

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК»

Код за ЄДРПОУ: 26237202

Адреса: Україна, 49051, м Дніпро, вул. Курсантська, 24

Номер контактного телефону 0 800 30 70 10

Вебсайт Банку: <https://bankvostok.com.ua>

Ліцензії та дозволи, надані Банку: <https://bankvostok.com.ua/public>

Банківські послуги:

залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола фізичних осіб: <https://bankvostok.com.ua/private/deposits>

відкриття та ведення поточних рахунків клієнтів, у т.ч. у банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу)

розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик(в тому числі споживче кредитування): <https://bankvostok.com.ua/private/loans>

валютні операції.

Тарифи Банку: <https://bankvostok.com.ua/private/tsi>

Захист персональних даних клієнтів Банку: <https://bankvostok.com.ua/personal-data-protection>

Дії Банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг:

1)досудове врегулювання:

-в разі настання терміну/строку – погашення заборгованості за договором шляхом виконання платіжних інструкцій на умовах, визначених укладеним договором та чинним законодавством;

-сплата неустойки в порядку та розмірах, визначених укладеним договором та чинним законодавством;

-відмова в обслуговуванні клієнта (в тому числі-розірвання договору) на умовах, визначених укладеним договором та чинним законодавством;

- врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит – шляхом взаємодії з клієнтом, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію; відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит; залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

2)звернення з позовом до суду про стягнення заборгованості з клієнта згідно умов укладеного договору та вимог чинного законодавства.

Порядок розгляду Банком звернень клієнтів: <https://bankvostok.com.ua/ru/citizensappeals>

Розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> та <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Гаряча лінія: 0 800 505 240

ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ , в редакції, затвердженій Протоколом Правління №71 від 22.09.2023 року, редакція діє з 10 жовтня 2023 року.

Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб: <https://bankvostok.com.ua/guarantee>

Банк звертає увагу, що:

-підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських послуг;

-Клієнт має право відмовитися від отримання рекламних матеріалів каналами дистанційного електронного обслуговування :

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/889/ru/Анкета%20Заява%20відмова%20від%20реклами.pdf>

## ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ

*(редакція діє з 10 жовтня 2023 року)*

<b>РОЗДІЛ 1. ТЕРМІНИ.....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ УЧАСТІ У ПРОГРАМІ .....</b>	<b>6</b>
<b>РОЗДІЛ 3. ПРАВИЛА НАРАХУВАННЯ ТА СПИСАННЯ БОНУСІВ.....</b>	<b>8</b>
<b>РОЗДІЛ 4. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>10</b>
<b>РОЗДІЛ 5.ОКРЕМІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>11</b>
<b>РОЗДІЛ 6.ОСОБЛИВІ УМОВИ.....</b>	<b>12</b>

ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ (далі-«Програма») є загальнодоступною, розроблена на невизначений строк та набирає чинності з дати, вказаної при її розміщенні на вебсайті ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК ВОСТОК».

Програма є системою затверджених і оприлюднених норм та умов, які визначають порядок та умови нарахування бонусів за підсумками участі Клієнтів Банку в акціях, що організовує та проводить ПАТ «БАНК ВОСТОК» та подальшого обміну нарахованих бонусів відповідно до умов проведення тієї чи іншої акції на кошти чи заохочення з обов'язковим оподаткуванням додаткового прибутку Клієнтів Банку відповідно до норм чинного законодавства України.

Невід'ємною частиною Програми є умови проведення кожної окремої акції, що буде проводитися ПАТ «БАНК ВОСТОК» в подальшому.

Програма не застосовується до врегулювання відносин, не викладених в Програмі.

## РОЗДІЛ 1. ТЕРМІНИ

**1.1. У ПРОГРАМІ ЛОЯЛЬНОСТІ** (далі-«Програма») використовуються наступні терміни:

**Акція**-рекламно-маркетинговий захід, що проводиться Банком в певний проміжок часу, та полягає у виконанні Клієнтом Банку, який бажає прийняти участь в акції, певних дій, за виконання яких Банк нараховує Клієнту Банку, який приймає участь в акції, певної кількості бонусів на Рахунок Клієнта. Умови кожної окремої акції наявні на вебсайті Банку та є невід'ємною частиною цієї Програми.

**Анулювання бонусів** - процес зменшення кількості бонусів на Рахунку бонусів Клієнта без отримання Клієнтом Заохочень з підстав, передбачених цією Програмою.

**Бонус** - умовна одиниця, яка нараховується Банком Клієнту-учаснику Програми при виконанні певних дій, передбачених Програмою (а саме додатками до Програми, що є її невід'ємною частиною).

**Банк** –ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК» (ПАТ «БАНК ВОСТОК»).

**Вебсайт Банку**–офіційний сайт Банку в мережі Інтернет, що розміщений за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**Деномінація бонусів** - зміна номіналу 1(Одного) бонусу, з метою наближення 1(Одного) бонусу до еквіваленту в гривнях з урахуванням податків при списанні бонусів; приведення у відповідність поточного балансу Рахунку Клієнта-учасника Програми відбувається з моменту зарахування бонусів на рахунок Клієнта-учасника Програми. Еквівалент визначається умовами кожної окремої акції.

**Заохочення** – винагорода Клієнта-учасника Програми, яка є доступною Клієнту-учаснику Програми на момент списання бонусів з Рахунку бонусів.

