

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

Веб-сайт Банку: <https://bankvostok.com.ua>

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

Банківські послуги:

залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, від необмеженого кола фізичних осіб: <https://bankvostok.com.ua/private/deposits>

відкриття та ведення рахунків клієнтів, у т.ч. у банківських металах

надання коштів та банківських металів у кредит за рахунок залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від власного імені, на власних умовах та на власний ризик (в тому числі споживче кредитування):

<https://bankvostok.com.ua/private/loans>

Фінансові послуги:

торгівля валютними цінностями

фінансові платіжні послуги

та інші послуги, визначені чинним законодавством України.

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 ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ФІЗИЧНИМИ ОСОБАМИ В ПАТ «БАНК ВОСТОК», в редакції, затвердженій Протоколом Правління № 93 від 08 грудня 2023 року, діють з 01 січня 2024 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/фінансових послуг;

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

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

Затверджені Протоколом Правління
№93 від 08 грудня 2023 року

ПРАВИЛА ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ФІЗИЧНИМИ ОСОБАМИ В ПАТ «БАНК ВОСТОК»

(редакція діє з 01 січня 2024 року)

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННІ ДОКУМЕНТИ	8
РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННІ ПІДПИСИ	10
РОЗДІЛ 4. ЕЛЕКТРОННА ПЕЧАТКА.....	15
РОЗДІЛ 5. ЕЛЕКТРОННА ПОЗНАЧКА ЧАСУ.....	15
РОЗДІЛ 6. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ.....	16
РОЗДІЛ 7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ, ЩО ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СПРАВЖНІСТЮ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ КЛІЄНТІВ.....	17
РОЗДІЛ 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СУБ'ЄКТІВ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ.....	18

Правила здійснення електронного документообігу фізичними особами в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (далі-**Правила**) розроблено відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України "Про банки і банківську діяльність", Закону України "Про електронні довірчі послуги", Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг", Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», 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), 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(зі змінами), Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 164, Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 22.01.2021 №7 (зі змінами), інших нормативно-правових актів України з питань електронного документообігу, в тому числі нормативних актів Національного банку України.

Правила застосовуються для Клієнтів з метою впровадження електронного документообігу та використання електронних документів у відносинах між Банком та Клієнтами. Правила не поширюються на документи, що потребують нотаріального посвідчення та на документи, які містять інформацію, що не може бути юридично правочинною в електронному вигляді відповідно до норм чинного законодавства України.

Правила застосовуються виключно до фізичних осіб – клієнтів ПАТ «БАНК ВОСТОК».

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

Правила є обов'язковими при організації та здійсненні електронного документообігу між ПАТ «БАНК ВОСТОК» та Клієнтами Банку.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

В розділі 1 Правил містяться загальні положення; розділи Правил, що регулюють порядок та умови електронного документообігу, містять більш детальні положення.

1.1. Правила затверджуються рішенням Правління Банку та набирають чинності з дати, вказаної при їх розміщенні на вебсайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: www.bankvostok.com.ua.

1.2. Зміни до Правил затверджуються Правлінням Банку шляхом викладення Правил у новій редакції, про що Банк повідомляє шляхом розміщення нової редакції Правил у доступному для Клієнтів місці у відділеннях Банку та на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: www.bankvostok.com.ua не пізніше, ніж за 3 (Три) календарних дні до набрання чинності відповідних змін.

1.2.1.3 моменту набрання чинності цими Правилами
- ПРАВИЛА ЗДІЙСНЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ФІЗИЧНИМИ ОСОБАМИ В ПАТ «БАНК ВОСТОК», в редакції, затвердженій Протоколом Правління № 66 від 25 грудня 2022 року, викласти в новій редакції, а саме-в редакції цих Правил, із переходом до Клієнтів та Банку усіх прав та обов'язків, що виникли відповідно до вищезазначених у цьому пункті документів, в їх редакції за цими Правилами.

1.3. Клієнти мають змогу ознайомитися з Правилами на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: www.bankvostok.com.ua та у доступному місці для Клієнтів Банку у відділеннях Банку.

1.4. 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.

1.5. Сфера дії цих Правил: дія цих Правил поширюється на відносини Клієнтів-фізичних осіб та Банку, що виникають у процесі створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, оброблення, використання та знищення електронних документів.

1.6. Правила стосуються:

- Заяв-Договорів, договорів (надалі в однині-«Договір», у множині-«Договори»)-правочинів, на підставі яких Банком надаються послуги Клієнтам-фізичним особам, зокрема, але не виключно, залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, від необмеженого кола фізичних осіб, відкриття та ведення рахунків Клієнтів, у тому числі у банківських металах, надання коштів та банківських металів у кредит за рахунок залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від власного імені, на власних умовах та на власний ризик;

- Анкет-Заяв до договорів, додаткових угод до договорів (надалі в однині- «Додаткова угода», у множині –«Додаткові угоди»)-правочинів, на підставі яких вносяться будь-які зміни та/або доповнення до умов Договорів, укладених Банком та Клієнтом;

- будь-яких документів (надалі в однині- «Документ», у множині- «Документи»), що необхідні для укладення чи виконання Договорів чи Додаткових угод до договорів-опитувальники, додатки, листи, заяви, повідомлення, довідки, тощо, якими Клієнт та Банк можуть обмінюватися як з метою укладення того чи іншого Договору, так і в ході виконання того чи іншого Договору.

