

## 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.

Платіжні послуги (касові операції):

-послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів: приймання через касу Банку (відділення)/ Автоматичні касові машини/агентів готівки національної та іноземної валюти від користувачів для зарахування на власні рахунки;

- послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів: видача готівки національної та іноземної валюти користувачам з їх рахунків через касу Банку (відділення)/Автоматичні касові машини.

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

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ-ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ: ВИКОНАННЯ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» В РАМКАХ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ** в редакції, затвердженій Протоколом Правління № 20 від 29 березня 2023 року, діють з 04 травня 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 засобами дистанційних каналів комунікації: <https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/889/ru/Анкета%20Заява%20відмова%20від%20реклами.pdf>

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ-ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ: ВИКОНАННЯ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» В РАМКАХ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ**

*(редакція діє з 04 травня 2023 року)*

<b>РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 2. ТЕРМІНИ.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.....</b>	<b>11</b>
<b>РОЗДІЛ 4.ІНФОРМУВАННЯ КОРИСТУВАЧА.....</b>	<b>14</b>
<b>РОЗДІЛ 5. КАСОВІ ОПЕРАЦІЇ ТА КАСОВІ ДОКУМЕНТИ.....</b>	<b>17</b>
<b>РОЗДІЛ 6. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ.....</b>	<b>22</b>
<b>РОЗДІЛ 7. ПРИЙМАННЯ ГОТІВКИ.ВИДАЧА ГОТІВКИ. ПЕРЕРАХУВАННЯ ГОТІВКОВИХ КОШТІВ.....</b>	<b>25</b>
<b>РОЗДІЛ 8. НАЛЕЖНА ПЕРЕВІРКА КОРИСТУВАЧА. АВТЕНТИФІКАЦІЯ.....</b>	<b>27</b>
<b>РОЗДІЛ 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.....</b>	<b>28</b>
<b>РОЗДІЛ 10.ОСОБЛИВІ УМОВИ.....</b>	<b>30</b>
<b>РОЗДІЛ 11. ІНШІ УМОВИ.....</b>	<b>38</b>
<b>ДОДАТОК №1. РОЗПОРЯДЖЕННЯ про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкції на видачу готівки .....</b>	<b>39</b>

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ-ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ: ВИКОНАННЯ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» В РАМКАХ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ (далі-**Правила**) є системою затверджених і оприлюднених норм та умов, які визначають порядок та умови надання платіжних послуг (касових операцій), інші питання, пов'язані з виконанням касових операцій у національній, іноземній валютах та оформлення касових документів за платіжними касовими операціями в рамках укладених Клієнтами-фізичними особами договорів з ПАТ «БАНК ВОСТОК».

Правила є невід'ємною частиною Правил надання банківських продуктів та послуг фізичним особам в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (надалі-**Правила КБО**).

Правила застосовуються виключно до фізичних осіб – клієнтів ПАТ «БАНК ВОСТОК», що уклали договір/договори в рамках Правил надання банківських продуктів та послуг фізичним особам в ПАТ «БАНК ВОСТОК».

Правила не застосовуються до врегулювання відносин за будь-якими іншими договорами, стороною за якими є ПАТ «БАНК ВОСТОК», не вказаними в Правилах КБО.

Правила застосовуються до врегулювання відносин за наступними фінансовими платіжними послугами/ касовими операціями:

-послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів:приймання через касу Банку (відділення)/ Автоматичні касові машини/агентів готівки національної та іноземної валюти від Клієнтів для зарахування на власні рахунки;

- послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів:видача готівки національної та іноземної валюти Клієнтам з їх рахунків через касу Банку (відділення)/Автоматичні касові машини.

Положення цих Правил розповсюджуються також на комерційних агентів (за наявності), яких ПАТ «БАНК ВОСТОК» має право залучати для надання фінансових платіжних послуг.

Правила розроблено відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України "Про банки і банківську діяльність", Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», 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», з дотриманням норм Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженої Постановою Правління Національного банку України від 29 вересня 2018 року №103 (зі змінами), Інструкції про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків, затвердженої Постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 162, Положення про застосування електронного підпису та електронної печатки, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 14.08.2017 № 78 (зі змінами), Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 13.12.2019 № 151 (зі змінами), інших нормативно-правових актів України, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України.

Правила є загальнодоступними, розроблені на невизначений строк та набирають чинності з дати, вказаної при їх розміщенні на веб-сайті Банку.

## РОЗДІЛ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

В розділі I Правил містяться загальні положення; розділи Правил, що регулюють порядок та умови надання платіжних послуг (касові операції) містять більш детальні положення.

**1.1.** Надання платіжних послуг (касових операцій) здійснюється на підставі Договору, що укладений між Банком (надавачем платіжних послуг) та Клієнтом (Користувачем платіжних послуг) відповідно до вимог законодавства, на узгоджених Сторонами умовах шляхом приєднання Клієнта до Правил КБО, невід'ємною частиною яких є ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ-ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ: ВИКОНАННЯ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» В РАМКАХ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ (далі-Правила).

**1.2.** Клієнтом (Користувачем) в розумінні цих Правил є фізична особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну (касову) послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно).

**1.3.** Користувач та Банк за текстом цих Правил також іменуються кожен окремо – Сторона, а разом – Сторони.

**1.4.** Укладаючи Договір в рамках Правил КБО, Користувач платіжних послуг ознайомлюється у доступному для Користувачів місці у відділенні Банку або на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: <https://bankvostok.com.ua/personal-data-protection#/> та повністю і безумовно погоджується зі Згодою-повідомленням суб'єкта персональних даних на обробку та передачу його персональних даних до бази персональних даних фізичних осіб-контрагентів (клієнтів) ПАТ «БАНК ВОСТОК». Персональні дані Користувача платіжних послуг обробляються Банком з неухильним виконанням норм Закону України «Про захист персональних даних».

**1.5.** Користувач платіжних послуг ознайомлюється з Правилами КБО, невід'ємною частиною яких є ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМ-ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ: ВИКОНАННЯ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» В РАМКАХ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ у доступному для Користувачів місці у відділенні Банку або на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**1.6.** Правила КБО, ці Правила, укладений в рамках Правил КБО Договір та платіжна інструкція (касовий документ) складають єдиний документ: публічною частиною Договору є Правила КБО, ці Правила; індивідуальною частиною Договору є укладений Користувачем та Банком Договір в рамках Правил КБО, а платіжна інструкція є невід'ємною частиною укладеного Договору.

Платіжна інструкція підтверджує згоду Користувача з умовами Правил КБО, цих Правил, умовами укладного Договору, Тарифами на дату здійснення платіжної операції, умовами внесення готівкових коштів на його поточний рахунок, в розмірі, який відповідає пороговій фінансовій операції та зазначений в статті 20 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (надалі-«Закон про ПВК/ФТ») та обмеженнями на здійснення видаткових операцій, зазначених у постанові Правління Національного банку України від 23.03.2022 № 60 «Про особливості виконання окремих вимог законодавства у сфері ПВК/ФТ, валютного нагляду, нагляду з питань реалізації і моніторингу ефективності персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій) протягом дії воєнного стану» (далі – Постанова № 60) та згоду Користувача на виконання платіжної операції.

Підтвердженням Користувача платіжних послуг про те, що останній з умовами Договору /цих Правил/Правил КБО ознайомився та згоден є належним доказом виконання Банком (надавачем платіжних послуг) зобов'язань щодо надання інформації та умов Договору в частині, що стосується надання платіжних (касових) послуг /Правил КБО/цих Правил та Тарифів.

Акцептування Публічної пропозиції (приєднання до Правил КБО/ цих Правил, що є невід'ємною частиною Правил КБО) відбувається у повному обсязі, що підтверджується власноручним підписом/електронним підписом Користувача платіжних послуг про згоду з умовами Правил, про які поінформовано Користувача платіжних послуг до укладання

відповідного Договору та щоразу до проведення відповідної платіжної (касової) операції.

**1.7.** Правила є обов'язковими при наданні платіжних послуг (здійсненні касові операції) Клієнтам Банку-фізичним особам, що уклали Договір/Договори в рамках Правил КБО.

**1.8.** Правила набувають чинності з дати, вказаної при їх розміщенні на веб-сайті Банку. Зміни до Правил затверджуються рішенням Правління Банку шляхом викладення Правил у новій редакції, про що Банк повідомляє Користувачів шляхом відповідних інформаційних повідомлень та розміщення нової редакції Правил у доступному для Користувачів місці в Банку та на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) не пізніше, ніж за 30 (Тридцять) календарних днів до набрання чинності відповідних змін. Користувачі мають змогу ознайомитися з Правилами на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) та у доступному місці для Користувачів у відділеннях Банку.

**1.9.** Усі поточні редакції Правил зберігаються на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) із зазначенням строку їх дії.

**1.10.** Користувачі мають право в будь-який час отримати доступ до всіх редакцій Правил, що розміщені на веб-сайті Банку.

**1.11.** У разі зміни чинного законодавства та невідповідності будь-якої частини Правил чинному законодавству, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України в зв'язку з цим, Правила будуть діяти лише в тій частині, яка не суперечить нормам чинного законодавства.

**1.12.** Надання платіжних (касових) послуг здійснюється Банком (надавачем платіжних послуг) Користувачу без нав'язування останньому банківських/ платіжних/ супутніх/ супровідних/ додаткових/ допоміжних/ інших послуг Банку та третіх осіб чи будь-яких товарів.

**1.13.** На момент ініціації платіжної операції щодо надання Банком касової послуги Користувач не перебуває під впливом оман, помилки, обману, насильства, погрози, зловмисної угоди або збігу важких для нього обставин, він не є жодним чином обмеженим законом, іншим нормативним актом, судовим рішенням або іншим, передбаченим чинним законодавством, способом в своєму праві ініціювати відповідну платіжну операцію та виконувати умови укладеного в рамках Правил КБО Договору.

## РОЗДІЛ 2. ТЕРМІНИ

**Автентифікація** - процедура, що дає змогу Банку (надавачу платіжних послуг) установити та підтвердити особу Користувача платіжних послуг та/або належність Користувачу платіжних послуг певного платіжного інструменту, наявність у нього підстав для використання конкретного платіжного інструменту, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації Користувача платіжних послуг.

**Автоматична касова машина** (далі - АТМ) - машина, що обслуговує Користувачів платіжних послуг у автоматичному або частково автоматичному режимі. До АТМ належать програмно-технічний комплекс самообслуговування (далі - ПТКС) та банкомати, депозитні системи, пристрої з видачі/приймання готівки та інших цінностей.

**Банк/Надавач платіжних послуг** - ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТОВО «БАНК ВОСТОК».

**Вразливі платіжні дані** - дані (їх сукупність), включаючи індивідуальну облікову інформацію, за допомогою яких можуть вчинятися шахрайські дії.

**Готівка** - грошові знаки у вигляді банкнот і монет.

**Держатель платіжного інструменту** - фізична особа, яка на законних підставах використовує платіжний інструмент для ініціювання платіжної операції з відповідного рахунку для виконання платіжних операцій або здійснює інші операції із застосуванням зазначеного платіжного інструменту.

**Дистанційна платіжна операція** - платіжна операція, що здійснюється із застосуванням засобів дистанційної комунікації.

**Еквайринг платіжних інструментів** (далі - еквайринг) - платіжна послуга, що полягає у прийнятті платіжних інструментів, результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі.

**Електронний платіжний засіб** - платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом.

**Електронний підпис (далі-ЕП)** – електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Створенням/накладанням ЕП завершується створення електронного документа. ЕП є обов'язковим реквізитом Електронного документа. При взаємодії Користувача з Банком використовується і застосовується простий електронний підпис.

**Електронний підпис одноразовим ідентифікатором (One Time Password/ОТР, одноразовий пароль)** – дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних Користувачем, і надсилаються Користувачу Банком. Це комбінація цифр і літер, або тільки цифр, або тільки літер, яку Користувач отримує через операторів мобільного зв'язку у вигляді SMS-повідомлень, системи миттєвого обміну повідомленнями (месенджери, зокрема Viber), Push-повідомлень або іншими каналами, визначеними Банком та Користувачем при укладенні Договору в рамках Правил КБО.

