

**Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный»  
(далее - Правила ДБО)****1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие Правила ДБО являются неотъемлемой частью Договора КБО, и устанавливают порядок дистанционного банковского обслуживания физических лиц с помощью Сервисов «SMS-банк», «Интернет-банк», «Мобильный банк», «Устройства самообслуживания», «Информационная служба», «IVR», «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)», «Просто кредит», «Чат-бот» определяют права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в этой связи.

**1.2.** Банк предоставляет Клиенту доступ в Дистанционные сервисы «SMS-банк», «Интернет-банк», «Мобильный банк» в дату вступления в силу Договора КБО.

**1.2.1.** Доступ к Сервисам «Устройства самообслуживания»<sup>1</sup>, «IVR», «Просто кредит», «Чат-бот», «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)» и «Информационная служба» может быть предоставлен без заключения Договора КБО с Клиентом. Выполняя операции в сервисах, указанных в настоящем пункте, Клиент автоматически присоединяется к Правилам ДБО.

**1.3.** Условия Правил ДБО могут быть приняты Клиентом не иначе как в целом.

**1.4.** Обслуживание Клиентов в Дистанционных сервисах производится в соответствии с действующим законодательством РФ и Правилами ДБО.

**1.5.** В случае наличия между Клиентом и Банком в момент заключения Договора КБО других действующих договоров (соглашений), касающихся отношений между Клиентом и Банком, которые регулируются Правилами ДБО, исполнение таких договоров (соглашений) в части отношений, регулируемых Правилами ДБО, прекращается.

**1.6.** Обязательным условием для присоединения Клиента к Правилам ДБО является наличие Счета. В случае закрытия Счета, Клиент сообщает Банку другой Счет.

**1.7.** В случае отсутствия у Клиента действующих Счетов, Банк отключает Клиента от Сервисов «Интернет-банк», «Мобильный банк».

**2. Предоставление услуг Сервиса «SMS-банк»**

**2.1.** Сервис «SMS-банк» – услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность посредством текстовых сообщений, направляемых Банком на номер телефона сотовой связи Клиента и/или в Приложение Мобильного устройства, получать информацию о своих картах и операциях по ним, а также осуществлять ограниченный перечень банковских операций. Для получения текстовых сообщений Банка Клиенту необходимо наличие подключения к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и/или сети Интернет. Текстовые сообщения направляются Банком в виде SMS-сообщений и/или Push-уведомлений.

**2.2.** Банк предоставляет Клиенту Сервис «SMS-банк» при наличии открытого Клиенту Счета и Карты, привязанной к Счету, технической возможности, а также соответствующего соглашения между Банком и оператором сотовой связи.

**2.3.** Подключение Сервиса «SMS-банк» осуществляется:

- при активации Клиентом Карты, если подключение Сервиса предусмотрено Тарифами Банка;
- путем отправки Клиентом Запроса;
- при обращении Клиента в Отделение Банка на основании Заявления о присоединении;
- через Банкоматы Банка;

– посредством Системы «IVR» при обращении Клиента в Информационную службу Банка в соответствии с разделом 6 Правил ДБО;

– при разблокировке Карты по требованию Клиента в случае, если Клиент был подключен ранее.<sup>2</sup>

Банк информирует Клиента о подключении Сервиса «SMS-банк» посредством SMS-сообщения на Номер телефона сотовой связи Клиента, подключенный к Сервису «SMS-банк».

**2.4.** Отключение Сервиса «SMS-банк» осуществляется:

- путем отправки Клиентом Запроса;
- при обращении Клиента в Отделение Банка на основании заявления по форме, установленной Банком;
- через Банкоматы Банка;
- посредством Системы «IVR» при обращении Клиента в Информационную службу Банка в соответствии с разделом 6 Правил ДБО;
- при блокировке Карты Клиента;
- а также в случае, предусмотренном п.2.22 Правил ДБО.

**2.5.** К одной Карте возможно подключение не более 1 Номера телефона сотовой связи Клиента. Количество подключаемых Карт не ограничено.

**2.6.** В рамках Сервиса «SMS-банк» Клиент получает (при технической возможности):

- уведомления о снятии наличных через банкоматы и кассы Банка, в том числе через банкоматы других банков;
- уведомления о поступлениях денежных средств на Карту;
- уведомления об остатке на счете (по запросу);
- уведомления об осуществлении платежей и переводов в Интернет-банке, Мобильном банке;
- уведомления об оплате Картой покупок и услуг, а также при отмене соответствующей операции;
- уведомления об оплате через банкомат услуг операторов сотовой связи, услуг интернет-провайдеров, спутникового телевидения;
- уведомления об окончании срока действия Карты.

Полный перечень операций в Сервисе «SMS-банк» размещен на сайте Банка. Банк имеет право в любой момент по собственному усмотрению изменить перечень операций, предоставляемых Клиенту в Сервисе «SMS-банк».

**2.7.** Подключение к Сервису «SMS-банк» производится не позднее 3 (Трех) рабочих дней со дня приема от Клиента заявления на подключение к Сервису «SMS-банк» либо со дня приема от Клиента Запроса при дистанционной активации услуги.

**2.8.** Доступ к Сервису «SMS-банк» предоставляется Клиенту при условии ежемесячного внесения платы, размер которой установлен Тарифами Банка. Клиент ознакомлен и согласен с Тарифами Банка, действующими на день подачи в Банк Заявления, и с правом Банка менять их в одностороннем порядке.

