



PUBLIC JOINT STOCK COMPANY "BANK VOSTOK"
24 Kursantska Street, Dnipro 49051 Ukraine
SWIFT:ACJCUA2N

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК»
49051, Україна, м. Дніпро, вул. Курсантська, 24
КОД БАНКУ: 307123, ЄДРПОУ 26237202
tel./тел.: +380 (562) 333-444, +380 (482) 330-003
www.bankvostok.com.ua

Інформація про умови надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням міжнародних платіжних систем Western Union, MoneyGram, Ria, PrivatMoney, Welsend

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК» (далі –«Банк») на виконання статті 30 Закону України «Про платіжні послуги», пункту 46 «Положення про порядок здійснення оверсайту платіжної інфраструктури в Україні», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.08.2022 № 187 та пункту 8² «Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні», затвердженої постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018р. № 103, повідомляє наступну інформацію про умови надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням міжнародних платіжних систем Western Union, MoneyGram, Ria, PrivatMoney, Welsend :

Інформація про Банк як надавача платіжних послуг	
Найменування надавача платіжних послуг	ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК»
Місцезнаходження (адреса Центрального офісу Банку)	Україна ,49051, м. Дніпро, вул. Курсантська, 24.
Фактична адреса, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адреси відділень Банку)	https://bankvostok.com.ua/departments#/
Контактний номер телефону	0 800 30 70 10- по Україні +38 044 393 70 10 із-за кордону
Адреса електронної пошти	bank@bankvostok.com.ua
Адреса офіційного вебсайту (далі - сайт)	https://bankvostok.com.ua/
Засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення клієнтом до Банку	• поштою (вул. Курсантська, 24, 49051, Дніпро, Україна) • електронною поштою (bank@bankvostok.com.ua) • через сайт Банку (Зворотний зв'язок)

	• за номерами телефону Банку 0 800 30 70 10
Реєстраційний номер з Реєстру платіжної інфраструктури та інша інформація, що дає змогу ідентифікувати Банк як надавача платіжних послуг у цьому Реєстрі	MoneyGram https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/e849522905cd2225972b7bc154bc35e3#%D0%90%D0%A2%20%22 Western Union bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5 Ria bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/8508e8dff4eed335fd6a56784830859f PrivatMoney bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/34018c2bf9ef56033e2c45da92db5bd9 Welsend bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/d46d4d387e24410f9593a9413b1469a8
Контактна інформація (адреса, номер телефону тощо) Національного банку України (далі – НБУ) (в т.ч. з питань захисту прав споживачів)	<u>Онлайн-форма</u> для звернень фізичних та юридичних осіб. Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua (заповніть і надішліть <u>форму</u> та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 Мб). Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601. Для подання письмових звернень громадян: вул. Андріївська, 1, м. Київ (приймання здійснюється через шафу для документів, що установлена в доступному для відвідувачів місці). Телефон: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55 (пн–чт 9:00 – 18:00, пт 9:00–16:45) <u>Графік особистого прийому громадян керівництвом та уповноваженими службовими особами Національного банку України</u> Для запису на особистий прийом заповніть <u>онлайн-форму</u> або зателефонуйте за номерами: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55. Громадська приймальня: просп. Науки, 7, корп. 1. Ресурс: https://bank.gov.ua/ua/contacts
Вид платіжної послуги що надається Банком клієнтам	Платіжна послуга з переказу коштів без відкриття рахунку з використанням міжнародних платіжних систем Western Union, MoneyGram, Ria, PrivatMoney, Welsend
Системи переказу коштів, послуги по яких надаються Банком клієнту	Міжнародна платіжна система «MoneyGram» Платіжною організацією платіжної системи MoneyGram є MoneyGram Payment Systems, Inc з місцезнаходженням: 1550 Utica Avenue South, Suite 8020 Minneapolis, MN 55416, USA Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури 20.05.2025. Інформація за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/e849522905cd2225972b7bc154bc35e3#%D0%90%D0%A2%20%22

