

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 фізичних осіб: <https://bankvostok.com.ua/private/deposits>

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

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

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

Фінансові послуги:

торгівля валютними цінностями

фінансові платіжні послуги

та інші послуги, визначені чинним законодавством України.

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

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

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

1)досудове врегулювання:

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

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

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

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

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

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

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

Гаряча лінія: 0 800 505 240

ПРАВИЛА ВИПЛАТИ ПЕРЕКАЗІВ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ WESTERN UNION ШЛЯХОМ ЗАРАХУВАННЯ КОШТІВ НА ПОТОЧНІ РАХУНКИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В ПАТ

«БАНК ВОСТОК», в редакції, затвердженій Протоколом Правління №92 від 05 грудня 2023 року, діють з 01 січня 2024 року.

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

Банк звертає увагу, що:

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

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

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

**ПРАВИЛА ВИПЛАТИ ПЕРЕКАЗІВ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ WESTERN UNION  
ШЛЯХОМ ЗАРАХУВАННЯ КОШТІВ НА ПОТОЧНІ РАХУНКИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ  
В ПАТ «БАНК ВОСТОК»**

*(редакція діє з 01 січня 2024 року)*

|   |           |
|---|-----------|
| <b>РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 2. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ КЛІЄНТОМ ДОЗВОЛУ.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК ДІЙ БАНКУ У РАЗІ ПОМИЛКИ<br/>БАНКУ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЇ ВИПЛАТИ<br/>ПЕРЕКАЗУ НА ПОТОЧНИЙ РАХУНОК КЛІЄНТА.....</b> | <b>13</b> |
| <b>РОЗДІЛ 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>РОЗДІЛ 7.ОСОБЛИВІ УМОВИ.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>РОЗДІЛ 8. ІНШІ УМОВИ.....</b>  | <b>27</b> |

Правила виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (далі-**Правила**) розроблено відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України "Про банки і банківську діяльність", Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України "Про електронні довірчі послуги", Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг", Інструкції про порядок відкриття та закриття рахунків користувачам надавачами платіжних послуг з обслуговування рахунків, затвердженої Постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 162(зі змінами), Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг, затвердженої Постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 163 (надалі-Інструкція №163), Положення про застосування електронного підпису та електронної печатки, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 14.08.2017 № 78 (зі змінами), Положення про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 13.12.2019 № 151 (зі змінами), Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг, укладених банками зі споживачами, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 25.11.2022 № 232, інших нормативно-правових актів України, в тому числі нормативних актів Національного банку України.

Правила застосовуються для Клієнтів-фізичних осіб з метою впровадження виплати переказів безготівковим шляхом, а саме шляхом зарахування коштів переказів Платіжної системи WESTERN UNION на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК».

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

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

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

Правила є обов'язковими при здійсненні виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК».

## РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

В розділі 1 Правил містяться загальні положення; розділи Правил, що регулюють порядок та умови виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК», містять більш детальні положення.

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

**1.2.** Зміни до Правил затверджуються рішенням Правління Банку шляхом викладення Правил у новій редакції, про що Банк повідомляє шляхом розміщення нової редакції Правил у доступному для Клієнтів 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.

**1.2.1.** З моменту набрання чинності цими Правилами -ПРАВИЛА ВИПЛАТИ ПЕРЕКАЗІВ ПЛАТІЖНОЇ СИСТЕМИ WESTERN UNION ШЛЯХОМ ЗАРАХУВАННЯ КОШТІВ НА ПОТОЧНІ РАХУНКИ ФІЗИЧНИХ ОСІБ В ПАТ «БАНК ВОСТОК», в редакції, затвердженій Протоколом Правління №67 від 01 грудня 2022 року, викласти в новій редакції, а саме-в редакції цих Правил, із переходом до Клієнтів та Банку усіх прав та обов'язків, що виникли відповідно до вищезазначених у цьому пункті документів, в їх редакції за цими Правилами.

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

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

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

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

**1.7.** Сфера дії цих Правил: дія цих Правил поширюється на відносини Клієнтів-фізичних осіб та Банку, що виникають у процесі виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб, відкриті в Банку, що не обмежує прав Клієнтів отримати перекази шляхом зарахування на поточні рахунки, відкриті у відмінної від Банку банківської установи на території України.

### **1.8. Терміни:**

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

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

**Договір банківського рахунку**- Договір між Банком та Клієнтом, що укладається шляхом акцептування Клієнтом Публічної пропозиції ( Правил надання банківських продуктів та послуг фізичним особам в ПАТ «БАНК ВОСТОК», надалі-**Правила КБО**) у спосіб, визначений Правилами КБО; складається з Заяви-Договору/Договору, Тарифів Банку, Правил КБО; передбачає відкриття та обслуговування поточного рахунку Клієнта згідно вимог чинного законодавства.

**Договір про комплексне банківське обслуговування (надалі- Договір КБО)**– змішаний договір, укладений між Банком та Клієнтом шляхом акцептування Клієнтом Публічної пропозиції Банку (приєднання до Правил надання банківських продуктів та послуг фізичним особам в ПАТ «БАНК ВОСТОК») шляхом та у спосіб, визначені Правилами КБО, що передбачає укладання у всякому разі договору банківського рахунку, кредитного договору, та приєднання до окремих послуг Банку в обсязі, що обирається Клієнтом в Заяві-Договорі, а саме, надання послуг з дистанційного обслуговування Поточного рахунку у системі Онлайн-банк, надання послуг SMS-info, тощо (надалі –Договір КБО). Договір КБО складається з Заяви-Договору про акцепт Публічної пропозиції на укладання Договору КБО, Тарифів Банку та Правил КБО, Заяви про відкриття поточного рахунку тощо. Зміни та доповнення до Договору КБО укладаються шляхом та у спосіб, передбаченими Правилами КБО, у т.ч. шляхом подання до Банку відповідної Анкети-Заяви та акцептування її Банком.