1.7.Правила визначають організаційно-методологічні умови застосування електронного підпису (далі - ЕП) та цифрового власноручного підпису (далі- ЦВП) Клієнтами-фізичними особами та ЕП та електронної печатки (далі-ЕПЧ) Банку під час створення, оброблення та зберігання електронних документів (далі-ЕД) Клієнтів-фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК».

1.8.Регулювання у сфері електронного документообігу Клієнтів-фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» спрямовано на реалізацію єдиного підходу до електронного документообігу; забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу як Клієнтів, так і Банку; нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів Клієнтів-фізичних осіб та Банку. При цьому суб'єкти електронного документообігу (Банк та Клієнти-фізичні особи) користуються правами та мають обов'язки, які встановлено для них законодавством України та відповідними договорами, чинними на момент електронної взаємодії.

1.9.Метою Правил є встановлення детального та максимально зрозумілого порядку дій Клієнтів-фізичних осіб та Банку під час накладання підписів на електронні документи, створення копій документів та їх посвідчення відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, прийнятих для виконання та відповідно до законів України.

1.10. Терміни:

Автентифікація - електронна процедура, яка дає змогу підтвердити електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи, інформаційної або інформаційно-комунікаційної системи та/або походження та цілісність електронних даних.
Автор електронного документа - фізична особа (Клієнт) або юридична особа (Банк в особі уповноваженої особи), яка створила електронний документ.

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

Банківська таємниця-інформація щодо діяльності та фінансового стану Клієнта, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Клієнта 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.

Веб-сайт Банку – офіційний сайт Банку в мережі Інтернет, що розміщений за посиланням: www.bankvostok.com.ua.

Договір–Договір обслуговування фізичної особи в Банку, згідно з яким здійснюється обслуговування Клієнта в Банку, та який містить умови та порядок (процедуру) визнання Банком та Клієнтом-фізичною особою правочинів та інших документів, обумовлених договором, у вигляді електронних документів із використанням простого електронного підпису.

Електронний документ (далі-ЕД) -документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.ЕД може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму.Візуальною формою подання ЕД є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.

Електронна печатка (далі-ЕПЧ)-електронні дані, які додаються створювачем ЕПЧ до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються для визначення походження та перевірки цілісності пов'язаних електронних даних.

Кваліфікована електронна печатка (далі-кваліфікована ЕПЧ) - удосконалена ЕПЧ, яка створюється з використанням засобу кваліфікованої ЕПЧ і базується на кваліфікованому сертифікаті електронної печатки.

Електронний підпис (далі-ЕП) - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Накладанням ЕП завершується створення ЕД. ЕП є обов'язковим реквізитом ЕД.

Кваліфікований електронний підпис (далі-Кваліфікований ЕП/КЕП) - удосконалений ЕП, який створюється з використанням засобу кваліфікованого ЕП і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

Простий електронний підпис (далі-Простий ЕП) - вид ЕП, крім кваліфікованого ЕП, удосконаленого ЕП, ЕП Національного банку, з використанням технології, визначеної Банком.

Електронний підпис одноразовим ідентифікатором (далі- One Time Password/OTP) – дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних Клієнтом, і надсилаються Клієнту Банком. Це комбінація цифр і літер, або тільки цифр, або тільки літер, яку Клієнт 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 Клієнтом при укладенні відповідного договору про надання банківських послуг.

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

Електронна позначка часу - електронні дані, які пов'язують інші електронні дані з конкретним моментом часу для засвідчення наявності цих електронних даних на цей момент часу.

Електронний сенсорний пристрій - електронний пристрій із сенсорним екраном, на якому особа може створити власноручний підпис.

Касовий документ – платіжна інструкція на переказ готівки, платіжна інструкція на видачу готівки, квитанція/чек/сліп ПТКС, інший документ, установлений відповідною платіжною системою у вигляді електронного/паперового документу, який оформляється для здійснення касової платіжної операції.

Клієнт – фізична особа, яка виявила бажання скористатись послугами Банку та уклала з Банком відповідний договір про надання послуг Банком.

Мобільний додаток – програмне забезпечення для мобільних телефонів/смартфонів з операційною системою iOS/Android, розроблене спеціально для користування клієнтів Банку-власників платіжних інструментів, без застосування веб-браузера.

Перевірка цілісності - процедура, яка дає змогу виявлення будь-яких змін в ЕД та змін ЕП після підписання ЕД.

Підписувач - фізична особа, яка створює ЕП.

Програмний застосунок-мобільний додаток, що використовується Банком для надання послуг Клієнтам.

Таємниця фінансової послуги - будь-яка визначена законом інформація (крім інформації, що становить банківську таємницю і професійну таємницю на ринках капіталу та організованих товарних ринках) щодо діяльності та фінансового стану Клієнта, яка стала відома надавачу фінансових або супровідних послуг у процесі його обслуговування (у тому числі при наданні фінансової або супровідної послуги), та/або інформація щодо взаємовідносин надавача фінансових або супровідних послуг з Клієнтом чи третіми особами при наданні фінансових або супровідних послуг, а також інформація про діяльність надавача фінансових або супровідних послуг та/або про Клієнта надавача фінансових або супровідних послуг, отримана Національним банком України під час здійснення нагляду.

Тарифи Банку (далі-Тарифи)- перелік платіжних послуг Банку з визначенням їх вартості.

Уповноважений співробітник Банку – особа, яка на підставі статуту чи довіреності має повноваження представляти Банк у взаємовідносинах з Клієнтами та вчиняти від імені Банку певні дії, що мають юридичне значення.

Фінансовий номер - номер мобільного телефону, доступ до якого (відповідної SIM-карти) має виключно Клієнт. Зазначений Клієнтом при первинній реєстрації номер в подальшому використовується Банком для встановлення особи клієнта та надання сервісів передбачених укладеним договором.