**Простий електронний підпис (простий ЕП)** – електронні дані, які підписувач (Користувач) у спосіб та з використанням технологій визначених Банком (з забезпеченням однозначної ідентифікації особи підписувача), додає до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Сторони дійшли однозначної згоди, що наступні дії Користувача у платіжних пристроях: введення одноразових паролів (ОТР-паролів) у відповідні поля/форми або натискання кнопок «ОЗНАЙОМЛЕНИЙ», «ПІДТВЕРДЖУЮ», «НАДАЮ ЗГОДУ», «СПЛАТИТИ» тощо є фактом відповідного ознайомлення, підтвердження, надання згоди Користувача з умовами укладеного Договору, тарифів Банку на момент виконання відповідної операції та згодою Користувача на виконання платіжної (касової) операції і розпорядженням Банку виконати відповідну операцію, електронні документи вважаються підписаними простим ЕП Користувача. Верифікація Користувача здійснюється за Фінансовим номером телефону Користувача.

**Засіб дистанційної комунікації** - засіб комунікації, що використовується у процесі реалізації взаємодії Сторін щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних (касових) операцій без фізичної присутності надавача платіжних послуг та Користувача в операційній касі Банку (відділення).

**Індивідуальна облікова інформація** - індивідуалізований набір інформації, що надається Банком як надавачем платіжних (касових) послуг Користувачу або його уповноваженому представнику для цілей автентифікації.

**Ініціатор** - особа, яка на законних підставах ініціює платіжну операцію шляхом формування та/або подання відповідної платіжної інструкції, у тому числі із застосуванням платіжного інструменту.

**Каса Банку** - сукупність операційних кас Банку (відділень), пунктів дистанційного обслуговування, а також ПТКС та банкоматів.

**Касове обслуговування** - надання послуг з приймання та видачі готівки у встановленому чинним законодавством порядку.

**Касові операції** – в розумінні цих Правил платіжні операції та операції з банківськими металами.

**Касовий документ** - електронний/паперовий документ, який оформляється для здійснення платіжної (касової) операції (надалі - касовий документ). Касовий документ може бути: паперовий для Банку та Користувача платіжних послуг, електронний для та паперовий для Користувача платіжних послуг, електронний для Банку та Користувача платіжних послуг.

**Комерційний агент (агент)** - юридична особа або фізична особа-підприємець, яка діє від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок особи, яку вона представляє під час надання платіжних (касових) послуг на підставі відповідного договору.

**Користувач платіжних послуг (далі - Користувач)** - фізична особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу, Клієнт Банку.

**Момент безвідкличності** - визначений момент часу, після настання якого ініціатор не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції.

**Монети** - металеві грошові знаки різного номіналу, до яких належать розмінні та обігові монети національної валюти.

**Негайно** - найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного операційного дня, визначений внутрішніми документами Банку як надавача платіжних послуг та передбачений договором з Користувачем платіжних послуг, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання.

**Неналежна платіжна операція** - платіжна операція, внаслідок якої з вини особи, яка не є ініціатором або надавачем платіжних послуг, здійснюється списання коштів з рахунку неналежного платника та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі.

**Неналежний отримувач** - особа, на рахунок якої без законних підстав зарахована сума платіжної операції або яка отримала суму платіжної операції в готівковій формі.

**Номінал банкнот (монет)** - вартість, що зазначена на банкнотах (монетах).

**Обігові монети** - монети національної валюти України номіналом від 1 гривні, обігові пам'ятні монети, що випускаються спеціальними випусками до визначних подій та ювілейних дат, пам'ятних подій історії та сучасності, заходів з охорони навколишнього природного середовища, інших подій суспільного життя, включаючи святкування яких відзначається на державному рівні, та монети діючого номінального ряду з використанням додаткових елементів дизайну, що виконують функцію законного платіжного засобу.

**Операційна каса** - частина приміщень касового вузла Банку (відділення), в якій здійснюються касові операції.

**Операційний день Банку (операційний день)** - день, протягом якого Банк, залучений до виконання платіжної (касової) операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних (касових) операцій. Банк самостійно встановлює операційні дні Банку на підставі



внутрішніх актів Банку, і доводить цю інформацію до відома Користувачів, шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Банку та у відділеннях Банку.

**Операційний час** - частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції та розпорядження на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється його внутрішніми документами. Користувач має змогу самостійно ознайомитися з тривалістю операційного часу Банку в приміщенні Банку або на Сайті Банку в мережі Інтернет.

**Отримувач** - особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі.

**Підроблені банкноти іноземної валюти** - імітації справжніх банкнот, що виготовлені будь-яким способом, уключаючи промисловий, та які за дизайном і елементами захисту не відповідають зразкам та описам, що наведені на сторінках офіційних сайтів центральних/національних банків іноземних держав. До таких банкнот також належать:

**перероблені банкноти**, на яких будь-яким способом (наклеюванням, малюванням, друкуванням) змінені елементи дизайну, зображення, що визначають номінал, рік затвердження/виготовлення зразка, банк-емітент та інші реквізити, і які за зовнішнім виглядом можуть бути сприйняті як справжні банкноти;

**сувенірні чи рекламні вироби**, за дизайном схожі на банкноти, на яких видалені та/або приховані написи, що позначають сувенірні чи рекламні вироби, та імітовані окремі елементи захисту справжніх банкнот.

**Поопераційний день**—день, в який Банк не здійснює діяльність, потрібну для виконання платіжних операцій та який не встановлений Банком, як операційний день Банку.

**Післяопераційний час** - частина робочого дня Банку (відділення) після закінчення операційного часу, уключаючи роботу у вихідні та святкові дні, протягом якої здійснюються касові операції з їх відображенням у бухгалтерському обліку не пізніше наступного операційного дня.

**Платіжна інструкція** - касовий документ в електронній/паперовій формі, який оформляється для здійснення платіжної операції та є розпорядженням платника/ініціатора Банку щодо виконання платіжної (касової) операції.

**Платіжний інструмент** - персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам законодавства та погоджені Користувачем і Банком для надання платіжної інструкції.

**Платіжний пристрій** - технічний пристрій, що дає змогу Користувачу ініціювати платіжну операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

**Платіжна картка** - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки.

**Платіжна операція** - касова операція, яка передбачає внесення готівки на рахунок/зняття готівки з рахунку на підставі платіжної інструкції.

**Платіжна послуга** - передбачена Законом України «Про платіжні послуги» діяльність Банку з виконання та/або супроводження платіжних операцій.

**Види платіжних послуг:** 1) фінансові платіжні послуги; 2) нефінансові платіжні послуги.

Згідно Закону України «Про платіжні послуги». Для цілей цих Правил:

**-до фінансових платіжних послуг** належать такі послуги:

- 1) послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів,
- 2) послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів, в тому числі виконання платіжної операції з використанням платіжних інструментів.

**Платіжний інструмент** - персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам законодавства та погоджені Користувачем і Банком для надання платіжної інструкції.

**Платіжний пристрій** - технічний пристрій (банківський автомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування, програмно-апаратне середовище мобільного телефону, інший пристрій), що дає змогу Користувачу ініціювати платіжну

операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

**Помилкова платіжна операція** - платіжна операція, внаслідок якої з вини Банку здійснюється списання коштів з рахунку неналежного платника та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі.

**Посилена автентифікація** - процедура автентифікації, яка передбачає використання двох чи більше сукупностей даних, що належать до таких різних категорій:

а) знань (володіння інформацією (даними), що відома лише Користувачу);

б) володінь (застосування матеріального предмета, яким володіє лише Користувач);

в) притаманність (перевірка біометричних даних або інших властивостей (рис, характеристик), притаманних лише Користувачу, що відрізняють його від інших Користувачів).

**Придатні до обігу банкноти (монети)** - платіжні банкноти (монети) національної валюти, які за дизайном і елементами захисту повністю відповідають зразкам та описам, розміщеним на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, та не набули під час обігу ознак зношення та пошкоджень.

**ПТКС** - технічний пристрій, що дає змогу Користувачу платіжних послуг ініціювати платіжну операцію готівкою, а також виконувати інші операції відповідно до функціональних можливостей цього пристрою.

**Пункт надання фінансових послуг** - робоче місце працівника Банку, облаштоване технічним пристроєм із відповідним програмним забезпеченням, який дає змогу працівникові Банку сформувати електронний документ на переказ готівки та/або видачу готівки та провести касову операцію.

**Розмінні монети** - монети національної валюти, які виконують функції розміну банкнот і обігових монет та законного платіжного засобу.

**Система дистанційного обслуговування** (далі – Система) – програмно-технічний комплекс Банку «Онлайн-банк» для надання Користувачам послуг дистанційного обслуговування у відповідності до укладеного Договору обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк (у тому числі у складі Договору КБО) для фізичних осіб.

**Споживач** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати платіжну послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

**Суб'єкти платіжних операцій** - Користувачі та Банк.

**Сума платіжної операції** - відповідна сума коштів, яка в результаті виконання платіжної операції має бути зарахована на рахунок отримувача або видана отримувачу в готівковій формі.

**Сумнівні банкноти (монети)** - банкноти (монети), справжність або платіжність яких викликає сумнів, а також ті, що мають ознаки підроблення, до проведення їх дослідження та складання Національним банком акта про дослідження сумнівних банкнот (монет).

**Тарифи Банку** (надалі-**Тарифи**)- перелік платіжних (касових) послуг Банку з визначенням їх вартості.

**Унікальний ідентифікатор/ідентифікатор** - комбінація літер,цифр,символів або знаків, що надається Користувачу надавачем платіжних послуг та дає змогу однозначно ідентифікувати Користувача та/або його рахунок для цілей виконання платіжної операції.

**Фінансовий номер телефону Клієнта-контактний мобільний номер телефону Клієнта**, що використовується Банком, зокрема, з метою проведення його автентифікації.

**Цифровий власноручний підпис** - власноручний підпис фізичної особи, створений на екрані електронного сенсорного пристрою та нерозривно пов'язаний з електронним документом, підписаним цим підписом.

Інші терміни, що вживаються в Правилах, вживаються в значеннях, визначених законодавством, яке регулює надання платіжних послуг, та звичаями ділового обороту в сфері фінансових відносин.