**Дозвіл** - дозвіл, який Клієнт (отримувач переказу) надає Банку, зарахувати кошти переказу за операцією отримання Клієнтом переказу Платіжної системи WESTERN UNION на відкритий в Банку поточний рахунок Клієнта (отримувача).

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

**Електронний підпис** - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Накладанням електронного підпису завершується створення електронного документу. Електронний підпис є обов'язковим реквізитом електронного документу.

**Кваліфікований електронний підпис**-удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

**Простий електронний підпис**-вид електронного підпису, крім кваліфікованого електронного підпису, удосконаленого електронного підпису, електронного підпису Національного банку, з використанням технології, визначеної Банком.

**Електронний підпис одноразовим ідентифікатором** (далі- **One Time Password/OTP**) – дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних Клієнтом, і надсилаються Клієнту Банком. Це комбінація цифр і літер, або тільки цифр, або тільки літер, яку Клієнт отримує через операторів мобільного зв'язку у вигляді SMS-повідомлень, системи миттєвого обміну повідомленнями (месенджери, зокрема Viber), Push-повідомлень або іншими каналами, визначеними Банком та Клієнтом при укладенні відповідного договору про надання банківських/фінансових послуг.

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

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

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

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

**Неналежний отримувач** - особа, на поточний рахунок якої без законних підстав зарахована сума переказу Платіжної системи WESTERN UNION.

**Отримувач** - особа, на поточний рахунок якої зараховується сума переказу Платіжної системи WESTERN UNION.

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

**Поточний рахунок** - рахунок, що відкривається Банком Клієнту для зберігання коштів і виконання платіжних операцій відповідно до умов договору та вимог законодавства України.

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

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

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

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

Інші терміни, що вживаються в Правилах, застосовуються у значеннях, наведених у Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законі України «Про платіжні послуги», Законі України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Законі України "Про електронні довірчі послуги", Законі України "Про електронні документи та електронний документообіг", інших законодавчих та нормативно-правових актах.

## РОЗДІЛ 2. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ.

**2.1.** Надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнтів Банку здійснюється на підставі Договору банківського рахунку, що укладається між Банком та Клієнтом відповідно до вимог законодавства, на узгоджених Сторонами умовах. Договір банківського рахунку може бути також укладений в межах обраного Клієнтом пакету банківських послуг згідно Договору про комплексне банківське обслуговування (Договору КБО). Надалі «Договір банківського рахунку» та/або «Договір про комплексне банківське обслуговування» - «**Договір банківського рахунку**».

**2.2.** Договір банківського рахунку укладається в письмовій формі (паперовій або електронній) шляхом приєднання Клієнта до публічної частини Договору - Правил надання банківських продуктів та послуг фізичним особам в ПАТ «БАНК ВОСТОК», розміщених у доступному для Клієнтів місці у Банку та на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**2.3.** Правила КБО є Публічною пропозицією на укладання Договору банківського рахунку. Акцептування Публічної пропозиції здійснюється за адресами місцезнаходження пунктів надання послуг Банку, перелік яких оприлюднений на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

**2.4.** Правила виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» є невід'ємною частиною Правил КБО.

**2.5.** Договір банківського рахунку складається з двох частин- Правил КБО, невід'ємною частиною яких є Правила виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (Публічної частини договору) та Договору банківського рахунку (Індивідуальної частини договору). Тарифи Банку є Додатком до Договору банківського рахунку.

**2.6.** Акцептування Публічної пропозиції (приєднання до Правил КБО, невід'ємною частиною яких є Правила виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК») підтверджується власноручним підписом/електронним підписом Клієнта в Договорі банківського рахунку про згоду з умовами Договору банківського рахунку (Індивідуальною частиною договору), Правил КБО, в тому числі Правил виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (Публічною частиною договору), про які поінформовано Клієнта до моменту підписання Договору банківського рахунку.

**2.7.** Підпис Клієнта в Договорі банківського рахунку (в паперовій або електронній формі) про ознайомлення та про згоду з умовами Правил КБО, в тому числі з умовами Правил виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» та Тарифами є підставою для надання Клієнту в подальшому послуг з зарахування коштів переказів Платіжної системи WESTERN UNION на поточні рахунки Клієнта.

**2.7.1.** У паперовій формі на підтвердження ознайомлення з умовами Правил КБО, в тому числі з умовами Правил виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» та Тарифами та надання згоди з умовами Договору банківського рахунку Клієнт проставляє власноручний підпис у названому Договорі банківського рахунку.

**2.7.2.** В електронній формі факт ознайомлення з умовами Правил КБО, в тому числі Правил виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК» та Тарифами та надання згоди з умовами Договору банківського рахунку Клієнт підтверджує в Договорі банківського рахунку шляхом накладення Кваліфікованого електронного підпису або цифрового

власноручного підпису Клієнта.

**2.8.** Послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку надаються Банком Клієнту без нав'язування останньому банківських/платіжних/супутніх/супровідних/додаткових/допоміжних та інших послуг Банку та третіх осіб чи будь-яких товарів.

**2.9.** Умови надання послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку Клієнту зрозумілі та не потребують додаткового тлумачення, відповідають інтересам Клієнта, є розумними та справедливими.