**2.8.1.** Для дебетовых карт плата рассчитывается и списывается со Счета Клиента ежемесячно в дату подключения Сервиса. Клиент согласен со списанием платы со Счета дебетовой Карты без его Распоряжения. Банк информирует Клиента о списании платы в Сервисе «Интернет-банк».<sup>3</sup>

**2.8.2.** Для Кредитных карт плата рассчитывается и списывается со Счета Клиента ежемесячно в первый день

<sup>1</sup> За исключением операций, обозначенных в Правилах ДБО в разделе Предоставление услуг Сервиса «Устройства самообслуживания».

<sup>2</sup> Для разблокировки доступа к Сервису Клиенту необходимо обратиться в Банк и оформить заявление по форме, установленной Банком, при условии наличия на Счете остатка денежных средств, достаточного для списания платы.

<sup>3</sup> При списании платы со Счета отправка SMS-сообщений Клиенту не осуществляется.

Платежного периода при условии, что Клиент пользуется Лимитом кредитования в сумме более 100 рублей (на конец Расчетного периода есть непогашенная кредитная задолженность в размере не менее 100 рублей) или хранит собственные средства на Карте и пользуется ими в сумме не менее размера платы, указанной в п.2.8 Правил ДБО<sup>4</sup>.

При отсутствии или недостаточности средств на Счете Банк вправе перевести их из Лимита Авторизации на Счет Клиента, при условии, что имеющихся в Лимите авторизации денежных средств достаточно для осуществления платы, указанной в п.2.8 Правил ДБО. Банк информирует Клиента о списании платы в Сервисе «Интернет-банк».<sup>5</sup>

**2.9.** Сумма платы за использование Сервиса SMS-банк не зависит от количества подключенных к Сервису Карт, привязанных к одному Счету. Плата взимается в размере, установленном Тарифами Банка.

**2.10.** В случае если для списания платы за пользование Сервисом «SMS-банк» собственных денежных средств Клиента / кредитных средств на Счете недостаточно, Банк вправе приостановить действие Сервиса «SMS-банк». Возобновление предоставления Сервиса «SMS-банк» осуществляется на следующий день после поступления на соответствующий Счет Клиента необходимой суммы для списания платы.

**2.11.** Период оказания услуги начинается в день списания платы со Счета Клиента и действует в течение 1 месяца.

**2.12.** Клиент обязуется своевременно вносить на Счет сумму, достаточную для списания ежемесячной платы за пользование Сервисом «SMS-банк», не позднее даты списания платы, установленной п.2.8.1 и 2.8.2 Правил ДБО.

**2.13.** При подключении Сервиса «SMS-банк» Банк предоставляет Клиенту Льготный период в случаях, если это предусмотрено Тарифами Банка. В случае предоставления Клиенту Льготного периода Банк информирует Клиента путем направления SMS/Push-уведомления на Номер телефона сотовой связи Клиента, подключенный к Сервису «SMS-банк».

Льготный период предоставляется только при первоначальном подключении Сервиса «SMS-банк» к Счету. При повторном подключении Сервиса «SMS-банк» к Счету, открытому по тому же Договору о предоставлении банковского продукта, а также при подключении услуги ко всем последующим Картам, выпускаемым к соответствующему договору Клиента (перевыпущенные или дополнительные Карты) Льготный период не предоставляется.

По окончании Льготного периода с Клиента взимается плата, указанная в п. 2.8 Правил ДБО.

**2.14.** В случае отключения Сервиса «SMS-банк» по инициативе любой из Сторон плата за пользование Сервисом «SMS-банк» за текущий период, в котором происходит отключение, взимается в полном объеме и возврату не подлежит, за исключением случаев, когда отключение от Сервиса «SMS-банк» осуществляется по инициативе Банка и не связано с нарушением Правил ДБО Клиентом.

**2.15.** В случае если Карта Клиента была заблокирована по инициативе Банка, при ее разблокировке Сервис подключается (при условии, что Клиент от пользования услугой не отказывается).

Для разблокировки доступа к Сервису Клиенту необходимо обратиться в Банк и оформить заявление по форме, установленной Банком, при условии наличия на Счете остатка денежных средств, достаточного для списания платы. В случае досрочного перевыпуска Карты/перевыпуска Карты по истечении срока ее действия доступ к Сервису приостанавливается до ее перевыпуска и возобновляется

после ее активации.

При закрытии, в т.ч. досрочном, а также при окончании срока действия Карты Сервис в отношении данной Карты отключается.

**2.16.** Клиент поручает Банку рассматривать SMS-сообщения, направляемые с Номера телефона сотовой связи Клиента, подключенного к Сервису «SMS-банк», как Распоряжения Клиента. Оплата Клиентом запросов в Банк, направляемых в виде SMS-сообщений, не является предметом Договора КБО и оплачивается Клиентом самостоятельно в рамках договора с оператором мобильной связи.

**2.17.** Для получения услуг Сервиса «SMS-банк» Мобильное устройство Клиента должно соответствовать требованиям:

- поддерживать функции передачи и получения SMS-сообщений и подключено к услугам передачи и получения SMS-сообщений соответствующего оператора мобильной связи;

- для получения Push-уведомлений Мобильное устройство должно быть подключено к услугам передачи данных через сеть Интернет и на него было установлено приложение «Восточный мобайл» и/или «Просто кредит».