	Міжнародна платіжна система «Western Union» Платіжною організацією платіжної системи Western Union є Western Union Network (France) SAS з місцезнаходженням: 92095 France, 5-6 Place de l'Iris, Paris la Defense CEDEX Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури: 16.06.2015. Інформація за посиланням: bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5 Міжнародна платіжна система «Ria» Платіжною організацією платіжної системи Ria є Корпорація Continental Exchange Solutions, Inc., з місцезнаходженням: 7001 Village Drive, Suite 200, Buena Park, CA 90621, USA Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури 03.04.2017. Інформація за посиланням: bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/8508e8dff4eed335fd6a56784830859f Міжнародна платіжна система «PrivatMoney» Платіжною організацією міжнародної платіжної системи «PrivatMoney» є АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «ПРИВАТБАНК», юридична адреса: вул. Грушевського, 1д, м. Київ 01001, Україна Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури: 22.11.2021. Інформація за посиланням: bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/34018c2bf9ef56033e2c45da92db5bd9 Міжнародна платіжна система «Welsend» Оператор міжнародної системи грошових переказів «Welsend»: ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «УКРГАЗБАНК», юридична адреса: вул. Єреванська, 1, м. Київ, 03087, Україна. Дата внесення відомостей до Реєстру платіжної інфраструктури: 04.02.2016. Інформація за посиланням: bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/d46d4d387e24410f9593a9413b1469a8
Опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання	
Міжнародна платіжна система MoneyGram	
Перекази MoneyGram	Отримання переказів, що надійшли із-за кордону в іноземній валюті (долари США, Євро) та національній валюті клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) від фізичних осіб (резидентів та нерезидентів)

Тариф за отримання переказу MoneyGram клієнтом – отримувачем	Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу)
Тарифи за відправку переказу	Операції відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюються відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18) на період воєнного стану, тому на поточний момент не тарифікуються.
Курс обміну валют	Не застосовується. Отримання переказу відбувається в валюті виплати, вказаної відправником при відправці
Канали здійснення переказів	Міжнародна платіжна система MoneyGram
Види здійснення переказів	Ініціювання – готівкою, отримання – готівкою.
Порядок надання платіжної послуги: Відправлення (ініціювання) переказу:	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом-відправником. Після завершення приймання Банком готівки за платіжною операцією Банк надає клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку. Для відправлення переказу в межах України клієнт має: • звернутися до каси відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП /інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • внести суму переказу готівкою, • сплатити плату (комісію) за відправлення переказу. Відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18), на період воєнного стану відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюється.
Отримання переказу:	Для отримання переказу MoneyGram у відділенні Банку клієнт має: • звернутися до відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП/інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує

	еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати дані, необхідні для отримання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • отримати кошти переказу.
Термін дієвості переказу MoneyGram	дійсний для виплати клієнту протягом 90 (Дев'яноста) календарних днів з дати відправлення переказу платником (відповідно до правил платіжної системи);
Міжнародна платіжна система Western Union	
Перекази Western Union	Відправлення переказів в межах України клієнтів – фізичних осіб (резидентів та нерезидентів) в національній валюті без відкриття рахунків. Відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18), на період воєнного стану відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюється. Отримання переказів, що надійшли із-за кордону клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) в іноземній валюті (долари США, Євро) або в національній валюті та переказів в межах України в національній валюті від фізичних осіб (резидентів або нерезидентів) або юридичних осіб.
Тарифи за відправку переказу Western Union	Перекази Western Union
Тариф за отримання переказу Western Union клієнтом - отримувачем	Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу)
Курс обміну валют	Для переказів в іноземній валюті курс обміну валют встановлюється компанією Western Union. Курс обміну валют доводиться клієнту під час здійснення операції переказу коштів
Канали здійснення переказів	Міжнародна платіжна система Western Union
Види здійснення переказів	Ініціювання – готівкою, отримання – готівкою.
Порядок надання платіжної послуги:	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом-відправником.
Відправлення (ініціювання) переказу:	Після завершення приймання Банком готівки за платіжною операцією Банк надає клієнту квитанцію або інший документ, що є

	підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку. Для відправлення переказу Western Union в національній валюті в межах України клієнт має: • звернутися до каси відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП /інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • внести суму переказу готівкою, • сплатити плату (комісію) за відправлення переказу. Відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18), на період воєнного стану відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюється.
Отримання переказу:	Для отримання переказу Western Union у відділенні Банку клієнт має: • звернутися до відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП/інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати дані, необхідні для отримання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • отримати кошти переказу.
Термін дієвості переказу Western Union	дійсний для виплати клієнту протягом 90 (Дев'яноста) календарних днів з дати відправлення переказу платником (відповідно до правил платіжної системи);
Міжнародна платіжна система Ria	
Перекази Ria	Отримання переказів, що надійшли із-за кордону в іноземній валюті (долари США, Євро) клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) від фізичних осіб (резидентів та нерезидентів)

