

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

Дана інформація розміщена **ПУБЛІЧНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «БАНК ВОСТОК» (надалі – БАНК)** на виконання вимог ст. 30 Закону України «Про платіжні послуги» для ознайомлення юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, з умовами, що стосуються надання Банком платіжних послуг.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО БАНК

<i>Повне та скорочене найменування</i>	ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК» (ПАТ «БАНК ВОСТОК»)
<i>Код платника податків за ЄДРПОУ</i>	26237202
<i>Місцезнаходження</i>	Україна, 49051, місто Дніпро, вул. Курсантська, 24
<i>Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг</i>	Інформація щодо адреси відділень Банку розміщена за посиланням: Відділення та банкомати (bankvostok.com.ua) .
<i>Контактна інформація Банку</i>	0 800 30 70 10 — безкоштовно в межах України – цілодобово +38 044 393 70 10 — для міжнародних дзвінків (за тарифами вашого оператора – цілодобово) Отримання зворотного зв'язку від Банку також можливо за умови надіслання Банку повідомлення шляхом заповнення форми на веб-сайті Банку за посиланням: https://bankvostok.com.ua/contact#company
<i>Адреса електронної пошти</i>	bank@bankvostok.com.ua
<i>Веб-сайт ПАТ «БАНК ВОСТОК»</i>	www.bankvostok.com.ua
<i>Інформація про включення ПАТ «БАНК ВОСТОК» до Державного реєстру банків</i>	Банківська ліцензія № 204 від 18.10.2011, дата запису в Державному реєстрі банків 05.08.2021 Витяг з Державного реєстру банків за посиланням: Витяг_Реєстр_банків_ліцензія_16.08.2021.pdf (bankvostok.com.ua)
<i>Інформація щодо наявності ліцензії та дозволів наданих Банку</i>	ПАТ «БАНК ВОСТОК» уповноважений здійснювати банківські операції в рамках чинного законодавства України та виданої йому банківської ліцензії. Перелік дозволів та ліцензій за посиланням: Інформація для оприлюднення (bankvostok.com.ua) Відповідно до ч. 4 ст. 10 Закону України «Про платіжні послуги», банки мають право надавати платіжні послуги (крім платіжних послуг з випуску та виконання платіжних операцій з електронними грошима) без включення до Реєстру платіжної інфраструктури.
<i>Контактна інформація Національного банку України:</i>	Місцезнаходження: вул. Інститутська, 9, м. Київ, Україна, 01601 Контактний телефон (гаряча лінія): 0 800 505 240 Офіційний вебсайт: https://bank.gov.ua
<i>Контактна інформація органів з питань захисту прав споживачів:</i>	Детальні контакти для звернення до Національного банку України з питань захисту прав споживачів за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЛАТІЖНІ ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ БАНКОМ

Банк надає платіжні послуги:

Послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття рахунків, послуги із зарахування готівкових коштів на рахунки користувачів та із зняття готівкових коштів з рахунків користувачів, послуги з

виконання платіжних операцій з рахунку/на рахунок користувача із власними коштами користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі: виконання кредитового, дебетового переказу, іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів - платіжні послуги, що надаються при обслуговуванні рахунків, відкритих для здійснення господарської, підприємницької, незалежної професійної та іншої діяльності.

Детальна інформація щодо характеристик послуг, умов їх надання:

- відкриття, обслуговування та закриття рахунків (у національній та іноземній валюті) за посиланням: <https://bankvostok.com.ua/b2b/accounts-and-payments#/>
- відкриття та обслуговування вкладних (депозитних) рахунків (у національній та іноземних валютах) за посиланням: <https://bankvostok.com.ua/b2b/deposits#/>
- відкриття поточних рахунків на користь фізичних осіб для здійснення клієнтом-суб'єктом господарювання безготівкового перерахування заробітної плати/ стипендії та інших виплат за посиланням: <https://bankvostok.com.ua/b2b/cards/business-card-salary#/>

Послуга з емісії платіжних інструментів - платіжна послуга, яка полягає у випуску (наданні) користувачу платіжного інструменту для ініціювання та оброблення платіжних операцій.

Детальна інформація щодо характеристик послуги, умов її надання:

- Банк здійснює емісію електронних платіжних засобів у вигляді корпоративних платіжних карток. Інформація щодо основних характеристик корпоративних платіжних карток, які випускаються поточного рахунку, платіжні операції за яким здійснюються з використанням електронних платіжних засобів (у національній та/або іноземній валюті), за посиланням: <https://bankvostok.com.ua/b2b/cards/business-card-corporate#/>

Послуга еквайрингу платіжних інструментів – платіжна послуга, що полягає у прийнятті платіжних інструментів, результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі.