**2.10.** На момент прийняття рішення про отримання послуг Банку з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, Клієнт не перебував під впливом оман, помилки, обману, насильства, погрози, зловмисної угоди або збігу важких для нього обставин, він не був жодним чином обмеженим законом, іншим нормативним актом, судовим рішенням або іншим, передбаченим чинним законодавством, способом в своєму праві прийняти таке рішення та в подальшому виконувати умови Договору банківського рахунку (Індивідуальної частини договору), Правил КБО та цих Правил.



## РОЗДІЛ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 3.1. Банк зобов'язаний:

**3.1.1.** надавати послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку на умовах, визначених Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України «Про платіжні послуги», Інструкцією про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг, затвердженою Постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 163;

**3.1.2.** здійснювати обслуговування Клієнта на підставі укладеного Договору банківського рахунку;

**3.1.3.** організувати роботу щодо виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку з урахуванням вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги» та Інструкції №163;

**3.1.4.** здійснювати віддалену ідентифікацію Клієнта з дотриманням вимог безпеки перед наданням Клієнтом Дозволу на зарахування коштів по кожному переказу на відкритий в Банку поточний рахунок Клієнта;

**3.1.4.1.** якщо у Банку виникають сумніви або є обґрунтовані підстави вважати, що особа, яка звернулася, не є отримувачем переказу, Банк в особі уповноваженого співробітника Банку шляхом здійснення телефонного дзвінка або інформаційного повідомлення за номером телефону, відомим Банку, або з використанням засобів програмного застосунку, тобто способом на вибір Банку, відмовляє у зарахуванні коштів переказу на поточний рахунок Клієнта та пропонує Клієнту особисто відвідати відділення Банку з метою ідентифікації, верифікації Клієнта та виплати переказу готівкою;

**3.1.5.** прийняти до виконання письмовий Дозвіл Клієнта на зарахування коштів по кожному переказу на відкритий в Банку поточний рахунок Клієнта (отримувача переказу);

**3.1.6.** документувати надання кожного Дозволу Клієнта шляхом, що містить всі деталі наданого Дозволу;

**3.1.6.1.** зберігати документи-докази надання Клієнтом Дозволу в електронній формі чи на паперовому носії не менше 5 (П'яти) років з дати виплати переказу шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта;

**3.1.7.** за умови успішної перевірки переказу за списками санкцій та за списками осіб, пов'язаних із провадженням терористичної діяльності, на відсутність збігів, не пізніше 2 (Двох) банківських днів зарахувати кошти переказу на поточний рахунок Клієнта;

**3.1.8.** зарахувати всі кошти переказу на поточний рахунок Клієнта у валюті конкретної операції переказу, що зазначено у програмному забезпеченні Платіжної системи WESTERN UNION та Банку;

**3.1.9.** у разі зарахування Банком коштів переказу на інший, ніж зазначений у Дозволі Клієнта поточний рахунок, або іншого помилкового зарахування коштів переказу, негайно перерахувати повну суму переказу на поточний рахунок Клієнта, що був зазначений Клієнтом у Дозволі;

**3.1.10.** негайно повідомити Клієнта про неможливість зарахування коштів переказу на його поточний рахунок з певних причин шляхом здійснення телефонного дзвінка або інформаційного повідомлення за номером телефону, відомим Банку, або засобами програмного застосунку, тобто способом на вибір Банку;

**3.1.11.** надати Клієнту всю необхідну інформацію про відповідні проблеми з метою забезпечення негайного переказу коштів на поточний рахунок Клієнта або негайну виплату Клієнту переказу в готівковій формі;

**3.1.12.** забезпечити збереження інформації, що містить банківську таємницю, таємницю фінансової послуги, таємницю фінансового моніторингу, комерційну таємницю, інформацію з обмеженим доступом, персональні дані Клієнта згідно з чинним законодавством України. Без згоди Клієнта інформація, що містить банківську таємницю, таємницю фінансової послуги, таємницю фінансового моніторингу, комерційну таємницю, інформацію з обмеженим доступом, персональні дані Клієнта може бути розкрита лише у випадках, що передбачені чинним законодавством України;

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

### **3.2. Банк має право:**

**3.2.1.** надавати послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта Банку з використанням електронного підпису/електронної печатки;

**3.2.2.** надіслати Клієнту повідомлення про надходження на його ім'я переказу шляхом здійснення телефонного дзвінка або інформаційного повідомлення за номером телефону, відомим Банку, або з використанням засобів програмного застосування, тобто способом на вибір Банку;

**3.2.3.** позначити операцію отримання переказу як виплачену в програмному забезпеченні після надання відповідного Дозволу Клієнтом;

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

### **3.3. Клієнт зобов'язаний:**

**3.3.1.** до укладання Договору банківського рахунку ознайомитися з Правилами КБО, в тому числі з Правилами виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки фізичних осіб в ПАТ «БАНК ВОСТОК», а також обов'язково ознайомитися з Умовами та правилами надання послуг грошових переказів WESTERN UNION ® та Тарифами Банку, оприлюдненими у доступному для Клієнта місці у відділеннях Банку та на веб-сайті Банку в мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua);

**3.3.2.** до отримання послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта Банку укласти Договір банківського рахунку на умовах та шляхом, визначеними Правилами КБО;

**3.3.3.** під час отримання послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта Банку дотримуватись норм Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про платіжні послуги» та Інструкції №163;

**3.3.4.** надавати Банку письмовий Дозвіл на зарахування коштів по кожному переказу на відкритий в Банку поточний рахунок Клієнта;