Хеш-функція–функція, що перетворює вхідні дані будь-якого (як правило великого) розміру в дані фіксованого розміру.

Чат-бот–технологія передачі даних у реальному часі між групою осіб за допомогою відповідного програмного забезпечення для отримання інформації у вигляді надсилання повідомлень.

Чат-мережевий захищений засіб для швидкого обміну текстовими повідомленнями між Клієнтом та Банком в режимі реального часу,кожна сесія в якому має часове обмеження.

Інші терміни, що вживаються в Правилах, застосовуються у значеннях, наведених у Законах України “Про електронний цифровий підпис” та “Про електронні документи та електронний документообіг”, інших законодавчих та нормативно - правових актах України.

РОЗДІЛ 2.ЕЛЕКТРОННІ ДОКУМЕНТИ.

2.1.Електронний документ (тобто документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа) може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання ЕД є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту фізичними особами (в тому числі Клієнтами та співробітниками Банку).

2.2.Оригіналом ЕД є електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з накладеним ЕП Клієнта та /або уповноваженої особи Банку або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України "Про електронні довірчі послуги". ЕП має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису.

2.2.1.Якщо створюються ідентичні за документарною інформацією та реквізитами ЕД та документ на папері, кожен з документів є оригіналом і має однакову юридичну силу.

2.2.2.Оригінал ЕД дає змогу довести його цілісність та справжність та може бути пред'явлений у візуальній формі відображення, в тому числі у паперовій копії.

2.3.Оригіналом ЕД, отриманого в електронному вигляді, вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з ЕП Сторони (у випадку підписання ЕД тільки однією Стороною, наприклад, підписання Клієнтом листа до Банку)/з ЕП Сторін (у випадку підписання ЕД двома Сторонами,наприклад, підписання Додаткової угоди до договору). Роздрукований ЕД в паперовому вигляді не вважається оригіналом.

2.4.Копії на папері з ЕД:

2.4.1.Копією документа на папері для ЕД є візуальне подання ЕД на папері, яке засвідчене в порядку, встановленому законодавством. Візуальною формою подання ЕД на папері є відображення даних,що містяться в ЕД, електронними засобами на папері у формі,що придатна для сприйняття (прочитання, розуміння) змісту Документу фізичною особою.

2.4.2.У випадку формування копії з ЕД уповноважений працівник Банку перевіряє цілісність ЕД і у випадку відсутності ознак порушення цілісності ЕД виконує друкування ЕД на папері.

2.4.3.Копії ЕД, що роздруковуються,друкуються разом з реквізитами,що згенеровані системою електронного документобігу Банку.

2.4.4.Згенеровані реквізити містять інформацію щодо результатів перевірки змін в ЕД (тобто чи збережено цілісність ЕД),а також інформацію щодо здійснення автентифікації Клієнта (SMS, OTP, фотофіксація, ідентифікація за паспортним документом,інше).

2.4.5.На паперовій копії має бути наявною інформація про те,що документ є копією з ЕД, підписаний ЕП, має бути вказано прізвище, ім'я, по-батькові підписанта, дата накладання ЕП.

2.4.6.Дата підписання ЕД визначається за кваліфікованою електронною позначкою часу, що невід'ємно пов'язана з кваліфікованим ЕП.Дата засвідчення ЕД визначається кваліфікованою електронною позначкою часу,що невід'ємно пов'язана з кваліфікованою ЕПЧ.

2.4.7.Копія роздрукованого ЕД на папері засвідчується підписом уповноваженої особи Банку. На копію ЕД на папері накладається власноручний підпис уповноваженого співробітника Банку,що виготовляє копію ЕД на папері, та печатка Банку.

2.4.8. Якщо на роздруковану копію ЕД нанесено помітки, коригування, коментар, виправлення тощо, він вважається недійсним з причини порушення цілісності.

2.4.9. Створення і засвідчення копій ЕД на папері за запитом Клієнта Банк здійснює за умови оплати Клієнтом комісійної винагороди згідно з Тарифами Банку, якщо надання засвідченої копії необхідного ЕД передбачає винагороду відповідно до Тарифів Банку.

2.5. Електронні копії документів, виготовлених на папері:

2.5.1. Копії документів в електронній формі створюються шляхом сканування оригіналу документу, виготовленого на папері.

2.5.2. Скановані раніше документи, фотокопії документів, а також копії документів, створених не з оригіналу (за винятком документів, засвідчених нотаріально), для виготовлення електронних копій документів, Банком не приймаються.

2.5.3. Банк не приймає в роботу електронні копії документів, виготовлених на папері, з явними ознаками пошкодження документів (наприклад, повністю чи частково залиті будь-якою рідиною сторінки).

2.5.4. Оригінал документу, викладений на папері, не може містити жодних ознак виправлень, підчисток, закреслених слів, приписок, тощо.

2.5.5. Всі сторінки документу, виготовленого на папері, в повному обсязі та в тому ж порядку, що й в документі, виготовленому на папері, мають пройти сканування та стати невід'ємною частиною одного цілісного pdf-файлу, що сторено з оригіналу документу, виготовленого на папері.

2.5.6. Текст, символи, знаки, підписи, печатки на копії документу в електронній формі повинні бути чіткими, не можуть бути втраченими при скануванні документу на паперовому носії.

2.5.7. Електронні копії документів, виготовлених на папері, мають бути засвідчені ЕП Клієнта, накладеним відповідно до вимог законодавства та умов Договору.