**2.18.** Включение Клиенту возможности получения Push-уведомлений возможно:

- по инициативе Клиента. Клиент самостоятельно выбирает данный способ получения уведомлений в настройках приложения «Восточный мобайл» и/или «Просто кредит».

- по инициативе Банка для Клиентов, получающих SMS-сообщения в рамках Сервиса «SMS-банк». При этом Клиент может самостоятельно изменить способ получения уведомлений с Push-уведомлений на SMS-сообщения путем изменения пользовательских настроек приложения «Восточный мобайл».

В случае невозможности направления Банком Push-уведомления по независящим от Банка обстоятельствам (у Клиента отсутствует сеть «Интернет» и т.п.), Банк направляет SMS-сообщение на номер телефона Клиента, к которому подключен Сервис «SMS-банк».

Push-уведомление отображается на экране Мобильного устройства в виде всплывающего уведомления и может быть впоследствии просмотрено в приложении «Восточный мобайл» и/или «Просто кредит».

**2.19.** Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом сообщений Сервиса «SMS-банк» по обстоятельствам, за которые отвечает оператор мобильной связи.

**2.20.** Клиент вправе при необходимости изменить параметры оповещения посредством Сервиса «SMS-банк» или отказаться от дальнейшего предоставления доступа к Сервису «SMS-банк» (в том числе при утрате подключенного к Сервису «SMS-банк» Номера телефона сотовой связи Клиента или SIM-карты), для чего необходимо оформить заявление по форме, установленной Банком.

**2.21.** Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого используется для предоставления Сервиса «SMS-банк».

**2.22.** Банк отключает Клиента от Сервиса «SMS-банк» при получении уведомления от Клиента об утрате Клиентом Номера телефона сотовой связи Клиента (SIM-карты), подключенного к данному Сервису. В случае отключения Клиента от Сервиса «SMS-банк» по причине получения Банком уведомления Клиента об утрате Номера телефона сотовой связи Клиента (SIM-карты) повторное подключение к Сервису «SMS-банк» происходит в соответствии с п.2.2 Правил ДБО.

**2.23.** Сокращения и термины, используемые в SMS-сообщении / Push-уведомлении приведены в Дополнительных терминах.

### **3. Предоставление услуг Сервиса «Интернет-банк»**

**3.1.** Банк предоставляет Клиенту Сервис «Интернет-банк»

<sup>4</sup>Плата удерживается с Клиента в случае, если была произведена хотя бы одна Транзакция по Кредитной Карте с момента ее активации.

<sup>5</sup>О списании платы со Счета Клиента отправка SMS-сообщений Клиенту не осуществляется.

при наличии открытого Счета Клиента и технической возможности.

**3.2.** Вход в Сервис «Интернет-банк» осуществляется Клиентом одним из указанных ниже способов:

- путем ввода в экранную форму ФИО Клиента и номера Счета;

- путем ввода в экранную форму номера Карты (4 последние цифры) и ФИО Клиента;

После входа в Сервис «Интернет-банк» Банк имеет право запросить у Клиента генерацию Логина и Пароля с учетом, указанных в размещенной на сайте Банка Инструкции пользователя «Интернет-банка» требований и рекомендаций к Логину и Паролю. Вход в Сервис «Интернет-банк» подтверждается Клиентом вводом полученного от Банка SMS-сообщения (Одноразового пароля).

**3.3.** В рамках Сервиса Клиенту могут быть предоставлены следующие услуги (при технической возможности):

- получение информации об остатках и движениях средств на собственных счетах;

- получение информации по Кредиту, платежах в расчетном периоде, о задолженности по кредитам, а также другой информации, связанной с предоставленными Кредитами (вне зависимости от канала оформления);

- получение информации об остатках средств на Картах и совершенных по ним операциях;

- получение информации о курсах валют;

- заказать и получить справку через ссылку на форму обратной связи посредством Сервиса «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)»;

- открытие Клиентом счета/вклада (если Тарифный план по счету/вкладу предусматривает возможность его открытия посредством Сервиса «Интернет-банк»)<sup>6</sup>;

- открытие Клиентом Кредитных каникул по действующему/им Договору/ам кредитования (если возможность их предоставления предусмотрена Банком);

- перевод денежных средств с Карты на Счет, со Счета на Карту, между открытыми в Банке Счетами Клиента;

- перевод денежных средств (разовый или периодический) с открытых в Банке Счетов Клиента на иные Счета, открытые в Банке/иных организациях, в том числе в рамках услуги «Автоплатеж ЖКУ»;

- периодический перевод денежных средств со счета банковской карты в рамках услуги «Автоплатеж за сотовую связь»;

- перевод денежных средств со Счета Клиента посредством платежной системы Золотая корона;

- оплата услуг сотовой связи;

- осуществление коммунальных и прочих платежей;

- возможность самостоятельно заблокировать Карту;

- подача заявки на перевыпуск банковской карты;

- подача заявки на получение Кредита;

- заключение Договора кредитования;

- подача заявки на увеличение лимита кредитования;

- смена ПИН. При смене ПИН необходимо руководствоваться правилами, установленными п. 4.4 Правил ДБО;

- подключение Бонусной категории в соответствии с правилами бонусной программы, определенной Тарифами Банка;

- подключение опции начисления процентов на остаток денежных средств на Счете, в случае если это определено Тарифами Банка;

- отключение услуги «Персональная линия».