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

**3.3.5.1.** у випадку повідомлення невірному номеру телефону для здійснення телефонних дзвінків та/або надсилання інформаційних повідомлень, інформація вважається направленою Банком та отриманою Клієнтом належним чином, якщо її було направлено за номером телефону Клієнта, зазначеним в Договорі банківського рахунку;

**3.3.5.2.** Клієнт несе персональну відповідальність за достовірність даних, поданих до Банку;

**3.3.6.** у випадках, якщо Банку для надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта Банку необхідні будь-які документи та/ або інформація, Клієнт на вимогу Банку має надавати всі необхідні документи/ інформацію в строки, визначені Банком у відповідній вимозі про надання документів. У випадку порушення Клієнтом умов цього пункту щодо надання відповідних документів та/або інформації Банк може прийняти рішення щодо відмови Клієнту в обслуговуванні;

**3.3.7.** сплачувати Банку плату за надані послуги за Договором банківського рахунку згідно з діючими Тарифами;

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

#### **3.4.Клієнт має право:**

**3.4.1.**отримувати послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку на умовах, визначених Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України «Про платіжні послуги», Інструкцією №163;

**3.4.2.** отримувати послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку на підставі Договору банківського рахунку;

**3.4.3.** отримувати послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку з використанням наступних програмних застосунків:

А) Онлайн-банк (з мобільними додатками Мобільний Банк Восток та Vostok Bank);

Б) Чат-бот;

В) Онлайн-банк (з мобільним додатком Банк Власний Рахунок);

**3.4.4.**користуючись програмним застосунком, Клієнт має право використовувати Кваліфікований електронний підпис, цифровий власноручний підпис, простий електронний підпис для здійснення електронної взаємодії Клієнта виключно з Банком і з використанням технології, визначеної Банком.

**3.4.5.** отримати переказ шляхом зарахування коштів переказу на поточний рахунок, відкритий у іншій ніж Банк банківської установи на території України;

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

## РОЗДІЛ 4. ПОРЯДОК НАДАННЯ КЛІЄНТОМ ДОЗВОЛУ

**4.1.** Отримавши повідомлення Банку про надходження переказу, Клієнт:

**4.1.1.** проходить процедуру віддаленої ідентифікації з використанням запропонованого Банком програмного застосунку;

**4.1.2.** використовуючи запропонований Банком програмний застосунок, ознайомлюється з поточною редакцією Умов та правил надання послуг грошових переказів WESTERN UNION ® та цими Правилами;

**4.1.3.** використовуючи запропонований Банком програмний застосунок, підтверджує свою згоду з Умовами та правилами надання послуг грошових переказів WESTERN UNION ® та цими Правилами з використанням Кваліфікованого ЕП або цифрового власноручного підпису або простого ЕП, введеного за допомогою Електронного підпису одноразовим ідентифікатором (ОТР) – в залежності від технічних можливостей програмного застосунку, що використовується Клієнтом;

**4.1.4.** надає Банку Дозвіл на зарахування коштів по кожному переказу на відкритий в Банку поточний рахунок Клієнта з використанням Кваліфікованого ЕП або цифрового власноручного підпису або простого ЕП, введеного за допомогою Електронного підпису одноразовим ідентифікатором (ОТР) – в залежності від технічних можливостей програмного застосунку, що використовується Клієнтом.

## **РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК ДІЙ БАНКУ У РАЗІ ПОМИЛКИ БАНКУ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЇ ВИПЛАТИ ПЕРЕКАЗУ НА ПОТОЧНИЙ РАХУНОК КЛІЄНТА**

**5.1.** Після отримання від Клієнта Дозволу на зарахування коштів на відкритий в Банку поточний рахунок, Банк переказує на поточний рахунок Клієнта повну суму переказу відповідно до інформації в програмному забезпеченні.

**5.2.** Банк несе відповідальність за здійснення перерахування суми переказу, отриманої Банком через Платіжну систему WESTERN UNION на поточний рахунок Клієнта, зазначений ним в Дозволі Банку.

**5.3.** У випадку зарахування Банком коштів переказу на інший, ніж зазначений у Дозволі Клієнта поточний рахунок, або іншого помилкового зарахування коштів переказу, Банк негайно забезпечує перерахування повної суми переказу на поточний рахунок Клієнта, що був зазначений Клієнтом у Дозволі на зарахування коштів.

**5.4.** Банк самостійно повертає будь-які неналежним чином зараховані кошти переказу.

**5.5.** Банк не здійснює будь-який обмін коштів переказу перед зарахуванням на поточний рахунок Клієнта та не стягує з Клієнта плату (комісію) за конвертацію валюти чи зарахування переказу на поточний рахунок Клієнта.

**5.6.** Банк несе відповідальність за сплату будь-якої плати (комісії), винагороди чи іншої суми, котру може стягувати в рамках здійснення Банком операцій виплати переказів на поточні рахунки Банк або будь-яка інша установа на території України, залучена до здійснення Банком операцій виплати переказів на поточні рахунки, та не стягує такі плати (комісії), винагороди чи суми з Клієнтів.

## РОЗДІЛ 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

### 6.1. Відповідальність Банку:

**6.1.1.** Банк несе відповідальність перед Клієнтом за ненадання або неналежне надання послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта Банку, якщо не доведе, що послуга Клієнту надана Банком належним чином.

**6.1.2.** Банк несе відповідальність за виконання помилкового зарахування коштів переказу, зарахування коштів переказу без Дозволу Клієнта або виконання зарахування коштів переказу з порушенням установлених цими Правилам (пп.3.1.7.) строків.