2.5.8. Електронні копії документів, виготовлених на папері, подаються Клієнтом з використанням програмного застосунку Банку та/або на електронну пошту Банку bank@bankvostok.com.ua.

2.5.9. Накладання ЕП Клієнтом на електронні копії документів, виготовлених на папері, є свідченням того, що Клієнт засвідчує вірність електронної копії, що зроблена з оригіналу документу, оформленого у паперовому вигляді (тобто електронної копії паперового документу), підтверджує, що «Копія вірна»/ «З оригіналом вірно», засвідчена особою, що наклала ЕП у дату накладання відповідного ЕП.

РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННІ ПІДПИСИ

3.1. ЕП є обов'язковим реквізитом електронного документа (Договору, Додаткової угоди до договору, документів, необхідних для укладення та виконання укладеного договору, тощо). Для ідентифікації підписувача ЕД (Клієнта чи уповноваженої особи Банку) використовується електронний підпис, який представляє собою електронні дані (інформацію в електронній формі), що додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Накладанням ЕП завершується створення ЕД.

3.1.1. Особливим різновидом підпису в електронній формі є цифровий власноручний підпис Клієнта.

3.2. ЕД, які підписуються ЕП, вважаються дійсними з моменту їх підписання ЕП. Клієнт та Банк визнають юридичну силу за ЕД, підписаними з використанням ЕП Клієнта та уповноваженої особи Банку, без необхідності їх підтвердження документами на паперових носіях із накладанням на них власноручних підписів.

3.3. Використання ЕП не змінює порядку укладання Договорів та Додаткових угод до договорів, визначеного чинним законодавством для вчинення правочинів в письмовій формі, а також створення інших Документів.

3.4. Клієнт (підписувач, який створює ЕД з ЕП) своїм ЕП під ЕД засвідчує, що ознайомився з усім текстом Документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту Документа (або його заперечення внесені як окремий реквізит Документа) і свідомо застосовував свій ЕП у контексті, передбаченому Документом (підписав, затвердив, погодив, завізував, засвідчив, ознайомився).

3.5. Якщо ЕД (наприклад, Договір, Додаткова угода до договору) підписується Клієнтом та уповноваженою особою Банку (тобто двома особами суб'єкта електронної взаємодії), створення ЕД завершується накладанням ЕП уповноваженої особи Банку відповідно до технології створення такого ЕД.

3.6. Момент накладення ЕП на ЕД відповідає даті, зафіксованій у позначці часу відповідного ЕП. При цьому, у випадку, якщо двосторонній ЕД (наприклад, Договір, Додаткова угода до договору) підписаний Сторонами у різні дати та час, то датою і часом укладення такого документу є дата і час її підписання Стороною, що підписала останньою і зафіксовано у відповідній позначці часу.

3.6.1. Днем відкриття поточного рахунку, вкладного (депозитного) рахунку, рахунку умовного зберігання (ескроу) Клієнта вважається дата підписання уповноваженою особою Банку відповідного Договору (договору банківського рахунку, договору банківського (вкладу), договору рахунку умовного зберігання (ескроу)).

3.7. Місцем укладення двостороннього ЕД (наприклад, Договору чи Додаткової угоди до договору) та місцем вчинення одностороннього ЕД (наприклад, довідки чи листа) вважається місце, вказане у відповідному ЕД.

3.8. Місцем створення та засвідчення електронної копії оригіналу паперового документа є місцезнаходження відповідної Сторони, яка створює таку копію.

3.9. Під час створення, оброблення та зберігання ЕД застосовуються:

3.9.1. Клієнтом-кваліфікований ЕП та/або простий ЕП та/або цифровий власноручний

підпис;

3.9.2.Банком(уповноваженою особою Банку)-кваліфікований ЕП.

3.9.3.Для підписання ЕД окрім кваліфікованого ЕП, Банком використовується кваліфікована ЕПЧ та кваліфікована електронна позначка часу.

3.10.Укладення окремого договору щодо використання кваліфікованого ЕП Клієнтом та Банком не вимагається.

3.11.ЕП,що накладаються на ЕД, відповідають наступним вимогам:

а)логічно пов'язуються з підписаними електронними даними із можливістю перевірити цей зв'язок протягом усього періоду існування ЕД;

б)електронні дані, що використовуються для створення ЕП, є унікальними та однозначно пов'язані із підписувачем і не пов'язані з жодною іншою особою;

в)дають змогу однозначно ідентифікувати підписувача;

г)технологія застосування ЕП забезпечує під час підписання контроль електронних даних,які підписуються, та електронних даних, які використовуються для створення ЕП;

д)під час перевірки, здійсненої відповідно до вимог цих Правил, не виявлено будь-яких змін в ЕД та/або будь-яких змін ЕП після підписання ЕД.

3.12.Простий ЕП Клієнта використовується в якості аналогу особистого підпису. Використання простого ЕП Клієнтом здійснюється на підставі договору між Банком і Клієнтом.

3.12.1.Договір укладається в письмовій формі (у формі паперового документа з власноручними підписами Сторін або як ЕД) після проведення належної перевірки Клієнта відповідно до вимог законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму.

3.12.2.Примірники договору,у разі його укладання в паперовій формі, роздруковуються та підписуються Клієнтом та уповноваженим працівником Банку, один примірник договору передається Клієнту,а інший примірник договору залишається у Банку.

3.12.3.У разі укладення договору у формі ЕД, договір підписується кваліфікованими ЕП Клієнта та уповноваженого працівника Банку,після укладення договору у кожній зі Сторін договору наявний підписаний Сторонами ЕД (договір).

