ.</b></p> <p><u>ДАТА</u> _____</p> <p><u>ПОСАДА, ПІБ ПОВНІСТЮ</u> _____  (підпис платника/ініціатора, МП (за наявності))</p> <p>«ДАТА» та «ЧАС» прийняття розпорядження БАНКОМ: _____</p> <p><b>ПОГОДЖЕННЯ БАНКОМ Розпорядження про відкликання згоди на платіжну операцію/ пов'язані між собою спільними ознаками платіжні операції:</b></p> <p><u>ПОСАДА, ПІБ ПОВНІСТЮ</u> _____  (підпис уповноваженої особи Банку, МП)</p>	

**2.1.3. Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції**

Банк приймає платіжну інструкцію для здійснення кредитового переказу в національній валюті до виконання протягом 30 календарних днів із дати її складання клієнтом. Дата складання платіжної інструкції не враховується.

Банк приймає платіжну інструкцію для здійснення кредитового переказу в іноземній валюті, банківських металах або в національній валюті (за операціями, що підлягають валютному нагляду згідно з вимогами чинного валютного законодавства України) до виконання протягом 30 календарних днів із дати її складання клієнтом, після подання клієнтом оригіналів документів та/або належним чином завірених копій документів на паперовому носії та/або копій документів та листів в електронній формі, які потрібні Банку для здійснення валютного нагляду за правомірністю здійснення операцій з іноземною валютою, банківськими металами або в національній валюті (гривні) за поточним рахунком клієнта.

Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію в повній сумі до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції у паперовому або електронному вигляді (засобами системи дистанційного обслуговування за допомогою програмно-технічного комплексу Банку) за формою, розробленою Банком. Відкликання платіжної інструкції під час дебетового або кредитового переказу може бути здійснено клієнтом лише за умови погодження з Банком, а в разі ініціювання дебетового переказу – додатково, за умови погодження з отримувачем.

**Момент безвідкличності платіжної інструкції настає у наступних випадках:**

- після списання коштів з рахунку платника; або
- настання дати валютування платіжної інструкції; або
- використання клієнтом (держателем) КПК або її реквізитів і успішної авторизації за відповідною платіжною операцією здійсненою з використанням КПК у відповідному платіжному пристрої або її реквізитів у спосіб, визначений Договором банківського рахунку та/або правилами Платіжних систем.

**2.1.4. Робочий та операційний час надавача платіжних послуг, максимальний час виконання платіжних операцій**

Згідно Наказу Голови Правління № 1759 від «30» листопада 2023 року, який набрав чинності з «01» грудня 2023 року, Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій згідно наступного операційного регламенту:

<b>Вид платіжної операції</b>	<b>Встановлений Операційний день та час виконання платіжних операцій</b>
<b>1. Вихідні платежі з рахунків клієнтів Банку:</b>	
1.1. Прийняття до виконання та виконання платіжних інструкцій клієнтів Банку на ініціювання кредитових переказів в національній валюті, що надані в Банк засобами дистанційної комунікації, крім платіжних інструкцій, зазначених в п.п. 1.2. нижче.	Щоденно (в робочі та неробочі дні) з 9:00 до 22:00 за київським часом
1.2. Прийняття до виконання та виконання наступних платіжних інструкцій клієнтів Банку на ініціювання кредитових переказів, що надані в Банк засобами дистанційної комунікації: - платіжна інструкція, що потребує ручного оброблення/ додаткових перевірок/ контролю; - платіжна інструкція на переказ грошових коштів з поточного рахунку, операції за яким здійснюються з використанням електронних платіжних засобів; - платіжна інструкція на переказ грошових коштів на рахунки клієнтів інших банків на суму, що перевищує 5 000 000,00 грн., а при сплаті податків, зборів та інших обов'язкових платежів на користь МФО 899998 на суму, що перевищує 10 000 000,00 грн.	Робочі дні протягом операційного часу*
1.3. Прийняття до виконання та виконання платіжних інструкцій клієнтів Банку, оформлених в паперовій формі та прийнятих безпосередньо у відділенні Банку	Робочі дні протягом операційного часу*
1.4. Прийняття до виконання та виконання платіжних інструкцій стягувачів та обтяжувачів	Робочі дні протягом операційного часу*
<b>2. Вхідні платежі на рахунки клієнтів Банку:</b>	
2.1. Зарахування грошових коштів в національній валюті на поточні рахунки клієнтів Банку (крім зарахувань на рахунки, зазначені в п.п. 2.2. нижче).	Щоденно (в робочі та неробочі дні) цілодобово (24/7)
2.2. Зарахування грошових коштів на:	Робочі дні