Тариф за отримання переказу Rіа клієнтом - отримувачем	Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу)
Тарифи за відправку переказу	Операції відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюються відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18) на період воєнного стану, тому на поточний момент не тарифікуються
Курс обміну валют	Не застосовується. Отримання переказу відбувається в валюті виплати, вказаної відправником при відправці
Канали здійснення переказів	Міжнародна платіжна система Rіа
Види здійснення переказів	Ініціювання – готівкою, отримання – готівкою.
Порядок надання платіжної послуги: Відправлення (ініціювання) переказу:	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом-відправником. Після завершення приймання Банком готівки за платіжною операцією Банк надає клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку. Для відправлення переказу в межах України клієнт має: • звернутися до каси відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП1 /інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • внести суму переказу готівкою, • сплатити плату (комісію) за відправлення переказу. Відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18), на період воєнного стану відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюється.
Отримання переказу:	Для отримання переказу Rіа у відділенні Банку клієнт має: • звернутися до відділення Банку,

	• надати працівнику Банка паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП/інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати дані, необхідні для отримання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • отримати кошти переказу.
Термін дієвості переказу Ria	дійсний для виплати клієнту протягом 30 (Тридцяти) календарних днів з дати відправлення переказу платником (відповідно до правил платіжної системи);
Міжнародна платіжна система Privat Money	
Перекази Privat Money	Відправлення переказів в межах України клієнтів – фізичних осіб (резидентів та нерезидентів) в національній валюті без відкриття рахунків. Відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18), на період воєнного стану відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюється. Отримання переказів, що надійшли із-за кордону клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) в іноземній валюті (долари США, Євро) та переказів в межах України в національній валюті від фізичних осіб (резидентів або нерезидентів) або юридичних осіб.
Тарифи за відправку переказу Privat Money	Міжнародна система грошових переказів «PrivatMoney»https://bankvostok.com.ua/Content/Entities/SparkFile/2746/ru/%D0%A2%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%84%D0%B8_PrivatMoney.pdf?v=638483573250000000
Тариф за отримання переказу Privat Money клієнтом - отримувачем	Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу)
Курс обміну валют	Не застосовується. Отримання переказу відбувається в валюті виплати, вказаної відправником при відправці
Канали здійснення переказів	Міжнародна платіжна система Privat Money
Види здійснення переказів	Ініціювання – готівкою, отримання – готівкою.

Порядок надання платіжної послуги: Відправлення (ініціювання) переказу:	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом-відправником. Для відправлення переказу Privat Money в національній валюті в межах України клієнт має: • звернутися до каси відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП /інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • внести суму переказу готівкою, • сплатити плату (комісію) за відправлення переказу. Після завершення приймання Банком готівки за платіжною операцією Банк надає клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку.
Отримання переказу:	Для отримання переказу Privat Money у відділенні Банку клієнт має: • звернутися до відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП/інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати дані, необхідні для отримання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • отримати кошти переказу.
Термін дієвості переказу Privat Money	дійсний для виплати клієнту протягом 30(Тридцяти) календарних днів з дати відправлення переказу платником (відповідно до правил платіжної системи);
Міжнародна платіжна система Welsend	
Перекази Welsend	Відправлення переказів в межах України клієнтів – фізичних осіб (резидентів та нерезидентів) в національній валюті без відкриття рахунків. Відповідно до встановлених НБУ обмежень (постанова Правління НБУ від 24.02.2022. № 18), на період воєнного стану