Детальна інформація щодо характеристик послуги, умов її надання:

- еквайринг за посиланням: <https://bankvostok.com.ua/b2b/acquiring#/>

Форма та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції:

<p>Форма та порядок надання згоди платника на виконання кредитового переказу</p>	<p>Згода клієнта на здійснення платіжної операції, ініційованої шляхом надання банку платіжної інструкції, вважається наданою клієнтом і, відповідно, отриманою Банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для платіжної інструкції, оформленої та наданої до відділення банку на паперовому носії одночасно з підписанням клієнтом (його уповноваженим(-и) представником(-ами)) платіжної інструкції і передачі її Банку; - для платіжної інструкції, оформленої та переданої Банку в електронній формі засобами системи дистанційного обслуговування за допомогою програмно-технічного комплексу Банку, вважається наданою одночасно з підписанням клієнтом (його уповноваженим(-и) представником(-ами)) платіжної інструкції електронним(-и) підписом(-ами) і натискання програмної кнопки, що свідчить про завершення ініціювання платіжної операції; - при виконанні платіжних операцій із використанням платіжних інструментів (корпоративних платіжних карток) при здійсненні розрахунків у торговельно-сервісній мережі за товари/роботи/послуги та/або у мережі Інтернет та/або при здійсненні переказів, в тому числі при використанні реквізитів КПК, згода є наданою за умови використання клієнтом (держателем) КПК або її реквізитів і успішної авторизації за відповідною платіжною операцією, здійсненою з використанням КПК або її реквізитів у спосіб визначений системою дистанційного обслуговування та/або платіжним пристроєм, іншим каналом, у якому ініціюється платіжна операція. <p>Згода вважається наданою на суму платіжної операції, що зазначена у платіжній інструкції.</p>
---	--

Форма та порядок надання згоди платника на виконання дебетового переказу	Укладанням договору банківського рахунку клієнт надає згоду Банку на здійснення Банком дебетування всіх поточних рахунків клієнта, відкритих в ПАТ «БАНК ВОСТОК», м. Дніпро, код ЄДРПОУ 26237202, (надалі – дебетування рахунків Клієнта) для виконання клієнтом будь-яких грошових зобов'язань перед Банком (строк/термін виконання яких настав або виконання яких прострочено) за договором банківського рахунку та будь-якими іншими договорами, укладеними між Банком і клієнтом (зокрема, але не виключно, з оплати комісійної винагороди за послуги Банку, виконання зобов'язань з погашення кредиту, сплати процентів за кредитом, неустойки та інших платежів, що підлягають сплаті на користь Банку, а також для виконання клієнтом обов'язку з повернення грошових коштів, які були зараховані клієнту (неналежному отримувачу) внаслідок помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції у випадку, якщо клієнт не виконає самостійно свої зобов'язання по поверненню у повному обсязі суми помилкових/неналежних/ неакцептованих платіжних операцій).
Відкликання згоди платника на виконання платіжної операції	Клієнт має право відкликати згоду на виконання платіжної операції до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної інструкції у паперовому або електронному вигляді (засобами системи дистанційного обслуговування) за формою, наведеною нижче. Відповідно до ч.7 ст. 42 Закону України «Про платіжні послуги» згода клієнта на виконання Банком з поточного рахунку клієнта дебетових переказів, що здійснюються для виконання клієнтом грошових зобов'язань перед Банком за будь-яким із договорів, укладених між сторонами, не може бути відкликана клієнтом.

РОЗПОРЯДЖЕННЯ КЛІЄНТА (ПЛАТНИКА)

про відкликання згоди на платіжну операцію/ пов'язані між собою спільними ознаками платіжні операції

Найменування/ ПІБ Клієнта (Платника): _____

Код ЄДРПОУ/ РНОКПП Клієнта (Платника): _____

Цим розпорядженням Клієнт відкликає згоду на проведення платіжної операції/ пов'язаних між собою платіжних операцій за рахунком № _____, відкритим в ПАТ «БАНК ВОСТОК», Отримувачем за якою/якими є _____, що ініційована/ ініційовані згідно з договором № _____ від «__» _____ року, укладеним між Клієнтом (Платником) та _____.

Сума платіжної операції, згода на виконання якої відкликається Клієнтом (Платником), становить: _____ (зазначається словами). НЕ ЗАЗНАЧАЄТЬСЯ У РАЗІ ВІДКЛИКАННЯ КЛІЄНТОМ (ПЛАТНИКОМ) ЗГОДИ НА ПОВ'ЯЗАНІ МІЖ СОБОЮ СПІЛЬНИМИ ОЗНАКАМИ ПЛАТІЖНІ ОПЕРАЦІЇ.

ПРОШУ БАНК НЕ ВИКОНУВАТИ ПЛАТІЖНУ ОПЕРАЦІЮ/ПОВ'ЯЗАНІ МІЖ СОБОЮ СПІЛЬНИМИ ОЗНАКАМИ ПЛАТІЖНІ ОПЕРАЦІЇ ЗГОДА НА ВИКОНАННЯ ЯКОЇ/ЯКИХ ВІДКЛИКАЄТЬСЯ ЦИМ РОЗПОРЯДЖЕННЯМ.

ДАТА _____

ПОСАДА, ПІБ ПОВНІСТЮ _____

(підпис платника/ініціатора, МП (за наявності))

«ДАТА» та «ЧАС» прийняття розпорядження БАНКОМ: _____

ПОГОДЖЕННЯ БАНКОМ Розпорядження про відкликання згоди на платіжну операцію/ пов'язані між собою спільними ознаками платіжні операції:

ПОСАДА, ПІБ ПОВНІСТЮ _____

(підпис уповноваженої особи Банку, МП)

Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції

Банк приймає платіжну інструкцію для здійснення кредитового переказу в національній валюті до виконання протягом 30 календарних днів із дати її складання клієнтом. Дата складання платіжної інструкції не враховується.