<ul style="list-style-type: none"> <li>- поточні рахунки клієнтів за платіжними операціями, що потребують додаткової перевірки/ контролю зі сторони Банку;</li> <li>- поточні рахунки, операції за якими здійснюються з використанням електронних платіжних засобів;</li> <li>- поточні рахунки клієнтів-фізичних осіб сум пенсій та грошової допомоги;</li> <li>- вкладні (депозитні) рахунки клієнтів;</li> <li>- рахунки для погашення заборгованості за кредитними операціями.</li> </ul>	<p>протягом операційного часу*</p>
<p><b>3. Платіжні операції клієнтів Банку, що здійснюються з використанням електронних платіжних засобів</b></p>	<p>Щоденно (в робочі та неробочі дні) цілодобово (24/7)</p>

\* Тривалість операційного часу встановлюється з 9:00 до 18:00 за київським часом.

**Робочий день** - календарний день, який є робочим при п'ятиденному робочому тижні (понеділок-п'ятниця, крім випадків перенесення робочих днів на вихідні у порядку, визначеному чинним законодавством України) та не є святковим/ неробочим /вихідним згідно чинного законодавства України.

В окремих випадках операційний регламент виконання безготівкових платіжних операцій в Банку може відрізнятися від зазначеного вище та визначатися згідно режиму роботи відділень Банку, встановленого окремим наказом по Банку.

### **Максимальний час виконання платіжних операцій:**

Банк приймає до виконання платіжну інструкцію Клієнта, що надійшла до Банку протягом операційного часу, в день її надходження. Платіжну інструкцію Клієнта, що надійшла до Банку в післяопераційний час, Банк приймає до виконання не пізніше наступного робочого дня. Банк виконує платіжну інструкцію Клієнта протягом операційного дня Банку з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції або протягом операційного дня Банку в дату валютування, зазначену Клієнтом (платником) у платіжній інструкції.

Строки здійснення Банком видаткових операцій за рахунком ЕПЗ, ініційованих із використанням платіжного інструменту (КПК), визначаються правилами відповідної Платіжної системи та не можуть перевищувати 30 (Тридцяти) календарних днів від моменту використання КПК для здійснення платіжної операції.

#### **2.1.5. Ліміти (обмеження) використання корпоративних платіжних інструментів**

Посилання на інформацію про ліміти по КПК, емітованими ПАТ «БАНК ВОСТОК»: [Документи \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua) (в підрозділі «Корисна інформація»).

## **2.2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМІСІЙНІ ВИНАГОРОДИ, ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ, ЗАСТОСОВНИЙ КУРС ПЕРЕРАХУНКУ ІНОЗЕМНОЇ ВАЛЮТИ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ ДО ОБРАНОЇ КОРИСТУВАЧЕМ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ**

### **2.2.1. Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги**

Згідно умов Договору за отримання платіжних послуг та додаткових послуг Клієнт зобов'язаний сплачувати Банку комісійну винагороду у розмірах, визначених Тарифами, чинна редакція яких розміщена на офіційному сайті Банку:

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для юридичних осіб, крім нерезидентів-інвесторів):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/69/ru/Tariff\\_Corp\\_UAH.pdf?v=63810837324000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/69/ru/Tariff_Corp_UAH.pdf?v=63810837324000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для фізичних осіб-підприємців):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/68/ru/Tariff\\_FOP\\_UAH.pdf?v=63810837371000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/68/ru/Tariff_FOP_UAH.pdf?v=63810837371000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків в національній та/або іноземній валютах (для фізичних осіб - підприємців, що здійснюють свою діяльність в сфері IT-індустрії):

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/298/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%20-%20IT%20%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%81%D1%82.pdf?v=63810837133000000>;

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/71/ru/Tariff\\_FOP\\_PROF\\_UAH.pdf?v=63810837398000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/71/ru/Tariff_FOP_PROF_UAH.pdf?v=63810837398000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для юридичних осіб, які є нерезидентами-інвесторами):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/72/ru/Tariff\\_nonrez\\_UAH.pdf?v=638108374750000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/72/ru/Tariff_nonrez_UAH.pdf?v=638108374750000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для юридичних осіб-нерезидентів):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/635/ru/non-resident\\_UAH.pdf?v=638108375000000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/635/ru/non-resident_UAH.pdf?v=638108375000000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів ПАТ «БАНК ВОСТОК» на послуги по операціях з банками:

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/73/ru/Tariff\\_uslugi\\_operac\\_bank.pdf?v=637151922770000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/73/ru/Tariff_uslugi_operac_bank.pdf?v=637151922770000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Cash-back - Корпоративна картка») (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/643/ru/Cash-back\\_%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0.pdf?v=638273338640000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/643/ru/Cash-back_%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0.pdf?v=638273338640000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Корпоративний Малий бізнес») (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців):

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/882/ru/%D0%A2%D0%9F%20%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81.pdf?v=638273338290000000>;

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Корпоративний Преміум Business») (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/642/ru/TP\\_corp\\_premium\\_Business\\_FOP\\_UL.pdf?v=638273337670000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/642/ru/TP_corp_premium_Business_FOP_UL.pdf?v=638273337670000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет Рахунок ФОП «Онлайн») (для фізичних осіб-підприємців):

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/2167/ru/TP\\_%20rakhunok\\_FOP\\_Online.pdf?v=638231080460000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/2167/ru/TP_%20rakhunok_FOP_Online.pdf?v=638231080460000000);

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Еквайринг+картка») (для фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб, які уклали договір еквайрингу з ПАТ «БАНК ВОСТОК»):

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/771/ru/%D0%A2%D0%9F%20%D0%95%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3+%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BA%D0%B0.pdf?v=638273336620000000>;

- посилання на діючу редакцію Тарифів по обслуговуванню операцій з платіжними картками для зарплатних проектів:

[https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/103/ru/salary\\_projects\\_tariff.pdf?v=638237500640000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/103/ru/salary_projects_tariff.pdf?v=638237500640000000);

Строком оплати послуги Банку є день виконання платіжної операції/ надання відповідної послуги, якщо інший порядок сплати не передбачений Договором/ Тарифами. Якщо Договором (в т.ч. Тарифами) визначено, що оплата за банківську послугу здійснюється щомісячно, то терміном платежу є останній в місяці робочий день Банку.

Усі комісії утримуються у національній валюті України по курсу НБУ на день утримання, якщо інше не передбачено Тарифами/Договором.

**2.2.2. Інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення**

У випадку, якщо Тарифами передбачена комісійна винагорода, розмір якої визначається як процент від суми операції/зобов'язання, відповідний розрахунок здійснюється Банком шляхом множення суми відповідної(-го) операції/ зобов'язання на процент, який становить розмір цієї комісійної винагороди.

**2.2.3. Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної Клієнтом платіжної послуги та методику їх обчислення**

• Клієнт доручає Банку (уповноважує Банк) здійснювати без заяви Клієнта продаж іноземної валюти, що надходить на користь Клієнта (обліковується на рахунку Клієнта) у випадках, визначених законодавством України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України, за курсом гривні до іноземної валюти, що склався на валютному ринку України на момент здійснення такого продажу.