	відправлення переказів іноземної валюти за межі України не здійснюється. Отримання переказів, що надійшли із-за кордону клієнтами – фізичними особами (резидентами та нерезидентами) в іноземній валюті (долари США, Євро) та переказів в межах України в національній валюті від фізичних осіб (резидентів або нерезидентів) або юридичних осіб.
Тарифи за відправку переказу Welsend	тарифи_Welsend.pdf
Тариф за отримання переказу Welsend клієнтом - отримувачем	Не тарифікується (клієнт – отримувач не сплачує плату за отримання переказу)
Курс обміну валют	Не застосовується. Отримання переказу відбувається в валюті виплати, вказаної відправником при відправці
Канали здійснення переказів	Міжнародна платіжна система <u>Welsend</u>
Види здійснення переказів	Ініціювання – готівкою, отримання – готівкою.
Порядок надання платіжної послуги: Відправлення (ініціювання) переказу:	Переказ коштів без відкриття рахунку виконується на підставі платіжної інструкції, наданої та підписаної клієнтом-відправником. Для відправлення переказу Welsend в національній валюті в межах України клієнт має: • звернутися до каси відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП /інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати достовірні дані, необхідні для ініціювання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • внести суму переказу готівкою, • сплатити плату (комісію) за відправлення переказу. Після завершення приймання Банком готівки за платіжною операцією Банк надає клієнту квитанцію або інший документ, що є підтвердженням про внесення готівки у відповідній платіжній системі, у паперовій або касовий документ в електронній формі відповідно до законодавства України, умов договору, внутрішньобанківських правил, правил платіжної системи, внутрішніх документів Банку.
Отримання переказу:	Для отримання переказу Welsend у відділенні Банку клієнт має:

	• звернутися до відділення Банку, • надати працівнику Банку паспорт/паспортний документ або інший документ, що посвідчує особу та РНОКПП/інші запитовані Банком документи та дані (у разі якщо сума переказу дорівнює чи перевищує еквівалент 30 000,00 гривень (Тридцять тисяч гривень 00 копійок) або в інших випадках на вимогу Банку відповідно до законодавства України), • надати дані, необхідні для отримання переказу, • перевірити та підписати платіжну інструкцію, • отримати кошти переказу.
Термін дієвості переказу Welsend	дійсний для виплати клієнту протягом 30(Тридцяти) календарних днів з дати відправлення переказу платником (відповідно до правил платіжної системи);
Форма та порядок надання і відкликання згоди клієнта на виконання переказу	Подання клієнтом до Банку платіжної інструкції є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції. Після надання клієнтом Банку згоди на її виконання, платіжна операція вважається акцептованою. Повернення переказу в день відправки (анулювання переказу) здійснюється в день ініціювання переказу: клієнт має право відкликати згоду на виконання переказу в повній сумі платіжної інструкції до кінця операційного часу операційного дня Банку, в який надавалася Клієнтом до Банку платіжна інструкція, шляхом подання до Банку Розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкції на переказ готівки за формою, наявної на сайті Банку: https://bankvostok.com.ua/private/rules-for-providing-payment-services#/ При цьому сума переказу (платіжної операції) повертається клієнту – відправнику разом з платою (комісією) за відправлення переказу.
Порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Банком	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. Банк приймає до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день. В разі недотримання клієнтом умов, викладених у Правилах надання платіжних послуг в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (касові операції)(тобто в Публічній пропозиції Банку), та/або у разі встановлених законодавством або внутрішніми документами Банку обмежень щодо здійснення відповідних платіжних операцій, названа Публічна пропозиція не вважається прийнятою клієнтом, а договір укладеним, і як наслідок, послуга Банком не надається. Банк вправі відмовити у прийнятті наданої Клієнтом - платником платіжної інструкції на переказ коштів у випадках: - не здійснення клієнтом оплати суми переказу та плати (комісії) за переказ;