Банк приймає платіжну інструкцію для здійснення кредитового переказу в іноземній валюті, банківських металах або в національній валюті (за операціями, що підлягають валютному нагляду згідно з вимогами чинного валютного законодавства України) до виконання протягом 30 календарних днів із дати її складання клієнтом, після подання клієнтом оригіналів документів та/або належним чином завірених копій

документів на паперовому носії та/або копій документів та листів в електронній формі, які потрібні Банку для здійснення валютного нагляду за правомірністю здійснення операцій з іноземною валютою, банківськими металами або в національній валюті (гривні) за поточним рахунком клієнта.

Банк приймає до виконання надану клієнтом платіжну інструкцію, за умови що платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті. Платіжна інструкція виконується за умови надання згоди на проведення платіжної операції.

Клієнт має право відкликати платіжну інструкцію в повній сумі до настання моменту безвідкличності платіжної інструкції шляхом подання до Банку розпорядження про відкликання платіжної інструкції у паперовому або електронному вигляді (засобами системи дистанційного обслуговування за допомогою програмно-технічного комплексу Банку) за формою, розробленою Банком. Відкликання платіжної інструкції під час дебетового або кредитового переказу може бути здійснено клієнтом лише за умови погодження з Банком, а в разі ініціювання дебетового переказу – додатково, за умови погодження з отримувачем.

Момент безвідкличності платіжної інструкції настає у наступних випадках:

- після списання коштів з рахунку платника; або
- настання дати валютування платіжної інструкції; або
- використання клієнтом (держателем) КПК або її реквізитів і успішної авторизації за відповідною платіжною операцією здійсненою з використанням КПК у відповідному платіжному пристрої або її реквізитів у спосіб, визначений договором банківського рахунку та/або правилами Платіжних систем.

Робочий та операційний час надавача платіжних послуг, максимальний час виконання платіжних операцій

Згідно Наказу Голови Правління № 1588 від «25» жовтня 2024 року, який набрав чинності з «04» листопада 2024 року, Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій згідно наступного операційного регламенту:

Вид платіжної операції	Встановлений Операційний день та час виконання платіжних операцій
1. Вихідні платежі з рахунків клієнтів Банку:	
1.1. Прийняття до виконання та виконання платіжних інструкцій клієнтів Банку на ініціювання кредитових переказів в національній валюті, що надані в Банк засобами дистанційної комунікації, крім платіжних інструкцій, зазначених в п.п. 1.2 цього наказу.	Щоденно (в робочі та неробочі дні) з 9:00 до 23:00 за київським часом
1.2. Прийняття до виконання та виконання наступних платіжних інструкцій клієнтів Банку на ініціювання кредитових переказів, що надані в Банк засобами дистанційної комунікації: - платіжна інструкція, що потребує ручного оброблення/ додаткових перевірок/ контролю; - платіжна інструкція на переказ грошових коштів на рахунки клієнтів інших банків на суму, що перевищує 5 000 000,00 грн., а при сплаті податків, зборів та інших обов'язкових платежів на користь МФО 899998 на суму, що перевищує 10 000 000,00 грн.	Робочі дні протягом операційного часу
1.3. Прийняття до виконання та виконання платіжних інструкцій клієнтів Банку, оформлених в паперовій формі та прийнятих безпосередньо у відділенні Банку.	Робочі дні протягом операційного часу
1.4. Прийняття до виконання та виконання платіжних інструкцій стягувачів та обтяжувачів.	Робочі дні протягом операційного часу
2. Вхідні платежі на рахунки клієнтів Банку:	
2.1. Зарахування грошових коштів в національній валюті на поточні рахунки клієнтів Банку (крім зарахувань на рахунки, зазначені в п.п. 2.2. і 2.3. цього наказу).	Щоденно (в робочі та неробочі дні) цілодобово (24/7)
2.2. Зарахування грошових коштів на: - поточні рахунки клієнтів за платіжними операціями, що потребують додаткової перевірки/ контролю зі сторони Банку; - вкладні (депозитні) рахунки клієнтів; - рахунки для погашення заборгованості за кредитними операціями;	Робочі дні протягом операційного часу

2.3. Зарахування грошових коштів на: - поточні рахунки, операції за якими здійснюються з використанням електронних платіжних засобів; - поточні рахунки клієнтів-фізичних осіб сум пенсій та грошової допомоги.	Щоденно (в робочі та неробочі дні) від 00:00 до 23:00 за київським часом
3. Платіжні операції клієнтів Банку, що здійснюються з використанням електронних платіжних засобів	Щоденно (в робочі та неробочі дні) цілодобово (24/7)

* Тривалість операційного часу встановлюється з 9:00 до 18:00 за київським часом.

Робочий день - календарний день, який є робочим при п'ятиденному робочому тижні (понеділок-п'ятниця, крім випадків перенесення робочих днів на вихідні у порядку, визначеному чинним законодавством України) та не є святковим/ неробочим /вихідним згідно чинного законодавства України.

В окремих випадках операційний регламент виконання безготівкових платіжних операцій в Банку може відрізнятися від зазначеного вище та визначатися згідно режиму роботи відділень Банку, встановленого окремим наказом по Банку.