• У разі, коли валюта платіжної операції з використанням КПК відрізняється від валюти рахунку ЕПЗ, Банк здійснює конвертацію суми авторизації у валюту рахунку ЕПЗ згідно курсу, встановленого Банком на день операції, та блокує дану суму на рахунку ЕПЗ.

Перерахунок суми за платіжною операцією, здійсненою з використанням КПК у валюті, що відрізняється від валюти рахунку ЕПЗ, здійснюється у такому порядку: у разі здійснення Держателем платіжної операції за рахунком ЕПЗ з використанням КПК у валюті, яка відрізняється від валюти рахунку ЕПЗ, Банк здійснює перерахунок суми платіжної операції за курсом, встановленим Банком на дату списання відповідної суми з рахунку ЕПЗ;

У разі наявності рахунку ЕПЗ в іноземній валюті та рахунку ЕПЗ в національній валюті порядок списання суми платіжної операції є наступним:

- сума платіжної операції списується з того рахунку ЕПЗ, валюта якого співпадає з валютою платіжної операції. У разі нестачі коштів на цьому рахунку ЕПЗ залишок суми платіжної операції списується з рахунку ЕПЗ в іншій валюті;

- у випадку, якщо валюта платіжної операції, здійсненої в іноземній валюті, не співпадає з валютою рахунків ЕПЗ Клієнта, сума операції списується з рахунку ЕПЗ в іноземній валюті (а у разі нестачі коштів залишок суми платіжної операції списується з рахунку ЕПЗ у національній валюті) за курсом, встановленим Банком на дату списання відповідної суми з рахунку ЕПЗ.

**Курс продажу, обміну або конвертації валюти встановлюється Банком з 9:30 за київським часом кожного операційного дня Банку та розміщується на сайті Банку.**

**2.2.4. Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методу їх обчислення**

У випадку помилкового переказу коштів, наслідком якого було зарахування Банком, з вини Клієнта, коштів на Рахунок і сплати Банком за власний рахунок суми помилково зарахованих коштів на користь належного отримувача, та невідшкодування Клієнтом сплачених Банком коштів протягом 3 (трьох) Робочих днів Банку від дати отримання відповідного повідомлення Банку, Клієнт сплачує Банку за кожний день, починаючи від дати здійснення помилкового зарахування до дня відшкодування коштів включно, пеню у розмірі 0,1 (нуль цілих одна десята) відсотка від невідшкодуваної на користь Банку суми коштів, але не більше 10 (десяти) відсотків суми переказу.

### **2.3. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ, УМОВИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

#### **2.3.1. Інформація про строк дії Договору та умови припинення Договору**

<i>Договір банківського рахунку (в т.ч. з випуском ЕПЗ)</i>	<p>Договір вважається укладеним з дати підписання Сторонами Правочину про надання Банківської послуги та діє протягом невизначеного строку. Дія Договору припиняється за згодою Сторін, у випадку розірвання Договору за ініціативою однієї з Сторін, у випадку закриття рахунку, або у випадках, передбачених чинним законодавством України.</p> <p>Клієнт має право розірвати Договір, заклавши рахунок в Банку, за умови відсутності у Клієнта невиконаних грошових зобов'язань перед Банком, а також відсутності інших обставин, за яких у відповідності до чинного законодавства України та умов Договору, Банк не має права закрити поточний рахунок Клієнта за його заявою.</p> <p>Договір може бути розірваний за ініціативою Банку (в односторонньому порядку) у випадках та в порядку, що визначені в Правилах.</p>
<i>Договір банківського вкладу</i>	<p>Договір набуває чинності з дня підписання Правочину про надання Банківської послуги з розміщення вкладу та діє протягом строку, визначеного Правочином про надання Банківської послуги з розміщення вкладу, але будь-якому випадку до повернення Вкладу Клієнту.</p> <p>Дострокове розірвання Договору можливо тільки за ініціативою Банку, якщо інше не передбачено домовленістю Сторін.</p>

Договір про надання послуги з відкриття поточних рахунків на користь фізичних осіб для обслуговування зарплатного/ стипендіального проекту

**Для комерційних організацій:** Договір вважається укладеним з дати підписання Сторонами Правочину про надання Банківської послуги та діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за ним.