## РОЗДІЛ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 3.1. Банк зобов'язаний:

**3.1.1.** здійснювати діяльність з надання платіжних послуг (касових операцій) на умовах, визначених Законом України «Про платіжні послуги» та Інструкцією про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженою Постановою Правління Національного банку України від 29 вересня 2018 року №103 (зі змінами) (далі-«Інструкція №103»);

**3.1.2.** здійснювати касове обслуговування Користувача на підставі договірних відносин через касу Банку;

**3.1.3.** установлювати тривалість операційного часу операційного дня самостійно та закріплювати його у внутрішніх документах Банку щодо надання платіжних послуг; доводити до відома Користувачів інформацію про тривалість операційного дня у доступному для Користувачів місці в Банку/відділеннях Банку на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua);

**3.1.4.** організувати роботу щодо надання платіжних (касових) послуг протягом операційного дня з урахуванням вимог Закону України «Про платіжні послуги» та Інструкції №103;

**3.1.5.** прийняти до виконання:

- 1) касовий документ, що надійшов протягом операційного часу, у той самий операційний день;
- 2) касовий документ, що надійшов після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня;

**3.1.6.** забезпечувати оброблення готівки в операційній касі;

**3.1.7.** забезпечувати контроль за платіжністю і справжністю банкнот (монет) під час приймання та оброблення готівки з використанням відповідного обладнання (приладів);

**3.1.8.** визначати платіжність банкнот (монет) відповідно до вимог Правил визначення платіжних ознак та обміну банкнот, розмінних та обігових монет національної валюти України, затверджених Постановою Правління Національного банку України від 03.12.2018 № 134 (зі змінами) та з використанням довідкової інформації, що надається Національним банком України, банками-емітентами або іншими уповноваженими установами;

**3.1.9.** здійснювати операції лише з тими видами і номіналами банкнот іноземної валюти, які перебувають в обігу в країнах-емітентах або підлягають обміну в порядку, установленому банком-емітентом;

**3.1.10.** своєчасно фіксувати в операційно-обліковій системі Банку час отримання згоди Користувача на виконання платіжної (касової) операції, а також розпорядження Користувача про відкликання згоди на виконання платіжної (касової) операції;

**3.1.11.** забезпечити збереження інформації, що містить банківську таємницю, згідно з чинним законодавством України. Без згоди Користувача інформація, що містить банківську таємницю, може бути розкрита лише у випадках, що передбачені чинним законодавством України;

**3.1.12.** на вимогу Користувача надавати шляхом, визначеним у вимозі Користувача, таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Банку та економічний стан Банку, що підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Банку та його відокремлених підрозділів;
- 3) перелік платіжних послуг, що надаються Банком;
- 4) ціну/тарифи платіжних послуг;
- 5) кількість акцій Банку, що перебувають у власності членів його виконавчого органу (Правління), та/або перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Банку перевищують 5 відсотків;
- 6) іншу інформацію з питань надання платіжних послуг, право на отримання якої встановлено законом;

**3.1.13.** виконувати інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

### **3.2. Банк має право:**

**3.2.1.** надавати платіжні послуги (здійснювати касове обслуговування) Користувачів з використанням електронного підпису та/або електронної печатки;

**3.2.2.** під час виплати готівки іноземної валюти з рахунків Користувачів Банк має право видавати кошти без викупу залишку суми меншої номінальної вартості за кожною операцією окремо в разі видачі Користувачу готівки іноземної валюти одночасно з кількох рахунків (за окремими касовими документами), кожна з яких має залишок суми в іноземній валюті менший, ніж номінальна вартість мінімальної банкноти, що перебуває в обігу, але загальна сума видачі не має такого залишку;

**3.2.3.** видати Користувачу, який отримує готівку за кількома видатковими касовими документами з різних рахунків, готівку за кожним таким документом окремо або за його згодою загальною сумою;

**3.2.4.** у разі оформлення Користувачем платіжних інструкцій (касових документів) в електронній формі з порушенням вимог чинного законодавства, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, Банк має право повернути їх Користувачу без виконання;

**3.2.5.** користуватися іншими правами, визначеними чинним законодавством України.

### **3.3. Користувач зобов'язаний:**

**3.3.1.** перед укладенням Договору в рамках Правил КБО ознайомитися на безоплатній основі у доступному для Користувачів місці у відділеннях Банку та на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) з інформацією, перелік якої визначений **р.4.** цих Правил;

**3.3.2.** до укладання Договору в рамках Правил КБО ознайомитися з Договором/ Правилами КБО/ цими Правилами та Тарифами Банку, оприлюдненими у доступному для Користувача місці в Банку/відділеннях Банку та на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua);

**3.3.3.** для отримання платіжних послуг (здійснення касових операцій) укласти Договір в рамках Правил КБО на умовах та шляхом, визначеними Правилами КБО;

**3.3.4.** під час отримання платіжних послуг (здійснення касових операцій) в Банку дотримуватись норм Закону України «Про платіжні послуги» та Інструкції №103;

**3.3.5.** надавати на вимогу Банку достовірні документи (у тому числі отримувати їх від офіційних органів), та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання Банком належної перевірки та інших обов'язків як суб'єкта первинного фінансового моніторингу, виконання вимог Угоди між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень Закону США “Про податкові вимоги до іноземних рахунків” (ФАТСА), іншу інформацію чи документи відповідно до вимог законодавства у сфері ПВК/ФТ та внутрішніх документів Банку з питань ПВК/ФТ;

**3.3.5.1.** у випадку повідомлення невірної адреси місцезнаходження/місця проживання, номеру телефону для надсилання інформаційних повідомлень (за необхідності), кореспонденція вважається направленою Банком та отриманою Користувачем належним чином, якщо її було направлено за місцезнаходженням/місцем проживання Користувача, зазначеним в Договорі, укладеному в рамках Правил КБО, а інформаційні повідомлення, направлені Банком- на належний телефон, що є контактним телефоном згідно інформації Користувача в укладеному Договорі;

**3.3.6.** у випадках, якщо Банку для надання платіжних послуг (виконання касових операцій) необхідні будь-які документи та/ або інформація, Користувач на вимогу Банку має надавати всі необхідні документи/ інформацію до настання дати валютування.

У випадку порушення Користувачем умов цього пункту щодо надання відповідних документів та/або інформації Банк може прийняти рішення щодо відмови Користувачу в обслуговуванні / у проведенні касової операції;

**3.3.7.**сплачувати Банку плату за надані платіжні послуги (виконані касові операції) згідно з діючими Тарифами;

**3.3.8.**виконувати інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

**3.4.Користувач має право:**

**3.4.1.**отримувати платіжні послуги (послуги касового обслуговування) на умовах, визначених Законом України «Про платіжні послуги» та Інструкцією №103;

**3.4.2.** отримувати послуги касового обслуговування на підставі договірних відносин через касу Банку;

**3.4.3.** отримувати платіжні (касові) послуги з використанням засобів дистанційного зв'язку(далі-Система) (на умовах окремо укладеного з Банком Договору обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк (у тому числі у складі Договору КБО);

**3.4.4.** Користувач має право використовувати електронний підпис Користувача (пп.6.1.2.цих Правил) для здійснення електронної взаємодії Користувача виключно з Банком і з використанням технології, визначеної Банком та за допомогою визначеної Банком Системи.

**3.4.5.**Користувач має право відмовитися від платіжної (касової) операції, відкликавши згоду на виконання платіжної (касової) операції в будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до Закону України «Про платіжні послуги». У разі відкликання згоди на виконання платіжної (касової) операції така платіжна(касова) операція вважається неакцептованою.

Відмова від платіжної (касової) операції (відкликання згоди Користувача на платіжну(касову) операцію оформлюється Користувачем шляхом надання Банку розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкції за формою, викладеною у Додатку №1 до цих Правил. Розпорядження оформлюється Користувачем на паперовому носії (документ містить власноручний підпис Користувача);

**3.4.6.** користуватися іншими правами, визначеними чинним законодавством України.

## РОЗДІЛ 4.ІНФОРМУВАННЯ КОРИСТУВАЧА

**4.1.** Перед укладенням Договору в рамках Правил КБО, Банк надає на безоплатній основі у доступному для Користувача місці в Банку/відділеннях Банку та на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua), інформацію про:

1) Банк, а саме: найменування, місцезнаходження, фактичну адресу, за якою здійснюється надання послуг (адресу відділення Банку), телефон Контакт-Центру (контактний телефон Банку), адресу електронної пошти Банку, адресу, за якою приймаються скарги споживачів фінансових/платіжних послуг; найменування, місцезнаходження та фактичну адресу, за якою здійснюється надання послуг комерційного агента (за наявності); відомості про державну реєстрацію Банку, реєстраційний номер з Реєстру та іншу інформацію, що дає змогу ідентифікувати комерційного агента (за наявності); інформацію щодо включення Банку до Державного реєстру банків; інформацію щодо наявності в Банку права на надання фінансових платіжних послуг; контактну інформацію Національного банку України (органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Банку) та органів з питань захисту прав споживачів;

2) фінансову платіжну послугу Банку, опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання; умови надання додаткових послуг; форму та порядок надання і відкликання згоди Користувача як платника на виконання платіжної операції; порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком, настання моменту безвідкличності платіжної інструкції; посилання на робочий та операційний час Банку, як надавача платіжних послуг, на максимальний час виконання платіжних операцій; посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів; а також інформацію про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної послуги (перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які Користувач має сплачувати Банку, як надавачу платіжних послуг, за надання обраної платіжної послуги; інформацію про процентні ставки, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення; інформацію про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної Користувачем платіжної послуги, та методику його визначення; інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення), тобто загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Користувач, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) Договір, а саме: наявність у Користувача права на відмову від Договору; строк, протягом якого Користувачем може бути використано право на відмову від Договору, а також інші умови використання права на відмову від Договору; мінімальний строк дії Договору (якщо застосовується); наявність у Користувача права розірвати чи припинити Договір, права дострокового виконання Договору, а також наслідки таких дій; порядок внесення змін та доповнень до договору; неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за Договором без письмової згоди Користувача, що є споживачем фінансової платіжної послуги;

4) спосіб комунікації-засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до Договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення Користувача (за потреби); обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної Користувачем платіжної послуги;

5) заходи безпеки- інформацію про зобов'язання Користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації; інформацію про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Банку як надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій; процедуру взаємодії між Банком як надавачем платіжних послуг та Користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції; процедуру взаємодії між Банком як 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 Банком як надавачем платіжних послуг;

б) механізми захисту прав Користувачів-споживачів фінансових/платіжних послуг та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання послуг; можливість та порядок позасудового розгляду скарг Користувачів - споживачів фінансових/платіжних послуг; наявність гарантійних фондів відповідно до законодавства.

**4.2.** На вимогу Користувача Банк надає Користувачу шляхом, визначеним у вищезгаданій вимозі Користувача, таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності Банку та економічний стан Банку, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників Банку та його відокремлених підрозділів;

3) кількість акцій Банку та розмір часток, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу (Правління Банку), а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Банку або належна їм кількість акцій Банку перевищують 5 відсотків;

4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

**4.3.** Під час надання інформації Користувачу платіжних послуг (споживачу) до укладення Договору в рамках Правил КБО Банк неухильно дотримується вимог законодавства, у тому числі законодавства у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

**4.4.** Перед ініціюванням платіжної (касової) операції Банк усно надає на запит Користувача наявну інформацію про:

1) максимальний час виконання платіжної (касової) операції;

2) комісійні винагороди та інші збори, які Користувач має сплатити у процесі виконання платіжної (касової) операції, загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної (касової) операції;

3) іншу необхідну інформацію, передбачену чинним законодавством України.

**4.5.** Після ініціювання платіжної інструкції Банк усно надає Користувачу інформацію про відмову Банку у прийнятті платіжної інструкції (касового документу) Користувача (у разі відмови).

**4.6.** Після виконання касової операції Банк надає Користувачу касовий документ, який містить таку інформацію:

1) дату і час отримання платіжної інструкції (касового документу);

2) дату і час прийняття до виконання Банком платіжної інструкції (касового документу) Користувача;

3) відомості, які дають змогу Користувачу-платнику ідентифікувати виконану касову операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);

4) суму платіжної (касової) операції у валюті рахунку Користувача та у валюті касової операції;

5) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з Користувача за виконання платіжної (касової) операції;

б) дату і час зарахування коштів на рахунок Користувача, дату валютування;

7) іншу необхідну інформацію, передбачену чинним законодавством України.

**4.7.** Крім надання платіжних (касових) послуг, Банк має право надавати послуги, що є допоміжними до платіжних (касових) послуг; послуги, визначені як допоміжні до надання платіжних (касових) послуг, визначаються відповідно до чинного законодавства України та їх вичерпний перелік наявний в Тарифах Банку.

**4.8.** Банк забезпечує розміщення в доступному для огляду Користувачів у відділенні Банку/на моніторі платіжного пристрою інформацію, яка відповідно до законодавства України повинна надаватися Користувачу (споживачу) перед і під час надання платіжної послуги, включаючи інформацію, яка ідентифікує Банк та максимальний час виконання платіжної операції у форматі "ДДММРРРР" або число - цифрами "ДД", місяць - словом, рік - цифрами "РРРР".

**4.9** Інформація та умови Правил КБО, цих Правил, Тарифи надаються Банком у спосіб, що

забезпечує вільний доступ Користувача до такої інформації, тобто у доступному для Користувачів місці у відділенні Банку та на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) у належному вигляді, викладені українською мовою.