**6.1.3.** У разі порушення строків зарахування коштів переказу Платіжної системи WESTERN UNION на поточний рахунок Клієнта, Банк зобов'язаний сплатити Клієнту пеню в розмірі 0,1 % (Нуль цілих одна десята відсотка) суми простроченого зарахування коштів переказу Платіжної системи WESTERN UNION на поточний рахунок Клієнта Банку за кожний день прострочення, але не більше 10% (Десяти відсотків) суми простроченого зарахування коштів переказу Платіжної системи WESTERN UNION на поточний рахунок Клієнта Банку.

**6.1.4.** У разі виконання помилкового зарахування коштів переказу (тобто зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта-неналежного отримувача) Банк зобов'язаний негайно після виявлення помилки зарахувати за рахунок власних коштів суму переказу Клієнту-отримувачу, а також сплатити останньому пеню в розмірі 0,1 % (Нуль цілих одна десята відсотка) суми простроченого зарахування коштів переказу за кожний день прострочення від дня завершення помилкового зарахування коштів переказу до дня зарахування коштів переказу на рахунок Клієнта-отримувача, але не більше 10% (Десяти відсотків) суми зарахованого переказу.

**6.1.5.** Банк після виявлення помилки одночасно зобов'язаний негайно повідомити Клієнта-неналежного отримувача про виконання помилкового зарахування коштів переказу і про необхідність ініціювання ним платіжної операції на еквівалентну суму коштів Банку протягом 3 (Трьох) робочих днів з дня надходження такого повідомлення.

**6.1.6.** Банк під час надходження коштів від Клієнта-неналежного отримувача залишає їх у своєму розпорядженні, за умови виконання своїх зобов'язань з відшкодування, передбачених пп. 6.1.4. цих Правил. У разі порушення неналежним отримувачем триденного строку Банк має право вимагати від неналежного отримувача сплати пені в розмірі 0,1% (Нуль цілих одна десята відсотка) суми помилкового зарахування за кожний день від дати завершення помилкового зарахування коштів переказу до дня повернення коштів на рахунок Банку, але не більше 10% (Десяти відсотків) суми помилково зарахованого переказу.

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

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

**6.1.9.** Банк не несе відповідальності за втрати, понесені Клієнтом внаслідок заволодіння третіми особами інформацією, що надає можливість використовувати електронний підпис Клієнта.

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

**6.1.11.** Банк не несе відповідальності у разі незадовільного доступу Клієнта до мережі Інтернет та інших каналів зв'язку; неналежного функціонування програмного забезпечення,

що застосовується Клієнтом для електронної взаємодії з Банком, але наданого не Банком; неналежного антивірусного або мережевого захисту робочого місця Клієнта; несправності та дефектів обладнання Клієнта, що використовується для електронної взаємодії з Банком, чи його неправильного використання; використання Клієнтом програмних застосунків з порушенням правил, встановлених Банком; порушення Правил та/або відповідного договору з боку Клієнта шляхом навмисних дій, недбалості та бездіяльності; відсутності електроенергії, припинення надання послуг внаслідок стихійного лиха, військових дій, інших обставин, які не залежать від Банку; збитків Клієнта, пов'язаних із неналежним використанням програмного застосунку, засобів дистанційної комунікації Клієнта з Банком; недостовірності інформації в документах, наданих Клієнтом; здійснення доступу та/або ініціювання електронного документу, послуг, третіми особами, у разі отримання третіми особами інформації про номер мобільного телефону (логіну), пароллю входу /одноразового пароллю входу в будь-який спосіб, зокрема але невиключно через безпосереднє з необережності чи з свідомого повідомлення Клієнтом зазначеної в цьому пункті конфіденційної інформації третім особам, підбору третіми особами пароллю входу, тощо; протизаконних дій третіх осіб, щодо використання та застосування інформації отриманої з будь-якого джерела, для несанкціонованих операцій з програмними застосунками, засобами дистанційної комунікації Клієнта з Банком; зміни законодавства чи прийняття нових законів, інших нормативно-правових актів, які змінюють чи припиняють правовідносини, що регулюються відповідним договором чи Правилами.

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

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

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

## **6.2. Відповідальність Клієнта:**

**6.2.1.** Клієнт-неналежний отримувач протягом трьох робочих днів з дати надходження повідомлення Банку про виконання помилкового зарахування коштів переказу зобов'язаний ініціювати платіжну операцію на еквівалентну суму коштів, зараховану йому внаслідок помилкового зарахування коштів переказу, на користь Банку.

**6.2.2.** У разі відмови Клієнта-неналежного отримувача повернути суму помилково зарахованих коштів переказу на рахунок Банку повернення помилково зарахованих коштів переказу з рахунку Клієнта-неналежного отримувача здійснюється у судовому порядку.

**6.2.3.** У разі порушення строку, встановленого пп.6.2.1. цих Правил, Клієнт-неналежний отримувач зобов'язаний повернути суму помилково зарахованих коштів переказу, та сплатити Банку пеню в розмірі 0,1% (Нуль цілих одна десята відсотка) цієї суми за кожний день від дати здійснення помилкового зарахування коштів переказу до дня повернення коштів на рахунок Банку, але не більше 10% (Десяти відсотків) суми помилково зарахованих коштів переказу.

**6.2.4.** Спори між Банком та Клієнтом-неналежним отримувачем щодо помилкового зарахування коштів переказу розглядаються у судовому порядку

**6.2.5.** Клієнт несе відповідальність за зміст усіх електронних документів, що передаються за допомогою програмних застосунків (засобів електронної взаємодії), створених Клієнтом та переданих до Банку після накладення електронного підпису Клієнта.