	- ненадання клієнтом необхідної інформації та/або документів; - у випадках, передбачених законодавством з запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
Форма та порядок надання і відкликання згоди клієнта на виконання переказу	Подання клієнтом до Банку платіжної інструкції є згодою клієнта на виконання Банком платіжної операції. Після надання клієнтом Банку згоди на її виконання, платіжна операція вважається акцептованою. Повернення виплати переказу не здійснюється.
Момент безвідкличності платіжної інструкції	Платіжна інструкція є безвідкличною з моменту фактичної виплати переказу.
Операційний час	частина операційного дня Банку, протягом якої приймаються платіжні інструкції. та розпорядження про відкликання згоди на виконання платіжної операції та платіжної інструкції Тривалість операційного часу встановлюється Банком самостійно та закріплюється внутрішніми документами Банку; інформація про операційний час розміщується у доступному для клієнтів місці в Банку та на сайті Банку у мережі Інтернет за посиланням: www.bankvostok.com.ua.
Операційний день	Це поточний календарний день(робочий, вихідний, святковий чи неробочий),день, протягом якого Банк здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних касових операцій. Банк самостійно встановлює операційні дні Банку на підставі внутрішніх актів Банку, і доводить цю інформацію до відома клієнтів, шляхом розміщення відповідної інформації на сайті Банку та у відділеннях Банку.
Максимальний час виконання платіжних операцій	Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем, але не можуть перевищувати строків, визначених Законом України «Про платіжні послуги».
Інформація про штрафи, пені	У разі порушення Банком строків виконання платіжних інструкцій відповідальність Банку встановлено Законом України «Про платіжні послуги»(https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text),відповідно до якого Банк у разі порушення строків виконання платіжних операцій зобов'язаний сплатити клієнту пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.
Ліміти: Максимальна сума платіжної операції	До 400 000,00 грн. - без відкриття рахунку, якщо сума дорівнює або перевищує 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного рахунку.Виплата переказу в еквіваленті по курсу НБУ на момент

переказу коштів в межах України Максимальна сума платіжної операції з виплати переказу коштів, які надійшли із-за кордону	виконання операції в сумі до 400 000,00 грн. в день здійснюється без відкриття рахунку, в сумі переказу в еквіваленті по курсу НБУ на момент виконання операції понад 400 000,00 грн. в день - з відкриттям поточного рахунку.
Обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до платіжної послуги	Після ініціювання платіжної операції клієнт має право звернутися до відділення Банку із запитом про надання наступної інформації: 1) дата і час отримання Банком платіжної інструкції; 2) дата і час прийняття до виконання платіжної інструкції Банком. Така інформація надається Банком за умови здійснення ідентифікації та верифікації клієнта та пред'явлення ним примірника касового документа про здійснення платіжної операції, інформація відносно якої запитується клієнтом у Банка. Після виконання платіжної операції Банк надає клієнту – отримувачу переказу наступну інформацію: 1) відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію; 2) суму платіжної операції у валюті платіжної операції; 3) інформація про курс перерахунку іноземної валюти, якщо валюта отримання переказу відрізняється від валюти відправлення. Така інформація зазначається в платіжній інструкції, примірник якої надається Банком клієнту після виконання платіжної операції з отримання переказу.
Правила надання платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків в касах	Правила надання платіжних послуг у ПАТ БАНК ВОСТОК.pdf
Інформація про механізм захисту прав клієнта	З питань захисту прав споживачів клієнт має право звернутися до НБУ (перелік контактних даних розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного інтернет-представництва НБУ за посиланням https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection)
Інформація про заходи реагування надавача платіжних послуг у разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту	У разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції клієнта, 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 клієнта, а саме

щодо здійсненої платіжної операції клієнта, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення	інформацію про: наявність рахунків, номери рахунків, інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів, залишок коштів на рахунках, операції списання з рахунків та/або зарахування на рахунки, призначення платежу, ідентифікаційні дані контрагента - прізвище, ім'я та по батькові, ідентифікаційний номер платника податку; інформацію про унікальні ідентифікатори та/або номери емісійних платіжних інструментів контрагента, єдиний ідентифікатор Національного банку України (код ID НБУ) надавача платіжних послуг контрагента, найменування надавача платіжних послуг контрагента.
Порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг	Скарги клієнтів приймаються в телефонному режимі шляхом звернення клієнтів: - до Інформаційного центру Банку за телефонами 0 (800) 30 70 10-в межах України , +3 8044 393 70 10 із-за кордону, - на електронну пошту шляхом направлення листів на електронну адресу bank@bankvostok.com.ua, - шляхом заповнення контактної форми на сайті Банку Зворотний зв'язок. Згідно частини 1 статті 16 Цивільного кодексу України, клієнт має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу.
Інформація про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів	Позасудовий розгляд скарг клієнтів здійснюється шляхом розгляду Банком скарг та заяв клієнтів в порядку та у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян».
Інформація про наявність гарантійних фондів	Гарантійні фонди для даної послуги не передбачені