

## 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 коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, від необмеженого кола 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.

Платіжні послуги (касові операції):

приймання від фізичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та переказів без відкриття рахунку;

приймання від юридичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та відправлення переказів й виплати отримувачу готівкою в національній валюті;

видача готівки національної валюти фізичним і юридичним особам (із представленням юридичною особою довіреності на уповноважену особу) через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки національної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу);

видача готівки іноземної валюти фізичним особам через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки іноземної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу).

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 В ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції), в редакції, затвердженій Протоколом Правління № 95 від 21 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%20-Заява%20відмова%20від%20реклами.pdf>

**ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В ПАТ «БАНК ВОСТОК»  
(касові операції)**

*(редакція діє з 01 січня 2024 року)*

<b>РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ 2. ТЕРМІНИ.....</b>	<b>6</b>
<b>РОЗДІЛ 3. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ.....</b>	<b>10</b>
<b>РОЗДІЛ 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.....</b>	<b>12</b>
<b>РОЗДІЛ 5.ІНФОРМУВАННЯ КОРИСТУВАЧА.....</b>	<b>15</b>
<b>РОЗДІЛ 6. КАСОВІ ОПЕРАЦІЇ ТА КАСОВІ ДОКУМЕНТИ.....</b>	<b>19</b>
<b>РОЗДІЛ 7. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ.....</b>	<b>21</b>
<b>РОЗДІЛ 8.ВИДАЧА ГОТІВКИ, ПЕРЕРАХУВАННЯ ГОТІВКОВИХ КОШТІВ, ВНЕСЕННЯ ГОТІВКОЮ,ПРИЙМАННЯ ГОТІВКИ.....</b>	<b>22</b>
<b>РОЗДІЛ 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.....</b>	<b>23</b>
<b>РОЗДІЛ 10.СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ. РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>24</b>
<b>РОЗДІЛ 11.ОСОБЛИВІ УМОВИ.....</b>	<b>25</b>
<b>РОЗДІЛ 12. ІНШІ УМОВИ.....</b>	<b>38</b>
<b>ДОДАТОК №1. РОЗПОРЯДЖЕННЯ про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкцією на переказ готівки .....</b>	<b>39</b>

## РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**1.1.** ПАТ «БАНК ВОСТОК», діючи на підставі ст.ст.633, 634, 641, 644 Цивільного кодексу України, звертається з цією Публічною пропозицією (офертою) та бере на себе зобов'язання надавати платіжні послуги (виконувати касові операції) в порядку та на умовах, передбачених цими Правилами, які були встановлені Банком та оприлюднені на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua), Користувачам, які приймуть (акцептують) цю Публічну пропозицію Банку.

**1.2.** Акцептування даної Публічної пропозиції (оферти) здійснюється за адресами місцезнаходження пунктів надання фінансових послуг Банку (надавача платіжних послуг), перелік яких оприлюднений на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) та через платіжні пристрої.

**1.3.** Правила надання платіжних послуг (касові операції) в ПУБЛІЧНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «БАНК ВОСТОК» є загальнодоступними, розроблені на невизначений строк та набирають чинності з дати, вказаної при їх розміщенні на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**1.4.** Правила надання платіжних послуг в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції) є системою затверджених і оприлюднених норм та умов, які визначають порядок та умови надання касових платіжних послуг, порядок встановлення та зміни тарифів та інші питання, пов'язані з виконанням касових операцій у національній, іноземній валютах та оформлення касових документів за платіжними касовими операціями.

**1.5.** Користувачами в розумінні цієї Публічної частини Договору є фізична особа або суб'єкт господарювання (юридична особа та фізична особа – підприємець), фізична особа, яка провадить незалежну професійну діяльність - резидент чи нерезидент, який отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно).

**1.6.** Користувач та Банк за текстом Публічної пропозиції також іменуються кожен окремо – Сторона, а разом – Сторони.

**1.7.** ПАТ «БАНК ВОСТОК» (надавач платіжних послуг) надає платіжні послуги з виконання касових операцій Клієнтам Банку (користувачам платіжних послуг) у порядку, передбаченому Законом України «Про платіжні послуги», 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) (надалі - Інструкція №103), з дотриманням вимог Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (надалі – Закон про ПВК/ФТ), Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 28 листопада 2019 року № 141, інших нормативно-правових документів.

**1.8.** До акцептування Публічної пропозиції Банку (укладення Договору про надання платіжних послуг) 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».

**1.9.** Банк під час здійснення платіжних 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 (далі – ПВК/ФТ).

## РОЗДІЛ 2. ТЕРМІНИ.

### 2.1. Терміни

**Банк/Надавач платіжних послуг**-ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «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.

**Дата валютування** - зазначена платником у платіжній інструкції дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної касової операції і переказані платником отримувачу, переходять у власність отримувача.

**Договір про надання платіжних послуг (надалі- Договір)** - договір, який укладається між Банком та Користувачем платіжних послуг у письмовій формі (електронний/паперовий) відповідно до вимог законодавства України, на узгоджених сторонами умовах. Договір про надання платіжних послуг укладається шляхом приєднання Користувача до Правил надання платіжних послуг в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції), розміщених у доступному для Користувачів місці в пунктах надання фінансових послуг Банку та на веб-сайті Банку (надавача платіжних послуг) в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) та через платіжні пристрої.

**Електронний документ** – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Одним із обов'язкових реквізитів Електронного документа є Електронний підпис, який використовується для ідентифікації особи, що підписала Електронний документ.

Електронними документами, на які поширюється дія Договору є платіжні інструкції та документи, установлені відповідною платіжною системою

**Електронний підпис (надалі-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 Клієнта 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 про надання платіжних послуг

**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 Договору, а електронні документи вважаються підписаними простим ЕП Користувача. Верифікація Користувача здійснюється за Фінансовим номером телефону Користувача.

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

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

**Ініціатор** - особа, яка є платником та на законних підставах ініціює платіжну касову 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.

**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 (надалі - касовий документ).

**Користувач платіжних послуг (надалі – Користувач)** – Ініціатор або Отримувач за касовою операцією.

**Момент безвідкличності** - настання дати валютування платіжної інструкції ініціатора. Після настання моменту безвідкличності ініціатор не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної касової операції.

**Негайно** - найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного операційного дня, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання.

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

**Неробочий день Банку** - святковий/неробочий/вихідний день. Неробочий день є операційним днем лише у випадках, якщо розпорядчим документом передбачено, що Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій, у вихідні, святкові чи неробочі дні.

**Операційний день**-поточний календарний день(робочий, вихідний, святковий чи неробочий), день, протягом якого Банк (надавач платіжних послуг) платника або Банк отримувача, 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 веб-сайті Банку та у відділеннях Банку.

**Операційний час** - частина операційного дня Банку (надавача платіжних послуг), протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється внутрішніми документами Банку; інформація про операційний час розміщується 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).

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

**Переказ коштів без відкриття рахунку** - платіжна послуга, що надається платнику з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формі отримувачу або Банку, який діє від імені отримувача, під час якої Банк не використовує відкритий у нього рахунок платника та/або отримувача.