**6.2.6.** Електронні документи, надані Клієнтом Банку із накладенням електронного підпису Клієнта, приймаються Банком як такі, що підписані особисто Клієнтом. Клієнт несе відповідальність за електронні документи з накладеним електронним підписом Клієнта як такі, що підписані особисто Клієнтом.

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



## РОЗДІЛ 7.ОСОБЛИВІ УМОВИ

### **7.1. Форс-мажор**

**7.1.1.**Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання своїх зобов'язань за Договором банківського рахунку в частині, що стосується надання послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку 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 банківського рахунку і унеможливають виконання зобов'язань з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточний рахунок Клієнта Банку.

**7.1.2.** 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, безлади, 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.

**7.1.3.** 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.

**7.1.4.**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.

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

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

**7.1.6.** Сторона, яка порушила зобов'язання, звільняється від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або форс-

мажорних обставин (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

**7.1.7.** Сторона не звільняється від відповідальності за несвоєчасне виконання зобов'язань, якщо обставини непереборної сили, визначені п. 7.1.2. цих Правил, настали у період прострочення виконання зобов'язань.

**7.1.8.** 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.

## **7.2. Захист інформації**

**7.2.1.** Банк запровадив систему захисту інформації, що забезпечує безперервний захист інформації під час надання банківських/фінансових послуг та індивідуальної облікової інформації на всіх етапах її формування, обробки, передавання та зберігання.

**7.2.2.** 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 надання банківських/фінансових послуг, відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України.

**7.2.3.** Банк неухильно виконує вимоги законодавства щодо захисту інформації під час надання банківських/фінансових послуг, забезпечує збереження банківської таємниці, таємниці фінансової послуги, конфіденційної інформації, інформації з обмеженим доступом, що використовується в системі захисту такої інформації.

**7.2.4.** Банк несе відповідальність за неналежне використання та зберігання засобів захисту інформації, що використовуються під час надання банківських/фінансових послуг, а також за розголошення персональних даних Клієнтів та інформації, що може бути віднесена до банківської таємниці, таємниці фінансової послуги, конфіденційної інформації, інформації з обмеженим доступом відповідно до законодавства України.

## **7.3. Конфіденційність**

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

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

**7.3.2.** Уклавши Договір банківського рахунку та ознайомившись з Правилами КБО та цими Правилами, Клієнт зобов'язався зберігати конфіденційність щодо змісту укладеного Сторонами Договору, в тому числі щодо послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, відомостей, що надаються Сторонами одна одній.

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

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

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

**7.4.2.** Банк зобов'язаний забезпечити збереження інформації щодо діяльності та фінансового стану Клієнта, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування Клієнта та взаємовідносин з ним чи третім особам при виконанні Договору банківського рахунку, в тому числі в ході надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку (банківська таємниця).

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

**7.4.4.** Уклавши Договір банківського рахунку та ознайомившись з Правилами КБО та цими Правилами, Клієнт надав дозвіл Банку використовувати на власний розсуд Банку, в тому числі розкривати третім особам (зокрема, але не виключно: правоохоронним органам, суду, нотаріусу, державній виконавчій службі, приватним виконавцям, експертам, кредиторам, інвесторам, Антимонопольному комітету України, спостережній раді, секретаріату та арбітражному комітету, утворених у процедурі фінансової реструктуризації, тощо) інформацію про Клієнта, яка є банківською таємницею. Клієнт надав також 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.

Клієнт розуміє та уклавши Договір банківського рахунку, надав дозвіл Банку на власний розсуд передавати інформацію щодо Клієнта, 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 Клієнту банківських послуг, банкам-кореспондентам, іншим фізичним чи юридичним особам з метою виконання вимог чинного законодавства, договорів, укладених Банком та Клієнтом, 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.

**7.4.5.** Клієнт надав право Банку, а Банк має право зберігати необхідні документи та надавати їх та/або необхідну інформацію про Клієнта та здійснення ним операції, яка стала відома Банку при встановленні правовідносин, при обслуговуванні Клієнта згідно будь-якого Договору та в процесі виконання будь-якого Договору:

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

**7.4.5.2.** третім особам, що були причетні до здійснення переказів Платіжної системи

WESTERN UNION з подальшим зарахуванням коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, на їх першу вимогу. Надання третім особам документів-доказів не є розголошенням банківської таємниці, таємниці фінансового моніторингу, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи персональних даних Клієнта;

**7.4.5.3.** самостійно розкривати інформацію про Клієнта, 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.

**7.4.6.** Уклавши Договір банківського рахунку та ознайомившись з Правилами КБО та цими Правилами, Клієнт надав згоду та безвідкличний та безумовний дозвіл Банку на розкриття банківської таємниці та конфіденційної інформації щодо Клієнта та здійснених ним операцій з метою виконання Банком вимог FATCA, в тому числі Податковій службі США (IRS)/ особі, що виконує функції податкового агента відповідно до норм FATCA, за запитами секретаря Казначейства, Генерального прокурора чи банків Сполучених Штатів Америки, при цьому Клієнт надав 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.

**7.4.7.** Якщо в ході виконання Договору банківського рахунку, в тому числі, але не виключно в ході отримання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку Клієнту стане відома будь-яка інформація, що містить банківську таємницю, така інформація не може бути доведена Клієнтом до відома будь-яких третіх осіб ні в якому випадку, ні за якою умовою.