**4.10** Інформація та умови Правил КБО, цих Правил, Тарифи можуть надаватися шляхом ознайомлення Користувача в електронній або паперовій формі (без стягнення додаткової плати) або шляхом надання Користувачу доступу до публічного (мережевого) ресурсу, на якому розміщені Правила КБО, ці Правила та Тарифи.

**4.11.** Враховуючи, що обов'язок доведення, що Банк належним чином виконав свої зобов'язання щодо надання інформації та умов укладеного Договору покладається на Банк, Сторони домовилися, що підтвердження Користувача «З умовами договору про надання платіжних послуг згоден» у відповідному касовому документі є належним доказом виконання Банком зобов'язань щодо надання інформації та умов укладеного Договору (Правил КБО, цих Правил, умов внесення готівкових коштів на його поточний рахунок, в розмірі, який відповідає пороговій фінансовій операції та зазначений в статті 20 Закону України про ПВК/ФТ та обмежень на здійснення видаткових операцій, зазначених у Постанові № 60 та Тарифів).

**4.12.** Усі поточні редакції цих Правил та документів, що містять інформацію про Тарифи, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної (касової) послуги та яка надається Користувачу, зберігаються на веб-сайті Банку в мережі Інтернет із зазначенням строку їх дії.

**4.13.** Користувач має право в будь-який час отримати доступ до всіх редакцій Правил та Тарифів, що розміщені на вебсайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**4.14.** Банк розмістив в доступному для огляду Користувачами місці у відділенні Банку таку інформацію:

- 1) режим роботи операційної каси з касового обслуговування Користувачів протягом операційного часу та в післяопераційний час;
- 2) перелік операцій з Користувачами, які здійснює операційна каса в операційний та післяопераційний час;
- 3) зразки заповнення реквізитів касових документів (крім касових документів, які заповнюються Банком (відділенням) із застосуванням технічних засобів або системи автоматизації Банку);
- 4) витяг з наказу (розпорядження) про встановлення Тарифів за касове обслуговування фізичних осіб, юридичних осіб у національній та іноземній валюті;
- 5) матеріали (плакати/буклети) з описами банкнот (монет) національної валюти, що перебувають в обігу, вводяться в обіг та/або вилучаються з обігу;
- 6) повідомлення про те, що якщо готівка, не була перерахована Користувачем у приміщенні Банку (відділення) під контролем працівника Банку (працівника відділення), то претензії від Користувача щодо відшкодування Банком недостачі не приймаються;
- 7) перелік номіналів банкнот гривні, на приймання та видачу яких налаштовані платіжні пристрої (або на монітор платіжного пристрою);
- 8) інформаційні матеріали про визначення платіжних ознак та обміну банкнот, розмінних та обігових монет національної валюти України;
- 9) повідомлення про права осіб з інвалідністю та осіб, яким відповідно до законодавства України надано право на позачергове обслуговування;
- 10) контактна інформація Банку (відділення), за якою Користувач має можливість ознайомитися про час касового обслуговування та отримати консультацію про надання платіжних послуг щодо виконання касових операцій.



## РОЗДІЛ 5. КАСОВІ ОПЕРАЦІЇ ТА КАСОВІ ДОКУМЕНТИ

**5.1.** До фінансових платіжних послуг (касових операцій) згідно Закону України «Про платіжні послуги» та Інструкції № 103 належать:

-послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів/ приймання через касу Банку (відділення)/ Автоматичні касові машини/агентів готівки національної та іноземної валюти від Клієнтів для зарахування на власні рахунки;

- послуги із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів/видача готівки національної та іноземної валюти Клієнтам з їх рахунків через касу Банку (відділення)/Автоматичні касові машини.

**5.2.** Касові документи, які оформляються Банком/комерційним агентом (за наявності) за касовими операціями містять обов'язкові реквізити, установлені Інструкцією № 103, а саме:

- 1) назву касового документа;
- 2) найменування надавача платіжних послуг, який здійснює касову операцію;
- 3) дату здійснення операції;
- 4) зазначення платника та отримувача;
- 5) суму касової операції;
- 6) масу банківського металу (за операціями Банку з банківськими металами);
- 7) призначення платежу;
- 8) власноручний підпис або електронний підпис Користувача про згоду з умовами договору про надання платіжних послуг, який також одночасно підтверджує факт попереднього ознайомлення Користувача з повним текстом укладеного Договору/Правилами КБО, цими Правилами та Тарифами Банку;
- 9) власноручний підпис або кваліфікований електронний підпис працівника надавача платіжних послуг, уповноваженого здійснювати касову операцію;
- 10) номер рахунку отримувача (у разі зарахування суми переказу на рахунок);
- 11) найменування надавача платіжних послуг отримувача (у разі зарахування суми переказу на рахунок);
- 12) інформацію про Банк, від імені якого діє комерційний агент (у разі здійснення платіжної (касової) операції комерційним агентом).

Касові документи можуть додатково містити електронну печатку.

**5.3.** Форми касових документів, що формуються із застосуванням платіжних пристроїв, встановлюються Банком з урахуванням обов'язкових реквізитів, установлених у Інструкцією № 103 та технічних можливостей платіжного пристрою.

**5.4.** Реквізити касових документів, що формуються Банком із застосуванням платіжних пристроїв за результатами касових операцій, заповнюються як Користувачем, так і в автоматичному режимі платіжного пристрою, які використовують бази даних автоматизованої системи, і містять наступні обов'язкові реквізити:

- 1) назву платіжної системи, якщо операція здійснювалася з її використанням;
- 2) ідентифікатор надавача платіжних послуг або інші реквізити, за допомогою яких є можливість ідентифікувати надавача платіжних послуг;
- 3) номер платіжного пристрою;
- 4) дату та час здійснення операції;
- 5) суму та валюту операції;
- 6) призначення платежу/зміст операції;
- 7) реквізити емітованого платіжного інструменту;
- 8) унікальний код операції в разі використання платіжного інструменту в платіжній системі: найменування платіжної системи та код авторизації або інший код, що ідентифікує операцію в платіжній системі;
- 9) суму комісійної винагороди.

**5.5.** Квитанція платіжного терміналу, сліп, що складаються надавачем платіжних послуг у разі здійснення касової операції, містить, окрім реквізитів, зазначених у п. 5.4. цих Правил, наступні реквізити:

- 1) власноручний підпис або кваліфікований(і) електронний(-і) підпис(-и) працівника(-ів) надавача платіжних послуг;
- 2) власноручний підпис Користувача відповідно до укладеного Договору /Правил КБО, цих Правил та згідно з внутрішньобанківськими правилами, правилами платіжної системи та/або еквайра, внутрішніми документами.

Квитанція платіжного терміналу, сліп, що складаються Банком у разі здійснення касової операції в операційній касі, можуть містити, електронну печатку Банку.

**5.6.** Квитанції/чеки банкоматів, що формуються надавачем платіжних послуг із використанням платіжних пристроїв за результатами операцій з приймання готівки для зарахування її суми на рахунки без застосування емітованих платіжних інструментів, крім реквізитів, зазначених у п.5.4. цих Правил, містять наступні реквізити:

- 1) найменування платника;
- 2) найменування отримувача;
- 3) код отримувача;
- 4) номер рахунку отримувача;
- 5) найменування надавача платіжних послуг отримувача.

**5.7.** Банк/комерційний агент (за наявності) приймає від Користувача готівку для виконання платіжної операції (внесення грошових коштів на поточний рахунок Користувача, для погашення кредиту) через пункт надання фінансових послуг/операційну касу Банку та платіжні пристрої за платіжною інструкцією на переказ готівки.

**5.7.1.** готівка національної валюти – за платіжною інструкцією на переказ готівки від резидентів України - фізичних осіб, нерезидентів України - фізичних осіб;

**5.7.2.** готівка іноземної валюти - за платіжною інструкцією на переказ готівки від резидентів України - фізичних осіб, нерезидентів України- фізичних осіб;

**5.7.3.** Банк приймає за заявою про приймання/видачу банківських металів від фізичних осіб банківські метали для зарахування на власні поточні металеві рахунки.

**5.8.** Банк зараховує кошти у валюті Поточного рахунку внесені на Поточний рахунок готівкою (через каси Банку) та платіжний пристрій (або перераховані в безготівковому порядку з інших рахунків в Банку), не пізніше двох операційних днів Банку від дати такого внесення/перерахування. Зарахування на Поточний рахунок коштів у валюті Поточного рахунку, перерахованих в безготівковому порядку з інших банків, здійснюється не пізніше наступного Операційного дня після надходження коштів на кореспондентський рахунок Банку. При цьому вважається, що Клієнт погодився на отримання грошових коштів від іншої особи, надавши їй необхідні реквізити Поточного рахунку та/або Платіжного інструменту.

**5.9.** Реквізити для поповнення Поточного рахунку грошовими коштами в національній валюті:

Отримувач	ПІБ(за наявності)
Рахунок отримувача	ІВАН, зазначений в ЗД КБО/договорі банківського рахунку
Код отримувача	
Банк отримувача	ПАТ «БАНК ВОСТОК»
Призначення платежу	Призначення платежу (суть та мета переказу)

**5.10.** В національній валюті готівкове поповнення рахунку Клієнта третіми особами можливе за умови пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу (у разі, якщо обов'язкове надання зазначених документів передбачено діючим законодавством України та внутрішніми нормативними документами Банку).

В іноземній валюті готівкове поповнення рахунку Клієнта третіми особами можливе за умови пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та за наявності довіреності, засвідченої у встановленому чинним законодавством порядку, на поповнення рахунку Клієнта в іноземній валюті.

**5.11.** Реквізити, необхідні для зарахування коштів в іноземній валюті на Поточний рахунок, розміщені на сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua). Поповнення рахунків здійснюється відповідно до вимог нормативних актів НБУ.

**5.12.** Банк /комерційний агент (за наявності) перевіряє в прибуткових касових документах:

- 1) повноту заповнення реквізитів;
- 2) наявність і тотожність власноручного підпису Користувача;
- 3) наявність кваліфікованого(-их) електронного(-их) підпису(-ів) відповідального(их) працівника(ів) Банку та електронної печатки (якщо наявність електронної печатки передбачена технологією), їх відповідність вимогам законодавства України та Положення про організацію роботи щодо здійснення касових операцій (у разі прийняття касових документів в електронній формі).

**5.13.** Банк /комерційний агент (за наявності) надає Користувачу після завершення приймання готівки квитанцію (другий примірник прибуткового касового ордера) або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів.

**5.14.** Квитанція або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, містять наступну інформацію:

- 1) найменування Банку/комерційного агента (за наявності), який здійснив касову операцію;
- 2) дату здійснення касової операції (час виконання операції або напис "післяопераційний час" - у разі здійснення касової операції в післяопераційний час);
- 3) підпис працівника Банку/комерційного агента (за наявності), який прийняв готівку.

Квитанція або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, може містити електронну печатку.

**5.15.** Банк/комерційний агент (за наявності) приймає від Користувача плату за надані платіжні послуги за окремим касовим документом (прибутковий касовий ордер або платіжна інструкція на переказ готівки), оформленим надавачем платіжних послуг у паперовій формі або за касовим документом в електронній формі відповідно до вимог Інструкції № 103, внутрішніх документів надавача платіжних послуг.

**5.16.** Банк видає готівку національної валюти за платіжною інструкцією на видачу готівки:

- а) фізичним особам з їх рахунків;
- б) фізичним особам за операціями з видачі кредиту.

**5.17.** Видача коштів з Поточного рахунку Користувача здійснюється Банком в межах залишків коштів на Поточному рахунку з урахуванням надходжень коштів протягом операційного часу, якщо інше не встановлено чинним законодавством України, включаючи нормативно-правові акти НБУ.

**5.18.** Оскільки дата та час здійснення платіжної операції за допомогою Платіжного інструменту відрізняється від дати та часу фактичного списання коштів з Поточного рахунку, порядок списання/зарахування коштів з Поточного рахунку може не співпадати з черговістю фактичного проведення платіжних операцій.