Договір може бути достроково розірваний за взаємною згодою Сторін, а також за ініціативою однієї із Сторін з підстав та у порядку, що визначені Правилами. При цьому, Клієнт має право ініціювати розірвання Договору лише за умови відсутності невиконаних грошових зобов'язань перед Банком за результатами користування відповідною банківською послугою.

**Для бюджетних організацій:** Договір вважається укладеним з дня підписання Сторонами Правочину про надання Банківської послуги з обслуговування зарплатного проекту та діє до 31 грудня року, в якому був укладений Договір, без пролонгації на подальший період.

Договір може бути достроково розірваний за взаємною згодою Сторін, а також за ініціативою однієї із Сторін з підстав та у порядку, що визначені Правилами. При цьому, Клієнт має право ініціювати розірвання Договору лише за умови відсутності невиконаних грошових зобов'язань перед Банком за результатами користування відповідною банківською послугою.

### 2.3.2. Порядок внесення змін до Договору

**Порядок внесення змін до публічної частини Договору:** Банк має право в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни та/або доповнення до Правил та/або Тарифів шляхом розміщення на сайті Банку та/або на інформаційних стендах у відділеннях Банку нової редакції Правил та/або Тарифів. Після розміщення (оприлюднення) інформації на сайті Банку про внесення змін до цих Правил та/або Тарифів за ініціативою Банку, Банк направляє повідомлення клієнту з пропозицією змінити умови Договору з посиланням на адресу розміщення нової редакції Правил та/або Тарифів на сайті Банку. В повідомленні про зміну Договору зазначаються дата початку дії Правил та/або Тарифів в новій редакції.

Про зміну Правил користування корпоративними платіжними картками та/або Тарифів по обслуговуванню КПК Банк надсилає клієнту повідомлення одним із способів, визначених Договором, не пізніше ніж за 30 (Тридцять) календарних днів до дати запровадження в дію таких змін. Про всі інші зміни та/або доповнення до Правил та/або Тарифів Банк повідомляє клієнта не пізніше ніж за 5 (П'ять) календарних днів до запропонованої дати внесення таких змін у спосіб, передбачений погоджений Сторонами в Договорі.

У разі незгоди клієнта з запропонованими змінами, клієнт має право розірвати Договір до моменту набрання чинності новою редакцією Правил (в частині умов, які регулюють надання Клієнту обраної Банківської послуги) або/або Тарифів (за обраною Банківською послугою), за умови відсутності заборгованості клієнта перед Банком в рамках Договору. Продовження користування клієнтом послугами Банку після набрання чинності Правилами та/або Тарифами у новій редакції є підтвердженням того, що клієнт ознайомився з Правилами та/або Тарифами у новій редакції та надав свою згоду на зміни та доповнення до Договору (зміни та/або доповнення до Договору вважаються погодженими Клієнтом шляхом мовчазної згоди відповідно до ч. 3 ст. 205 Цивільного кодексу України).

У випадках, коли в односторонньому порядку внесення змін до Договору заборонено чинним законодавством України, Банк узгоджує зміни із клієнтом у спосіб, визначений законодавством.

## 3. ЗДІЙСНЕННЯ ЕКВАЙРИНГУ ПЛАТІЖНИХ ІНСТРУМЕНТІВ

### 3.1. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОСЛУГИ ЕКВАЙРИНГУ ПЛАТІЖНИХ ІНСТРУМЕНТІВ

**3.1.1.** Необхідною умовою для надання клієнту послуги еквайрингу є укладання Сторонами Договору еквайрингу / інтернет-еквайрингу (надалі - Договір).