**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 касової операції та є розпорядженням платника/ініціатора/отримувача Банку щодо виконання платіжної касової операції. До платіжних інструкцій належать платіжна інструкція на переказ готівки та платіжна інструкція на видачу готівки.

**Платіжна касова операція** (надалі – касова операція):

1)приймання від фізичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та переказів без відкриття рахунку;

2) приймання від юридичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та відправлення переказів й виплати отримувачу готівкою в національній валюті;

3) видача готівки національної валюти фізичним і юридичним особам (із представленням юридичною особою довіреності на уповноважену особу) через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки національної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу);

4) видача готівки іноземної валюти фізичним особам через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки іноземної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу).

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

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

**Платіжний пристрій**-технічний пристрій (банківський автомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування (ПТКС), інший пристрій), що дає змогу користувачу ініціювати касову операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

**Платник** - особа, яка ініціює касову операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів.

**Помилкова платіжна касова операція**-касова операція, внаслідок якої з вини Банку здійснюється зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі.

**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.

**Робочий день для Банку** - календарний день, який є робочим при п'ятиденному робочому тижні (понеділок-п'ятниця), не є святковим/ неробочим /вихідним згідно чинного законодавства України. Вихідні дні (субота та неділя) є неробочими днями для Банку.

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

**Споживач фінансових послуг**- фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Банку як надавача фінансових послуг та/або посередника або користується послугами Банку як надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

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

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

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

**Фінансова послуга** - операція або декілька операцій, пов'язаних однією правовою метою, з фінансовими засобами, що здійснюються в інтересах інших осіб, ніж надавач такої фінансової послуги, а також послуги, прямо визначені спеціальними законами як фінансові послуги.



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

### РОЗДІЛ 3. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ.

**3.1.** Надання платіжних послуг (касових операцій) здійснюється на підставі договору про надання платіжних послуг, що укладається між Банком та Користувачем платіжних послуг відповідно до вимог законодавства, на узгоджених Сторонами умовах.

**3.2.** Договір про надання платіжних послуг укладається в письмовій формі (паперовій або електронній) шляхом приєднання Користувача до публічної частини Договору - Правил надання платіжних послуг в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції), розміщених у доступному для Користувачів місці у відділенні Банку та на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**3.3.** Правила є публічною пропозицією на укладання Договору про надання платіжних послуг (надалі – Публічна пропозиція/Правила/Правила про надання платіжних послуг). Акцептування даної Публічної пропозиції здійснюється за адресами місцезнаходження пунктів надання фінансових послуг Банку, перелік яких оприлюднений на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) та через платіжні пристрої (ПТКС, тощо).

**3.4.** Договір про надання платіжних послуг складається з двох частин- цих Правил надання платіжних послуг (Публічної частини договору про надання платіжних послуг) та касового документу (Індивідуальної частини договору). Тарифи є Додатком до Договору про надання платіжних послуг.

**3.5.** Акцептування даної Публічної пропозиції (приєднання до Правил) підтверджується власноручним підписом/електронним підписом Користувача/представника Користувача в касовому документі про згоду з умовами Договору про надання платіжних послуг/цих Правил, про які поінформовано Користувача/представника Користувача платіжних послуг до проведення касової операції.

**3.6.** Підпис Користувача/представника Користувача - в касовому документі (в паперовій або електронній формі) про ознайомлення та про згоду з умовами цих Правил та Тарифами є підставою для проведення касової операції.

**3.6.1.** У паперовій формі на підтвердження ознайомлення з умовами Правил та Тарифами та надання згоди з умовами Договору про надання платіжних послуг Користувач/представник Користувача проставляє власноручний підпис у платіжній інструкції.

**3.6.2.** У електронній формі при проведенні касових операцій через платіжний пристрій, факт ознайомлення з умовами Правил та Тарифами та надання згоди з умовами Договору про надання платіжних послуг Користувач /представник Користувача підтверджує/фіксує у відповідному касовому документі платіжної системи (чек/сліп). У такому разі Договір вважається укладеним у момент ініціювання відповідної операції у відповідному платіжному пристрої після натискання сенсорної кнопки «Сплатити» (чи аналогічною за змістом та значенням) на сенсорному екрані платіжного пристрою. Натискаючи кнопку «Сплатити», Користувач тим самим підписує платіжний касовий документ про переказ готівки та погоджується з умовами Договору.

**3.7.** Предметом договору, відповідно до цих Правил, є надання Банком платіжних послуг (виконання касових операцій) Користувачам:

1) приймання від фізичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та переказів без відкриття рахунку;

2) приймання від юридичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та відправлення переказів й виплати їх отримувачу готівкою в національній валюті;

3) видача готівки національної валюти фізичним і юридичним особам (із представленням юридичною особою довіреності на уповноважену особу) через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки національної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу);

4) видача готівки іноземної валюти фізичним особам через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки іноземної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу).

**3.8.** Банк має право залучати комерційних агентів відповідно до нормативно-правового акта Національного банку з питань залучення комерційних агентів для надання фінансових платіжних послуг (далі - комерційні агенти).  
Комерційний агент має право надавати свої послуги за допомогою платіжних пристроїв та пунктів надання фінансових послуг.

## РОЗДІЛ 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 4.1. Банк зобов'язаний:

4.1.1. здійснювати діяльність з надання касових операцій на умовах, визначених Законом України «Про платіжні послуги» та Інструкцією №103, тощо;

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

4.1.3. установлювати тривалість операційного часу операційного дня самостійно та закріплювати його у внутрішньобанківських документах щодо надання платіжних послуг; на виконання умов Договору про надання платіжних послуг доводити до відома Користувачів інформацію про тривалість операційного дня у доступному для Користувачів місці в пунктах надання фінансових послуг Банку, на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

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

4.1.5. 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;

4.1.6. забезпечувати оброблення готівки в операційній касі;

4.1.7. 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;

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

4.1.9. на вимогу Користувача надавати шляхом, визначеним у вимозі Користувача за Договором про надання платіжних послуг, 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) перелік платіжних послуг, що надаються Банком;
- 4) ціну/тарифи платіжних послуг;
- 5) кількість акцій Банку та розмір часток у статутному капіталі Банку, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу (Правління Банку), перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Банку або належна їм кількість акцій Банку перевищують 5 відсотків, структуру власності Банку;
- б) іншу інформацію з питань надання платіжних послуг, право на отримання якої встановлено законом.