Максимальний час виконання платіжних операцій:

Банк приймає до виконання платіжну інструкцію клієнта, що надійшла до Банку протягом операційного часу, в день її надходження. Платіжну інструкцію клієнта, що надійшла до Банку в післяопераційний час, Банк приймає до виконання не пізніше наступного робочого дня. Банк виконує платіжну інструкцію клієнта протягом операційного дня Банку з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції або протягом операційного дня Банку в дату валютування, зазначену клієнтом (платником) у платіжній інструкції.

Строки здійснення Банком видаткових операцій за рахунком ЕПЗ, ініційованих із використанням платіжного інструменту (КПК), визначаються правилами відповідної Платіжної системи та не можуть перевищувати 30 (Тридцяти) календарних днів від моменту використання КПК для здійснення платіжної операції.

Ліміти (обмеження) використання корпоративних платіжних інструментів

Корпоративна платіжна картка надається Клієнту для наступних цілей:

- здійснення витрат, пов'язаних із виробничими (господарськими/ підприємницькими) потребами клієнта (купівля товару, розрахунки з постачальниками);
- оплата представницьких витрат клієнта (ділові обіди, культурні програми);
- оплата витрат на відрядження по Україні та за кордон (бронювання номерів у готелі, транспортні витрати тощо);
- здійснення господарських покупок (канцтовари, меблі, бензин тощо);
- зняття готівкових коштів для покриття витрат, пов'язаних із службовими потребами клієнта.

Кошти не можуть бути використані за допомогою КПК для одержання/перерахування заробітної плати, інших виплат соціального характеру, а також витрат, що не пов'язані із господарською / підприємницькою діяльністю клієнта, зокрема отримання готівкових коштів у іноземній валюті в Україні, здійснення іноземних інвестицій в Україну та інвестицій резидентів за її межі.

Зняття готівкових коштів з поточного рахунку з використанням КПК здійснюється в межах лімітів, встановлених чинним законодавством України та/або Банком. Посилання на інформацію про ліміти на зняття готівкових коштів з поточного рахунку з використанням КПК, встановлені Банком, за посиланням: [Документи \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua) (в підрозділі «Корисна інформація»).

ІНФОРМАЦІЯ 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 надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги

Згідно умов договору за отримання платіжних послуг та додаткових послуг клієнт зобов'язаний сплачувати Банку комісійну винагороду у розмірах, визначених Тарифами, чинна редакція яких розміщена на офіційному веб-сайті Банку:

- ***посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для юридичних осіб, крім нерезидентів-інвесторів):***

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/69/ru/Tariff_Corp_UAH.pdf?v=638717726710000000;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на послуги, які надаються Об'єднанням співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ) у національній валюті:*

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4039/ru/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA%2015.pdf?v=638717649160000000>;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для фізичних осіб-підприємців):*

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/68/ru/Tariff_FOP_UAH.pdf?v=638717727090000000;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків в національній та/або іноземній валютах (для фізичних осіб - підприємців, що здійснюють свою діяльність в сфері IT-індустрії):*

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/2012/ru/Tariff_IT-FOP_UAH.pdf?v=638717725620000000;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність):*

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/71/ru/Tariff_FOP_PROF_UAH.pdf?v=638717726380000000;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на послуги, які надаються нерезидентам-інвесторам (юридичним особам) у національній валюті:*

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/72/ru/Tariff_nonrez_UAH.pdf?v=638717726170000000;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків (для юридичних осіб-нерезидентів):*

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/635/ru/non-resident_UAH.pdf?v=638717725900000000;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів ПАТ «БАНК ВОСТОК» на послуги по операціях з банками:*

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/73/ru/Tariff_uslugi_operac_bank.pdf?v=638627027240000000
[0](#);

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Cash-back - Корпоративна картка») (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців):*

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/3870/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%20C2%ABCash-back%20-%20%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BA%D0%B0C2%BB%20%D0%B7%2009.08.2024.pdf?v=638630220510000000>;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Корпоративний Малий бізнес») (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців):*

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/3868/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%20C2%AB%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D0%B1%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%C2%BB%20%D0%B7%2009.08.2024.pdf?v=638630220860000000>;

- *посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Корпоративний Преміум Business») (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців):*

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/3871/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%20C2%AB%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%BC%D1%83%D0%BC%20Business%C2%BB%20%D0%B7%2009.08.2024.pdf?v=638630220990000000>;

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет Рахунок ФОП «Онлайн») (для фізичних осіб-підприємців):

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/2167/ru/TP_%20рахунок_FOP_Online.pdf?v=63874785800000000;

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Еквайринг+картка») (для фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб, які уклали договір еквайрингу з ПАТ «БАНК ВОСТОК»):

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/3869/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%20%D0%AB%D0%95%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3+%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BA%D0%B0%20%D0%B7%2009.08.2024.pdf?v=638630220600000000;>

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Корпоративна картка IT - спеціаліста) (для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців):

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/3872/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%20%D0%AB%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BA%D0%B0%20%D0%A2%20-%D0%B7%2009.08.2024.pdf?v=638630220750000000;>

- посилання на діючу редакцію Тарифів на відкриття, розрахунково-касове обслуговування та закриття рахунків з випуском ЕПЗ (Тарифний пакет «Корпоративний Малий бізнес-ОСББ») (для юридичних осіб):