Укладання Сторонами *Договору* здійснюється в порядку, встановленому статтею 634 Цивільного кодексу України: клієнт приєднується до Публічної частини Договору (Правил комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (надалі – Правила) та Тарифів, чинна редакція яких оприлюднена на вебсайті Банку в мережі Інтернет) шляхом підписання ним Правочину про надання Банківської послуги за формою, встановленою Банком. З дати підписання Сторонами Правочину про надання Банківської послуги (із замовленням платіжної послуги – відкриття, обслуговування та закриття рахунку) Договір вважається укладеним та набуває чинності у відносинах Сторін.



Правила комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК» є невід'ємною частиною Договору в частині умов, які регулюють відносини щодо надання клієнту послуги еквайрингу платіжних інструментів. Посилання на діючу редакцію Правил: [Документи \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua) (в підрозділі «Правила комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК»).

Банк укладає з клієнтом Договір лише після здійснення належної перевірки цього клієнта. Усі подані Клієнтом документи повинні бути оформлені належним чином у відповідності до вимог чинного законодавства України, внутрішньобанківських документів та цих Правил.

На підставі Договору клієнт доручає, а Банк за винагороду, в порядку та на умовах, визначених Договором, приймає на себе обов'язок забезпечити проведення розрахунків з клієнтом за операції, які здійснені між клієнтом та держателями ПК з використанням електронних платіжних засобів (платіжних карток відповідних Платіжних систем) для оплати товарів/послуг, що реалізуються/ надаються клієнтом в торговій точці (торговий еквайринг) або через сайт клієнта (інтернет-еквайринг).

Основні характеристики платіжної послуги зі здійснення еквайрингу платіжних інструментів за посиланням: [Еквайринг \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua).

## **3.2. ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМІСІЙНІ ВИНАГОРОДИ, ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ, ЩО ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ ДО ОБРАНОЇ КОРИСТУВАЧЕМ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ**

**3.2.1.** *Перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які користувач має сплачувати надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги*

За надання послуг за Договором клієнт зобов'язується сплатити Банку винагороду в порядку, визначеному Договором, у розмірах, що зафіксовані в Тарифах та Правочині про надання Банківської послуги еквайрингу.

Чинна редакція Тарифів по обслуговуванню платежів та розрахунків за банківськими платіжними картками за посиланням: [Еквайринг \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua)

**3.2.2.** *Інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методу їх обчислення*

У випадку, якщо Тарифами передбачена комісійна винагорода, розмір якої визначається як процент від суми операції/зобов'язання, відповідний розрахунок здійснюється Банком шляхом множення суми відповідної(-го) операції/ зобов'язання на процент, який становить розмір цієї комісійної винагороди.

**3.2.3.** *Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методу їх обчислення*

У випадку несвоєчасного виконання клієнтом будь-яких грошових зобов'язань перед Банком за Договором, клієнт сплачує на вимогу Банку пеню в розмірі 0,1 % від несвоєчасно сплаченої суми за кожен день прострочення платежу, але не більше подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення. Розрахунок пені здійснюється, починаючи з наступного календарного дня після дати, коли відповідне грошове зобов'язання мало бути виконаним і припиняється в день повного виконання зобов'язання.

У разі надання клієнтом Банку недостовірної інформації про види своєї діяльності або ненадання інформації про зміну видів діяльності клієнт зобов'язаний сплатити на користь Банку штраф у розмірі 100 % від суми платіжних операцій, проведених в торговій точці/ через сайт з оплати товарів/робіт/послуг клієнта, реалізація яких не відповідає виду діяльності, що повідомлений клієнтом Банку у порядку, передбаченому Договором.

## **3.3. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ, УМОВИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

**3.3.1.** *Інформація про строк дії Договору та умови припинення Договору*

Договір вважається укладеним з дня підписання Сторонами Правочину про надання Банківської послуги еквайрингу та діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за ним. Дія Договору припиняється за згодою Сторін, у випадку розірвання Договору за ініціативою однієї з Сторін, або у випадках, передбачених чинним законодавством України.