Інформація надається Користувачу в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Банку та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет Користувача та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з Користувачем. Розміщення відповідної інформації на веб-сайті (веб-сторінці) Банку вважається належним виконанням вимоги щодо визначеної Законом письмової форми надання інформації;

4.1.10. виконувати інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

### 4.2. Банк має право:

4.2.1. надавати платіжні послуги Користувачам з використанням електронного підпису та/або електронної печатки;

**4.2.2.** під час видачі готівки іноземної валюти Користувачам-фізичним особам за переказами 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;

**4.2.3.** надіслати Користувачу-отримувачу переказу повідомлення про надходження на його ім'я переказу в порядку, установленому внутрішніми документами Банку;

**4.2.4.** 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;

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

### **4.3. Користувач зобов'язаний:**

**4.3.1.** перед укладенням Договору про надання платіжних послуг 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 п.11.7.9. та п.11.7.10. цих Правил;

**4.3.2.** до укладання Договору про надання платіжних послуг ознайомитися з цими Правилами та Тарифами Банку, оприлюдненими 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);

**4.3.3.** для отримання платіжних касових послуг укласти Договір про надання платіжних послуг на умовах та шляхом, визначеними цими Правилами;

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

**4.3.5.** 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» (FATCA), іншу інформацію чи документи відповідно до вимог законодавства у сфері ПВК/ФТ та внутрішньобанківських документів з питань ПВК/ФТ;

**4.3.5.1.** у випадку повідомлення невірної адреси місцезнаходження/місця проживання, фінансового 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 Клієнта, зазначеним в Договорі про надання платіжних послуг, а інформаційні повідомлення, направлені Банком на належний телефон, що є контактним телефоном згідно інформації Користувача в Договорі про надання платіжних послуг;

**4.3.5.2.** Користувач несе персональну відповідальність за достовірність даних, поданих до Банку. При цьому, у випадку порушення умов п. 4.3.5., пп.4.3.5.1. цих Правил щодо надання відповідних документів та/або інформації, Банк має право відмовити Користувачу у наданні будь-яких послуг за Договором про надання платіжних послуг;

**4.3.6.** у випадках, якщо Банку для надання платіжних послуг (виконання касових операцій) необхідні будь-які документи та/ або інформація, Користувач /представник Користувача 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;

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

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

#### **4.4. Користувач має право:**

**4.4.1.** отримувати платіжні послуги (здійснювати касові операції) на умовах, визначених Законом України «Про платіжні послуги» та Інструкцією №103;

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

**4.4.3.** Користувач має право використовувати електронний(-і) підпис(-и) Користувача/представників Користувача для здійснення електронної взаємодії Користувача виключно з Банком і з використанням технології, визначеної Банком;

**4.4.4.** Користувач має право відмовитися від платіжної касової операції, відкликавши платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної касової операції в будь-який час, але не пізніше настання дати валютування відповідно до Закону України «Про платіжні послуги». У разі відкликання згоди на виконання платіжної касової операції, така платіжна касова операція вважається неакцептованою;

**4.4.5.** відмова від касової операції (відкликання згоди Користувача) оформлюється Користувачем шляхом надання Банку розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкції на переказ готівки за формою, викладеною у Додатку №1 до цих Правил. Розпорядження оформлюється Користувачем на паперовому носії (документ містить власноручний підпис Користувача/ представників Користувача);

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

## РОЗДІЛ 5.ІНФОРМУВАННЯ КОРИСТУВАЧА

**5.1.**Перед ініціюванням касової операції Банк Користувача-платника усно надає на запит Користувача-платника наявну інформацію про:

- 1) максимальний час виконання касової операції;
- 2) комісійні винагороди та інші збори, які Користувач має сплатити у процесі виконання касової операції, загальну суму коштів, необхідних для виконання касової операції;
- 3) іншу необхідну інформацію, передбачену чинним законодавством України.

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

**5.3.**Після виконання касової операції Банк платника надає Користувачу–платнику касовий документ, який містить таку інформацію:

- 1) дату і час отримання платіжної інструкції;
- 2) відомості, які дають змогу Користувачу-платнику ідентифікувати виконану касову операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
- 3) суму касової операції у валюті рахунку Користувача-платника та у валюті касової операції;
- 4) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з Користувача-платника за виконання касової операції;
- 5) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування;
- 6) іншу необхідну інформацію, передбачену чинним законодавством України.

Дату і час прийняття до виконання Банком платіжної інструкції (касового документу) Банк усно повідомляє Користувачу.

**5.4.** Після виконання касової операції Банк Користувача-отримувача зобов'язаний надати отримувачу касовий документ, який містить, таку інформацію:

- 1) відомості, які дають змогу Користувачу-отримувачу ідентифікувати виконану касову операцію, інформацію про Користувача-платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;
- 2) суму касової операції у валюті рахунку Користувача-отримувача та у валюті касової операції;
- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з Користувача-отримувача за виконання касової операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 4) іншу необхідну інформацію, передбачену чинним законодавством України.

**5.5.** 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 касової операції у форматі "ДДММРРРР" або число - цифрами "ДД", місяць - словом, рік - цифрами "РРРР".

**5.6** Інформація та умови Договору про надання платіжних послуг (ці Правила) надаються Банком у спосіб, що забезпечує вільний доступ Користувача до такої інформації у встановленому чинним законодавством порядку, в тому числі 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.

**5.7** Інформація та умови Договору про надання платіжних послуг (ці Правила та Тарифи) можуть надаватися шляхом ознайомлення Користувача в електронному або паперовому вигляді (без стягнення додаткової плати) або шляхом надання Користувачу доступу до публічного (мережевого) ресурсу, на якому розміщений Договір про надання платіжних послуг (ці Правила та Тарифи).

**5.8.** Враховуючи, що обов'язок доведення, що Банк належним чином виконав свої зобов'язання щодо надання інформації та умов Договору про надання платіжних послуг 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 Договору про надання платіжних послуг

(цих Правил, умов внесення готівкових коштів на поточний рахунок, в розмірі, який відповідає пороговій фінансовій операції та зазначений в статті 20 Закону про ПВК/ФТ та обмежень на здійснення видаткових операцій, зазначених у Постанові № 60 та Тарифів).

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

**5.10.** Користувач має право в будь-який час отримати доступ до всіх редакцій Правил та Тарифів, що розміщені на веб-сайті Банку.

**5.11.** 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.

**5.12.** Перед укладенням Договору про надання платіжних послуг Банк надає на безоплатній основі у доступному для Користувача місці в Банку та на веб-сайті Банку (включаючи його мобільну версію) в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua), а також у мобільному застосунку (за наявності) інформацію про:

- 1) Банк, а саме: найменування, місцезнаходження, відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових/банківських послуг, 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; відомості про склад органів управління; відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Банк, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону; 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; а також відомості про:

- порушення провадження у справі про банкрутство,
- відкриття ліквідаційної процедури,



-застосування процедури санації до Банку як надавача фінансових послуг;

-рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;

2) фінансову платіжну послугу Банку- перелік фінансових платіжних послуг, опис основних характеристик платіжної послуги, порядок та умови її надання; вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги; 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; посилення на робочий та операційний час Банку, як надавача платіжних послуг, на максимальний час виконання платіжних операцій; посилення 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; наявність компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів.

**5.13.** На вимогу Користувача Банк надає Користувачу шляхом, визначеним у 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 у статутному капіталі Банку, 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, структуру власності Банку;
- 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

Інформація надається Користувачу в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Банку та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет Користувача та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з Користувачем. Розміщення відповідної інформації на веб-сайті (веб-сторінці) Банку вважається належним виконанням вимоги щодо визначеної Законом письмової форми надання інформації.