3.13.Після укладання Клієнтом договору, що містить умови електронної взаємодії між Клієнтом та Банком, Клієнт може надсилати Банку за допомогою програмного застосунку ЕД, що підписані ЕП та визначені договором.

3.14.Клієнти Банку, які є одночасно особами, що мають повну дієздатність за законодавством України та відкрили рахунок в рамках Правил надання банківських продуктів та послуг фізичним особам в ПАТ «БАНК ВОСТОК», затверджених Правлінням ПАТ «БАНК ВОСТОК» та не використовують відкритий/-і в рамках Правил рахунок/рахунки для проведення операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності/ провадженням незалежної професійної діяльності та діють особисто, мають можливість підписувати ЕД простим ЕП у програмному застосунку (мобільному додатку та/або чат-боті), що використовується Банком для надання послуг Клієнтам-фізичним особам. Простий ЕП Клієнта використовується виключно для підписання ЕД, що надсилаються Клієнтом Банку за допомогою програмного застосунку Банку.

3.15.Надання Клієнту доступу до програмного застосунку у режимі застосування простого ЕП здійснюється Банком за умови наявності у Клієнта відкритого хоча б одного поточного рахунку з використанням платіжного інструменту та оплати комісій згідно Тарифів.

3.16.Клієнт має право використовувати простий ЕП у разі дотримання таких вимог: електронна взаємодія здійснюється виключно з Банком та з використанням технології, визначеної Банком; використання простого ЕП здійснюється на підставі договору, укладеного Клієнтом та Банком; простий ЕП має забезпечувати однозначну ідентифікацію особи Клієнта.

3.17.В якості простого ЕП Клієнта використовується поєднання наступних параметрів в мобільних застосунках:

А) в Онлайн-банку (з мобільними додатками Мобільний Банк Восток та Vostok Bank): логін та пароль Клієнта, який відомий тільки Клієнту Банку та виступає в ролі його особистого ідентифікатора в системі; ОТР для підтвердження дій Клієнта та є хеш-функцією від значущих реквізитів документу, яка формується за допомогою крипостійких алгоритмів;

Б) у чат-боті: фінансовий номер телефону Клієнта, оскільки власником фінансового номеру телефону може бути тільки Клієнт Банку та виступає в ролі особистого ідентифікатора Клієнта в системі; ОТР для підтвердження дій Клієнта та є хеш-функцією від значущих реквізитів документу, яка формується за допомогою крипостійких алгоритмів.

3.17.1.При укладенні правочинів (підписанні Договорів, Додаткових угод до договорів) між Клієнтом та Банком, а також підписанні Документів Клієнтом за допомогою ОТР, що ідентифікує особу Клієнта та є логічно пов'язаний із електронними даними про будь-який Договір, Додаткову угоду до договору, Документ, підтвердження Клієнтом укладення Договору, додаткової угоди до договору, підписання Документу здійснюється шляхом введення у відповідне поле інтерфейсу програмного застосунку або на веб-сайті Банку цифрової послідовності, яка повністю ідентична надісланому Банком ОТР на фінансовий номер телефону Клієнта.

3.18.В мобільному застосунку Онлайн-банк (з мобільним додатком Банк Власний Рахунок) використовується ЦВП Клієнта.

3.19.Окрім КЕП та/або простого ЕП Клієнта, Банк може використовувати інші види ЕП відповідно до технологій та функціональних можливостей програмного забезпечення/сервісів Банку, в тому числі: ОТР(пп.3.17.1. Правил), QR-код, кнопки «Підпис», «Підтверджую», «Ознайомився», «Згоден», тощо у програмних застосунках (в тому числі мобільних додатках), на офіційному веб-сайті Банку у мережі Інтернет, де Клієнту надається технічна можливість ознайомитися з умовами надання відповідної банківської послуги/продукту Банку, підписати відповідний Договір, Додаткову угоду до договору, інші Документи.

3.20.Перелік послуг, що стосується підписання ЕД, які Клієнт може отримати за допомогою програмних застосунків, зміст та порядок надання Клієнту доступу до них, порядок роботи можуть змінюватися в залежності від зміни функціональних можливостей програмного забезпечення та сервісів Банку.

3.21.Документи, підписані з використанням ЕП, мають повідомлення «Документ підписано електронним підписом». Для перевірки підпису уповноваженої особи Банку можливо скористатися онлайн сервісами перевірки ЕП, зокрема, Державного підприємства "Національні інформаційні системи" за посиланням: <https://ca.informjust.ua/verify>

3.22. Після підписання Клієнтом ЕП Документів в електронній формі, Банк надсилає підписаний зі своєї сторони ЕД на адресу електронної пошти, зазначеної Клієнтом, що дозволяє встановити дату і час його підписання та дату відправлення, або надсилає підписаний ЕД в інший спосіб, узгоджений з Клієнтом.

3.23. На письмову вимогу Клієнта уповноважений працівник Банку надає засвідчену копію підписаного сторонами ЕД в паперовій формі.

3.24. Всі ЕД, направлені Клієнтом та отримані Банком, з накладенням ЕП, є дійсними, тотожними та цілісними документами, ініціатором створення яких є Клієнт та є підставою для здійснення юридично значущих дій Банку.

3.25. Юридично значущі дії Банку, здійснені на підставі/на виконання ЕД з накладенням ЕП Клієнта, мають юридичні наслідки, аналогічні наслідкам, що виконані Банком на підставі документів, що надані Клієнтом Банку на паперовому носії та підписаних Клієнтом власноруч; вони не можуть бути оскаржені на тій підставі, що ці дії не підтверджуються документами, виготовленими на паперовому носії.