**3.4.** При получении от Клиента Распоряжения на проведение операции по безналичной покупке/продаже иностранной валюты посредством Сервиса «Интернет-банк» операция производится по курсу, действующему в Банке на момент совершения операции.

**3.5.** В случае отрицательного результата процедур приема

Распоряжения Клиента к исполнению (выявления Банком ошибок и/ или отсутствия необходимых реквизитов и др.) Банк не принимает Распоряжение к исполнению, о чем уведомляет Клиента в Сервисе «Интернет-банк».

**3.6.** Распоряжения Клиента исполняются после проверки Одноразового пароля, введенного Клиентом, если Распоряжение требует обязательного подтверждения. Обязательного подтверждения Одноразовым паролем требуют Распоряжения (Заявления) Клиента:

- об открытии Счета либо Вклада;

- об открытии Кредитных каникул;

- о переводе денежных средств Клиента с открытых в Банке Счетов Клиента на иные счета, открытые в Банке/ иных организациях/ без открытия счета;

- об отмене периодического перевода денежных средств с открытого в Банке Счета Клиента;

- о блокировке Карты;

- о досрочном закрытии/отзыве Вклада;

- на оплату услуг поставщиков;

- о заключении Договора кредитования;

- о перевыпуске банковской карты.

Клиент обязан обеспечить доступность связи по своему Номеру телефона сотовой связи для подтверждения Распоряжения Клиента.

**3.7.** Открытие Клиентом Счета либо Вклада в Сервисе «Интернет-Банк» осуществляется путем заключения соответствующего договора на основании Оферты Банка и ее акцепта Клиентом в порядке, установленном Офертой (в том числе посредством введения Одноразового пароля). Стороны признают, что направленная в Сервисе «Интернет-Банк» Оферта Банка является документом, равным соответствующему бумажному документу, подписанному уполномоченным лицом Банка, и порождает аналогичные ему права и обязанности.

**3.8.** Оформление Клиентом Кредитных каникул в Сервисе «Интернет-Банк» осуществляется путем подачи Клиентом Заявления (оферты) об изменении Индивидуальных условий Договора кредитования по форме Банка (далее – Заявление на Кредитные каникулы) и акцепта его Банком в течение 30 дней с момента получения путем изменения срока возврата Кредита и окончательной даты погашения. Информация об осуществлении акцепта доводится до Клиента SMS-уведомлением. Клиент подтверждает свое Заявление на Кредитные каникулы путем ввода Одноразового пароля.

**3.9.** Оформление Клиентом Кредита в Сервисе «Интернет-Банк» осуществляется путем заполнения Клиентом формы с желаемыми параметрами Кредита (заявка на получение кредита) и путем подачи Клиентом Заявления о заключении договора кредитования и акцепта его Банком в течение 30 дней с момента получения путем открытия соответствующего ТБС и зачисления на него суммы Кредита. Информация об осуществлении акцепта доводится до Клиента SMS-уведомлением. Клиент подтверждает свое Заявление о заключении договора кредитования путем ввода Одноразового пароля.

**3.10.** Используемые во взаимоотношениях между Сторонами документы в электронной форме, направленные Клиентом в Банк посредством Сервиса «Интернет-банк», за исключением тех, которые в соответствии с настоящими Правилами должны быть подтверждены Одноразовым паролем, после положительных результатов Аутентификации и Идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равными соответствующим бумажным документам и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон согласно условиям Правил ДБО с момента Регистрации Клиента в Сервисе «Интернет-банк».

**3.11.** Отключение Сервиса «Интернет-банк» осуществляется на основании заявления Клиента по форме, установленной Банком, при личном обращении Клиента в Отделение Банка.

<sup>6</sup>Информация об открытых вкладах отображается для Клиента в Личном кабинете в Сервисе «Интернет-банк».

**3.12.** Банк информирует Клиента о совершенных операциях путем ее отображения в Личном кабинете в Сервисе «Интернет Банка».

#### **4. Предоставление услуг Сервиса «Устройства самообслуживания»**

**4.1.** Банк предоставляет Клиенту Сервис «Устройства самообслуживания» при наличии технической возможности.

**4.2.** При использовании Платежных терминалов Банка Клиент может самостоятельно совершать следующие операции (при технической возможности):

– погашение задолженности по Кредиту/Кредитной карте посредством внесения наличных денежных средств либо посредством безналичного перечисления денежных средств со Счета Клиента на Счет, открытый Клиенту для погашения задолженности по указанному Клиентом кредиту, без ограничений по сумме операции при условии использования Карты в качестве средства Идентификации Клиента и (или) платежа;

– погашение задолженности по Кредиту/Кредитной карте посредством безналичного перечисления денежных средств со счета карты открытого Клиенту в стороннем Банке при условии использования карты в качестве средства платежа и Идентификации Клиента;

– открытие Вклада(-ов) на основании Оферты Банка о заключении договора банковского вклада, размещаемой в Устройствах самообслуживания, посредством внесения наличных денежных средств либо посредством перевода средств со Счета на Счет по вкладу, на условиях, предусмотренных указанной офертой Банка<sup>7</sup>;