**5.14.** Якщо інше не передбачено спеціальним Законом, перед укладенням договору про надання фінансової послуги Банк повідомляє Користувачу про:

- 1) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Користувач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- 2) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:
  - а) мінімальний строк дії договору;
  - б) наявність у Користувача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;
  - в) порядок внесення змін до договору;
- 3) механізми захисту прав споживачів:
  - а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
  - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
- 4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди Користувача.

Інформація надається Користувачу в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Банку та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет Користувача та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з Користувачем.

## РОЗДІЛ 6. КАСОВІ ОПЕРАЦІЇ ТА КАСОВІ ДОКУМЕНТИ

**6.1.** До касових операцій, що є предметом Договору про надання платіжних послуг/цих Правил, згідно з Інструкцією № 103, належать:

- 1) приймання від фізичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та переказів без відкриття рахунку;
- 2) приймання від юридичних осіб готівки національної та іноземної валют для зарахування на рахунки інших осіб та відправлення переказів й виплати їх отримувачу готівкою в національній валюті;
- 3) видача готівки національної валюти фізичним і юридичним особам (із представленням юридичною особою довіреності на уповажену особу) через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки національної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу);
- 4) видача готівки іноземної валюти фізичним особам через касу банку (відділення) для отримання переказу без відкриття рахунку та видача готівки іноземної валюти з рахунків умовного зберігання (ескроу).

**6.2.** Касові документи, які оформляються Банком/комерційним агентом (за наявності) за касовими операціями, що є предметом Договору про надання платіжних послуг, містять обов'язкові реквізити, установлені Інструкцією №103, а саме:

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

Комерційний агент (за наявності) в касовому документі визначає себе для користувача під час надання фінансової платіжної послуги та інформує користувача про банк, платіжну установу, емітента електронних грошей, від імені якої він діє. Під час формування касових документів із використанням платіжних терміналів у торговельній мережі з поповнення рахунку на касі реквізит "власноручний підпис користувача" комерційний агент (за наявності) не зазначає.

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

**6.4.** Реквізити касових документів, що формуються Банком із застосуванням платіжних пристроїв за результатами касових операцій, заповнюються як Користувачем/представником Користувача, так і в автоматичному режимі платіжного пристрою, які використовують бази даних автоматизованої системи.

**6.5.** Банк /комерційний агент (за наявності) приймає від Користувача/представника Користувача готівку для виконання касової операції через пункт надання фінансових послуг/операційну касу

Банку та платіжні пристрої за платіжною інструкцією на переказ готівки або за документами, установленими відповідною платіжною системою, для відправлення переказу та виплати його отримувачу готівкою в національній валюті.

**6.6.** Банк /комерційний агент надає Користувачу /представнику Користувача після завершення приймання готівки квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або електронній формі відповідно до законодавства України, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів.

**6.7.** 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) згоду Користувача/представника Користувача з умовами Договору;
- 4) 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.

**6.8.** Банк/комерційний агент (за наявності) приймає від Користувача/представника Користувача плату за надані платіжні послуги за окремим касовим документом, оформленим надавачем платіжних послуг у паперовій формі або за касовим документом в електронній формі відповідно до вимог Інструкції № 103, внутрішніх документів надавача платіжних послуг.

**6.9.** Банк видає готівку у національній валюті за платіжною інструкцією на видачу готівки або за документом на отримання переказу готівкою в національній валюті, установленим відповідною платіжною системою.

**6.10.** 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 або за документами на отримання переказу в готівковій формі, установленими відповідною платіжною системою (фізичним особам).

**6.11.** Банк після завершення видачі готівки Користувачу/представнику Користувача відповідно до законодавства України, згідно з Положенням про організацію роботи щодо здійснення касових операцій, правилами платіжної системи, внутрішніми документами надає Користувачу/представнику Користувача один примірник касового документа у паперовій формі або касовий документ в електронній формі.

**6.12.** Платіжна інструкція про видачу готівки у паперовій формі, крім реквізитів, визначених у п.6.2. цих Правил, повинна містити відбиток штампа. Відбиток печатки на платіжній інструкції про видачу готівки в паперовій формі не є обов'язковим.

## **7. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ КАСОВИХ ОПЕРАЦІЙ**

**7.1.** Підписувач з боку Користувача, який створює касовий документ в електронній формі, цим самим засвідчує, що ознайомився з усім текстом касового документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту/змісту касового документа. Верифікація Клієнта здійснюється у такому разі за Фінансовим номером телефону.

**7.2.** Касовий документ Користувача, підписаний Користувачем проститим ЕП підтверджує згоду Користувача з умовами Договору про надання платіжних послуг, про які поінформовано Користувача/представника Користувача до проведення касової операції та передбачено Договором про надання платіжних послуг.

**7.3.** Простий ЕП Користувача в касовому документі про згоду з умовами Договору про надання платіжних послуг є підставою для проведення відповідної касової операції. Документи, підписані простим електронним підписом, вважаються належним чином підписаними Сторонами та не потребують додаткового засвідчення та їх підтвердження документами на паперових носіях з накладенням на них власноручних підписів.

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

**7.5.** Уклавши Договір про надання платіжних послуг, Користувач підтвердив та гарантував, що всі операції з використанням електронного підпису, здійснюються належним чином Користувачем особисто/уповноваженими Користувачем підписувачами, які діють в межах своїх повноважень на підписання документів, визначених у встановленому чинним законодавством та/або статутними/розпорядчими документами Користувача порядку. Користувач також підтверджує та гарантує, що не буде мати до Банку претензій, пов'язаних із наданням касових документів в електронній формі, проведенням відповідних касових операцій за касовими документами Користувача (в тому числі претензій майнового характеру) у випадку, якщо до електронного підпису Користувача 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, не уповноважені Користувачем (тобто ті, які не мають права підпису документів електронним підписом від імені Користувача), збитки, заподіяні одній із Сторін Договору про надання платіжних послуг або третім особам в результаті операції, здійсненої на підставі документа, підписаного електронним підписом Користувача особами, що отримали доступ до електронного підпису Користувача, але не уповноваженими на це Користувачем, підлягають відшкодуванню за рахунок Користувача.

**7.6.** Банк звільняється від відповідальності за часткове або повне невиконання Договору про надання платіжних послуг у частині, що стосується використання в роботі касових документів в електронній формі у випадку:

**7.6.1.** здійснення доступу та/або ініціювання касових операцій, передбачених Договором про надання платіжних послуг третіми особами, у разі отримання третіми особами інформації про ім'я Користувача, паролю, електронного підпису Користувача, в будь-який спосіб, зокрема але не виключно через безпосереднє з необережності чи з свідомого повідомлення Користувачем зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, підбору третіми особами паролю, тощо;

**7.6.2.** протизаконних дій третіх осіб, щодо використання та застосування інформації отриманої з будь-якого джерела, для несанкціонованих операцій.