3.26. Перед накладенням ЕП на ЕД Клієнт має ознайомитися з ЕД та бути згодним з його змістом в повному обсязі. Клієнт не має права пред'являти претензії щодо змісту ЕД після його підписання/накладення ЕП та направлення ЕД з накладеним ЕП Банку для виконання, оскільки накладення ЕП на ЕД засвідчує, що Клієнт ознайомився з усім текстом документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту документа і свідомо застосував свій підпис у контексті, передбаченому документом.

3.27. Отримавши ЕД, Банк здійснює перевірку цілісності ЕД та його приналежність Клієнту, а для ЕД, підписаних ЦВП Клієнта- цілісності ЕД та авторство ЦВП Клієнта на ЕД.

3.28. ЕД вважається підписаним ЕП та справжнім (що виходить від Клієнта) при одночасному дотриманні наступних умов: ЕД отримано Банком; ЕД містить ЕП Клієнта; за результатами перевірки Банком підтверджується, що ЕД з накладеним ЕП Клієнта дійсно належить Клієнту.

3.29. ЕД без накладення ЕП Клієнта не мають юридичної сили, Банком не розглядаються і не приймаються.

3.30. У разі оформлення Клієнтом ЕД з порушенням вимог чинного законодавства, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, Банк має право повернути їх Клієнту без виконання.

3.31. Використання Клієнтом програмних застосунків не виключає можливе оброблення Банком документів Клієнта на паперових носіях. У випадку надходження до Банку декількох ЕД ідентичного змісту за одним номером документу та/або одночасного надходження до Банку декількох документів ідентичного змісту у паперовій та/або електронній формі, Банк приймає кожний окремий документ до роботи (виконання) або відмовляє у виконанні. При цьому, відповідальність за одночасне надання Документів у паперовій та/або електронній формі несе Клієнт.

3.32. Цифровий власноручний підпис Клієнта

3.32.1. Цифровий власноручний підпис Клієнта має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис Клієнта, прирівнюється до власноручного підпису Клієнта.

3.32.2. ЦВП Клієнта застосовується для підписання Договорів, Додаткових угод до договорів, платіжних інструкцій, в тому числі касових документів під час проведення касових операцій без відкриття рахунку та документів на відкликання згоди на проведення платіжної операції.

3.32.3. Використання ЦВП Клієнтом не вимагає наявності попередньо укладеного договору між Банком та Клієнтом.

- 3.32.4.** Банк за допомогою програмних застосунків ознайомлює Клієнта з текстом ЕД, перед його підписанням Клієнтом ЦВП.
- 3.32.5.** Електронна версія будь-якого з документів, перелічених пп.3.32.2. цих Правил, для ознайомленн та підписання надається Банком Клієнту в форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності (зміст тексту документу не втрачено і не змінено з моменту підготовки його електронної версії) та читабельності, а технологія створення ЕД, які Клієнт підписує ЦВП, забезпечує гарантії того, що Клієнт підписав саме той документ, з текстом якого він ознайомився.
- 3.32.6.** На документ в електронній формі одразу після його підписання ЦВП Клієнтом накладається кваліфікована електронна позначка часу. Після цього уповноважений працівник Банку невідкладно підписує цей документ власним кваліфікованим ЕП або засвідчує кваліфікованою ЕПЧ банку з кваліфікованою електронною позначкою часу.
- 3.32.7.** Банк надсилає Клієнту примірник підписаного в електронній формі документа, що дає змогу встановити дату і час його підписання та дату відправлення на адресу електронної пошти, зазначеної Клієнтом, або надає документ в інший спосіб, узгоджений з Клієнтом в договорі.
- 3.32.8.** На вимогу Клієнта Банк надає засвідчену копію підписаного сторонами ЕД (наприклад, Договору чи Додаткової угоди до договору) з ЦВП Клієнта в паперовій формі.
- 3.32.9.** ЕД, що містять ЦВП Клієнта, зберігаються відповідно до вимог законодавства у сфері електронного документообігу та архівної справи.
- 3.32.10.** ЦВП Клієнта зберігається як реквізит ЕД, що підписується Клієнтом, та нерозривно з ним поєднується.
- 3.32.11.** Банк забезпечує захист ЦВП Клієнта, яким підписано ЕД, від подальшого знищення, копіювання, розповсюдження чи модифікації.
- 3.32.12.** Спірні питання (конфліктні ситуації) стосовно документів, підписаних ЦВП Клієнта, вирішуються між Банком та Клієнтом в порядку, установленому законодавством України та цими Правилами.

РОЗДІЛ 4. ЕЛЕКТРОННА ПЕЧАТКА

4.1. Для підписання ЕД окрім кваліфікованого ЕП Банком використовується кваліфікована ЕПЧ та кваліфікована електронна позначка часу.

4.2. ЕП кваліфікованою ЕПЧ створюється, якщо:

- а) відповідно до законодавства України потрібно засвідчити дійсність ЕП на ЕД;
- б) відповідно до законодавства України проставлення печатки вимагається для засвідчення відповідності копій документів оригіналам;
- в) потрібно підтвердити повноваження уповноваженої особи Банку на застосування кваліфікованого ЕП у контексті, передбаченому ЕД (наприклад, підписання Договору чи Додаткової угоди до договору, іншого Документу, засвідчення копії Документу, тощо).