**5.19.** Банк забезпечує здійснення розрахунків в межах Витратного ліміту у порядку, передбаченому чинним законодавством України, Правилами КБО, цими Правилами, відповідним Договором та Тарифами Банку.

**5.20.** У разі наявності Поточного рахунку з використанням Платіжного інструменту як в національній так і в іноземній валюті витратний ліміт визначається наступним чином:

$$\text{витратний ліміт} = \text{витратний ліміт на Поточному рахунку у гривнях} + \text{витратний ліміт на Поточному рахунку в іноземній валюті} \times \text{курс (згідно з умовами Договору)}$$

**5.21.** Порядок списання суми операції за Поточним рахунком є наступним:

**5.21.1.** У разі наявності Поточного рахунку в іноземній валюті та Поточного рахунку в національній валюті порядок списання суми операції є наступним:

- сума платіжної операції списується з того Поточного рахунку, валюта якого співпадає з

валютою операції; у разі нестачі коштів на цьому рахунку залишок суми операції – з рахунку в іншій валюті;

- у випадку, якщо валюта операції, здійсненої в іноземній валюті, не співпадає з валютою Поточного рахунку, сума операції списується з Поточного рахунку в іноземній валюті (а у разі нестачі коштів залишок суми операції – з Поточного рахунку в гривні) за курсом, який встановлюється згідно з умовами укладеного Договору, Правил КБО та цих Правил.

**5.21.2.** У разі наявності Поточного рахунку в іноземній валюті, якщо валюта операції, відрізняється від валюти Поточного рахунку, списанню підлягає сума у валюті Поточного рахунку за курсом, який встановлюється згідно з умовами укладеного Договору, Правил КБО та цих Правил.

**5.22.** Видача за Платіжним інструментом готівки через банкомати у межах України та на касі (за терміналом) торгової точки здійснюється в гривнях, а через POS-термінали уповноважених банків-емітентів - у валюті Поточного рахунку, до якого емітовано Платіжний інструмент. Переказ з Поточного рахунку Користувача грошових коштів здійснюється на підставі розрахункового документу, складеного відповідно до вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України, після проведення ідентифікації Користувача.

**5.23.** Банк у випадках, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України з питань валютного регулювання, здійснює видачу готівки іноземної валюти за платіжною інструкцією на видачу готівки фізичним особам з їх рахунків.

**5.23.1.** Банк у випадках, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України з питань валютного регулювання, здійснює видачу банківських металів за заявою про приймання/видачу банківських металів від фізичних осіб - з їх поточних металевих рахунків.

**5.24.** Банк після завершення видачі готівки Користувачу відповідно до законодавства України, згідно з Положенням про організацію роботи щодо здійснення касових операцій, правилами платіжної системи, внутрішніми документами надає Користувачу один примірник видаткового касового документа (платіжну інструкцію на видачу готівки, видатковий касовий ордер) у паперовій формі або касовий документ в електронній формі.

**5.24.1.** Видатковий касовий документ у паперовій формі, крім реквізитів, визначених у п.5.2. цих Правил, повинен містити відбиток штамп.

**5.24.2.** Відбиток печатки на видатковому касовому документі в паперовій формі не є обов'язковим.

**5.24.3.** Видатковий касовий документ в електронній формі повинен містити кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника та може містити електронну печатку.

**5.25.** При проведенні операцій зняття готівки через платіжні пристрої та у відділеннях, що не відносяться до мережі Банку, та операцій за межами України комісії Банку можуть входити до суми, що авторизується.

**5.26.** Банк здійснює обмін суми авторизації у валюту Поточного рахунку згідно курсу, встановленого Банком на день операції та блокує дану суму на Поточному рахунку в межах витратного ліміту. Курс встановлюється з 9:30 кожного операційного дня. Комісія за обмін входить у склад суми, що блокується.

**5.27.** Оскільки дата здійснення операції за допомогою Платіжного інструменту відрізняється від дати списання коштів з Поточного рахунку, під час здійснення операції, за якою валюта операції відрізняється від валюти Поточного рахунку курсова різниця, що виникла під час цього не може бути предметом претензії з боку Користувача.

**5.28.** У разі здійснення Користувачем операцій в валюті, що відрізняється від валюти Поточного рахунку, списання коштів з Поточного рахунку здійснюється по курсу, встановленому Банком на день списання. При цьому Банком стягується комісія за обмін валюти операції у валюту рахунку відповідно до Тарифів. Якщо валюта операції гривня, євро або долар США, Банк конвертує суму операції в валюту Поточного рахунку, в інших випадках Банк конвертує суму клірингових розрахунків в валюту Поточного рахунку. Курси продажу, обміну валюти, встановлені Банком, розміщуються на сайті банку в мережі Інтернет.

**5.29.** Усі комісії по здійсненим операціям нараховуються Банком та сплачуються Користувачем у національній валюті з будь-якого Поточного рахунку згідно з діючими відповідним Договором, Правилами КБО, цими Правилами та Тарифами, при настанні термінів платежів. З метою сплати зазначених комісій, Користувач надає згоду та розпорядження Банкуна підставі відповідної платіжної інструкції списати грошові кошти та здійснити від свого імені, та за рахунок коштів Користувача продаж іноземної валюти на валютному ринку України у сумі еквівалентній за поточним ринковим курсом розміру забогованості Користувача, а отримані від продажу кошти в національній валюті зарахувати на відповідні рахунки Банку, за якими обліковуються нараховані Банком доходи від таких операцій з врахуванням витрат на продаж валюти. Нараховані комісії підлягають сплаті у строк:

-для Продукту «Банк Власний Рахунок»: з дати нарахування до 30-го/31-го числа місяця наступного за місяцем, в якому відбулось нарахування відповідних комісій,

-для інших продуктів та послуг Банку: з дати нарахування до 20-го числа місяця наступного за місяцем, в якому відбулось нарахування відповідних комісій,

якщо інший строк для їх сплати не встановлений Тарифами/Правилами КБО/цими Правилами.

## РОЗДІЛ 6. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ

**6.1.** Для Користувачів—фізичних осіб, які є Клієнтами Банку та уклали Договір обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк (далі-Система) (у тому числі у складі Договору КБО) за бажанням Користувача касове обслуговування здійснюється з використанням касових документів в електронній формі з використанням електронних підписів:

**6.1.1.** кваліфікованого електронного підпису працівника Банку, кваліфікованої або вдосконаленої електронної печатки Банку (надавача платіжних послуг);

**6.1.2.** кваліфікованого електронного підпису або простого електронного підпису для Користувача-фізичної особи.

**6.1.3.** При цьому Сторони дійшли згоди, що використання простого електронного підпису Користувача (**пп.6.1.2.** цих Правил) призначено для здійснення електронної взаємодії Користувача виключно з Банком і з використанням технології, визначеної Банком та за допомогою визначеної Банком Системи.

**6.2.** Порядок подання касових документів в електронній формі:

**6.2.1.** Касові документи в електронній формі, що подаються Користувачем у Банк засобами Системи, мають відповідати формату касових документів, встановлених Банком згідно вимог Національного банку України, із накладенням відповідного електронного підпису підписувача (**пп.6.1.2.** цих Правил).

**6.2.2.** Сторони домовились, що касовий документ в електронній формі за бажанням Користувача, наданий до Банку за допомогою Системи та підписаний відповідним підписом Користувача (**пп.6.1.2.** цих Правил), є рівним за юридичною силою касовому документу на паперовому носії, підписаному власноручним підписом зазначеної особи. Касові документи в електронній формі без накладеного діючого електронного підпису підписувача (**пп.6.1.2.** цих Правил), не мають юридичної сили, Банком не розглядаються і не приймаються.

**6.2.3.** Використання Користувачем Системи не виключає можливе оброблення Банком документів Користувача на паперових носіях. У випадку надходження до Банку декількох касових документів в електронній формі ідентичного змісту за одним номером документу та/або одночасного надходження до Банку декількох касових документів ідентичного змісту у паперовій та/або електронній формі, Банк приймає кожний окремий документ до виконання або відмовляє у виконанні. При цьому, відповідальність за одночасне надання касових документів у паперовій та/або електронній формі несе Користувач.

**6.3.** Відповідальність за достовірність інформації, що міститься касовому документі в електронній формі, несе Користувач.

**6.4.** Підписувач з боку Користувача, який створює касовий документ в електронній формі з використанням електронного підпису (**пп.6.1.2.** цих Правил), цим самим засвідчує, що ознайомився з усім текстом касового документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту/змісту касового документа і свідомо застосував електронний підпис у контексті, передбаченому касовим документом.

**6.4.1.** Касовий документ Користувача, підписаний Користувачем (**п.6.4.** цих Правил) підтверджує згоду Користувача з умовами укладеного Договору, Правилами КБО, цими Правилами, Тарифами на дату здійснення касової операції, про які поінформовано Користувача до проведення платіжної (касової) операції.

**6.4.2.** Електронний підпис Користувача (**пп.6.1.2.** цих Правил), в касовому документі про згоду з умовами укладеного Договору є підставою для проведення відповідної платіжної (касової) операції.

**6.4.3.** Електронний підпис Користувача (**пп.6.1.2.** цих Правил), проставлений у касовому документі про згоду з умовами укладеного Договору, прирівнюється до підпису Користувача про проведену платіжну (касову) операцію.

**6.5.** Банк забезпечує перевірку створених /накладених електронних підписів на кожному касовому документі Користувача в електронній формі.

**6.6.** Банк залишає без розгляду касовий документ в електронній формі, якщо виникла потреба з'ясувати особу Користувача, суть діяльності, фінансовий стан, а Користувач не надав документів і відомостей, що підтверджують ці дані, або умисно подав неправдиві відомості про себе, або своєчасно їх не оновив. Про причину невиконання касового документа в електронній формі Банк повідомляє Користувача засобами Системи (з обов'язковим посиланням на статтю Закону України та/або пункт нормативно-правового акту НБУ, відповідно до якого касовий документ не може бути розглянуто та в подальшому виконано).

**6.7.** Відповідальність Сторін що стосується електронного документообігу з метою здійснення касових операцій:

**6.7.1.** Користувач несе відповідальність за зміст усіх касових документів Системи, створених Користувачем засобами Системи та переданих до Банку після створення/накладення електронного підпису (пп.6.1.2. цих Правил);

**6.7.2.** Інформація стосовно предмета укладеного Договору та Договору обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк ,надана із застосуванням електронного підпису Користувача (пп.6.1.2. цих Правил), приймається Банком як така, що підписана особисто Користувачем.

**6.7.3.** Користувач несе відповідальність за електронні документи Системи, як такі, що підписані особисто Користувачем;

**6.7.4.** Уклавши Договір в рамках правил КБО, Договір обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк, Користувач підтвердив та гарантував, що всі операції з використанням електронного підпису (пп.6.1.2. цих Правил), здійснюються (здійснюватимуться) належним чином Користувачем особисто. Користувач також підтверджує та гарантує, що не буде мати до Банку претензій, пов'язаних із наданням касових документів в електронній формі, проведенням відповідних платіжних (касових) операцій за платіжними інструкціями (касовими) документами Користувача (в тому числі претензій майнового характеру) у випадку, якщо до електронного підпису Користувача (пп.6.1.2. цих Правил) отримали доступ особи, не уповноважені Користувачем та/або ті, які не мають права розпоряджатись коштами Користувача. У випадку, якщо до електронного підпису Користувача отримали доступ особи, які не мають права підпису документів електронним підписом від імені Користувача, збитки, заподіяні одній із Сторін укладеного в рамках Правил КБО Договору та Договору обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк, а також інших договорів, укладених між Банком та Користувачем, або третім особам в результаті операції, здійсненої на підставі документа, підписаного електронним підписом Користувача особами, що отримали доступ до електронного підпису Користувача (пп.6.1.2. цих Правил), але не уповноваженими на це Користувачем, підлягають відшкодуванню за рахунок Користувача.