**Зменшення балансу Рахунку** - процедура, в результаті якої відбувається зменшення кількості бонусів на Рахунку Клієнта-учасника Програми.

**Каталог Заохочень** - каталог Програми заохочень в мобільному додатку Vostok Bank з переліком Заохочень, які можуть бути отримані Клієнтом-учасником Програми, в тому числі(за наявності технічної можливості)-з використанням мобільного додатку Vostok Bank. В Каталогі Заохочень Банк визначає, якій кількості бонусів відповідає кожне Заохочення, що доступне в рамках певної акції.

**Кешбек (послуга кешбек)**–повернення Банком Клієнту частки від суми операцій в торгово-сервісних підприємствах або мережі Інтернет, здійснених з використанням платіжного інструменту(ПІ). Розмір та строки повернення вказуються у Тарифах.

**Клієнт Банку**–фізична особа, яка виявила бажання скористатись послугами Банку, передбаченими ПРАВИЛАМИ НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» (далі- «Правила КБО») та уклала з Банком Договір/Договір КБО шляхом, передбаченим Правилами КБО.

**Клієнт-учасник Програми** –Клієнт Банку, який виявив бажання та виконав певні дії, визначені на час проведення акції.

**Мобільний додаток**–програмне забезпечення для мобільних телефонів/смартфонів з операційною системою iOS /Android, розроблене спеціально для користування клієнтів Банку-власників платіжних інструментів, без застосування веб-браузера. Мобільний додаток Банку «Vostok Bank» є складовою системи дистанційного обслуговування «Онлайн-банк».

**Нарахування бонусів** - процедура, за підсумками якої відбувається збільшення кількості бонусів на Рахунку Клієнта-учасника Програми з підстав, передбачених в умовах кожної конкретної акції.

**Персональні дані**–відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

**Правила надання банківських продуктів та послуг фізичним особам у ПУБЛІЧНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «БАНК ВОСТОК» (далі – «Правила КБО»)-** система затверджених і оприлюднених норм та умов, які визначають порядок та умови надання окремих банківських продуктів та послуг (в тому числі фінансових та нефінансових платіжних послуг), порядок встановлення та зміни тарифів.

**Рахунок бонусів(далі-«Рахунок»)** – умовний (не банківський) рахунок Клієнта-учасника Програми в автоматизованій системі Банку, що містить сукупність облікових та інформаційних даних про Клієнта-учасника Програми, кількість нарахованих та використаних Клієнтом-учасником Програми бонусів, поточний баланс (залишок бонусів). Бонуси за всіма акційними пропозиціями, в яких прийняв участь Клієнт, нараховуються та обліковуються на одному Рахунку.

**Система автоматизації банку (САБ)**-програмне забезпечення, що обслуговує поточну внутрішньобанківську діяльність (бухгалтерський облік, обслуговування рахунків клієнтів тощо).

**Списання бонусів** - процедура, за підсумками якої відбувається зменшення кількості бонусів на Рахунку Клієнта-учасника Програми в зв'язку з отриманням Клієнтом-учасником програми Заохочень.

**Тарифи**–перелік послуг, у тому числі за Програмами та Продуктами Банку з визначенням їх вартості, включаючи процентні ставки та комісії.

**Push-повідомлення**-канал інформування Клієнтів Банку за допомогою мобільного телефону Клієнта та мобільного додатку Банку (мобільного застосунку), що використовується для інформування Клієнта про операції, здійснені Клієнтом в мобільному додатку, а також з інших питань, що стосуються надання банківських/платіжних послуг, а також участі в Програмі та нарахованих бонусів. Для того, щоб отримувати даний тип повідомлень у Клієнта на смартфоні із операційною системою Android/IOS повинно бути встановлено мобільний додаток (платіжний застосунок) Банку. Також Клієнт повинен виконати перший вхід в мобільний додаток (платіжний застосунок). Push-повідомлення доставляються при наявності Інтернету.

**SMS-info**-система інформаційних повідомлень, яка передбачає надання Клієнтам Банку можливості цілодобово одержувати інформацію про стан свого(їх) Поточних рахунку(ів) та рух коштів за ним(ми) у вигляді інформаційного повідомлення, а також з питань участі в Програмі та нарахованих бонусів за допомогою мобільного телефону, підключеного до будь-якого українського оператора мобільного зв'язку.

**SMS-повідомлення**–Short Message Service (послуга коротких повідомлень) – технологія , що дозволяє відправляти та отримувати текст повідомлення за допомогою послуг оператора мобільного зв'язку та за наявності відповідного мобільного (сотового) телефону.

## **РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ УЧАСТІ У ПРОГРАМІ**

**2.1.ПРОГРАМА ЛОЯЛЬНОСТІ**– програма, що побудована на системі накопичення і використання бонусів за участь Клієнта Банку в акціях, що проводить Банк в певний, визначений Банком, проміжок часу.

**2.2.Підключення до Програми автоматичне:**

- для існуючих Клієнтів Банку– з дати початку роботи Програми;
- для нових Клієнтів Банку – з дати, коли фізична особа виявила бажання скористатись послугами Банку, передбаченими Правилами КБО та уклала з Банком Договір/Договір КБО шляхом, передбаченим Правилами КБО.