**7.4.8. 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 Клієнта, яка стала відома надавачу фінансових або супровідних послуг у процесі його обслуговування (у тому числі при наданні фінансової або супровідної послуги), та/або інформація щодо взаємовідносин надавача фінансових або супровідних послуг з Клієнтом чи третіми особами при наданні фінансових або супровідних послуг, а також інформація про діяльність надавача фінансових або супровідних послуг та/або про Клієнта надавача фінансових або супровідних послуг, отримана Національним банком України під час здійснення нагляду.

**7.4.8.1.** 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-Клієнта 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, Клієнту, 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 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.

б) 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.

## **7.5.Захист персональних даних**

**7.5.1.** Банк має право, а Клієнт повідомлений та надає свою згоду (дозвіл) Банку на обробку персональних даних Клієнта в розумінні Закону України «Про захист персональних даних», в т.ч. дії Банку по збору, реєстрації, накопиченню, зберіганню, адаптуванню, зміні, поновленню, поширенню (розповсюдженню, реалізації, передачі), використанню, знеособленню та знищенню будь-яких персональних даних Клієнта.

**7.5.2.** Банк зобов'язаний здійснювати обробку персональних даних Клієнта відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання послуг, передбачених укладеними договорами з Клієнтом.

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

**7.5.4.** Обробка персональних даних Клієнта 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».

**7.5.5.** Уклавши Договір банківського рахунку, Клієнт, як суб'єкт персональних даних, надав Банку свою письмову безумовну та безвідкличну згоду на:

- обробку персональних даних Клієнта, що включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширеннями (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням персональних даних Клієнта, відповідно до мети обробки персональних даних, що вказана в Правилах КБО та 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 послуг та/або встановлення ділових відносин між Клієнтом та Банком на підставі цивільно-правових договорів, предмет яких є відмінним від предмету укладеного Договору банківського рахунку / Правил КБО та цих Правил;

- розкриття інформації щодо Клієнта, яка згідно із законодавством України містить банківську таємницю, таємницю фінансової послуги.

Строк зберігання персональних даних Клієнта становить 50 (П'ятдесят) років з моменту укладення Договору банківського рахунку. Обсяг персональних даних Клієнта, щодо яких здійснюється процес обробки персональних даних Клієнта та які можуть бути включені до бази персональних даних Банку, визначається сторонами, як будь-яка інформація про Клієнта та/або умови Договору банківського рахунку, що стала відома Банку при встановленні відносин із Клієнтом. Уклавши Договір банківського рахунку, Клієнт також надав свою згоду на зміну визначеної Договором банківського рахунку, Правилами КБО та цими Правилами мети обробки персональних даних Клієнта шляхом розміщення відповідного повідомлення у доступному для Клієнта місці в Банку та на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

Згода Клієнта на обробку персональних даних Клієнта, що надана останнім згідно з умовами цього пункту не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних Клієнта третім особам згідно з нормами ст.21 Закону України «Про захист персональних даних». Уклавши Договір банківського рахунку, Клієнт підтвердив, що його повідомлено про включення його персональних даних до бази персональних даних з метою, що вказана в цьому пункті, а також, що йому повідомлені його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», а також мету обробки персональних даних Клієнта, в тому числі збору персональних даних Клієнта.

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

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

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

- здійснення прав та виконання обов'язків при встановленні правовідносин з Банком при наданні банківських/фінансових 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 України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», Закону України «Про захист персональних даних», нормативно-правових актів Національного банку України, інших нормативних актів, Статуту ПАТ «БАНК ВОСТОК», Положення про обробку і захист персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є ПАТ «БАНК ВОСТОК»; дотримання вимог чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку при укладенні/реєстрації, виконанні/супроводженні договорів, забезпечення інформування про продукти та послуги Банку, опитування щодо якості обслуговування, забезпечення діяльності Банку, реалізації прав Банку та здійснення Банком дій, необхідних для неухильного якісного виконання взятих Банком зобов'язань перед Клієнтом/Клієнтами;

надання Клієнту можливості отримувати банківські/фінансові послуги за сприяння агентів, включених до переліку агентів відповідно до норм чинного законодавства;

- передачу Клієнту інформації, яка містить рекламно-інформаційний характер (в тому числі щодо нових продуктів та послуг Банку або інших осіб) або будь-якої іншої інформації в тому числі, але не виключно, про стан будь-якого рахунку Клієнта, відкритого у Банку або про стан заборгованості Клієнта за будь-яким договором, укладеним з Банком, шляхом відправлення Банком інформаційного повідомлення на номер мобільного телефону Клієнта та/або засобами поштового зв'язку чи іншими засобами (в тому числі за допомогою третіх осіб), обраними на власний розсуд Банку;

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

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

- порядок використання персональних даних Клієнта 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, таємниці фінансової послуги та включає будь-які дії Банку щодо передачі відомостей про Клієнта з бази персональних даних третім особам, обраним Банком;

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

**7.5.7.** Підписавши Договір банківського рахунку (Індивідуальну частину Договору), Клієнт також підтвердив 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, Клієнт не потребує подальшого окремого письмового повідомлення про зазначені у цьому пункті Правил обставини.

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

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

**7.5.10.** Запит та надання інформації вважається здійсненими за згодою Клієнта. Клієнт також надав згоду Банку на розкриття Банком третім особам інформації, яка містить банківську таємницю, таємницю фінансової послуги Клієнта. Застереження, зазначене в цьому пункті Правил вважається письмовим дозволом Клієнта Банку на розкриття інформації, яка містить банківську таємницю, у розумінні Закону України «Про банки і банківську діяльність», таємницю фінансової послуги у розумінні Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», а також на розкриття інформації про особу Клієнта у розумінні Закону України «Про інформацію».