**6.7.5.** За порушення своїх зобов'язань згідно укладеного в рамках Правил КБО Договору та Договору обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк Користувач несе відповідальність, встановлену названими Договорами, якщо доведено, що дії чи бездіяльність Користувача призвели до втрати платіжного інструменту або індивідуальної облікової інформації, розголошення ПНУ/індивідуальної облікової інформації або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжну операцію з використанням платіжного інструменту. Відповідальність Користувача за укладеним Договором /Правилами КБО, цими Правилами, встановлена р.9 цих Правил.

**6.7.6.** Банк приймає електронні документи Системи, створені та передані до Банку засобами Системи як такі, що надані самим Користувачем.

**6.7.7.** Банк звільняється від відповідальності за часткове або повне невиконання укладеного Договору у частині, що стосується використання в роботі касових документів в електронній формі у випадку :

**6.7.7.1.** незадовільного доступу Користувача до мережі Інтернет та інших каналів зв'язку;

**6.7.7.2.** неналежного функціонування програмного забезпечення, що застосовується для роботи із Системою, але наданого не Банком;

- 6.7.7.3.** неналежного антивірусного або мережевого захисту робочого місця Користувача;
- 6.7.7.4.** несправності та дефектів обладнання Користувача чи його неправильного використання;
- 6.7.7.5.** помилкового відправлення Користувачем на опрацювання Банку касових документів в електронній формі, що призвело до матеріальних збитків Користувача/Банку /третіх осіб, яке відбулось з вини Користувача;
- 6.7.7.6.** відсутності електроенергії, припинення надання послуг внаслідок стихійного лиха;
- 6.7.7.7.** збитків Користувача, пов'язаних із неналежним використанням Системи;
- 6.7.7.8.** недостовірності інформації в документах, наданих Користувачем;
- 6.7.7.9.** здійснення доступу та/або ініціювання послуг, передбачених укладеним в рамках Правил КБО, Договором та Договором обслуговування Поточного рахунку в системі Онлайн-банк, третіми особами, у разі отримання третіми особами інформації про ім'я Користувача, пароллю, електронного підпису Користувача (**пп. 6.1.2.** цих Правил), в будь-який спосіб, зокрема але невиключно через безпосереднє з необережності чи з свідомого повідомлення Користувача зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, підбору третіми особами пароллю, тощо;
- 6.7.7.10.** протизаконних дій третіх осіб, щодо використання та застосування інформації отриманої з будь-якого джерела, для несанкціонованих операцій з Системою.
- 6.7.8.** Банк не несе відповідальності за зберігання та використання електронного підпису Користувачем (**пп.6.1.2.** цих Правил).



## **РОЗДІЛ 7. ПРИЙМАННЯ ГОТІВКИ. ВИДАЧА ГОТІВКИ. ПЕРЕРАХУВАННЯ ГОТІВКОВИХ КОШТІВ**

**7.1.** Банк у випадках, визначених нормативно-правовими актами Національного банку з питань валютного регулювання, має право за прийнятим рішенням прийняти через операційну касу/через пункт надання фінансових послуг іноземну валюту у вигляді монет, що перебувають в обігу та є законним платіжним засобом на території відповідної іноземної держави, лише в разі здійснення касових операцій з фізичними особами.

**7.2.** Банк видає Користувачу, який отримує готівку за кількома видатковими касовими документами з різних рахунків, готівку за кожним таким документом окремо або за його згодою загальною сумою.

**7.3.** Банк здійснює видачу банкнот з операційної каси повними та неповними пачками та корінцями банкнот у непошкодженій упаковці за зазначеними на накладках (етикетках) і бандеролях сумами без поаркушного перерахування або окремими банкнотами.

**7.4.** Банк перераховує суцільно банкноти з розкритих повних або неповних пачок та корінців банкнот, а також пачки та корінці банкнот із пошкодженою упаковкою попередньо перед видачею.

**7.5.** Банк здійснює видачу монет у непошкодженій упаковці, розфасовані в мішечки (блоки), пакети та ролики, за написами на ярликах, пакетах і роликах, а також окремими кружками.

**7.6.** Операції з виплати готівки іноземної валюти з рахунків здійснюються Банком (надавачем платіжних послуг) за наявності цієї валюти в повній сумі.

**7.7.** Залишок іноземної валюти менший, ніж номінальна вартість мінімальної банкноти, що перебуває в обігу, купується Банком у фізичної особи та продається фізичній особі за гривню за курсом, установленим на час здійснення касової операції.

**7.8.** За наявності в Банка іноземної валюти у вигляді монет і за згодою Користувача такий залишок може бути виданий монетами.

**7.9.** Банк, якщо немає в операційній касі/пункті надання фінансових послуг іноземної валюти у вигляді монет, здійснює видачу готівки в гривнях за курсом, установленим на час здійснення касової операції.

**7.10.** Банк має право видавати кошти без викупу залишку суми меншої номінальної вартості за кожною операцією окремо в разі видачі Користувачу готівки іноземної валюти одночасно з кількох рахунків (за окремими касовими документами), кожна з яких має залишок суми в іноземній валюті менший, ніж номінальна вартість мінімальної банкноти, що перебуває в обігу, але загальна сума видачі не має такого залишку.

**7.11.** Користувач в Банку перевіряє видану йому з операційної каси (не відходячи від неї) готівку:

- 1) банкноти - за пачками та корінцями;
- 2) монети - за мішечками (блоками), пакетами і роликами;
- 3) окремі банкноти (монети) перераховує поаркушно (за кружками).

**7.12.** Банк після завершення видачі готівки Користувачу надає йому один примірник видаткового касового документа (платіжну інструкцію на видачу готівки, видатковий касовий ордер) у паперовій формі або касовий документ в електронній формі.

**7.12.1.** Видатковий касовий документ у паперовій формі повинен містити відбиток штампа. Відбиток печатки на видатковому касовому документі в паперовій формі не є обов'язковим.

**7.12.2.** Видатковий касовий документ в електронній формі повинен містити кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника Банку (надавача платіжних послуг) та може містити електронну печатку.

**7.13.** Користувач має право здійснити перерахування отриманої готівки (банкнот у повних пачках поаркушно, монет у повних мішечках за кружками) у відведеному для цього приміщенні Банку під контролем працівника Банку.

**7.14.** Працівник Банку під час здійснення візуального контролю за перерахуванням готівки стежить за тим, щоб верхня і нижня накладки (етикетка), бандеролі з корінців банкнот, упаковка

пачки, а також ярлики і обв'язка з пломбою від мішечка, упаковка блока, пакета, роликів з монетами зберігалися до закінчення перерахування.

**7.15.** Банк у разі виявлення Користувачем під час перерахування готівки недостач або надлишків банкнот (монет) у пачках, окремих корінцях або мішечках (блоках, пакетах, роликах) уживає заходів щодо перевірки готівки і в разі підтвердження розбіжностей складає акт про розбіжності у двох примірниках, що підписується особами, які були присутні під час перерахування, та затверджується його керівником.

**7.16.** Банк відповідно до акта про розбіжності відшкодовує Користувачу-отримувачу готівки з операційної каси виявлену Користувачем під час перерахування готівки суму недостачі, а її надлишок приймає до операційної каси.

**7.17.** Банк не приймає претензії від Користувача щодо відшкодування недостачі, якщо готівка не була перерахована Користувачем у приміщенні Банку під контролем працівника Банку.

## **РОЗДІЛ 8. НАЛЕЖНА ПЕРЕВІРКА КОРИСТУВАЧА. АВТЕНТИФІКАЦІЯ**

**8.1.** Банк під час здійснення касових операцій забезпечує здійснення належної перевірки Користувача, уключаючи ідентифікацію та верифікацію Користувача/представника Користувача у випадках та в порядку, визначених законодавством України з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

**8.2.** Електронна взаємодія Банку із Користувачем здійснюється лише після автентифікації Користувача- фізичної особи.

**8.3.** Під час виконання автентифікації Банк забезпечує захист конфіденційності та цілісності індивідуальної облікової інформації Користувачів.

**8.4.** Банк застосовує посилену автентифікацію Користувача під час:

- 1) отримання Користувачем доступу до рахунку за допомогою засобів дистанційної комунікації;
- 2) ініціювання дистанційної платіжної операції;
- 3) будь-яких інших дій у разі підозри вчинення шахрайства (або існування ризику шахрайства) чи інших неправомірних дій (або існування ризику вчинення інших неправомірних дій).

## РОЗДІЛ 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

**9.1.** Відповідальність Банку під час виконання платіжних операцій:

**9.1.1.** Банк несе відповідальність перед Користувачем за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій та за порушення прав та інтересів споживачів відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», якщо не доведе, що платіжні операції виконані Банком як надавачем платіжних послуг належним чином.

**9.1.2.** Банк несе відповідальність, визначену Законом України «Про платіжні послуги», за виконання помилкової/неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків.

**9.1.3.** Користувач має право на відшкодування в судовому порядку шкоди, заподіяної Банком внаслідок помилкової/неналежної/ неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків.

**9.1.4.** Банк у разі виконання помилкової/неналежної/ неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків зобов'язаний на запит Користувача, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної у надавача платіжних послуг інформації про платіжну операцію та надати її Користувачу без стягнення плати.

**9.1.5.** Банк несе відповідальність перед Користувачем за платіжними операціями, виконаними з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків, у разі:

- 1) порушення Банком платника строку виконання платіжної операції;
- 2) порушення Банком отримувача строку зарахування коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача, виплати їх у готівковій формі та/або забезпечення доступності коштів;
- 3) порушення Банком тримувача строку повернення коштів у разі неможливості встановлення належного отримувача або у разі неявки отримувача готівкового переказу.

**9.1.6.** Банк у разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених Законом України «Про платіжні послуги», зобов'язаний сплатити Користувачу пеню в розмірі 0,1 (Нуль цілих одна десята) відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 (Десяти) відсотків суми платіжної операції.

**9.1.7.** Банк несе відповідальність перед Користувачем за помилкові платіжні операції, у тому числі за виконання помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача;

**9.1.8.** У разі виконання помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача Банк негайно після виявлення помилки переказує за рахунок власних коштів суму платіжної операції отримувачу, а також сплачує йому пеню в розмірі 0,1 (Нуль цілих одна десята) відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення від дня завершення помилкової платіжної операції до дня переказу коштів на рахунок отримувача, але не більше 10 (Десяти) відсотків суми платіжної операції.

**9.1.9.** Банк після виявлення помилки одночасно зобов'язаний негайно повідомити неналежного отримувача про виконання помилкової платіжної операції і про необхідність ініціювання ним платіжної операції на еквівалентну суму коштів цьому надавачу платіжних послуг протягом трьох робочих днів з дня надходження такого повідомлення.

**9.1.10.** Банк під час надходження коштів від неналежного отримувача залишає їх у своєму розпорядженні, за умови виконання своїх зобов'язань з відшкодування.

**9.1.10.1.** У разі порушення неналежним отримувачем триденного строку Банк має право вимагати від неналежного отримувача сплати пені в розмірі 0,1 (Нуль цілих одна десята) відсотка суми простроченого платежу за кожний день від дати завершення помилкової платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок платника, але не більше 10 (Десяти) відсотків суми платіжної операції.

**9.1.10.2.** У разі ненадходження коштів від неналежного отримувача Банк має право на їх відшкодування у судовому порядку.

**9.1.11.** Банк сприяє платнику в поверненні коштів за неналежною платіжною операцією шляхом надання доступної йому інформації про таку операцію, у тому числі отриманої на його запит від надавача платіжних послуг, що обслуговує неналежного отримувача.

**9.1.12.** Банк, що обслуговує неналежного отримувача, для встановлення правомірності платіжної операції у разі опротестування неналежної платіжної операції платником та/або на вимогу надавача платіжних послуг платника заблоковує кошти в сумі неналежної платіжної операції на рахунку неналежного отримувача на строк до 30 (Тридцяти) календарних днів.