**2.3.Уклавши Договір в рамках Правил КБО та зареєструвавшись в Мобільному додатку Клієнт Банку автоматично бере участь в Програмі та зобов'язується самостійно ознайомитися з умовами Програми та дотримуватись їх.**

**2.4.Участь в Програмі означає повну згоду Клієнта Банку-учасника Програми з умовами Програми.**

**2.5.Рішення Банку з усіх питань, пов'язаних з проведенням Програми та/або акції(-ій), вважаються остаточними.**

**2.6. В рамках Програми Банк нараховує Клієнтам-учасникам Програми бонуси за виконання певних дій, визначених Банком на період проведення певної акції.**

**2.7. В рамках Програми Клієнтам-учасникам Програми доступні Заохочення, які можуть бути отримані відповідно до Програми та умов конкретної акції.**

**2.8. Отримання Заохочення можливо тільки за умови проходження процедури реєстрації в Мобільному додатку.**

**2.9.Бонуси нараховуються на Рахунок Клієнта-учасника Програми згідно умов кожної окремої акції, що є невід'ємною частиною Програми.**

**2.10. Клієнт-учасник Програми може отримувати інформацію про умови акції та зміни до них, про винагороди за результатами участі у конкретній акції одним із наведених способів:**

- у Мобільному додатку;
- за допомогою отриманих SMS-повідомлень, Viber-повідомлень, Push-повідомлень, а також повідомлень, які направляються на адресу електронної пошти Клієнта Банку;
- шляхом розміщення інформації на вебсайті Банку.

**2.11.Банк і Клієнт-учасник Програми розуміють і погоджуються, що участь в Програмі Клієнта-учасника Програми припиняється, а бонуси анулюються, якщо:**

**2.11.1.Клієнт-учасник Програми не дотримується умов акції– з моменту виявлення такого порушення;**

**2.11.2. Клієнт-учасник Програми допускає зловживання умовами акції, в тому числі здійснює дії, які на фахову думку Банку мають ознаки шахрайських дій, обману, та які спричинили або можуть спричинити втрату ділової репутації Банку, виникнення будь-яких збитків і / або шкоди у Банку, Партнерів та / або інших Клієнтів-учасників Програми– з моменту виявлення такого порушення;**

**2.11.3. у зв'язку зі смертю Клієнта-учасника Програми, визнанням Клієнта-учасника Програми безвісно відсутнім або оголошенням померлим у встановленому чинним законодавством порядку – з дати смерті фізичної особи чи визнання безвісно відсутнім або оголошенням померлим;**

**2.11.4.припинення ділових(договірних) відносин Клієнта та Банку, що ґрунтувалися на договорі чи договорах, укладених в рамках та на виконання Правил КБО.**

**2.12. У випадках, вказаних в п.2.11. Програми (за винятком пп.2.11.3. та пп.2.11.4.) Банк направляє повідомлення Клієнту-учаснику Програми про припинення участі в Програмі та/або акції за допомогою будь-якого каналу зв'язку на вибір Банку (за допомогою Мобільного додатку, шляхом направлення SMS-повідомлень, Viber-повідомлень, Push -повідомлень, а також повідомлень, які направляються на адресу електронної пошти Клієнта Банку).**

**2.13.Клієнт-учасник Програми не має права жодним чином поступатися своїми правами, пов'язаними з участю в Програмі, третій особі (третім особам).**

**2.14. Клієнт-учасник Програми зобов'язаний:**

- знати і дотримуватися умов Програми та умов відповідної акції;
- самостійно контролювати стан свого Рахунку;
- вказувати достовірні дані під час реєстрації в Мобільному додатку;
- не розголошувати інформацію про паролі та облікові дані іншим особам.

**2.15.** Банк може вносити зміни або доповнювати Програму та умови певної акції. Інформаційні повідомлення про зміни чи доповнення до Програми чи умов акції розміщуються на вебсайті Банку, у Мобільному додатку та надсилаються кожному Клієнту-учаснику Програми за допомогою SMS-повідомлень, Viber-повідомлень, Push-повідомлень або на адресу електронної пошти Клієнта Банку.

**2.16.** Банк має право:

- направляти Клієнту-учаснику Програми інформацію про стан Рахунку, інформаційні матеріали по Програмі та/або певній акції;
- проводити акції, за підсумками участі в яких Клієнт-учасник Програми отримує на Рахунок кількість бонусів відповідно до правил акцій.

Повідомлення про проведення Банком акцій в рамках та на виконання цієї Програми та їх умов публікуються на вебсайті Банку, у Мобільному додатку або надсилаються Клієнту Банку індивідуально за допомогою SMS-повідомлень, Viber-повідомлень, Push-повідомлень, повідомлень на адресу електронної пошти Клієнта Банку.

**2.17.** Всі зміни і доповнення, що вносяться Банком в Програму та/або умови акції, набувають чинності з моменту їх розміщення на вебсайті Банку в порядку, передбаченому Програмою та/або умовами акції.

**2.18.** Учасник може відмовитись від участі в Програмі та/або акції, звернувшись до Контакт центру Банку за телефоном: 0 800 30 70 10.

**2.19.** Банк повідомляє Клієнтів-учасників Програми про своє рішення припинити дію Програми шляхом розміщення інформації на вебсайті Банку, у Мобільному додатку або шляхом надсилання Клієнту Банку індивідуального повідомлення за допомогою SMS-повідомлень, Viber-повідомлень, Push-повідомлень, повідомлень на адресу електронної пошти Клієнта Банку.