4.2.1. Укладення Договору, Додаткової угоди до Договору, виготовлення Документу в електронному вигляді, завершується уповноваженою особою Банку шляхом накладення кваліфікованої ЕПЧ на ЕД.

4.3. Уповноважений працівник Банку як суб'єкта електронної взаємодії має право застосовувати кваліфіковану ЕПЧ під час здійснення інформаційного обміну з Клієнтами, які є суб'єктами електронної взаємодії з Банком.

4.4. Перевірка та підтвердження ЕП кваліфікованої ЕПЧ здійснюється відповідно до вимог Закону України "Про електронні довірчі послуги".

РОЗДІЛ 5. ЕЛЕКТРОННА ПОЗНАЧКА ЧАСУ

5.1. Банк як суб'єкт електронної взаємодії в особі уповноваженої особи Банку, що підписує ЕД, застосовує кваліфіковану електронну позначку часу у випадку використання кваліфікованої ЕПЧ на ЕД.

РОЗДІЛ 6. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ

6.1. Відправлення ЕД здійснюються Банком або Клієнтом за допомогою програмних застосунків Банку, за допомогою сервісів електронного документообігу (наприклад, сервісу електронного документообігу «Вчасно») або шляхом направлення ЕД на адресу електронної пошти Сторони, зазначений у відповідному Договорі чи Додатковій угоді до договору.

6.2. Датою і часом відправлення ЕД є дата і час, коли відправлення ЕД не може бути скасовано Стороною, яка його відправила (відповідно Клієнтом або уповноваженою особою Банку).

6.3. На ЕД не поширюються вимоги підтвердження факту одержання документа, встановлені у випадках відправлення документів рекомендованим листом або передавання їх під розписку.

6.4. Примірник Договору чи Додаткової угоди до договору, інших Документів, що укладені чи виготовлені у вигляді ЕД, та додатків до них (за наявності) вважаються отриманими Клієнтом, якщо Договір, Додаткова угода до договору, Документ за домовленістю Банку та Клієнта направлений на адресу електронної пошти Клієнта чи направлений йому в інший спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення.

6.4.1. У разі якщо договір укладається шляхом приєднання, примірник індивідуальної частини Договору чи Додаткової угоди до договору, укладеної у вигляді ЕД, та додатки до неї (за наявності) вважаються отриманими Клієнтом, якщо такий примірник за домовленістю Банку та Клієнта направлений Клієнту на його адресу електронної пошти або направлений Клієнту в інший спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення.

6.5. Примірник Договору чи Додаткової угоди до договору, інших Документів, що виготовлені у вигляді ЕД, та додатків до них (за наявності) вважаються отриманими Банком, якщо Договір, Додаткова угода до договору, Документ за домовленістю Банку та Клієнта, викладені у відповідному договорі, направлений Банку за допомогою програмного застосунку чи на адресу електронної пошти Банку, що дає змогу встановити дату надходження ЕД до Банку.

РОЗДІЛ 7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ, ЩО ПОВ'ЯЗАНІ ЗІ СПРАВЖНІСТЮ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ КЛІЄНТІВ

7.1. Банк забезпечує розгляд конфліктних ситуацій щодо доведення цілісності ЕД та авторство ЕП/ЦВП в разі заперечення Клієнтами факту вчинення правочину або оспорювання окремих його частин, факту виготовлення Документів та повністю чи частково- інформацію, викладену в ЕД.

7.2. Загальний порядок розгляду конфліктних ситуацій:

7.2.1. Клієнт надсилає до Банку звернення (заяву) засобами зв'язку, зручними для Клієнта, на вибір Клієнта з використанням вебсайту Банку: розділ «Звернення громадян» <https://bankvostok.com.ua/ru/citizensappeals> або письмово, скориставшись формою письмового звернення, та надіславши листа на адресу: вул. Курсантська, 24, м. Дніпро, 49051 або особисто чи через уповноважену на це іншу особу, залишивши письмове звернення (заяву) у будь-якому відділенні Банку.

7.2.2. Обов'язковими реквізитами звернення (заяви) є наступні: Прізвище, Ім'я, По батькові Клієнта; місце проживання (повна поштова адреса) Клієнта; адреса електронної пошти Клієнта; номер телефону Клієнта; зміст звернення (заяви), в тому числі дату, номер чи будь-які інші реквізити, що дозволяють ідентифікувати оспорюваний ЕД, а також обставини, які спричинили конфліктну ситуацію; спосіб відправлення відповіді на звернення: поштовим відправленням, на адресу електронної пошти; дата звернення.

7.2.3. Отримавши звернення (заяву) Клієнта, для розгляду звернення та надання відповіді призначається керівник профільного підрозділу.

7.2.3.1. За необхідності керівник профільного підрозділу може залучати профільні підрозділи, в тому числі зі складу організацій-розробників програмного забезпечення та/або програмних застосунків, що використовуються Банком.

7.4. Підготовлена відповідь після узгодження Керівником Банку направляється Клієнту на адресу, вказану у зверненні.

7.5. Під час розгляду конфліктної ситуації обов'язково перевіряється цілісність ЕД шляхом перевірки ЕП на оспорюваному ЕД Клієнта. Всі технологічні операції, які слід провести для перевірки ЕП на ЕД, виконуються виключно на автоматизованому робочому місці в Банку.

7.6. Якщо в результаті розгляду звернення встановлено, що оспорюваний ЕД не підписано ЕП Клієнта, чи порушено цілісність ЕД, приймається рішення на користь Клієнта, який оспорує факт відправки/надсилання ЕД Банку.