**9.1.13.** Банк несе передбачену законодавством відповідальність за недотримання встановлених вимог щодо обробки персональних даних Користувача під час надання платіжних послуг.

**9.1.14.** Банк несе передбачену законодавством відповідальність за порушення прав та інтересів споживачів.

**9.2.** Відповідальність Користувача-платника під час виконання платіжних операцій:

**9.2.1.** Користувач (платник) несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним у платіжній інструкції, суті платіжної операції. У разі виявлення невідповідності інформації Користувач (платник) має відшкодувати надавачу платіжних послуг шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації.

**9.2.2.** Користувач (платник) зобов'язаний відшкодувати шкоду, заподіяну Банку, що його обслуговує, внаслідок недотримання цим платником вимог щодо захисту інформації і здійснення неправомірних дій з компонентами платіжної інфраструктури (у тому числі платіжними інструментами, обладнанням, програмним забезпеченням).

**9.2.3.** У разі недотримання Користувачем зазначених в **п.9.2.2.** цих Правил вимог Банк, що обслуговує платника, звільняється від відповідальності перед платником за виконання платіжних операцій.

**9.3.** Відповідальність Користувача-отримувачів під час виконання платіжних операцій:

**9.3.1.** Користувач-неналежний отримувач протягом трьох робочих днів з дати надходження повідомлення надавача платіжних послуг платника про виконання помилкової/ неналежної/ неакцептованої платіжної операції зобов'язаний ініціювати платіжну операцію на еквівалентну суму коштів, зараховану йому внаслідок помилкової/неналежної/ неакцептованої платіжної операції, на користь такого надавача платіжних послуг.

**9.3.2.** Банк, що обслуговує неналежного отримувача, у разі згоди неналежного отримувача на повернення коштів зобов'язаний розблокувати кошти на рахунку неналежного отримувача та повернути їх неналежному платнику на підставі наданої неналежним отримувачем платіжної інструкції.

**9.3.3.** У разі відмови Користувача-отримувача (неналежного отримувача) повернути суму помилкової/неналежної/неакцептованої платіжної операції на вимогу надавача платіжних послуг списання коштів з рахунку неналежного отримувача здійснюється у судовому порядку.

**9.3.4.** У разі порушення строку повернення коштів, неналежний отримувач зобов'язаний повернути суму помилкової/неналежної/неакцептованої платіжної операції, та сплатити Банку пеню в розмірі 0,1 (Нуль цілих одна десята) відсотка цієї суми за кожний день від дати завершення такої платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок, але не більше 10 (Десяти)відсотків суми платіжної операції.

**9.3.5.** Спори між Банком та неналежним отримувачем щодо помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції розглядаються у судовому порядку.

**9.3.6.** Користувач-отримувач зобов'язаний відшкодувати Банку заподіяну шкоду внаслідок незастосування посиленої клієнтської автентифікації у випадках, якщо її застосування вимагається відповідно до законодавства або умов договору з надавачем платіжних послуг.

## РОЗДІЛ 10.ОСОБЛИВІ УМОВИ

### **10.1. Форс-мажор**

**10.1.1.** Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за укладеним в рамках Правил КБО Договором 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 укладеного Сторонами Договору, унеможливають виконання зобов'язань за таким укладеним Договором та обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, на яких ґрунтується укладений Сторонами Договір.

**10.1.2.** 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 (надавача платіжних послуг) 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, встановлення обмеження на доступ до рахунків, іноземної валюти, тощо.

**10.1.3.** 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.

**10.1.4.** Сторона зобов'язана письмово повідомити іншу Сторону 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.

**10.1.5.** Недотримання строків письмового повідомлення про настання обставин непереборної сили позбавляє права будь-яку Сторону укладеного Договору посилатися на такі обставини як на підставу звільнення від відповідальності.

**10.1.5.1.** Письмовим повідомленням про настання обставин непереборної сили Сторони вважають розміщення такого повідомлення у доступному для Користувача місці в Банку та на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**10.1.6.** Сторона укладеного в рамках Правил КБО Договору, яка порушила зобов'язання, звільняється від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо вона 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.

**10.1.7.**Сторона Договору не звільняється від відповідальності за несвоєчасне виконання зобов'язань, якщо обставини непереборної сили, визначені п. 10.1.2. цих Правил, настали у період прострочення виконання зобов'язань.

**10.1.8.**У разі настання обставин непереборної сили, термін виконання зобов'язань подовжується на строк дії таких обставин, але не більше, ніж на 1 (Один) календарний місяць.

## **10.2. Захист інформації**

**10.2.1.**Банк запровадив систему захисту інформації, що забезпечує безперервний захист інформації про виконання платіжних операцій та індивідуальної облікової інформації на всіх етапах її формування, обробки, передавання та зберігання.

**10.2.2.** 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 платіжних операцій, відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України.

**10.2.3.**Банк неухильно виконує вимоги законодавства щодо захисту інформації під час виконання платіжних операцій, забезпечує збереження банківської таємниці, конфіденційної інформації, інформації з обмеженим доступом, що використовується в системі захисту такої інформації.

**10.2.4.**Банк несе відповідальність за неналежне використання та зберігання засобів захисту інформації, що використовуються під час виконання платіжних операцій, а також за розголошення персональних даних Користувачів та інформації, що може бути віднесена до банківської таємниці, конфіденційної інформації, інформації з обмеженим доступом відповідно до законодавства України.

## **10.3. Конфіденційність**

**10.3.1. 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.

**10.3.2.**Укладаючи Договір та ознайомившись з Правилами КБО, цими Правилами, Користувач платіжних послуг зобов'язується зберігати конфіденційність щодо змісту укладеного Сторонами Договору, інформації, відомостей, що надаються Сторонами одна одній в ході виконання укладеного Договору. Сторони зобов'язуються належним чином зберігати і не розголошувати конфіденційну інформацію, отриману при виконанні умов укладеного Сторонами Договору.

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

## **10.4. Банківська таємниця**

**10.4.1. Банківська таємниця** - інформація щодо діяльності та фінансового стану Користувача, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Користувача та взаємовідносин з ним 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».

**10.4.2.** Банк зобов'язаний забезпечити збереження інформації щодо діяльності та фінансового стану Користувача, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Користувача та взаємовідносин з ним чи третім особам при виконанні укладеного Договору (банківська таємниця).

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

**10.4.4.** Укладаючи Договір та ознайомившись з Правилами КБО, цими Правилами, Користувач надає дозвіл Банку за укладеним Договором, 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 Користувача, яка є банківською таємницею. Укладенням відповідного Договору Користувач надає дозвіл Банку, 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.

Користувач розуміє та укладенням відповідного Договору надає дозвіл Банку на власний розсуд передавати інформацію щодо Користувача, що складає банківську таємницю, третім особам, в тому числі, але не виключно, рейтинговим агентствам, аудиторським компаніям, що здійснюють/здійснюватимуть рейтингування/перевірку Банку, будь-яким фізичним та/або юридичним особам з метою надання Користувачу банківської/платіжної послуги/банківських/платіжних послуг, банкам-кореспондентам, іншим фізичним чи юридичним особам з метою виконання вимог чинного законодавства, укладеного Договору, інших договорів, укладених Банком та Користувачем (Клієнтом Банку), у тому числі з метою реалізації податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку, фінансових/банківських/платіжних послуг, тощо, за умови, що передбачені укладеними Банком та іншими особами/ організаціями договорами функції чи послуги стосуються діяльності Банку, яку Банк здійснює відповідно до чинного законодавства, наприклад: послуги з відправки поштової кореспонденції, відправки повідомлень на мобільний чи міський телефон, будь-яким фізичним особам-підприємцям чи юридичним особам-у випадку залучення третіх осіб /агентів для надання платіжних послуг, відступлення/передачі Банком своїх прав за Договором третім особам, міжнародним платіжним системам та/або членам міжнародної платіжної системи -з метою здійснення обміну інформацією про факти та способи здійснення шахрайських дій, тощо.

**10.4.5.** Користувач надає право Банку, а Банк має право надавати інформацію про Користувача та здійснення ним операції, яка стала відома Банку при встановленні правовідносин, при обслуговуванні Користувача згідно будь-якого Договору та в процесі виконання будь-якого Договору:

**10.4.5.1.** третім особам – контрагентам (партнерам) Банка, які будуть залучені останнім на договірній основі до процесу обслуговування операційної діяльності/діяльності з надання платіжних послуг Банку;

**10.4.5.2.** самостійно розкривати інформацію про Користувача, що стала відома в процесі його обслуговування, якщо такого розкриття вимагає необхідність захисту Банком своїх прав та законних інтересів в судових та/або правоохоронних органах.

**10.4.6.** Укладаючи відповідний Договір та ознайомившись з Правилами КБО, цими Правилами, Користувач надає згоду та безвідкличний та безумовний дозвіл Банку на розкриття банківської таємниці та конфіденційної інформації щодо Користувача та здійснених ним операцій з метою



виконання Банком вимог FATCA, в тому числі Податковій службі США (IRS)/ особі, що виконує функції податкового агента відповідно до норм FATCA, за запитами секретаря Казначейства, Генерального прокурора чи банків Сполучених Штатів Америки, при цьому Користувач надає згоду та дозвіл на передачу і розкриття даних, необхідних для заповнення встановлених Податковою службою США (IRS)/ форм звітності і для утримання податків згідно з Розділом 4 Закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» від 18 березня 2010 року (FATCA), а також інших даних та іншим особам в випадках, передбачених FATCA.

**10.4.7.** Якщо в ході виконання Договору, укладеного Сторонами, Користувачу стане відома будь-яка інформація, що містить банківську таємницю, така інформація не може бути доведена Користувачем до відома будь-яких третіх осіб ні в якому випадку, ні за якою умовою.

## **10.5. Захист персональних даних**

**10.5.1.** Банк має право, а Користувач повідомлений та надає свою згоду (дозвіл) Банку на обробку персональних даних Користувача 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 Користувача.

**10.5.2.** Банк як надавач платіжних послуг зобов'язаний здійснювати обробку персональних даних Користувача відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання платіжних послуг.

**10.5.3.** Банк, який є суб'єктом первинного фінансового моніторингу згідно із Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення", здійснює обробку персональних даних на виконання вимог Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення" без отримання згоди Користувача (суб'єкта персональних даних).

**10.5.4.** Обробка персональних даних Користувача загального характеру або вразливих (за наявності) персональних даних здійснюються для забезпечення відносин у сфері економічних, фінансових послуг та страхування, 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».

**10.5.5.** Укладенням відповідного Договору Користувач, як суб'єкт персональних даних, надає Банку свою письмову безумовну та безвідкличну згоду на:

- обробку персональних даних Користувача, 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 Користувача, відповідно до мети обробки персональних даних, що вказана в Правилах КБО, цих Правилах 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 Користувачем та Банком на підставі цивільно-правових договорів, предмет яких є відмінним від предмету укладеного Договору /Правил КБО/цих Правил;

- розкриття інформації щодо Користувача, яка згідно із законодавством України містить банківську таємницю.

Строк зберігання персональних даних Користувача становить 50 (П'ятдесят) років з моменту укладення Договору. Обсяг персональних даних Користувача, щодо яких здійснюється процес обробки персональних даних Користувача та які можуть бути включені до бази персональних даних Банку, визначається сторонами, як будь-яка інформація про Користувача та/або умови укладеного Договору, що стала відома Банку (надавачу платіжних послуг) при встановленні відносин із Користувачем. Укладенням Договору Користувач також надає свою згоду на зміну

визначеної Договором/Правилами КБО, цими Правилами мети обробки персональних даних Користувача шляхом розміщення відповідного повідомлення у доступному для Користувача місці в Банку та на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua). Згода Користувача на обробку персональних даних Користувача, що надана останнім згідно з умовами цього пункту не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних Користувача третім особам згідно з нормами ст.21 Закону України «Про захист персональних даних». Укладенням Договору в рамках Правил КБО Користувач 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 Користувача, в тому числі збору персональних даних Користувача.