**3.3.2.** *Порядок внесення змін до Договору*

**Порядок внесення Банком змін до Правил:** Банк має право в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни та/або доповнення в Правила шляхом розміщення їх нової редакції на сайті Банку та/або на інформаційних стендах у приміщеннях відділень Банку (із зазначенням дати набуття чинності такими змінами). Після розміщення (оприлюднення) інформації на вебсайті Банку про внесення змін до Правил, Банк направляє повідомлення клієнту з пропозицією змінити умови Договору з посиланням на адресу розміщення нової редакції Правил на сайті Банку. Зазначене повідомлення Банк направляє клієнту не пізніше ніж за 5 (П'ять) календарних днів до запропонованої дати внесення таких змін у спосіб, передбачений погодженим Сторонами в Договорі.

У разі незгоди із запропонованими змінами умов Договору клієнт має право до дати, з якої застосовуватимуться зміни, розірвати Договір, за умови відсутності заборгованості клієнта щодо оплати банківських послуг наданих Банком за Договором. Продовження користування клієнтом послугами Банку після набуття чинності Правилами у новій редакції є підтвердженням надання клієнтом згоди на зміни та доповнення до Договору та їх погодження шляхом мовчазної згоди (відповідно до ч. 3 ст. 205 Цивільного кодексу України).

**Зміна розміру комісійної винагороди за надання послуг еквайрингу:** Банк має право в односторонньому порядку змінювати вартість послуг еквайрингу, зазначену Сторонами в Правочині про надання Банківської послуги, повідомивши про це клієнта не пізніше, ніж за 5 (П'ять) календарних днів до запропонованої дати змін, без необхідності підписання з клієнтом будь-яких згод, угод, інших документів. В разі, якщо клієнт до дати, зазначеної в повідомленні Банку, з якої набувають чинності такі зміни, не звернувся до Банку для вирішення питання про розірвання Договору, пропозиція Банку щодо зміни комісійної винагороди Банку за надання Банком послуги еквайрингу вважається узгодженою із Клієнтом та не потребує укладення додаткових угод. Укладанням Договору клієнт погоджується із зазначеним порядком зміни вартість послуг еквайрингу.

#### **4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СПОСІБ КОМУНІКАЦІЇ**

*Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреб)*

Будь-які повідомлення, які направляються клієнтом Банку та навпаки в рамках Договору, мають бути оформлені письмово та будуть вважатись поданими належним чином, якщо вони надіслані у спосіб, визначений Договором.

У процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності в банківській установі клієнта/ його уповноваженої особи, можливо використання засобів дистанційної комунікації за допомогою програмно-технічного комплексу Банку (система дистанційного обслуговування «ІНТЕРНЕТ-БАНК»/«Smartphone-Банкінг», мобільний застосунок Vostok Bank).

*Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги*

Інформація щодо обраних Клієнтом платіжних послуг надається шляхом розміщення на постійній основі на сайті Банку в файлах, які доступні для вільного копіювання засобами сайту Банку та збереження на носіях інформації Клієнта наступних документів: публічної частини Договору та Тарифів (які є невід'ємною частиною Договору), згідно яких надаються платіжні послуги.

Інформація про стан рахунку зазначається в виписках з рахунку, яка надається Банком один раз на календарний місяць на безоплатній основі в електронній формі (в тому числі засобами дистанційного обслуговування, за наявності технічної можливості) або на паперовому носії (у разі відсутності засобів дистанційної комунікації із клієнтом або у разі волевиявлення клієнта щодо отримання виписок виключно в паперовому вигляді) виписку про рух грошових коштів на рахунку, з відомостями, які дадуть змогу клієнту ідентифікувати виконану платіжну операцію та іншими відомостями, що супроводжують платіжну інструкцію, суму платіжної операції у валюті платіжної операції; суму всіх комісійних винагород, сплачених клієнтом відповідно до Тарифів; дату і час списання коштів з рахунку. За надання Банком зазначеної інформації клієнту частіше, ніж один раз протягом календарного місяця, Клієнт сплачує Банку плату у розмірі, встановленому Тарифами.