**2.20.** Дія Програми припиняється з дати, вказаної в повідомленні, що розміщується відповідно до п.2.19. Програми, але не раніше, ніж через 30 (Тридцять) календарних днів з дати інформування Клієнтів-учасників Програми відповідно до п.2.19 Програми. Нарахування бонусів припиняється в останній день дії Програми.

### **РОЗДІЛ 3. ПРАВИЛА НАРАХУВАННЯ ТА СПИСАННЯ БОНУСІВ**

- 3.1.** Бонуси на Рахунок Клієнта–учасника Програми нараховуються Банком в кількості та в період, що визначається умовами акції, яка проводиться Банком в певний проміжок часу.
- 3.2.** Клієнт-учасник Програми може ознайомлюватись з балансом свого Рахунку в Мобільному додатку в будь-який зручний для Клієнта-учасника Програми час.
- 3.3.** В інформації(виписці) по поточному рахунку Клієнта Банку відображаються дати та перелік операцій з нарахування бонусів, операції зі списання бонусів.
- 3.4.** Після нарахування бонусів на Рахунок, Клієнт-учасник Програми отримує право на їх використання в порядку, встановленому цією Програмою та умовами акції.
- 3.5.** Бонуси за всіма акціями, в яких приймає участь Клієнт-учасник Програми нараховуються на один Рахунок.
- 3.6.** Бонуси можуть нараховуватись онлайн, тобто негайно після виконання умов акції або по закінченню терміну дії акції, якщо інше не передбачено умовами акції.
- 3.7.** Після нарахування бонусів на Рахунок Клієнт-учасник Програми отримує право на їх використання в останній календарний день місяця, в якому бонуси були нараховані.
- 3.8.** Бонуси не нараховуються з моменту виникнення у Клієнта-учасника Програми простроченої заборгованості за будь-яким Банківським продуктом/послугою у сумі, що перевищує 200 гривень 00 копійок (Двісті гривень 00 копійок).
- 3.9.** Нарахування бонусів відновлюється протягом 3 (Трьох) робочих днів з моменту погашення Клієнтом-учасником Програми простроченої заборгованості.
- 3.10.** Банк має право без попередження Клієнта-учасника Програми зупинити/призупинити нарахування бонусів та заблокувати можливість списання бонусів на період розгляду ситуації на предмет наявності в діях Клієнта-учасника Програми елементів зловживання в Програмі/акції та/або недобросовісних дій та /або порушення Правил/умов акції. Блокування можливості списання бонусів здійснюється на період розгляду Банком такої ситуації.
- 3.11.** Якщо за результатами розгляду Банк приймає фахове рішення про відсутність в діях Клієнта-учасника Програми елементів зловживання в Програмі/акції та / або недобросовісних дій та/або порушення Правил/умов акції, блокування Рахунку Клієнта-учасника Програми знімається, а нарахування бонусів в подальшому відновлюється.
- 3.12.** Якщо за результатами розгляду Банк приймає фахове рішення про наявність в діях Клієнта-учасника Програми елементів зловживання в Програмі/акції та /або недобросовісних дій та /або порушення Правил/умов акції, блокування Рахунку Клієнта-учасника Програми не знімається, а нараховані бонуси списуються з Рахунку.
- 3.13.** Клієнт-учасник Програми не має права передавати нараховані бонуси на користь іншого Клієнта-учасника Програми.
- 3.14.** Отримуючи Заохочення у вигляді коштів, що зараховуються на поточний рахунок Клієнта Банку, Клієнт-учасник Програми тим самим надає свою згоду та доручення Банку на виплату йому в обмін на нараховані бонуси відповідної суми коштів (з оподаткуванням згідно чинного законодавства України) та здійснення зарахування цих коштів на поточний рахунок Клієнта Банку.
- 3.14.1.** За наявності технічної можливості та відповідно до умов акції, не виключається можливість використання нарахованих бонусів за вибором Клієнта-учасника програми на придбання для нього вибраного ним Заохочення зі списку можливих до отримання Заохочень.
- 3.15.** Банк є податковим агентом щодо нарахування, утримання та перерахування до бюджету податку на доходи фізичних осіб та військового збору із суми (вартості) використання бонусів, грошовий еквівалент яких належить до перерахування на поточний рахунок Клієнта-учасника програми та/або вартості обраного Клієнтом-учасником Програми Заохочення та відображає ці данні у Додатку 4(ДФ) Відомості про суми нарахованого доходу, утриманого та сплаченого податку на доходи фізичних осіб та військового збору згідно з вимогами чинного законодавства України.
- 3.15.1.** При отриманні додаткового прибутку (у вигляді коштів чи Заохочення), Клієнт-учасник Програми усвідомлює той факт, що з цієї причини він може втратити пільги, субсидії, тощо.



**3.16.** У випадку, помилкового списання Банком бонусів з Рахунку Клієнта-учасника Програми, в тому числі, в результаті технічного збою, збою в роботі програмного забезпечення Банку, тощо, всі помилково списані Банком бонуси повертаються на Рахунок Клієнта-учасника Програми.