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4038/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%20%D0%AB%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D0%B1%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81-%D0%9E%D0%A1%D0%91%D0%91%20%D0%B7%2001.10.2024.pdf?v=638633663020000000;>

- посилання на діючу редакцію Тарифів по обслуговуванню операцій з платіжними картками для зарплатних проектів:

<https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/3900/ru/%D0%A2%D0%9F%20%D0%97%D0%B0%D1%80%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%BD%D1%96%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BA%D0%B8%20-01082024.pdf?v=638581782070000000;>

- посилання на діючі редакції Тарифів по обслуговуванню платежів та розрахунків за банківськими платіжними картками:

Тариф «Еквайринг з обладнанням»:

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4259/ru/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA1_%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84_%D0%95%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3_%D0%B7_%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%D0%BC.pdf?v=638820537480000000;

Тариф «Еквайринг без обладнання»:

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4260/ru/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA2_%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84_%D0%95%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3_%D0%91%D0%B5%D0%B7_%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf?v=638820537480000000;

Тариф «Еквайринг Tar2Phone»:

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4262/ru/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA3_%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84_%D0%95%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3_Tar2Phone%20%E2%80%93%20%D0%BA%D0%BE%D0%BF%D1%96%D1%8F.pdf?v=638820537470000000;

Тарифні пакети по еквайрингу:

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/2690/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%BD%D1%96_%D0%BF%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8_%D0%BF%D0%BE_%D0%B5%D

[0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D1%83.pdf?v=63842302808000000](https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4261/ru/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA4_%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%20%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82_%D0%95%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3.pdf?v=63842302808000000);

Тариф «Інтернет-еквайринг»:

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4261/ru/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA4_%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%20%D0%86%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82_%D0%95%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3.pdf?v=638820537470000000;

Тариф «Енергетичний еквайринг»:

https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/4263/ru/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA5_%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84_%D0%95%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B5%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B5%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%B9%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3.pdf?v=638820537480000000.

Усі комісії з резидентів утримуються у національній валюті України по курсу НБУ на день утримання, якщо інше не передбачено Тарифами.

Інформація про процентні ставки, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення

У випадку, якщо Тарифами передбачена комісійна винагорода, розмір якої визначається як процент від суми операції/зобов'язання, відповідний розрахунок здійснюється Банком шляхом множення суми відповідної(-го) операції/ зобов'язання на процент, який становить розмір цієї комісійної винагорода.

У випадку, якщо Тарифами передбачена комісійна винагорода, розмір якої визначається як відсоток/процент від суми операції/зобов'язання, із зазначенням також мінімального та/або максимального розміру такої комісійної винагорода у фіксованій сумі, відповідний розрахунок здійснюється Банком шляхом множення суми відповідної(-го) операції/ зобов'язання на процент, який становить розмір цієї комісійної винагорода, а у випадку якщо розрахована сума такої комісійної винагорода буде:

- меншою за встановлений Тарифами її мінімальний розмір, то розмір цієї комісійної винагорода, який підлягає сплаті клієнтом, що дорівнює зазначеному мінімальному розміру;
- більшою за встановлений Тарифами її максимальний розмір, то розмір цієї комісійної винагорода, який підлягає сплаті Клієнтом, що дорівнює зазначеному максимальному розміру.

У випадку нараховування процентів за залишками коштів на рахунку клієнта проценти нараховуються щоденно на суму залишку власних коштів на відповідному поточному рахунку на кінець кожного операційного дня за ставкою, яка передбачена Тарифами/Окремими тарифами. Для розрахунку процентів, що нараховуються на залишок коштів на поточному рахунку, кількість днів у році та місяці приймається сторонами рівною фактичній кількості днів у році та місяці.

Інформація про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної Клієнтом платіжної послуги та методику їх обчислення

Розрахунок за платіжними картками за кордоном та на закордонних веб-сайтах в мережі Інтернет здійснюється у валюті країни перебування, тому якщо валюта рахунку та валюта операції відрізняється, виконується автоматична конвертація суми авторизації у валюту рахунку із застосуванням курсу Банку при перерахунку суми операції у валюту рахунку станом на дату відображення платіжної операції та здійснюється попереднє списання даної суми з рахунку. При цьому в момент авторизації може утримуватися комісія, відповідно до Тарифів, за перерахунок суми операції у валюту рахунку. Списання суми операції здійснюється в валюті рахунку із застосуванням курсу Банку при перерахунку суми операції у валюту рахунку станом на дату списання. При цьому Банком стягується комісія за перерахунок суми операції у валюту рахунку відповідно до Тарифів.

З курсами валют клієнт може ознайомитися на веб-сайті Банку (Курс валют→ По карткам).

Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення:

Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до Банку під час виконання платіжних операцій

За невиконання, неналежне виконання платіжних операцій або виконання платіжних операцій з порушенням строків, установлених Законом України «Про платіжні послуги», а також за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції Банк несе відповідальність перед клієнтом відповідно до

Закону України «Про платіжні послуги», якщо не доведе, що платіжні операції були виконані ним належним чином.