## **РОЗДІЛ 8. ВИДАЧА ГОТІВКИ, ПЕРЕРАХУВАННЯ КОШТІВ, ВНЕСЕНИХ ГОТІВКОЮ, ПРИЙМАННЯ ГОТІВКИ.**

**8.1.** Банк не здійснює виплату переказу готівкою за касовим документом на суму, меншу, ніж сума переказу, що надійшла.

**8.2.** Операції з виплати готівки іноземної валюти за переказами фізичним особам здійснюються Банком за наявності цієї валюти в повній сумі.

**8.3.** 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.

**8.4.** 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).

Користувач Банку має право здійснити перерахування отриманої готівки у відведеному для цього приміщенні Банку під контролем працівника Банку.

**8.5.** Платіжна інструкція на видачу готівки в електронній формі повинна містити кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника Банку та може містити електронну печатку.

**8.6.** 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.

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

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

## РОЗДІЛ 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

### 9.1. Відповідальність Банку під час виконання касових операцій:

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

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

**9.1.4.** Банк у разі виконання помилкової/неналежної/ неакцептованої касової операції або виконання касової 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 Банку інформації про касову операцію та надати її Користувачу без стягнення плати.

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

- 1) порушення Банком платника строку виконання касової операції;
- 2) порушення Банком отримувача строку виплати коштів у готівковій формі;
- 3) порушення Банком отримувача строку повернення коштів у разі неявки отримувача готівкового переказу.

**9.1.6.** Банк у разі порушення строків виконання касових 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 касової операції.

### 9.2. Відповідальність Користувача-платника під час виконання касових операцій:

**9.2.1.** Користувач (платник) несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним у касовому документі, суті касової операції. У разі виявлення невідповідності інформації Користувач (платник) має відшкодувати Банку шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації.

**9.2.2.** Користувач (платник) зобов'язаний відшкодувати шкоду, заподіяну Банку, 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 пп.9.2.1. цих Правил вимог Банк, що обслуговує платника, звільняється від відповідальності перед платником за виконання касових операцій.

### 9.3. Відповідальність Користувача-отримувача під час виконання касових операцій:

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

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

**9.3.3.** 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 Банком.

## **РОЗДІЛ 10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ. РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ**

**10.1.** Договір про надання платіжних послуг, враховуючи разовий характер касових операцій, набирає чинності з моменту акцепту цієї Публічної пропозиції Користувачем шляхом отримання згоди Користувача на укладення Договору про надання платіжних послуг, зафіксованої власноручним підписом/електронним підписом Користувача в касовому документі про згоду з умовами Договору про надання платіжних послуг, що є одночасно підставою для проведення касової операції.

**10.2.** Договір про надання платіжних послуг діє до повного виконання Сторонами взятих на себе зобов'язань за Договором про надання платіжних послуг. Момент (дата та час) завершення касової операції, є моментом (датою та часом) завершення дії укладеного сторонами Договору.

**10.3.** Користувач має право в односторонньому порядку відмовитися від Договору про надання платіжних послуг (касові операції) та відкликати касовий документ до настання дати валютування, шляхом надання до Банку розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкції на переказ готівки за формою згідно Додатка 1 до Договору.

**10.4.** При розірванні Договору про надання платіжних послуг за ініціативою Користувача згідно п.10.3. цих Правил, Банк не вимагає та не отримує сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію Користувачем права на відмову від Договору про надання платіжних послуг.

**10.5.** У випадках, передбачених ст. 15 Закону про ПВК/ФТ, Банк відмовляє Користувачу у встановленні/підтриманні ділових відносин (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин), відмовляє Користувачу в обслуговуванні, відмовляється від проведення касових операцій, зупиняє здійснення касових операцій, заморожує активи Користувача відповідно до чинного законодавства України та міжнародних договорів України, внутрішньобанківських документів з питань ПВК/ФТ.



## РОЗДІЛ 11. ОСОБЛИВІ УМОВИ

### **11.1. Форс-мажор**

**11.1.1.** Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за Договором про надання платіжних послуг 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 про надання платіжних послуг, унеможливають виконання зобов'язань за таким укладеним Договором про надання платіжних послуг та обов'язків згідно із законодавчими та іншими нормативними актами, на яких ґрунтується укладений Сторонами Договір.

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

**11.1.3.** 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.

**11.1.4.** 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.

**11.1.5.** Недотримання строків письмового повідомлення про настання обставин непереборної сили позбавляє права будь-яку Сторону Договору про надання платіжних послуг посилаючись на такі обставини як на підставу звільнення від відповідальності.

**11.1.5.1.** Письмовим повідомленням про настання обставин непереборної сили Сторони вважають розміщення такого повідомлення 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).

**11.1.6.** Сторона Договору про надання платіжних послуг, 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.

**11.1.7.**Сторона Договору про надання платіжних послуг не звільняється від відповідальності за несвоєчасне виконання зобов'язань, якщо обставини непереборної сили, визначені п. 11.1.2. цих Правил, настали у період прострочення виконання зобов'язань.

**11.1.8.**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.

## **11.2. Захист інформації**

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

**11.2.2.**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 касових операцій, відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України.

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

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

## **11.3. Конфіденційність**

**11.3.1. Конфіденційна інформація** – інформація про фізичну чи юридичну особу, а також інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною 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 чи юридичних 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.

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

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

## **11.4. Банківська таємниця та таємниця фінансової послуги**

**11.4.1. 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».

**11.4.2.** 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 Договору про надання платіжних послуг (банківська таємниця).

**11.4.3.** 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.

**11.4.4.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та ознайомившись з цими Правилами, Користувач надає дозвіл Банку за Договором про надання платіжних послуг, 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 Договору про надання платіжних послуг 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 Договору про надання платіжних послуг 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 про надання платіжних послуг, 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.

**11.4.5.** 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:

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

**11.4.5.2.** 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.

**11.4.6.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та ознайомившись з 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 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.

**11.4.7.** Якщо в ході виконання Договору про надавання платіжних послуг, 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.

**11.4.8. 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 Користувача, 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 Користувачем чи третіми особами при наданні фінансових або супровідних послуг, а також інформація про діяльність надавача фінансових або супровідних послуг та/або про Користувача надавача фінансових або супровідних послуг, отримана Національним банком України під час здійснення нагляду.

**11.4.8.1.** Забезпечення збереження таємниці фінансової послуги:

1) Таємниця фінансової послуги захищається від передавання третім особам та не підлягає розголошенню, крім випадків, передбачених законом та/або за згодою відповідної фізичної особи-Користувача чи юридичної особи, якої стосується така інформація.

2) Банк(як надавач фінансових послуг) та/або посередники/комерційні агенти, забезпечують збереження таємниці фінансової послуги шляхом:

а) обмеження кола осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги;

б) організації спеціального діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги;

в) застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги;

г) включення застереження про необхідність збереження таємниці фінансової послуги та відповідальності за її розголошення до тексту укладених договорів та угод.