#### **5. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ**

*Інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації*

Клієнт зобов'язаний забезпечити вжиття держателем платіжного інструменту всіх можливих заходів для запобігання втраті, крадіжці чи незаконному використанню КПК. У випадку втрати КПК та/або номера

мобільного телефона клієнта, компрометації КПК (розголошення ПІН-коду/ОТП-пароллю/реквізитів КПК, виникнення підозри, що ПІН-код/реквізити КПК стали відомі третім особам, зокрема під час здійснення операції з КПК тощо), Клієнт/Держатель повинні негайно повідомити про це Банк в порядку, передбаченому Договором.

Клієнт зобов'язаний забезпечити захист власних КПК/мобільних пристроїв та засобів КЕП/УЕП з Особистим ключем від несанкціонованого доступу та впливу шкідливого програмного забезпечення (в тому числі вірусних атак з мережі інтернет). Клієнт погоджується, що вихід з ладу будь-якого робочого місця засобів дистанційної комунікації в разі втручання з мережі інтернет, розглядається як вихід з ладу з вини Клієнта.

Клієнт зобов'язується забезпечити конфіденційність та збереження інформації, що відповідно до чинного законодавства України становить банківську або комерційну таємницю, та здійснювати її розкриття третім особам лише за згодою іншої Сторони Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

*Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій*

Зобов'язання Банку та Клієнта, передбачені умовами Договору, є заходами, спрямованими на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій.

За невиконання, неналежне виконання платіжних операцій або виконання платіжних операцій з порушенням строків, установлених Законом України «Про платіжні послуги», а також за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції Банк несе відповідальність перед Клієнтом відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», якщо не доведе, що платіжні операції були виконані ним належним чином.

*Процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції*

У разі виникнення у Клієнта підозри на шахрайські дії, уповноважений представник Клієнта може звернутися до Банку, використовуючи контактні дані/інформацію, зазначені в розділі 1 цієї Інформації.

Якщо у Банку виникає підозра, що операція є шахрайською, Банк має право в телефонному режимі звернутися до Клієнта/довіреної особи Клієнта на номер його телефону з метою підтвердження такої операції.

*Процедуру взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених надавачем платіжних послуг*

У разі здійснення Банком, як надавачем платіжних послуг, неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, якщо такі могли мати місце на думку клієнта, останній має право подати заяву до Банку у письмовому вигляді у довільній формі, у якій зазначити детальну інформацію по платіжній операції, і надати відповідне документальне обґрунтування на підтвердження викладених у заяві обставин.

Банк у встановленому порядку здійснює розгляд заяви та інформування Клієнта про результати розгляду.

## **6. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ КОРИСТУВАЧА ТА ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ**

Кожен Клієнт має ознайомитись зі своїми правами.

Кожен працівник Банку, який задіяний в обслуговуванні Клієнта, у разі виникнення спірних питань зобов'язаний:

- направити Клієнта до відповідального працівника Банку, який займається скаргами;
- надати потрібні для комунікації дані (номер телефону, електронну адресу, адресу).

У разі виникнення спірних питань Клієнт може звернутись до будь-якого відділення ПАТ «БАНК ВОСТОК» - для подання письмової заяви (скарги) особисто відповідальному працівнику банку

**або**

направити заяву (скаргу) поштою на адресу: 49051, місто Дніпро, вул. Курсантська, 24;

**або**

направити заяву (скаргу) на електронну пошту – [bank@bankvostok.com.ua](mailto:bank@bankvostok.com.ua).

**або**

заповнити онлайн-форму для зворотного зв'язку на сайті Банку за посиланням: [Зворотний зв'язок \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua)

**або**

звернутися до суду (в порядку, передбаченому чинним процесуальним законодавством України).