Інформація про штрафи, пені, що застосовуються клієнта-отримувача коштів під час виконання платіжних операцій

У разі відмови клієнта-отримувача коштів за помилковою, неналежною або неакцептованою платіжною операцією (неналежного отримувача) повернути суму такої помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції на вимогу Банку в строк, встановлений частиною першою ст. 88 Закону України «Про платіжні послуги», неналежний отримувач зобов'язаний повернути суму помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції, та сплатити Банку пеню в розмірі 0,1 відсотка від суми помилкової, неналежної або неакцептованої платіжної операції за кожний день від дати завершення такої платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до Банку згідно умов договору еквайрингу

У випадку несвоєчасного виконання Банком будь-яких грошових зобов'язань перед торговцем за договором еквайрингу, Банк сплачує на вимогу торговця пеню в розмірі 0,1 % від несвоєчасно сплаченої суми за кожен день прострочення платежу, але не більше подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення. Розрахунок пені здійснюється, починаючи з наступного календарного дня після дати, коли відповідне грошове зобов'язання мало бути виконаним.

Інформація про штрафи, пені, що застосовуються до клієнта-торговця згідно умов договору еквайрингу

- У випадку несвоєчасного виконання торговцем будь-яких грошових зобов'язань перед Банком за договором еквайрингу, торговець сплачує на вимогу Банку пеню в розмірі 0,1 % від несвоєчасно сплаченої суми за кожен день прострочення платежу, але не більше подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення. Розрахунок пені здійснюється, починаючи з наступного календарного дня після дати, коли відповідне грошове зобов'язання мало бути виконаним і припиняється в день повного виконання зобов'язання.

- За втрату POS-терміналу, наданого Банком торговцю, та/або за його пошкодження Торговець зобов'язаний сплатити на користь Банку штраф у розмірі, визначеному пунктом **7.9.4.** Правил комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК».

- У разі надання торговцем Банку недостовірної інформації про види своєї діяльності або ненадання інформації про зміну видів діяльності торговець зобов'язаний сплатити на користь Банку штраф у розмірі 100 % від суми платіжних операцій, проведених в торговій точці торговця/ через веб-сайт торговця з оплати товарів/робіт/послуг торговця, реалізація яких не відповідає виду діяльності, що повідомлений торговцем Банку.

- У разі виявлення Банком факту самовільного втручання торговцем у внутрішню конструкцію POS-терміналу, наданого Банком торговцю, та/або в його складові частини, що підтверджується актом організації, що проводила експертну оцінку POS-терміналу та/або його складових частин, торговець сплачує на користь Банку штраф у розмірі 1 000 (Одна тисяча) гривень.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО СПОСІБ КОМУНІКАЦІЇ

Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення користувача (за потреби)

Будь-які повідомлення, які направляються клієнтом Банку та навпаки в рамках договору, мають бути оформлені письмово та будуть вважатись поданими належним чином, якщо вони надіслані у спосіб, визначений договором.

У процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності в банківській установі клієнта/ його уповноваженої особи, можливо використання засобів дистанційної комунікації за допомогою програмно-технічного комплексу Банку (система дистанційного обслуговування «ІНТЕРНЕТ-БАНК»/«Smartphone-Банкінг», мобільний застосунок Vostok Bank).

Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної користувачем платіжної послуги

Інформація щодо обраних клієнтом платіжних послуг надається шляхом розміщення на постійній основі на веб-сайті Банку в файлах, які доступні для вільного копіювання засобами веб-сайту Банку та збереження

на носіях інформації клієнта наступних документів: Правил комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК» та Тарифів (які є невід'ємною частиною договору), згідно яких надаються платіжні послуги.

Інформація про стан рахунку зазначається в виписках про рух коштів по рахунку, яка надається Банком один раз на календарний місяць на безоплатній основі в електронній формі (в тому числі засобами дистанційного обслуговування, за наявності технічної можливості) або на паперовому носії (у разі відсутності засобів дистанційної комунікації із клієнтом або у разі волевиявлення клієнта щодо отримання виписок виключно в паперовому вигляді), з відомостями, які надають змогу клієнту ідентифікувати виконану платіжну операцію та іншими відомостями, що супроводжують платіжну інструкцію, суму платіжної операції у валюті платіжної операції; суму всіх комісійних винагород, сплачених клієнтом відповідно до Тарифів; дату і час списання коштів з рахунку. За надання Банком зазначеної інформації клієнту частіше, ніж один раз протягом календарного місяця, клієнт сплачує Банку плату у розмірі, встановленому Тарифами.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ

Інформація про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації

Клієнт зобов'язаний:

- 1) надати Банку інформацію для здійснення контактів у порядку, визначеному договором;
- 2) забезпечити вжиття держателем платіжного інструменту всіх можливих заходів для запобігання втраті, крадіжці чи незаконному використанню КПК;
- 3) зберігати та використовувати платіжну картку відповідно до вимог законодавства України та умов договору;
- 4) не допускати використання платіжної картки особами, які не мають на це права;
- 5) не повідомляти та іншим чином не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції;
- 6) негайно повідомляти Банк у спосіб та каналами зв'язку, передбаченими договором, про факт втрати КПК та/або індивідуальної облікової інформації.

До моменту повідомлення Банку про факт втрати платіжного інструменту та/або індивідуальної облікової інформації відповідно до статті 38 Закону України «Про платіжні послуги» ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на клієнта-платника. З моменту повідомлення клієнтом-платником Банку про факт втрати платіжного інструменту та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на Банк.