3) Особи, винні в розголошенні інформації, що становить таємницю фінансової послуги, та/або її використанні на свою користь чи на користь третіх осіб, що заподіяло шкоду Банку як надавачу фінансових послуг та/або посереднику/комерційному агенту, Користувачу, зобов'язані відшкодувати заподіяні збитки та моральну шкоду відповідно до закону.

4) Банк( як надавач фінансових послуг) та/або посередники/комерційні агенти мають право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, приватним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Банку(надавачу фінансових послуг) та/або посереднику/комерційному агенту відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Банком (надавачем фінансових послуг), посередником/комерційним агентом договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до Користувача (Клієнта), за умови що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності Банку як надавача фінансових послуг та/або посередника/комерційного агента, яку він здійснює відповідно до закону.

5) Банк (як надавач фінансових послуг) та/або посередник/комерційний агент має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, нотаріусам, посадовим особам органів місцевого самоврядування та іноземним консульським установам, уповноваженим на вчинення нотаріальних дій, державній виконавчій службі, приватним виконавцям, суду, третейському суду, міжнародному комерційному арбітражу для захисту своїх прав та законних інтересів у справах, учасником яких він є, в Україні і за кордоном.

6) Банк (як надавач фінансових послуг) та/або посередник/комерційний агент має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, центральному органу виконавчої

влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у випадках, передбачених законом.

### **11.5. Захист персональних даних Користувача**

**11.5.1.** 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.

**11.5.2.** 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.

**11.5.3.** Банк, як суб'єкт первинного фінансового моніторингу згідно із Законом про ПВК/ФТ, здійснює обробку персональних даних на виконання вимог вищезазначеного Закону без отримання згоди Користувача (суб'єкта персональних даних).

**11.5.4.** 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 фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги», 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».

**11.5.5.** Укладенням Договору про надання платіжних послуг 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 цих Правилах та/або будь-якої іншої мети обробки персональних даних, що визначається Банком, в тому числі з метою пропонування будь-яких нових банківських/фінансових/платіжних послуг та/або встановлення ділових відносин між Користувачем та Банком на підставі цивільно-правових договорів, предмет яких є відмінним від предмету укладеного Договору про надання платіжних послуг /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 про надання платіжних послуг. 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 Договору про надання платіжних послуг, що стала відома Банку при встановленні відносин із Користувачем. Укладенням Договору про надання платіжних послуг Користувач також надає свою згоду на зміну визначеної Договором про надання платіжних послуг—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 про надання платіжних послуг 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.

**11.5.6.** 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;

-здійснення прав та виконання обов'язків при встановленні правовідносин з Банком при наданні банківських/фінансових/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 фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги», Закону про ПВК/ФТ, 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 внутрішньобанківських документів 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 Користувачем надання Користувачу можливості отримувати банківські/фінансові/платіжні послуги за сприяння агентів, включених до переліку агентів відповідно до норм чинного законодавства;

-передачу 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 Користувача, відкритого у Банку або про стан заборгованості Користувача за будь-яким договором, укладеним з Банком, шляхом відправлення Банком інформаційного повідомлення на фінансовий номер мобільного телефону 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 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 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 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 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 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, 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 Користувач підтверджує, що така передача персональних даних не потребує подальшого окремого повідомлення Користувача про такі дії (передачу) будь-яким способом, в тому числі і шляхом письмового повідомлення. Під третіми особами, зазначеними вище у цьому пункті цих Правил, 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 Користувача.

**11.5.7.** Підписанням касового документу (Індивідуальної частини Договору) Користувач також підтверджує своє ознайомлення у письмовій формі зі своїми правами як суб'єкта персональних даних, визначеними Законом України «Про захист персональних даних», метою збору даних та особами, яким передаються його персональні дані, складом та змістом зібраних персональних даних, а також з тим фактом, що його персональні дані включені до бази персональних даних «Клієнти», володільцем якої є ПАТ «БАНК ВОСТОК» та, у зв'язку з цим, Користувач не потребує подальшого окремого письмового повідомлення про зазначені у цьому пункті Правил обставини.

**11.5.8.** Користувач підтверджує, що передача будь-яких персональних даних фізичних осіб, які передаються Банку від імені Користувача та / або у зв'язку з підписанням / виконанням будь-якого Договору, здійснюється з дотриманням 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.

**11.5.9.** Банк має право перевіряти достовірність наданих 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 цими Правилами / Договором про надання платіжних послуг при розгляді питань про надання інших послуг Користувачу та укладанні нових договорів.

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

**11.5.11.** Укладаючи відповідний договір та попередньо ознайомившись с 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 Податкової 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.

## **11.6. Інформаційні повідомлення**

**11.6.1.Інформаційні повідомлення (надалі-Повідомлення)** - повідомлення, що направляються Користувачу 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 про надання платіжних послуг: при цьому Сторони погодили, що шлях відправлення Повідомлення є таким же, як і шлях відправлення касового документа в електронній формі, який є підтвердженням касової операції (SMS-повідомлення, електронна пошта та/або інші шляхи дистанційної комунікації). Сторони погодили, що контактна інформація про Користувача, який здійснює касову операцію без відкриття рахунку, наявна в касовому документі Користувача (Індивідуальній частині Договору про надання платіжних послуг).

**11.6.2.** Повідомлення від Банку Користувачу, що стосується останнього та не містить відомостей, що є банківською таємницею/таємницею фінансової послуги/конфіденційною інформацією, Банк може направити Користувачу шляхом розміщення такого повідомлення 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) або шляхом відправлення Повідомлення як для касового документа в електронній формі, який є підтвердженням касової операції (SMS-повідомлення, електронна пошта та/або інші шляхи дистанційної комунікації).

**11.6.3.** Інші Повідомлення ( в т.ч. й ті, що є банківською таємницею/таємницею фінансової послуги та/або містять конфіденційну інформацію) Банку Користувачу, що стосується останнього та направляються Банком Користувачу згідно укладеного Договору про надання платіжних послуг вважаються направленими належним чином, якщо вони направлені шляхом відправлення Повідомлення таким же, як і шлях відправлення касового документа в електронній формі, який є підтвердженням касової операції (SMS-повідомлення, електронна пошта та/або інші шляхи дистанційної комунікації).

**11.6.4.** Банк не несе відповідальності за розголошення, викривлення та/або неотримання Користувачем інформації, що може мати місце при надсиланні інформації Користувачу засобами відкритих каналів зв'язку.

Користувач розуміє та приймає всі ризики, які можуть бути пов'язані з отриманням ним інформації від Банку відкритими каналами зв'язку, в т.ч.

-ризики витоку інформації про Користувача, про здійснені Користувачем касової операції, тощо;

-ризики некоректної обробки повідомлень, ризики неналежної роботи каналів зв'язку;

-ризики затримки надходження/ненадходження повідомлень з будь-яких причин, тощо, відкритими каналами зв'язку, обраними Користувачем та вказаними Користувачем в платіжній інструкції як засоби зв'язку.