**3.17.** Банк залишає за собою право анулювати бонуси в рамках Програми/акції у наступних випадках:

**3.17.1.** у зв'язку з помилковим нарахуванням бонусів (у разі відсутності підстав для їх нарахування, в тому числі в результаті технічного збою, збою в роботі програмного забезпечення Банку, тощо) анулюються всі помилково нарахованих Банком бонуси на Рахунку;

**3.17.2.** у зв'язку з вчиненням Клієнтом-учасником Програми протиправних дій, в тому числі розцінених на фахову думку Банку як шахрайські, тобто спрямовані виключно на зловживання Програмою/правилами акції-в такому випадку анулюються всі бонуси, накопичені на Рахунку.

**3.18.** Бонуси не нараховуються та не виплачуються кошти/не надається можливе за умовами акції Заохочення фізичним особам - нерезидентам, які не мають реєстраційного номеру облікової картки платника податків.

## РОЗДІЛ 4. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

**4.1.** У разі виникнення конфліктних ситуацій, пов'язаних з нарахуванням і / або списанням бонусів, з приводу інших питань, що виникають в процесі реалізації цієї Програми та /або певної акції, Клієнт-учасник Програми звертається до Контакт-центру Банку за телефоном: 0 800 30 70 10.

**4.2.** Банк розглядає спірні питання по нарахуванню та/або списанню бонусів Клієнта-учасника Програми строком не більше 30 (Тридцяти) календарних днів з дати усного звернення Клієнта-учасника Програми в Банк.

**4.3.** Клієнт-учасник Програми, погоджуючись з цією Програмою, висловлює свою згоду на отримання повідомлень інформаційного та/або рекламного характеру по Програмі та/або кожній конкретній акції будь-яким каналом зв'язку на вибір Банку (за допомогою SMS-повідомлень, Viber-повідомлень, Push-повідомлень, повідомлень на адресу електронної пошти Клієнта Банку)/ каналами дистанційного електронного обслуговування.

**4.3.1.** Клієнт-учасник Програми має право в будь-який час без пояснення причин відмовитися від отримання рекламних матеріалів каналами дистанційного електронного обслуговування:

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/889/ru/Анкета%20-Заява%20відмова%20від%20реклами.pdf>

**4.4.** Банк не відшкодовує і не компенсує збитки, будь-які інші витрати, які можуть виникнути у Клієнтів-учасників Програми в зв'язку з участю в Програмі.

**4.5.** У випадках, встановлених Податковим кодексом України, при отриманні Клієнтом-учасником Програми будь-яких доходів від участі в Програмі та/або акції Банк несе персональну відповідальність за виконання податкових зобов'язань, сплату всіх застосованих податків та інших існуючих обов'язкових платежів, зборів і мит.

**4.6.** Банк не несе відповідальності за помилки / збої при передачі даних через Інтернет з причин, незалежних від Банку.

## РОЗДІЛ 5.ОКРЕМІ ПОЛОЖЕННЯ

### **5.1.Послуга кешбек:**

**Кешбек (послуга кешбек)**–повернення Банком Клієнту частки від суми операцій в торгово-сервісних підприємствах або мережі Інтернет, здійснених з використанням платіжного інструменту(ПІ). Розмір та строки повернення вказуються у Тарифах.

**5.1.1.**Послуга Кешбек надається виключно для поточних рахунків Клієнтів Банку у гривні.

**5.1.2.** Кешбек не нараховується у випадку переходу з будь-якого тарифного пакету на тарифний пакет «Картка з кешбеком» до моменту випуску/перевипуску ПІ.

**5.1.3.**Кешбек сплачується Банком у гривні на поточний рахунок Клієнта Банку.

**5.1.4.**Якщо транзакція, по якій передбачена сплата кешбек, була здійснена в іноземній валюті, то для розрахунку використовується сума транзакції, яка надійшла від Платіжної системи, по курсу НБУ на день списання суми даної операції з рахунку Клієнта.

**5.1.5.** Розмір та строки повернення коштів вказуються у Тарифах.

**5.1.6.** Банк є податковим агентом щодо нарахування, утримання та перерахування до бюджету податку на доходи фізичних осіб та військового збору із суми (вартості) кешбеку, що належать до перерахування на поточний рахунок Клієнта Банку(суми до повернення) та відображає ці данні у Додатку 4(ДФ) Відомості про суми нарахованого доходу, утриманого та сплаченого податку на доходи фізичних осіб та військового збору згідно з вимогами чинного законодавства України.

**5.1.7.** Кешбек не нараховується та не виплачується фізичним особам - нерезидентам, які не мають реєстраційного номеру облікової картки платника податків.

## РОЗДІЛ 6. ОСОБЛИВІ УМОВИ

### **6.1. Форс-мажор**

**6.1.1.** Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань щодо виконання умов цієї Програми та будь-якої акції у разі настання та дії обставин непереборної сили (форс-мажор), що є непередбаченими, надзвичайними та невідворотними обставинами, відбуваються незалежно від волі і бажання та поза межами контролю Сторін, Сторони не могли їх передбачити чи запобігти їм, такі обставини призводять до порушення умов виконання цієї Програми та відповідної акції, унеможливають виконання умов цієї Програми та будь-якої акції. В кожному конкретному випадку Банк може прийняти рішення щодо відтермінування чи відміну проведення цієї чи іншої акції або зміну умов акції, повідомивши про це Клієнтів-учасників Програми в порядку, передбаченому п.2.15. цієї Програми.