Інформація про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій

- В процедурах безпеки Банком використовується ризик-орієнтований підхід із застосуванням додаткового, ліцензійного програмного забезпечення для онлайн-моніторингу операцій клієнтів.

- Реалізований механізм реагування на підозрілі активності по картковим рахункам, для запобігання виконання шахрайських операцій (блокування, обмеження, лімітування і т.д.).

- Під час операцій в інтернеті використовується протокол 3D Secure для підтвердження операцій.

- Налаштовані технічні рішення, які дозволяють підвищити рівень безпеки під час здійснення входу до СДО «Інтернет-Банк» та здійснення платіжних операцій за рахунками клієнтів, які обслуговуються за допомогою СДО (SMS-ОТР підтвердження, IP-фільтрація, двофакторна автентифікації під час входу, токен).

За невиконання, неналежне виконання платіжних операцій або виконання платіжних операцій з порушенням строків, установлених Законом України «Про платіжні послуги», а також за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції Банк несе відповідальність перед клієнтом відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», якщо не доведе, що платіжні операції були виконані ним належним чином.

Процедура взаємодії між надавачем платіжних послуг та користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції

У разі виникнення у клієнта підозри на шахрайські дії, клієнт/уповноважений представник клієнта повинен негайно звернутися Контакт-центру Банку за телефонами:

0 800 30 70 10 — безкоштовно в межах України – цілодобово

+38 044 393 70 10 — для міжнародних дзвінків (за тарифами вашого оператора – цілодобово)

Якщо у Банка виникає підозра, що операція є шахрайською, Банк має право в телефонному режимі звернутися до клієнта/довіреної особи клієнта на номер його телефону з метою підтвердження такої операції.

Процедуру взаємодії між 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 надавачем платіжних послуг

У разі здійснення Банком, як надавачем платіжних послуг, неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, якщо такі могли мати місце на думку клієнта, останній має право подати заяву до Банку у письмовому вигляді у довільній формі, у якій зазначити детальну інформацію по платіжній операції, і надати відповідне документальне обґрунтування на підтвердження викладених у заяві обставин.

Банк у встановленому порядку здійснює розгляд заяви та інформування клієнта про результати розгляду.

У разі встановлення факту спричинення збитків, відшкодування таких збитків клієнту здійснюється в порядку та строки відповідно до вимог законодавства.

Інформацію про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого [статтями 185, 190-192, 200, 361, 361², 362-363](#) Кримінального кодексу України

У разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції користувача, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190 - 192, 200, 361, 361², 362 - 363 Кримінального кодексу України, Банк надає Національній поліції визначену пунктом 3 статті 62 Закону України «Про банки і банківську діяльність» інформацію щодо користувача, а саме інформацію про:

- 1) наявність рахунків;
- 2) номери рахунків;
- 3) інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів;
- 4) залишок коштів на рахунках;
- 5) операції списання з рахунків та/або зарахування на рахунки;
- 6) призначення платежу;
- 7) ідентифікаційні дані контрагента (для фізичних осіб - прізвище, власне ім'я та по батькові, реєстраційний номер облікової картки платника податків України; для юридичних осіб - повне найменування, ідентифікаційний код за ЄДРПОУ);
- 8) номер рахунку контрагента;
- 9) інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів контрагента;
- 10) єдиний ідентифікатор Національного банку України (далі - код ID НБУ) надавача платіжних послуг контрагента;
- 11) найменування надавача платіжних послуг контрагента, за умови, що запит органів Національної поліції України на отримання інформації, що становить банківську таємницю, відповідає вимогам, що встановлені Правилами зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці, що затверджені Постановою Правління НБУ № 267 від 14.07.2006 року.

Банк у разі надходження до нього запиту органів Національної поліції України про надання інформації, що становить банківську таємницю, розкриває інформацію про користувача або дає мотивовану відповідь про неможливість надання відповідної інформації протягом 10 робочих днів із дня отримання запиту.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ, УМОВИ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

Інформація про строк дії договору та умови припинення договору

Договір банківського рахунку (в т.ч. з випуском ЕПЗ)	Договір діє протягом невизначеного строку. Дія Договору припиняється за згодою сторін, у випадку розірвання Договору за ініціативою однієї з сторін, у випадку закриття рахунку, або у випадках, передбачених чинним законодавством України. Клієнт має право розірвати Договір, заклавши рахунок в Банку, за умови відсутності у клієнта невиконаних грошових зобов'язань перед Банком, а також відсутності інших обставин, за яких у відповідності до чинного законодавства України та умов договору, Банк не має права закрити поточний рахунок клієнта за його заявою. Договір може бути розірваний за ініціативою Банку (в односторонньому порядку) у випадках та в порядку, що визначені в Правилах.
Договір банківського вкладу	Договір діє до дати повного виконання сторонами своїх зобов'язань за ним. Дострокове розірвання Договору можливо тільки за ініціативою Банку, якщо інше не передбачено домовленістю Сторін.
Договір про надання послуги з відкриття поточних рахунків на користь фізичних осіб для обслуговування зарплатного/стипендіального проекту	<p><u>Для комерційних організацій:</u> Договір діє до повного виконання сторонами своїх зобов'язань за ним. Договір може бути достроково розірваний за взаємною згодою сторін, а також за ініціативою однієї із сторін з підстав та у порядку, що визначені Правилами. При цьому, клієнт має право ініціювати розірвання договору лише за умови відсутності невиконаних грошових зобов'язань перед Банком за результатами користування відповідною банківською послугою.</p> <p><u>Для бюджетних організацій:</u> Договір діє до 31 грудня року, в якому був укладений договір, без пролонгації на подальший період. Договір може бути достроково розірваний за взаємною згодою сторін, а також за ініціативою однієї із сторін з підстав та у порядку, що визначені Правилами. При цьому, Клієнт має право ініціювати розірвання договору лише за умови відсутності невиконаних грошових зобов'язань перед Банком за результатами користування відповідною банківською послугою.</p>
Договір еквайрингу	Договір діє до повного виконання сторонами своїх зобов'язань за ним. Дія договору припиняється за згодою сторін, у випадку розірвання договору за ініціативою однієї з сторін, або у випадках, передбачених чинним законодавством України. При цьому, Клієнт має право ініціювати розірвання договору лише за умови відсутності невиконаних грошових зобов'язань перед Банком за результатами користування відповідною банківською послугою.