**7.5.11.** Уклавши Договір банківського рахунку та попередньо ознайомившись з Правилами КБО та з цими Правилами, Клієнт надав згоду та безвідкличний та безумовний дозвіл Банку на розкриття персональних даних Клієнта 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 Клієнт надав 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.

## **7.6. Інформаційні повідомлення**

**7.6.1. Інформаційні повідомлення** (надалі-**Повідомлення**)- повідомлення, що направляються Клієнту через операторів мобільного зв'язку у вигляді SMS-повідомлень, системи миттєвого обміну повідомленнями (месенджери, зокрема Viber), Push-повідомлень або іншими каналами, визначеними Банком та Клієнтом при укладенні Договору банківського рахунку; при цьому Сторони погодили, що контактна інформація про Клієнта, який отримує послуги з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, наявна Договорі банківського рахунку (Індивідуальній частині Договору).

**7.6.2.** Повідомлення Банку Клієнту, що стосується останнього та не містить відомостей, що є банківською таємницею/таємницею фінансової послуги/конфіденційною інформацією, Банк може направити Клієнту шляхом розміщення такого повідомлення у доступному для Клієнтів місці в Банку та на веб-сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua).

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

Клієнт 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 Клієнта, про здійснені Клієнтом 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 Клієнтом та вказаними Клієнтом в Договорі банківського рахунку як засоби зв'язку.

**7.6.4.** Клієнт зобов'язується своєчасно (негайно) ознайомлюватися з Повідомленнями, розміщеними у доступному для Клієнтів місці в Банку та на веб-сайті Банку у мережі



Інтернет за посиланням: [www.bankvostok.com.ua](http://www.bankvostok.com.ua) або направленими Клієнту Повідомленнями способом, визначеним Клієнтом в Договорі банківського рахунку.

**7.6.5.** Банк та Клієнт 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.

**7.6.6.** Клієнт зобов'язується відшкодувати Банку будь-які збитки та шкоду, що заподіяні Банку в результаті здійснених Банком дій на виконання будь-якого Повідомлення, наданого Користувачем.

## **7.7.Врегулювання спорів**

**7.7.1.** Сторони визначили, що матеріальним правом, що регулює правовідносини Сторін за Договором банківського рахунку також і в тій частині, що стосується послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, є право держави Україна.

**7.7.2.** Порядок розгляду Банком звернень Клієнтів з питань надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку: Клієнт 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>.

**7.7.3.** Спірні питання, які можуть виникнути між Банком і Клієнтом у зв'язку з наданням послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, по можливості, вирішуються шляхом проведення переговорів.

**7.7.4.** У разі виникнення спору між Клієнтом та Банком з приводу надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, Клієнт 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 Клієнта - фізичної особи з приводу надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, 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.

**7.7.5.** Клієнт 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)

**7.7.6.** Якщо врегулювання спірних питань у зв'язку з наданням послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку шляхом переговорів стає неможливим і Сторонам не вдалося досягти згоди, всі спори між Сторонами вирішуються у судовому порядку.

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

**7.7.7.** Сторони погодилися, що усі спори та суперечки між Сторонами з питань надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, підлягають розгляду у відповідному суді України за місцем укладання Договору банківського рахунку, в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

## РОЗДІЛ 8. ІНШІ УМОВИ

**8.1.** Для здійснення контролю якості обслуговування надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, Клієнт надає свою згоду, а Банк має право на свій розсуд вести звукозапис телефонних розмов з Клієнтом при його зверненні в Контакт-центр Банку, інші підрозділи Банку, при зверненні співробітників Банку до Клієнта, а також використовувати звукозапис для підтвердження факту такого звернення. Клієнт надає Банку безвідкличну письмову згоду на здійснення та подальше використання такого звукозапису на розсуд Банку.

**8.2.** Клієнт 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 Клієнтом грошових коштів, інформацію пов'язану з порушенням Клієнтом будь-яких умов укладеного Договору банківського рахунку, в тому числі, але не виключно і що стосується надання послуг з виплати переказів Платіжної системи WESTERN UNION шляхом зарахування коштів на поточні рахунки Клієнта Банку, Правил КБО та цих Правил, а також відомості чи сукупність відомостей про Клієнта, за якими особу Клієнта ідентифіковано/або може бути ідентифіковано та які стали відомі Банку під час укладання будь-якого Договору чи протягом строку його дії (надалі – **Інформація про Клієнта**), про умови будь-якого Договору, про стан заборгованості Клієнта за будь-яким Договором тощо, в тому числі у випадках, коли така інформація містить банківську таємницю, таємницю фінансової послуги.

**8.3.** Клієнт надає Банку безумовну та безвідкличну письмову згоду:

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

**8.3.2.** на надання інформації про Клієнта будь-яким третім особам – контрагентам (партнерам) Банку, які будуть залучені останнім на договірній основі до процесу обслуговування Клієнта, з метою належного обслуговування Банком та відповідною третьою особою Клієнта;

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

**8.3.4.** здійснювати обробку Персональних даних Клієнта, в тому числі але не виключно збирати, реєструвати, накопичувати, зберігати, надавати, використовувати та поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати) в установленому чинним законодавством порядку Інформацію про Клієнта, про умови укладених Договорів, про стан виконання Сторонами Договорів, про виконання Клієнтом зобов'язань за укладеними Договорами, тощо; Персональні дані Клієнта, з метою забезпечення прав та інтересів Сторін згідно з нормами чинного законодавства України.

**8.4.** Клієнт має змогу відмовитися від рекламних матеріалів, що направляються Клієнту каналами дистанційного електронного обслуговування, шляхом подання відповідної Анкети-Заяви до Банку.