**6.1.2.** Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безладу, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха, дії та/або вимоги та/або обмеження, які встановлює для Банку Верховна Рада України шляхом прийняття відповідних законодавчих актів, Уряд України та Національний банк України, інші треті сторони шляхом прийняття відповідних підзаконних та локальних нормативних актів, в т.ч., але не виключно, стосовно банківського законодавства або його тлумачення у тих межах, у яких вони можуть завадити Банку у виконанні його обов'язків (в тому числі, але не виключно, щодо реалізації цієї Програми та проведення акцій), встановлення обмеження на доступ до рахунків, іноземної валюти, тощо.

**6.1.3.** Підтвердженням форс-мажорних обставин є відповідні Сертифікати про форс-мажорні обставини (обставини непереборної сили), що видаються суб'єктам господарської діяльності Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

**6.1.4.** Банк зобов'язаний письмово повідомити Клієнта-учасника Програми про настання та припинення дії обставин непереборної сили з наданням відповідного Сертифікату про форс-мажорні обставини (обставини непереборної сили), виданого Торгово-промисловою палатою України чи уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами протягом 7 (Семи) робочих днів від дати настання або припинення дії обставин непереборної сили.

**6.1.5.** Недотримання строків письмового повідомлення про настання обставин непереборної сили позбавляє права Банк чи Клієнта-учасника Програми посилалися на такі обставини як на підставу звільнення від відповідальності.

**6.1.5.1.** Письмовим повідомленням про настання обставин непереборної сили Банк та Клієнт-учасник Програми вважають розміщення такого повідомлення на вебсайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**6.1.6.** Банк чи Клієнт-учасник Програми, який порушив зобов'язань щодо виконання умов цієї Програми та/або будь-якої акції, звільняється від відповідальності за таке порушення, якщо доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

## **6.2. Захист інформації**

**6.2.1.** Банк запровадив систему захисту інформації, що забезпечує безперервний захист інформації про виконання Клієнтами-учасниками Програми умов Програми та акцій, нарахування й облік, списання, анулювання бонусів на Рахунку, індивідуальної облікової інформації на всіх етапах її формування, обробки, передавання та зберігання.

**6.2.2.** Банк неухильно виконує встановлені законодавством вимоги щодо захисту інформації. Система захисту інформації забезпечує цілісність, конфіденційність, доступність та простежуваність інформації, що формується, обробляється, передається та зберігається під час виконання операцій щодо нарахування, обліку, списання, анулювання бонусів на Рахунку Клієнта-учасника Програми.

**6.2.3.** Банк неухильно виконує вимоги законодавства щодо захисту інформації, забезпечує збереження банківської таємниці, конфіденційної інформації, інформації з обмеженим доступом, що використовується в системі захисту такої інформації.

**6.2.4.** Банк несе відповідальність за неналежне використання та зберігання засобів захисту інформації, що використовуються під час виконання умов цієї Програми та акцій, що проводяться, а також за розголошення персональних даних Клієнтів-учасників Програми та інформації, що може бути віднесена до банківської таємниці, конфіденційної інформації, інформації з обмеженим доступом відповідно до законодавства України.

## **6.3. Конфіденційність**

**6.3.1. Конфіденційна інформація** – інформація про фізичну особу, а також інформація, доступ до якої обмежено фізичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, що на законній підставі знаходиться у володінні, користуванні або розпорядженні Банку, доступ до якої обмежено Банком або іншими власниками цієї інформації (крім суб'єктів владних повноважень) і яка може поширюватися за рішенням Банку та/або бажанням (згодою) фізичних осіб.

До конфіденційної інформації Банку, зокрема, відносяться рішення колегіальних органів Банку, інформація про розпорядчі документи Банку (якщо в установленому в Банку порядку не прийнято рішення щодо оприлюднення такого розпорядчого документа повністю чи частково), зміст службової кореспонденції та внутрішніх документів Банку; персональні дані фізичних осіб, коди та параметри налаштування систем обробки інформації Банку, тощо.

**6.3.2.** Ознайомившись з цією Програмою, Клієнт-учасник Програми зобов'язується зберігати конфіденційність щодо інформації, відомостей, що надаються Сторонами одна одній в ході виконання умов цієї Програми та кожної окремої акції. Сторони зобов'язуються належним чином зберігати і не розголошувати конфіденційну інформацію, отриману при виконанні умов цієї Програми та кожної окремої акції.

**6.3.3.** Передача конфіденційної інформації третім особам можлива лише з письмової згоди іншої Сторони, а також у випадках, передбачених чинним законодавством України.

## **6.4. Банківська таємниця**

**6.4.1. Банківська таємниця** - інформація щодо діяльності та фінансового стану Клієнта-учасника Програми, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Клієнта Банку та взаємовідносин з ним під час виконання умов цієї Програми та кожної конкретної акції або стала відомою третім особам при наданні послуг Банку або виконанні функцій, визначених законом, а також визначена у Законі України «Про банки і банківську діяльність» інформація про Банк. Перелік відомостей, що становлять банківську таємницю, визначено статтею 60 Закону України «Про банки і банківську діяльність».

**6.4.2.** Банк зобов'язаний забезпечити збереження інформації щодо діяльності та фінансового стану Клієнта-учасника Програми, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Клієнта Банку та взаємовідносин з ним чи третім особам при виконанні укладеного(-их) Договору(-ів) та цієї Програми та/або акцій, що проводяться (банківська таємниця).