– пополнение Вклада(-ов) посредством внесения наличных денежных средств либо посредством безналичного перечисления денежных средств со Счета Клиента на Счет по вкладу Клиента, без ограничений по сумме операции, но не ниже минимально и/или выше максимально допустимой суммы, размер которой установлен Тарифами Банка при использовании Карты в качестве средства Идентификации Клиента и (или) платежа; внесение наличных денежных средств либо безналичное перечисление денежных средств с одного Счета Клиента на другой Счет/другой Счет Клиента, без ограничений по сумме операции при использовании Карты в качестве средства Идентификации Клиента и (или) платежа;

– зачисление наличных денежных средств без банковской карты. Данная операция доступна Клиентам, которые подключены к Сервисам «Просто кредит» или «Мобильный банк» с помощью которых Клиент сканирует QR-код в Сервисе «Устройства самообслуживания» при этом получает доступ к своим счетам для совершения операции зачисления денежных средств;

– открытие Счета(ов) на основании Оферты Банка о заключении договора текущего банковского счета, размещаемой в Устройствах самообслуживания<sup>8</sup>;

– получение выписки по Счетам, Картам, Кредитным картам, Кредитам при использовании Карты в качестве средства Идентификации Клиента;

– оплата услуг поставщиков<sup>9</sup>;

– запрос звонка специалиста Информационной службы Банка для оформления заявки на Кредит<sup>10</sup>;

– перевод денежных средств с карты на карту (любого банка резидента Российской Федерации);

– перевод денежных средств между счетами Клиента открытыми в Банке на имя Клиента;

– в случае использования Сервиса «Устройства самообслуживания» в целях заключения договоров на

основании Оферты Банка, согласие (акцепт) Клиента на заключение соответствующего договора выражается в порядке, установленном Офертой Банка. Стороны признают, что отображаемая в Сервисе «Устройства самообслуживания» Оферта Банка является документом, равным соответствующему бумажному документу, подписанному уполномоченным лицом Банка, и порождает аналогичные ему права и обязанности.

**4.2.1.** Внесенные Клиентом купюры, не прошедшие проверку валидности: ветхие, постиранные, склеенные из 2 и более частей, возвращаются Клиенту автоматически.

**4.2.2.** Все зачисления на Счет, внесенных Клиентом сумм происходят в течение 5-10 минут. Исключение составляют случаи закрытия операционного дня с 21:50 до 23:40 по Московскому времени ежедневно (в указанный интервал зачисление денежных средств может происходить с задержкой до 2 часов).

**4.3.** При использовании Банкоматов Банка Клиент может самостоятельно совершать следующие операции (при технической возможности):

– получение наличных с Карт Банка<sup>11</sup> или карт сторонних банков платежных систем Visa International, MasterCard inc, МИР<sup>12</sup>. Объем выдаваемых наличных ограничивается техническими параметрами оборудования (максимум 40 купюр за одну транзакцию) и состоянием загрузки кассет Банкомата. При использовании Карт, возможна установка суточного/дневного лимита на снятие<sup>13</sup>.

– Получение/зачисление наличных денежных средств без банковской карты. Данная операция доступна Клиентам, которые подключены к Сервисам «Просто кредит» или «Мобильный банк», с помощью которых Клиент сканирует QR-код в Сервисе «Устройства самообслуживания» при этом получает доступ к своим счетам для совершения операции получения/зачисления денежных средств. Получение Клиентом суммы свыше 5000 руб. подтверждается Клиентом вводом полученного от Банка SMS-сообщения (Одноразового пароля);

– открытие Вклада(-ов) на основании публичной оферты Банка о заключении договора банковского вклада, размещаемой в Устройствах самообслуживания, посредством перевода средств со Счета на Счет по вкладу, на условиях, предусмотренных указанной офертой Банка;

– пополнение Вклада(-ов) посредством внесения наличных денежных средств либо посредством безналичного перечисления денежных средств со Счета Клиента на Счет по вкладу Клиента без ограничений по сумме операции, но не ниже минимально и/или выше максимально допустимой суммы, размер которой установлен Тарифами Банка при использовании Карты в качестве средства Идентификации Клиента и (или) платежа;

– направление Банку заявления (оферты) о заключении договора текущего банковского счета, подписанного Аналогом собственноручной подписи Клиента, в порядке и на условиях, установленных правилами Банка, при использовании Карты в качестве средства Идентификации Клиента;

– оплата услуг поставщиков<sup>14</sup>.

– запрос звонка специалиста Информационной службы Банка для оформления заявки на Кредит<sup>15</sup>;

– перевод денежных средств с карты на карту (любого банка резидента Российской Федерации);

– получение мини-выписки<sup>16</sup> по 10 последним операциям по

<sup>11</sup>При выдаче наличных денежных средств может взиматься плата согласно условиям Тарифного плана Карты.

<sup>12</sup>При выдаче наличных денежных средств может взиматься плата согласно условиям Тарифного плана пластиковой карты сторонних банков.

<sup>13</sup>В соответствии с условиями Тарифного плана.

<sup>14</sup>Информация о поставщиках доступна на сайте Банка.

<sup>15</sup>Звонок оператора Информационной службы Банка осуществляется в рабочие часы с учетом часового пояса региона обращения.