7.7. Якщо в результаті розгляду звернення встановлено, що оспорюваний ЕД не підписано ЕП уповноваженої особи Банку, чи порушено цілісність ЕД, приймається рішення на користь Банку.

РОЗДІЛ 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СУБ'ЄКТІВ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ

8.1. Відповідальність за порушення законодавства про електронні документи та електронний документообіг несуть особи, винні в порушенні законодавства про електронні документи та електронний документообіг, згідно з законами України.

8.2. Клієнт, здійснюючи підписання ЕД ЕП та їх направлення до Банку на адресу електронної пошти Банку чи за допомогою програмних застосунків, приймає на себе всі ризики, пов'язані з несанкціонованим доступом третіх осіб до засобів електронної взаємодії.

8.3. Банк використовує засоби електронної взаємодії для передавання інформації, яка містить банківську таємницю, таємницю фінансової послуги, комерційну таємницю, таємницю фінансового моніторингу та персональні дані Клієнта, оскільки отримав попередній дозвіл від Клієнта на здійснення таких дій.

8.4. Клієнт несе відповідальність за зміст усіх ЕД, що передаються засобами електронної взаємодії, створених Клієнтом та переданих до Банку після накладення ЕП Клієнта.

8.5. ЕД, надані Клієнтом Банку із накладенням ЕП Клієнта, приймаються Банком як такі, що підписані особисто Клієнтом. Клієнт несе відповідальність за ЕД з накладеним ЕП Клієнта як такі, що підписані особисто Клієнтом.

8.6. Клієнт, погоджуючись на обмін ЕД з Банком, підтвердив та гарантував, що не буде мати до Банку претензій (в тому числі претензій майнового характеру), пов'язаних із наданням ЕД у випадку, якщо до номеру мобільного телефону (логіну), паролю входу /одноразового паролю входу та обладнання Клієнта отримали доступ сторонні особи. У випадку, якщо до мобільного телефону (логіну), паролю входу /одноразового паролю входу та обладнання Клієнта отримали доступ треті особи, збитки, заподіяні однієї із Сторін цих Правил, а також договорів, укладених між Банком та Клієнтом, або третім особам в результаті наданих від імені Клієнта ЕД, з накладеним ЕП Клієнта, операцій, здійснених на підставі ЕД, що містить накладений ЕП Клієнта особами, що отримали доступ до номеру мобільного телефону (логіну), паролю входу /одноразового паролю входу та обладнання Клієнта, підлягають відшкодуванню за рахунок Клієнта. За порушення своїх зобов'язань згідно вищевказаних умов Правил та укладеного договору/укладених договорів, Клієнт протягом 10 (Десяти) банківських днів відшкодовує Банку збитки, нанесені таким невиконанням.

8.7. Банк не несе відповідальності за втрати, понесені Клієнтом внаслідок заволодіння третіми особами інформацією, що надає можливість використовувати ЕП Клієнта.

8.8. Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу в систему програмного застосунку Банку по причинам, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили.

8.9. Банк не несе відповідальності у разі незадовільного доступу Клієнта до мережі Інтернет та інших каналів зв'язку; неналежного функціонування програмного забезпечення, що застосовується Клієнтом для електронної взаємодії з Банком, але наданого не Банком; неналежного антивірусного або мережевого захисту робочого місця Клієнта; несправності та дефектів обладнання Клієнта, що використовується для електронної взаємодії з Банком, чи його неправильного використання; використання Клієнтом програмних застосунків з порушенням правил, встановлених Банком; порушення Правил та/або відповідного договору з боку Клієнта шляхом навмисних дій, недбалості та бездіяльності; відсутності електроенергії, припинення надання послуг

внаслідок стихійного лиха, військових дій, інших обставин, які не залежать від Банку; збитків Клієнта, пов'язаних із неналежним використанням програмного застосунку, засобів дистанційної комунікації Клієнта з Банком; недостовірності інформації в документах, наданих Клієнтом; здійснення доступу та/або ініціювання ЕД, послуг, третіми особами, у разі отримання третіми особами інформації про номер мобільного телефону (логіну), паролю входу /одноразового паролю входу в будь-який спосіб, зокрема але невиключно через безпосереднє з необережності чи з свідомого повідомлення Клієнтом зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, підбору третіми особами паролю входу, тощо; протизаконних дій третіх осіб, щодо використання та застосування інформації отриманої з будь-якого джерела, для несанкціонованих операцій з програмними застосунками, засобами дистанційної комунікації Клієнта з Банком; зміни законодавства чи прийняття нових законів, інших нормативно-правових актів, які змінюють чи припиняють правовідносини, що регулюються відповідним договором чи Правилами.

8.10. Банк не несе відповідальності за втрати, що стали наслідком неможливості входу в систему програмного застосунку Банку по причинах, які знаходяться поза сферою контролю Банку, включаючи втрати, що виникли в результаті настання обставин непереборної сили.

8.11. Банк не несе відповідальності за будь-які втрати, понесені Клієнтом та/або третіми особами, що стали наслідком недодержання Клієнтом та/або його представником (-ами) процедур та правил, встановлених Банком і розміщених на офіційному сайті Банку, які стосуються, зокрема, входу в програмні застосунки, засоби дистанційної комунікації Клієнта з Банком і здійснення відповідних дій в них, а також за збитки, понесені Клієнтом, які стали наслідком невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за укладеним договором.

8.12. Банк не несе відповідальності за ризики, що пов'язані з вірусними атаками, внаслідок яких інформація, що надає можливість використовувати ЕП Клієнта може бути використана в шахрайських цілях.

8.13. Сторона, 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.