**6.4.3.** Банківська таємниця розкривається Банком з дозволу Клієнта Банку, а також виключно у випадках, зазначених у Законі України «Про банки і банківську діяльність» та у випадках, визначених кримінальним процесуальним законодавством.

**6.4.4.** Ознайомившись з Правилами КБО, цією Програмою, Клієнт-учасник Програми надає дозвіл Банку використовувати на власний розсуд Банку, в тому числі розкривати третім особам (зокрема, але не виключно: правоохоронним органам, суду, нотаріусу, державній виконавчій службі, приватним виконавцям, експертам, кредиторам, інвесторам, Антимонопольному комітету України, спостережній раді, секретаріату та арбітражному комітету, утворених у процедурі фінансової реструктуризації, тощо) інформацію про Клієнта-учасника Програми, яка є банківською таємницею; розкривати інформацію, що становить банківську таємницю у порядку та в обсязі, який необхідний для виконання Банком вимог законодавства України, зокрема, нормативно-правових актів Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку щодо розкриття емітентом особливої інформації, а також юридичним особам, що є пов'язаними або спорідненими з Банком.

**6.4.5.** Клієнт-учасник Програми надає право Банку, а Банк має право надавати інформацію про Клієнта-учасника Програми та здійснення ним дії та/або операції, яка стала відома Банку при встановленні правовідносин, при обслуговуванні Клієнта-учасника Програми згідно будь-якого Договору та в процесі виконання будь-якого Договору та умов цієї Програми та будь-якої акції.

**6.4.6.** Якщо в ході виконання цієї Програми чи будь-якої акції, Клієнту-учаснику Програми стане відома будь-яка інформація, що містить банківську таємницю, така інформація не може бути доведена Клієнтом-учасником Програми до відома будь-яких третіх осіб ні в якому випадку, ні за якою умовою.

## **6.5.Захист персональних даних**

**6.5.1.** Банк має право, а Клієнт-учасник Програми повідомлений та надає свою згоду (дозвіл) Банку на обробку персональних даних Клієнта-учасника Програми в розумінні Закону України «Про захист персональних даних», в т.ч. дії Банку по збору, реєстрації, накопиченню, зберіганню, адаптуванню, зміні, поновленню, поширенню (розповсюдженню, реалізації, передачі), використанню, знеособленню та знищенню будь-яких персональних даних Клієнта-учасника Програми з метою виконання умов цієї Програми та акцій, в яких прийматиме участь Клієнт-учасник програми.

**6.5.2.** Обробка персональних даних Клієнта-учасника Програми загального характеру або вразливих (за наявності) персональних даних здійснюються для забезпечення відносин у сфері економічних, фінансових послуг та страхування, бухгалтерського та податкового обліку відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про платіжні системи», інших законодавчих актів та нормативно-правових актів Національного банку України, Статуту Банку та Положення про обробку і захист персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є ПАТ «БАНК ВОСТОК».

**6.5.3.** Приєднуючись до цієї Програми та приймаючи участь в будь-якій акції, Клієнт-учасник Програми, як суб'єкт персональних даних, надає Банку свою письмову безумовну та безвідкличну згоду на:

- обробку персональних даних Клієнта-учасника Програми, що включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширеннями (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням персональних даних Клієнта-учасника Програми, відповідно до мети обробки персональних даних, що вказана в Правилах КБО, цій Програмі та/або будь-якої іншої мети обробки персональних даних, що визначається Банком, в тому числі з метою пропонування будь-яких нових банківських/платіжних послуг та/або встановлення ділових відносин між Клієнтом-учасником Програми та Банком на підставі цивільно-правових договорів, предмет яких є відмінним від предмету укладеного(-их) раніше Договору(-ів) /Правил КБО/цієї Програми;
- розкриття інформації щодо Клієнта-учасника Програми, яка згідно із законодавством

України містить банківську таємницю.

Строк зберігання персональних даних Клієнта-учасника Програми становить 50 (П'ятдесят) років з моменту його приєднання до цієї Програми. Обсяг персональних даних Клієнта-учасника Програми, щодо яких здійснюється процес обробки персональних даних Клієнта-учасника Програми та які можуть бути включені до бази персональних даних Банку, визначається сторонами, як будь-яка інформація про Клієнта-учасника Програми та/або виконання Клієнтом-учасником Програми умов цієї Програми та акцій, в яких він приймає участь, що стала відома Банку.

Клієнт-учасник Програми також надає свою згоду на зміну визначеної цією Програмою мети обробки персональних даних Клієнта-учасника Програми шляхом розміщення відповідного повідомлення на вебсайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

Згода Клієнта-учасника Програми на обробку персональних даних Клієнта-учасника Програми, що надана останнім згідно з умовами цього пункту не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних Клієнта-учасника Програми третім особам згідно з нормами ст.21 Закону України «Про захист персональних даних».

Клієнт-учасник Програми підтверджує, що його повідомлено про включення його персональних даних до бази персональних даних з метою, що вказана в цьому пункті, а також, що йому повідомлені його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», а також мету обробки персональних даних Клієнта-учасника програми, в тому числі збору персональних даних Клієнта-учасника програми.