<sup>16</sup>Оплата за данную услугу взимается в соответствии с условиями Тарифного плана.

<sup>7</sup> Операция доступна только Клиентам, заключившим с Банком ДКБО

<sup>8</sup> Операция доступна только Клиентам, заключившим с Банком ДКБО

<sup>9</sup>Информация о поставщиках доступна на сайте Банка.

<sup>10</sup>Звонок оператора Информационной службы Банка осуществляется в рабочие часы с учетом часового пояса региона обращения.

Карте, за период, не превышающий 6 месяцев;

– запрос баланса по Карте<sup>18</sup>;

– смена ПИН;

– подключение, отключение, смена Номера телефона сотовой связи Клиента для SMS/Push-уведомлений о совершении операций по Карте;

– пополнение Карты путем внесения наличных денежных средств. При этом вне зависимости от установленного процента переноса средств в Лимит Авторизации, на Карту зачисляются все внесенные денежные средства. Внесение наличных денежных средств в рублях РФ на Карты, эмитированные (выпущенные) Банком, осуществляется без ограничений по сумме<sup>17</sup>.

**4.4.** При смене ПИН необходимо руководствоваться следующими правилами:

– новый ПИН не должен содержать последовательный набор цифр (напр., 1234, 9876 и т.д.);

– новый ПИН не должен полностью состоять из одинаковых цифр (напр., 0000, 7777 и т.д.);

– новый ПИН не должен содержать значение CVC2/CVV2, срок действия Карты, последовательность цифр номера Карты.

## **5. Предоставление услуг Сервиса «Мобильный банк»**

**5.1.** Банк предоставляет Клиенту Сервис «Мобильный банк» при наличии открытого у Клиента Счета и Мобильного устройства с операционной системой Android и Apple iOS, а также при технической возможности.

**5.2.** Подключение к Сервису «Мобильный банк» производится Клиентом самостоятельно посредством осуществления установки Приложения «Восточный мобайл» и его запуска на своем Мобильном устройстве.

**5.3.** После запуска Приложения Клиенту необходимо пройти процедуру Регистрации:

– путем ввода в экранную форму ФИО Клиента и номера Счета;

– путем ввода в экранную форму номера Карты (4 последние цифры) и ФИО Клиента.

В процессе регистрации Клиент создает Логин и Пароль, подтверждая его Одноразовым паролем, для последующего входа в Сервис «Мобильный банк».

**5.4.** После первого входа в Сервис «Мобильный банк» Клиент может создать секретный код доступа (4-х значный цифровой код) или устанавливает (при технической возможности и если Клиент включил эту функцию в настройках своего Мобильного устройства) Touch ID/Face ID, которые в последующем используются для Аутентификации и входа Клиента в Сервис «Мобильный банк». При этом в качестве средства Идентификации используется уникальный номер Мобильного устройства, присвоенный ему Банком при установке и регистрации Клиента в Сервисе «Мобильный банк».

**5.5.** Пособием Сервиса «Мобильный банк» Клиенту доступны (при технической возможности):

– получение информации об остатках и движениях средств на собственных счетах;

– получение информации по Кредиту, платежах в расчетном периоде, о задолженности по кредитам, а также другой информации, связанной с предоставленными Кредитами (вне зависимости от канала оформления);

– получение информации об остатках средств на Картах и совершенных по ним операциях;

– получение информации о курсах валют;

– перевод денежных средств с Карты на Счет, со Счета на Карту, между открытыми в Банке Счетами Клиента;

– перевод денежных средств со Счета Клиента посредством платежной системы Золотая корона;

– периодический перевод денежных средств со счета

банковской карты в рамках услуги «Автоплатёж за сотовую связь»;

– оплата услуг сотовой связи;

– осуществление коммунальных и прочих платежей;

– возможность самостоятельно заблокировать Карту;

– открытие Клиентом Счета/Вклада (если Тарифный план по Счету/Вкладу предусматривает возможность его открытия посредством Сервиса «Мобильный банк»);

– подача заявки на получение Кредита;

– подача заявки на перевыпуск банковской карты;

– заключение договора кредитования;

– смена ПИН. При смене ПИН необходимо руководствоваться правилами, установленными п. 4.4 Правил ДБО;

– подключение опции начисления процентов на остаток денежных средств на Счете, в случае если это определено Тарифами Банка.

**5.6.** Клиент обязан обеспечить доступность связи по своему Номеру телефона сотовой связи для подтверждения Распоряжения Клиента. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, Распоряжения Клиента исполняются после проверки Одноразового пароля, введенного Клиентом, если Распоряжение требует обязательного подтверждения.

Обязательного подтверждения Одноразовым паролем требуют Распоряжения Клиента:

– об открытии Счета либо Вклада;

– о переводе денежных средств Клиента с открытых в Банке Счетов Клиента на иные счета, открытые в Банке/ иных организациях/ без открытия счета;

– об отмене периодического перевода денежных средств с открытого в Банке Счета Клиента;

– о блокировке Карты;

– о досрочном закрытии/отзыве Вклада;

– на оплату услуг поставщиков;

– о перевыпуске банковской карты;

– о заключении договора кредитования.

**5.7.** Банк информирует Клиента о совершенных операциях посредством Мобильного Банка, в т.ч. с использованием Push – уведомлений.