Порядок внесення змін до договору

Порядок внесення змін до публічної частини договору:

Банк має право в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни та/або доповнення до Правил комплексного банківського обслуговування юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та фізичних осіб, які провадять незалежну професійну діяльність, в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (надалі - Правила) та/або Тарифів шляхом розміщення на веб-сайті Банку нової редакції Правил та/або Тарифів.

Після розміщення (оприлюднення) інформації на веб-сайті Банку про внесення змін до Правил та/або Тарифів за ініціативою Банку, Банк направляє повідомлення клієнту з пропозицією змінити умови договору з посиланням на адресу розміщення нової редакції Правил та/або Тарифів на веб-сайті Банку. В повідомленні про зміну договору зазначаються дата початку дії Правил та/або Тарифів в новій редакції.

Зазначене повідомлення з пропозицією змінити умови договору Банк направляє клієнту одним із способів, погоджених сторонами у договорі.

Про зміну Правил користування КПК та/або Тарифів по обслуговуванню КПК Банк надсилає клієнту повідомлення одним із способів, визначених Договором, не пізніше ніж за 30 (Тридцять) календарних днів до дати запровадження в дію таких змін. Про всі інші зміни та/або доповнення до Правил та/або Тарифів Банк повідомляє клієнта не пізніше ніж за 5 (П'ять) календарних днів до запропонованої дати внесення таких змін у спосіб, передбачений погодженим Сторонами в Договорі. Дотримання Банком вказаних строків для направлення клієнту повідомлення про зміну умов договору не є обов'язковим у випадках, якщо внесення змін до Правил та/або Тарифів вимагається у зв'язку зі зміною законодавства України, а також якщо відповідними змінами до Правил та/або Тарифів покращуються умови обслуговування клієнта (зокрема, якщо вдосконалюються діючі банківські продукти, запроваджуються нові банківські продукти, здешевлюються послуги Банку, тощо).

У разі незгоди клієнта з запропонованими змінами, клієнт має право розірвати договір до моменту набрання чинності новою редакцією Правил (в частині умов, які регулюють надання Клієнту обраної Банківської послуги) або/або Тарифів (за обраною Банківською послугою), за умови відсутності заборгованості клієнта перед Банком в рамках договору. Продовження користування клієнтом послугами Банку після набрання чинності Правилами та/або Тарифами у новій редакції є підтвердженням того, що клієнт ознайомився з Правилами та/або Тарифами у новій редакції та надав свою згоду на зміни та доповнення до договору (зміни та/або доповнення до договору вважаються погодженими Клієнтом шляхом мовчазної згоди відповідно до ч. 3 ст. 205 Цивільного кодексу України).

Порядок внесення змін до індивідуальної частини договору:

Якщо інше не передбачено письмовою домовленістю сторін, зміни до індивідуальної частини договору вносяться в письмовій формі з обов'язковим посиланням на сам договір:

- у формі паперового документа з власноручними підписами сторін (їх уповноваженими представниками); або
- у вигляді електронного документа з накладенням електронних підписів сторонами (їх уповноваженими представниками).

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ КОРИСТУВАЧА ТА ПОРЯДОК
ВРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ
ПОСЛУГ**

Кожен клієнт має ознайомитись зі своїми правами.

Кожен працівник Банку, який задіяний в обслуговуванні клієнта, у разі виникнення спірних питань зобов'язаний:

- направити клієнта до відповідального працівника Банку, який займається скаргами;
- надати потрібні для комунікації дані (номер телефону, електронну адресу, адресу).

У разі виникнення спірних питань клієнт може звернутись до будь-якого відділення ПАТ «БАНК ВОСТОК» - для подання письмової заяви (скарги) особисто відповідальному працівнику банку

або

направити заяву (скаргу) поштою на адресу: 49051, місто Дніпро, вул. Курсантська, 24;

або

направити заяву (скаргу) на електронну пошту – bank@bankvostok.com.ua.

або

заповнити онлайн-форму для зворотного зв'язку на сайті Банку за посиланням: [Зворотний зв'язок \(bankvostok.com.ua\)](http://bankvostok.com.ua)

або

звернутися до суду (в порядку, передбаченому чинним процесуальним законодавством України).