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

- обробка персональних даних Користувача здійснюється Банком відповідно до наступних цілей:

- надання Користувачу 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 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/Користувачем/Клієнтами/Користувачами; надання Клієнту/Користувачу можливості отримувати банківські/платіжні послуги за сприяння агентів, включених до переліку агентів відповідно до норм чинного законодавства;

- передачу Клієнту/Користувачу 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 Клієнта/Користувача, відкритого у Банку або про стан заборгованості Клієнта/Користувача за будь-яким договором, укладеним з Банком, шляхом відправлення Банком інформаційного повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта/Користувача 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/Користувачем персональних даних, в тому числі за допомогою послуг інших осіб, та їх використання і поширення в процесі здійснення будь-яких дій, спрямованих на погашення існуючої заборгованості Клієнта/Користувача 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/Користувача 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/Користувача 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/Користувачем 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/Користувач 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/Користувач підтверджує, що така передача персональних даних не потребує подальшого окремого повідомлення Клієнта/Користувача про такі дії (передачу) будь-яким способом, в тому числі і шляхом письмового повідомлення. Під третіми особами, зазначеними вище у цьому пункті Правил, Клієнт/Користувач розуміє колекторські компанії, 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/Користувача.

**10.5.7.** Клієнт/Користувач підтверджує, що передача будь-яких персональних даних фізичних осіб, які передаються Банку від імені Клієнта/Користувача та / або у зв'язку з підписанням / виконанням будь-якого Договору, здійснюється з дотриманням Клієнтом/Користувачем вимог ч.1 ст. 14 і ч. 2 ст. 12 Закону України «Про захист персональних даних» для обробки Банком таких персональних даних із зареєстрованою Банком метою.

**10.5.8.** Банк має право перевіряти достовірність наданих Клієнтом/Користувачем персональних даних та/або контактних даних, в тому числі з використанням послуг інших операторів, а також використовувати інформацію про невиконані та/або неналежно виконані зобов'язання за Правилами КБО/ цими Правилами / укладеним Договором Банку при розгляді питань про надання інших послуг Клієнту/Користувачу та укладанні нових договорів.

**10.5.9.** Запит та надання інформації вважається здійсненими за згодою Клієнта/Користувача. Клієнт/Користувач також надає згоду Банку на розкриття Банком третім особам інформації, яка містить банківську таємницю Клієнта/Користувача. Застереження, зазначене в цьому пункті Правил вважається письмовим дозволом Клієнта/Користувача Банку на розкриття інформації, яка містить банківську таємницю, у розумінні Закону України «Про банки і банківську діяльність», а також на розкриття інформації про особу (Клієнта/Користувача) у розумінні Закону України «Про інформацію».

**10.5.10.** Укладаючи відповідний договір та попередньо ознайомившись з Правилами КБО, цими Правилами, Користувач надає згоду та безвідкличний та безумовний дозвіл Банку на розкриття персональних даних Користувача з метою виконання Банком вимог FATCA, в тому числі Податковій службі США (IRS)/ особі, що виконує функції податкового агенту відповідно до норм FATCA, за запитами секретаря Казначейства, Генерального прокурора чи банків Сполучених Штатів Америки, при цьому Користувач надає згоду та дозвіл на передачу і розкриття даних, необхідних для заповнення встановлених Податковою службою США (IRS)/ форм звітності і для утримання податків згідно з Розділом 4 Закону США «Про податкові

вимоги до іноземних рахунків» від 18 березня 2010 року (FATCA), а також інших даних та іншим особам в випадках, передбачених FATCA.

## **10.6. Зміна Правил/Тарифів**

**10.6.1.** Правила набувають чинності з дати, вказаної при їх розміщенні на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**10.6.2.** Тарифи вступають в дію з дати, встановленої внутрішнім документом Банку.

**10.6.3.** До цих Правил/Тарифів можуть бути внесені зміни, про що Банк повідомляє Користувача шляхом направлення відповідних інформаційних повідомлень, а також забезпечує розміщення нової редакції Правил/Тарифів у доступному для Користувача місці в відділенні Банку та на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) за 30 (Тридцять) календарних днів до набрання чинності відповідних змін.

**10.6.4.** Факт інформування Користувача шляхом направлення відповідних інформаційних повідомлень та розміщення нової редакції Правил/Тарифів у доступному для Користувача місці в Банку та на веб-сайті 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 Користувача про зміни та/або доповнення умов Правил/Тарифів.

**10.6.5.** Запропоновані Банком зміни до цих Правил (введення нової редакції Правил)/Тарифів вважаються акцептованими/погодженими Користувачем, якщо останній не відмовився від отримання платіжних (касових) послуг Банку.

**10.6.6.** Ці Правила набувають чинності відповідно до п.10.6.1. Правил. З моменту набрання чинності цими Правилами нижченаведений документ

- Правила надання платіжних послуг клієнтам-фізичним особам: виконання касових операцій в ПАТ «БАНК ВОСТОК» в рамках укладених договорів, затверджені Протоколом Правління № 04 від 20.01.2023 року

викласти в новій редакції, а саме-в редакції цих Правил, із переходом до Користувачів та Банку усіх прав та обов'язків, що виникли відповідно до вищезазначених у цьому пункті документу, в його редакції за цими Правилами відповідно до виду обраних банківських послуг.

## **10.7.Врегулювання спорів**

**10.7.1.** Порядок розгляду Банком звернень Користувачів з питань надання платіжних послуг (касових операцій): Користувач може звернутися усно/письмово до відділення Банку/Банку за адресою, вказаною на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua), за допомогою засобів електронного зв'язку, за адресою: <https://bankvostok.com.ua/ru/citizensappeals>.

**10.7.2.** Спірні питання, які можуть виникнути між Банком і Користувачем у зв'язку з наданням платіжних послуг (касових операцій) по можливості, вирішуються шляхом проведення переговорів.

**10.7.3.** У разі виникнення спору між Користувачем та Банком з приводу надання платіжних послуг (касових операцій), Користувач має право звернутися до Національного банку України із скаргою на дії Банку; веб-сайт Національного банку України розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> та <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> Гаряча лінія: 0 800 505 240.

Національний банк України організовує розгляд скарги Користувача - фізичної особи з приводу надання платіжних послуг (касових операцій) в порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян" з урахуванням Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", Закону України «Про платіжні послуги» та інших норм законодавства у сфері захисту прав споживачів.

**10.7.4.** Користувач може також звернутися до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби), яка є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів

України та який реалізує державну політику у галузі державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і рекламу в цій сфері.

Поштова адреса Держпродспоживслужби: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр): (044)364 77 80, (050) 23004 28

Електронна пошта: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua)

**10.7.5.** Якщо врегулювання спірних питань у зв'язку з наданням платіжних послуг (касових операцій) шляхом переговорів стає неможливим і Сторонам не вдалося досягти згоди, всі спори між Сторонами вирішуються у судовому порядку.

Користувач не обмежений в праві на звернення до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи інтересів у порядку, передбаченому законодавством України.

**10.7.6.** Сторони погодилися, що усі спори та суперечки між Сторонами з питань надання платіжних послуг (касових операцій) підлягають розгляду у відповідному суді України за місцем укладання Договору в рамках Правил КБО, в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

## РОЗДІЛ 11. ІНШІ УМОВИ

**11.1.** Для здійснення контролю якості обслуговування Користувач надає свою згоду, а Банк має право на свій розсуд вести звукозапис телефонних розмов з Користувачем при його зверненні в Контакт-центр Банку, інші підрозділи Банку, при зверненні співробітників Банку до Користувача, а також використовувати звукозапис для підтвердження факту такого звернення. Користувач надає Банку безвідкличну письмову згоду на здійснення та подальше використання такого звукозапису на розсуд Банку.

**11.2.** Користувач надає Банку безумовну та безвідкличну письмову згоду на надання інформації правоохоронним органам та/або іншим компетентним органам державної влади України, установам та організаціям на їх офіційний запит щодо використання Користувачем грошових коштів, інформацію пов'язану з порушенням Користувачем умов укладеного Договору в рамках Правил КБО /Правил КБО, цих Правил, а також відомості чи сукупність відомостей про Користувача платіжних послуг, за якими особу Користувача платіжних послуг ідентифіковано/або може бути ідентифіковано та які стали відомі Банку під час укладання будь-якого Договору чи протягом строку його дії (надалі – **Інформація про Користувача/ Клієнта**), про умови будь-якого Договору, про стан заборгованості Користувача платіжних послуг/Клієнта за будь-яким Договором тощо, в тому числі у випадках, коли така інформація містить банківську таємницю.

**11.3.** Користувач надає Банку безумовну та безвідкличну письмову згоду:

**11.3.1.** на використання, поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу) Інформації про Користувача та/або інформації, яка стала відома Банку при укладенні будь-якого Договору та протягом строку його дії;

**11.3.2.** на надання інформації про Користувача за укладеним Договором будь-яким третім особам – контрагентам (партнерам) Банку, які будуть залучені останнім на договірній основі до процесу обслуговування Договору з метою належного виконання Банком та відповідною третьою особою умов укладеного Договору;

**11.3.3.** у випадках, дозволених чинним законодавством, вчиняти будь-які дії та/або сукупність дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширеннями (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням Персональних даних Користувача (надалі – **обробка Персональних даних Користувача**) та/або збирати, зберігати, змінювати, використовувати, поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати), Інформацію про Користувача, яка стала відома Банку при укладенні Договору та про умови укладеного Договору, тощо, з метою захисту Банком своїх прав та законних інтересів в судових та інших правоохоронних органах;

**11.3.4.** здійснювати обробку Персональних даних Користувача, в тому числі але не виключно збирати, реєструвати, накопичувати, зберігати, надавати, використовувати та поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати) в установленому чинним законодавством порядку Інформацію про Користувача, про умови укладеного Договору, про стан виконання Сторонами укладеного Договору, про виконання Користувачем зобов'язань за укладеним Договором тощо/Персональні дані Користувача, з метою забезпечення прав та інтересів Сторін укладеного Договору згідно з нормами чинного законодавства України.

**11.4.** Користувач має змогу відмовитися від рекламних матеріалів, що направляються Користувачу засобами дистанційних каналів комунікації, шляхом подання відповідної Анкети-Заяви до Банку (надавача платіжних послуг).

Додаток №1  
до ПРАВИЛ НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ  
КЛІЄНТАМ-ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ:ВИКОНАННЯ  
КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ В ПАТ «БАНК ВОСТОК»  
В РАМКАХ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**  
про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкції  
на видачу готівки №\_\_\_\_\_

Дата та час подання платіжної інструкції до Банку \_\_\_\_\_ року об \_\_\_\_:

Дата здійснення платіжної операції\_\_\_\_\_

Надавач платіжних послуг отримувача \_\_\_\_\_

Отримувач \_\_\_\_\_

Назва валюти		№ рахунку	Сума	Еквівалент у гривнях
	Дебет			
	Кредит			
Загальна сума (цифрами)				

Загальна сума \_\_\_\_\_  
(словами)

Зміст операції \_\_\_\_\_

Пред'явлений документ \_\_\_\_\_

серія \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ виданий \_\_\_\_\_  
(номер документа) (найменування установи, яка видала документ)

\_\_\_\_\_ (дата видачі документа)

\_\_\_\_\_ (дата народження особи)<sup>1</sup> \_\_\_\_\_ (місце проживання особи)<sup>1</sup>

**В односторонньому порядку відмовляюсь від платіжної операції та платіжної інструкції на видачу готівки шляхом відкликання згоди на проведення платіжної операції та платіжної інструкції №\_\_\_\_\_ (дата здійснення платіжної операції)**

ПІБ \_\_\_\_\_

(підпис платника/ініціатора)

«ДАТА» та «ЧАС» прийняття розпорядження БАНКОМ.

Підпис надавача платіжних послуг

ПІБ ПОВНІСТЮ \_\_\_\_\_

Додаткові реквізити МОБ ТЕЛЕФОН ПРАЦІВНИКА БАНКУ