**5.8.** В случае отрицательного результата процедур приема Распоряжения Клиента к исполнению (выявления Банком ошибок и/ или отсутствия необходимых реквизитов и др.) Банк не принимает Распоряжение к исполнению, о чем уведомляет Клиента в Сервисе «Мобильный банк».

**5.9.** Открытие Клиентом Счета либо Вклада в Сервисе «Мобильный банк» осуществляется путем заключения соответствующего договора на основании Оферты Банка и ее акцепта Клиентом в порядке, установленном Офертой (посредством введения Одноразового пароля)

Стороны признают, что Оферта Банка, направленная в Сервисе «Мобильный банк», является документом, равным соответствующему бумажному документу, подписанному уполномоченным лицом Банка, и порождает аналогичные ему права и обязанности Сторон.

Оферта на открытие Вклада, акцептованная Клиентом после положительных результатов его Аутентификации и Идентификации, считается отправленной от имени Клиента.

**5.10.** Оформление Клиентом Кредита в Сервисе «Мобильный банк» осуществляется путем заполнения Клиентом формы с желаемыми параметрами Кредита (заявка на получение кредита) и подачи Клиентом Заявления о заключении договора кредитования и акцепта его Банком в течение 30 дней с момента получения путем открытия соответствующего ТБС и зачисления на него суммы Кредита. Информация об осуществлении акцепта доводится до Клиента SMS-уведомлением. Клиент подтверждает свое Заявление о заключении договора кредитования путем ввода Одноразового пароля.

**5.11.** Используемые во взаимоотношениях между Сторонами

<sup>17</sup>Максимальное количество банкнот, которые Клиент может внести в приемный лоток Банкомата за один раз, составляет 200 купюр.

документы в электронной форме, направленные Клиентом в Банк посредством Сервиса «Мобильный банк», после положительных результатов Аутентификации и Идентификации Клиента, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равными соответствующим бумажным документам и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон согласно условиям Договора КБО, Правил ДБО с момента Регистрации Клиента в Сервисе «Мобильный банк».

**5.12.** Отключение Сервиса «Мобильный банк» осуществляется на основании заявления Клиента по форме, установленной Банком, при личном обращении Клиента в Отделение Банка.

## **6. Предоставление услуг Системы «IVR»**

**6.1.** При обращении Клиента в Информационную службу Банка по телефону/Мобильному устройству звонок Клиента в автоматическом режиме переключается на систему предварительно записанных голосовых сообщений «IVR».

**6.2.** Клиент после прослушивания в Системе предварительно записанных голосовых сообщений выбирает необходимый пункт меню или вводит запрашиваемую информацию с помощью клавиатуры телефона/Мобильного устройства в тональном режиме.

**6.3.** В рамках данной Системы Клиент может получить информацию через оператора Информационной службы и/или в режиме самообслуживания.

**6.4.** Без Идентификации в режиме самообслуживания Клиенту доступно (при технической возможности):

- информация о Банке;
- информация о кредитных продуктах Банка;
- информация о специальных предложениях Банка, новостях и т.п.

**6.5.** После прохождения процедуры Идентификации Клиенту доступны следующие возможности (без участия оператора и при технической возможности):

- информацию по Договору кредитования (размер суммы просроченной задолженности; размер очередного аннуитетного/ минимального обязательного платежа; дата и сумма последнего зачисления/ списания денежных средств);
- информацию о сумме для полного досрочного гашения;
- оплата очередного взноса по Кредиту/Кредитной карте с карт любых эмитентов;
- подключение/отключение Сервиса SMS-банк;
- информацию о статусе заявки на Кредит;
- генерация ПИН для банковских карт, предоставленных Банком без ПИН-конвертов.

## **7. Предоставление услуг Сервиса «Информационная служба»**

**7.1.** В рамках данного Сервиса Клиенту доступны следующие возможности (при технической возможности):

- получение информации о продуктах Банка и условиях их получения;
- получение информации о действующих продуктах Клиента, их условиях, за исключением информации финансового характера и информации, составляющей банковскую тайну в соответствии с ГК РФ;
- изменение номера телефона, используемого для Дистанционных сервисов;
- подключение услуги «Автоплатеж ЖКУ»
- изменение параметров услуги «Автоплатеж ЖКУ»;
- отмена/отключение периодического перевода денежных средств с открытого в Банке Счета Клиента в рамках услуги «Автоплатеж ЖКУ»;
- изменение значения Кодового слова;
- подача заявки на получение Кредита,
- обращение с Заявлением (офертой) о заключении Договора кредитования;
- обращение Клиента с Заявлением (офертой) об изменении

условий Договора кредитования;

- заключение Договора текущего банковского счета;
- предоставление в Банк Распоряжения Клиента о совершении перевода денежных средств в счет оплаты услуги страхования;
- предоставление в Банк Распоряжения Клиента на перевод денежных средств (разовый или периодический) с открытых в Банке Счетов Клиента на счета поставщиков ЖКУ, открытые в Банке/ иных организациях, в рамках услуги «Автоплатеж ЖКУ»;
- подключение опции начисления процентов на остаток денежных средств на Счете, в случае если это определено Тарифами Банка;
- отключение услуги «Персональная линия».

**7.2.** Указанные в п.7.1 Правил ДБО действия совершаются посредством телефонного контакта Клиента с Информационной службой Банка по телефонному номеру **8-800-100-7-100**.