**11.6.5.** Користувач зобов'язується своєчасно (негайно) ознайомлюватися з Повідомленнями, розміщеними 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) або направленими Користувачу шляхом відправлення Повідомлення таким же, як і шлях відправлення касового документа в електронній формі, який є підтвердженням касової операції (SMS-повідомлення, електронна пошта та/або інші шляхи дистанційної комунікації).

**11.6.6.** Банк та Користувач зобов'язуються невідкладно повідомляти один іншого про будь-які факти, події, помилки, недоліки, тощо, що є суттєвими (істотними) для спільної дії/співпраці Сторін, невідкладно надавати відповіді на запити іншої Сторони стосовно таких фактів, подій, помилок, недоліків.

**11.6.7.** Користувач зобов'язується відшкодувати Банку будь-які збитки та шкоду, що заподіяні Банку в результаті здійснених Банком дій на виконання будь-якого Повідомлення, наданого Користувачем (чи від імені Користувача).

## **11.7. Запевнення та гарантії Користувача**

**11.7.1.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та ознайомившись з цими Правилами, Користувач заявляє, гарантує та підтверджує, що:



**11.7.1.1.** Користувач надав Банку в останній діючій редакції всі потрібні документи, що необхідні для укладення Договору про надання платіжних послуг та здійснення відповідної (-их) касової (-их) операції(-ій); надані Користувачем у Банк документи не містять будь-яких недостовірних відомостей, складені та/або отримані в порядку, передбаченому чинним законодавством України; Користувач має здатність виконувати умови Договору про надання платіжних послуг.

**11.7.1.2.** Користувач/представник Користувача повноважний укласти Договір про надання платіжних послуг та виконати зобов'язання за укладеним Договором, оскільки Користувач/особа, яка укладає Договір про надання платіжних послуг від імені Користувача, має всі необхідні для укладення та виконання Договору про надання платіжних послуг повноваження, укладення Договору про надання платіжних послуг та його виконання не суперечить положенням чинного законодавства або договірним обмеженням, обов'язковим для Користувача, його Статуту або іншим установчим документам (для юридичної особи).

**11.7.1.3.** Не існує ніякого відомого Користувачу/представнику Користувача провадження у суді, господарському суді, державних чи інших органах, яке може обмежити Користувача/представника Користувача у здійсненні правочинів, суттєво негативно вплинути на фінансовий стан чи діяльність Користувача або перешкодити належному виконанню Договору про надання платіжних послуг чи ускладнити його; укладення та виконання Користувачем/представником Користувача Договору про надання платіжних послуг не спричиняє невиконання та/або порушення будь-якого іншого правочину (договору), укладеного Користувачем з будь-якою фізичною особою та/або суб'єктом підприємницької діяльності, не суперечить установчим/реєстраційним документам Користувача-суб'єкта підприємницької діяльності, Користувача-фізичної особи, яка провадить незалежну професійну діяльність; не існує обставин, що створюють загрозу належному виконанню Договору (судові справи, майнові вимоги третіх осіб тощо).

**11.7.2.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та ознайомившись з цими Правилами, Користувач заявляє, гарантує та підтверджує, що:

**11.7.2.1.** ознайомлений з Договором про надання платіжних послуг (цими Правилами і Тарифами) Банку, що діють на дату укладання Договору про надання платіжних послуг, а також дає згоду на їх зміну у порядку, встановленому цими Правилами;

**11.7.2.2.** ознайомлений із змістом нормативно-правових актів Національного банку України щодо надання платіжних послуг та здійснення банками фінансового моніторингу (в т.ч. щодо обов'язку/права Банку зупиняти проведення касових операцій, відмовлятися від проведення касових операцій, а також відмовлятися від підтримання ділових відносин (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) з Користувачем у встановленому чинним законодавством порядку) та зобов'язується дотримуватися їх положень;

**11.7.2.3.** ознайомлений, що у випадках, передбачених ст. 15 Закону про ПВК/ФТ, Банк має право відмовитися від встановлення/підтримання ділових/договірних відносин/ розірвати Договір в односторонньому порядку з урахуванням нормативно-правових актів Національного банку України та цих Правил.

**11.7.3.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та попередньо ознайомившись з цими Правилами, Користувач/представник Користувача заявляє, гарантує та підтверджує, що до укладання Договору про надання платіжних послуг в рамках цих Правил Користувач ознайомився на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) у доступному для Користувача/представника Користувача місці в Банку та погодився з умовами цих Правил, повністю й безумовно погодився та приєднався до цих Правил, які є невід'ємною частиною Договору про надання платіжних послуг, умови їх Користувачу/представнику Користувача зрозумілі та не потребують додаткового тлумачення, відповідають інтересам Користувача, є розумними та справедливими; Користувач розуміє всі умови, викладені в Договорі про надання платіжних послуг (Публічній та Індивідуальній частинах Договору) і погоджується з ними, умови Договору не потребують додаткового тлумачення, відповідають інтересам Користувача, є розумними та справедливими і Користувач погоджується з ними.

**11.7.4.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та попередньо ознайомившись з цими Правилами, Користувач/представник Користувача заявляє, гарантує та підтверджує, що на момент укладення Договору про надання платіжних послуг Користувач/представник Користувача не перебуває під впливом омани, 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 укласти Договір про надання платіжних послуг та виконувати умови укладеного Договору.

**11.7.5.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та попередньо ознайомившись з цими Правилами, Користувач/представник Користувача заявляє, гарантує та підтверджує, що укладення Договору про надання платіжних послуг в рамках цих Правил здійснюється між Банком та Користувачем без нав'язування останньому банківських/платіжних/супутніх/супровідних/додаткових/допоміжних послуг Банку та третіх осіб.

**11.7.6.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та попередньо ознайомившись з цими Правилами, Користувач/представник Користувача заявляє, гарантує та підтверджує, що Користувач/представник Користувача не здійснюватиме касові операції, які містять ознаки легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансування тероризму; його не включено до переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності або щодо якої застосовано міжнародні санкції.

**11.7.7.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та попередньо ознайомившись з цими Правилами, Користувач/представник Користувача заявляє, гарантує та підтверджує, що він в повній мірі ознайомлений з вимогами чинного законодавства України, а саме зі змістом ст.190 та ст.222 Кримінального кодексу України «Шахрайство» та «Шахрайство з фінансовими ресурсами».

**11.7.8.** Всі заяви та гарантії, викладені в цьому розділі, залишаються чинними і такими, що відповідають дійсності, та застосовуватися до укладеного Сторонами Договору про надання платіжних послуг.