**6.5.4.** Для цілей цих Правил Клієнт-учасник Програми погоджується, що обсяг персональних даних включає будь-які відомості/інформацію, що дозволяють проведення ідентифікації та верифікації фізичної особи та були надані Клієнтом-учасником Програми відносно себе та/або містяться у виданих на ім'я Клієнта-учасника Програми документах чи підписаних ним документах. Крім того, Клієнт-учасник Програми надає свою безвідкличну, безумовну і не обмежену строком дії згоду (дозвіл) Банку на те, що:

- обробка персональних даних Клієнта-учасника Програми здійснюється Банком відповідно до наступних цілей:

- надання Клієнту-учаснику Програми будь-яких банківських/фінансових/платіжних послуг та послуг у сфері страхування;

- здійснення прав та виконання обов'язків при встановленні правовідносин з Банком при наданні банківських/платіжних послуг згідно норм чинного законодавства України, забезпечення цивільно-правових, господарсько-правових, адміністративно-правових, податкових, фінансових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку та статистики відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема: Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Податкового кодексу України, Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», Закону України «Про захист персональних даних», нормативно-правових актів Національного банку України, інших нормативних актів, Статуту ПАТ «БАНК ВОСТОК», Положення про обробку і захист персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є ПАТ «БАНК ВОСТОК»; дотримання вимог чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку при виконанні умов цієї Програми та умов кожної конкретної акції, укладенні/реєстрації, виконанні/супроводженні договорів, забезпечення інформування про продукти та послуги Банку, опитування щодо якості обслуговування, забезпечення діяльності Банку, реалізації прав Банку та здійснення Банком дій, необхідних для неухильного якісного виконання взятих Банком зобов'язань перед Клієнтом-учасником Програми;

- передачу Клієнту-учаснику Програми інформації, яка містить рекламно-інформаційний характер (в тому числі щодо нових продуктів та послуг Банку або інших осіб) або будь-якої іншої інформації в тому числі, але не виключно, про стан будь-якого рахунку, в тому числі Рахунку в рамках цієї Програми, Клієнта-учасника Програми, відкритого у Банку або про стан

заборгованості Клієнта Банку за будь-яким договором, укладеним з Банком, шляхом відправлення Банком інформаційного повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта-учасника Програми та/або засобами поштового зв'язку чи іншими засобами (в тому числі за допомогою третіх осіб), обраними на власний розсуд Банку;

-перевірки достовірності наданих Клієнтом-учасником програми персональних даних, в тому числі за допомогою послуг інших осіб, та їх використання і поширення в процесі здійснення будь-яких дій, спрямованих на заохочення Клієнта-учасника Програми та /або погашення існуючої заборгованості Клієнта Банку за будь-яким договором, укладеним з Банком;

-здійснення Банком інших дій, що не заборонені законодавством України та обираються Банком на власний розсуд.

-порядок використання персональних даних Клієнта-учасника Програми визначається Банком самостійно на власний розсуд в кожному окремому випадку відповідно до Положення «Про обробку і захист персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є ПАТ «БАНК ВОСТОК» та включає право Банку здійснювати будь-які дії щодо обробки цих даних та щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних третім особам, обраним Банком;

-порядок поширення персональних даних визначається Банком самостійно на власний розсуд з врахуванням норм законодавства України у сфері банківської таємниці та включає будь-які дії Банку щодо передачі відомостей про Клієнта-учасника Програми з бази персональних даних третім особам, обраним Банком;

-порядок доступу до персональних даних третіх осіб, в тому числі надання їм часткового або повного права обробки цих даних та/або передачу таких даних визначається Банком самостійно на власний розсуд, в тому числі з метою перевірки достовірності наданих Клієнтом-учасником Програми персональних даних та/або контактних даних, для захисту інтересів Банку, зокрема, але не виключно, у випадку звернення до суду, у випадку відступлення Банком права вимоги за будь-яким Договором, укладеним Сторонами, тощо. При цьому, Клієнт-учасник Програми надає свою згоду на передачу своїх персональних даних Банком третім особам та надає доступ до своїх персональних даних будь-яким третім особам, що визначаються Банком самостійно, при чому Клієнт-учасник Програми підтверджує, що така передача персональних даних не потребує подальшого окремого повідомлення Клієнта-учасника Програми про такі дії (передачу) будь-яким способом, в тому числі і шляхом письмового повідомлення. Під третіми особами, зазначеними вище у цьому пункті Програми, Клієнт-учасник Програми розуміє операторів мобільного та поштового зв'язку, а також будь-яких інших осіб (як фізичних, так і юридичних), яким Банком надається доступ до персональних даних/здійснюється передача персональних даних Клієнта-учасника Програми.

## **6.6. Зміна та доповнення умов Програми**

**6.6.1.** Програма набирає чинності з дати, вказаної при її розміщенні на вебсайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**6.6.2.** До цієї Програми можуть бути внесені зміни та/або доповнення, про що Банк повідомляє Клієнтів-учасників Програми відповідно до п.2.15. та п.2.17. цієї Програми.

**6.6.3.** Факт інформування Клієнтів-учасників Програми шляхом направлення відповідних інформаційних повідомлень та розміщення нової редакції Програми на вебсайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) є належним виконанням Банком обов'язку щодо додержання форми та порядку повідомлення Клієнтів-учасників Програми про зміни та/або доповнення умов Програми.

**6.6.4.** Запропоновані Банком зміни та/або доповнення до цієї Програми (введення нової редакції Програми) вважаються акцептованими/погодженими Клієнтом-учасником Програми, якщо останній не відмовився від участі в Програмі та окремих чи всіх акціях, які проводить Банк в рамках цієї Програми.