**11.7.9.** Укладаючи Договір про надання платіжних послуг та попередньо ознайомившись з цими Правилами, Користувач/представник Користувача заявляє, гарантує та підтверджує, що перед укладенням Договору про надання платіжних послуг Користувач/представник Користувача з інформацією про Банк, діяльність Банку, платіжні послуги Банку, Договором про надання платіжних послуг Банку та іншою інформацією відповідно до статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та статті 30 Закону України «Про платіжні послуги» ознайомлений, а саме з інформацією про:

1) Банк, а саме: найменування, місцезнаходження, відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових/банківських послуг, 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; відомості про склад органів управління; відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Банк, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону; 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; а також відомості про:

-порушення провадження у справі про банкрутство,

-відкриття ліквідаційної процедури,

-застосування процедури санації до Банку як надавача фінансових послуг;

-рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;

2) фінансову платіжну послугу Банку- перелік фінансових платіжних послуг, опис основних характеристик платіжної послуги, порядок та умови її надання; вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги; умови надання додаткових послуг; форму та порядок надання і відкликання платіжної інструкції та згоди Користувача як платника на виконання касової 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 касових 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 касових операцій, а також про відповідальність Банку, як надавача платіжних послуг, у разі невиконання або неналежного виконання касових операцій; процедуру взаємодії між Банком, як надавачем платіжних послуг, та Користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання касової операції; процедуру взаємодії між Банком, як надавачем платіжних послуг, та Користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних касових операцій та порядок звернення Користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті касових операцій, проведених Банком як надавачем платіжних послуг;

б) механізми захисту прав Користувачів/споживачів платіжних послуг та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг; можливість та порядок позасудового розгляду скарг Користувачів/споживачів фінансових/платіжних послуг; наявність гарантійних фондів відповідно до законодавства; наявність компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів.

**11.7.10.**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;
- б)повідомлення про те, 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 моніторі 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.

## **11.8.Врегулювання спорів**

**11.8.1.**Сторони домовилися, що матеріальним правом, що регулює правовідносини Сторін за Договором про надання платіжних послуг є право держави Україна.

**11.8.2.**Порядок розгляду Банком звернень Користувачів з питань виконання сторонами умов укладеного Договору: 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>.

**11.8.3.**Спільні питання, які можуть виникнути між Банком і Користувачем у зв'язку з укладанням, виконанням укладеного Сторонами Договору, а також з будь-яких інших питань, що стосуються Договору про надання платіжних послуг, становлять предмет спору, і, по можливості, вирішуються шляхом проведення переговорів.

**11.8.4.**У разі виникнення спору між Користувачем та Банком з приводу виконання норм Закону України «Про платіжні послуги» та нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність на платіжному ринку, 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 виконання норм Закону України «Про платіжні послуги» та нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність на платіжному ринку, в порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян" з урахуванням Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та інших норм законодавства у сфері захисту прав споживачів.

**11.8.5.**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)

**11.8.6.** Якщо врегулювання спірних питань у зв'язку з укладанням, виконанням укладеного Сторонами Договору, а також з будь-яких інших питань, що стосуються Договору про надання платіжних послуг шляхом переговорів стає неможливим і Сторонам не вдалося досягти згоди, всі спори між Сторонами вирішуються у судовому порядку.

Договір про надання платіжних послуг не обмежує право Користувача на звернення до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи інтересів у порядку, передбаченому законодавством України.

**11.8.7.** Сторони погодилися, що усі спори та суперечки між Сторонами Договору про надання платіжних послуг підлягають розгляду у відповідному суді України за місцем укладання Договору про надання платіжних послуг, в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

### **11.9. Зміна Правил/Тарифів**

**11.9.1.** Ці Правила вступають у дію з дня їх затвердження Правлінням Банку.

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

**11.9.3.** До цих Правил/Тарифів можуть бути внесені зміни, про що Банк повідомляє шляхом 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) не пізніше, ніж за 3 (Три) календарних дні до набрання чинності відповідних змін.

## РОЗДІЛ 12. ІНШІ УМОВИ

**12.1.** Сторони підтверджують, що текст Договору про надання платіжних послуг/цих Правил відображає дійсні наміри Сторін.

**12.2.** Для здійснення контролю якості обслуговування Користувач надає свою згоду, а Банк має право на свій розсуд вести звукозапис телефонних розмов з Користувачем/представником Користувача при його зверненні в Контакт-центр Банку, інші підрозділи Банку, при зверненні співробітників Банку до Користувача/уповноваженого представника 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.

**12.3.** 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 будь-яких умов укладеного Договору про надання платіжних послуг/цих Правил, а також відомості чи сукупність відомостей про Користувача, за якими особу Користувача 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/Клієнта за будь-яким Договором тощо, в тому числі у випадках, коли така інформація містить банківську таємницю.

**12.4.** Користувач надає Банку безумовну та безвідкличну письмову згоду 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.

**12.5.** Ці Правила вступають в дію з дня їх затвердження Правлінням Банку; редакція Правил, розміщених на веб-сайті Банку в мережі Інтернет:

-ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції), затверджені Протоколом Правління №48 від 30 серпня 2022 року,

-ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції), затверджені Протоколом Правління №66 від 25 листопада 2022 року,

-ПРАВИЛА НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції), затверджені Протоколом Правління №57 від 28 липня 2023 року,

є викладеною в новій редакції, а саме в редакції цих Правил.

ДОДАТОК №1 до  
ПРАВИЛ НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ  
В ПАТ «БАНК ВОСТОК»  
(касові операції)

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**  
про відкликання згоди на виконання платіжної операції та  
платіжної інструкцією на переказ готівки № \_\_\_\_\_

Дата та час подання платіжної інструкції до Банку \_\_\_\_\_ року об \_\_\_\_ : \_\_\_\_  
Дата валютування \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Назва валюти		№ рахунку	Сума	Еквівалент у гривнях
УАН	Дебет	10010001		
УАН	Кредит	UA523030300000026009010555555	____,00	
Загальна сума (цифрами)			____,00	

Платник/ініціатор ПІБ \_\_\_\_\_

Код платника<sup>1</sup> / код ініціатора<sup>1</sup>

1234567890

ПАТ «БАНК ВОСТОК», м. ДНІПРО

Отримувач СКОРочЕНА НАЗВА ПЛАТНИКА

Код отримувача<sup>2</sup>

12345678

СКОРочЕНА НАЗВА БАНКУ ОТРИМУВАЧА,

Загальна сума ПРОПИСОМ грн 00 коп.

(словами)

Призначення платежу Оплата за \_\_\_\_\_ . Без ПДВ. \_\_\_\_\_

Пред'явлений документ\* паспорт \_\_\_\_\_

(паспорт або документ, що його замінює)

серія \_\_ № \_\_\_\_\_, виданий \_\_\_\_\_

(номер документа)

(найменування установи, яка видала документ)

(дата видачі документа)

\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_ ІНДЕКС, МІСТО, АДРЕСА \_\_\_\_\_

(дата народження)

(місце проживання особи)

**В односторонньому порядку відмовляюсь від Договору про надання платіжних послуг (касові операції) шляхом відкликання згоди на проведення платіжної операції та платіжної інструкції № \_\_\_\_\_ (дата валютування)**

ПІБ \_\_\_\_\_

(підпис платника/ініціатора)

«ДАТА» та «ЧАС» прийняття розпорядження БАНКОМ.

Підпис надавача платіжних послуг

ПІБ ПОВНІСТЮ \_\_\_\_\_

Додаткові реквізити МОБ ТЕЛЕФОН ПРАЦІВНИКА БАНКУ