**7.3.** В предусмотренных Банком случаях производится запись телефонного разговора Клиента и сотрудника Информационной службы Банка. В случае спора между Сторонами, верными считаются условия и действия, подтвержденные записью телефонного разговора.

## **8. Предоставление услуг Сервиса «Сайт vostbank.ru»**

**8.1.** В рамках данного Сервиса Клиенту доступны следующие возможности (при технической возможности):

- подача заявки на получение Кредита;
- перевод денежных средств с карты на карту (любого банка);
- перевод денежных средств с использованием банковских карт юридическому лицу, оказывающему платные услуги;
- периодический перевод денежных средств со счета банковской карты в рамках услуги «Автоплатеж за сотовую связь»;
- предоставление расчетно-справочной информации Клиенту (выписки по счету и иная информация).

**8.2.** Предоставление услуг в рамках Сервиса осуществляется после прохождения процедур Идентификации и Аутентификации Клиента по правилам, установленным в Договоре КБО.

## **9. Предоставление услуг Сервиса «Просто кредит»**

**9.1.** Подключение к Сервису «Просто кредит» производится Клиентом самостоятельно посредством осуществления установки Сервиса «Просто кредит» и его запуска на своем Мобильном устройстве, а также при технической возможности.

**9.2.** После запуска Сервиса «Просто кредит» Клиенту необходимо пройти процедуру Регистрации. Для этого Клиент вводит свой номер телефона сотовой связи и одноразовый пароль, направленный ему Банком.

**9.2.1.** Для совершения первой операции снятия/зачисления денежных средств без использования банковской карты Клиенту необходимо пройти дополнительную Регистрацию в Сервисе «Просто кредит». Для этого Клиент вводит (по выбору Клиента):

- серию и номер паспорта, ФИО и Кодовое слово Клиента;
- последние 4 цифры номера карты, ФИО и Кодовое слово Клиента;
- номер счета, ФИО и Кодовое слово Клиента.

**9.2.2.** После первого входа в Сервис «Просто кредит» Клиент в Сервисе «Просто кредит» создает секретный код доступа (4х значный цифровой код) или устанавливает (при технической возможности) Touch ID/Face ID, если Клиент включил эту функцию в настройках своего Мобильного устройства, которые в последующем используются для Аутентификации и входа Клиента в Сервис «Просто кредит».

**9.3.** Услуги Сервиса «Просто кредит» предоставляются как

зарегистрированным Клиентам, так и Клиентам, не прошедшим процедуру регистрации. Ряд услуг Сервиса «Просто кредит» доступен только для зарегистрированных Клиентов, а также может зависеть от технических характеристик мобильного устройства Клиента.

**9.4.** Посредством Сервиса «Просто кредит» Клиенту доступны (при технической возможности):

- получение информации по Кредиту, платежах в расчетном периоде, о задолженности по кредитам и количестве дней до даты платежа;
- подача заявки на Кредит;
- информация о специальных предложениях Банка, новостях и т.п.;
- получение информации о поступлении и доступном остатке денежных средств на кредитной карте;
- возможность погашения задолженности по Договору кредитования, заключенному с Банком, посредством банковской карты любого банка;
- возможность настраивать/изменять/удалять периодический перевод денежных средств по Распоряжению Клиента в целях погашения задолженности по Договору кредитования, заключенному с Банком, посредством банковской карты любого банка;
- просмотр истории платежей и сохранение квитанции по погашению задолженности по Договору кредитования;
- банковские реквизиты для погашения кредита;
- сроки зачисления платежей и размеры комиссий;
- информация о ближайших офисах обслуживания клиентов, банкоматах/платежных терминалах Банка;
- возможность связаться с Информационной службой Банка.

**9.5.** Не зарегистрированному Клиенту, доступен ограниченный спектр услуг Сервиса информативного характера: информация о ближайших офисах обслуживания клиентов, банкоматах/платежных терминалах Банка; возможность связаться с Информационной службой Банка; информация о специальных предложениях Банка, новостях и т.п.

#### **10. Предоставление услуг Сервиса «Чат-бот»**

**10.1.** Подключение к Сервису «Чат-бот» доступно (при технической возможности) всем зарегистрированным пользователям Месенджеров для чего Клиенту необходимо начать диалог в Сервисе «Чат-бот».

**10.2.** Сервис «Чат-бот» предоставляется как Клиентам Банка, так и Клиентам, которые не находятся на обслуживании в Банке. Ряд услуг Сервиса «Чат-бот» доступен только для Клиентов Банка.

**10.3.** При входе в личный кабинет Сервиса «Чат-бот» Клиенту Банка необходимо пройти процедуру Идентификации по Номеру телефона сотовой связи и Аутентификации по Одноразовому паролю, направленному Банком СМС-сообщением на Номер телефона сотовой связи.

**10.4.** В рамках Сервиса «Чат-бот» Клиенту могут быть предоставлены следующие услуги (при технической возможности):

- получение информации по балансу банковской карты;
- получение мини-выписки<sup>18</sup> по 10 последним операциям по Карте, за период, не превышающий 6 месяцев;
- блокировка банковской карты;
- получение информации о задолженности по кредиту и кредитной карте;
- запрос звонка специалиста Информационной службы Банка для оформления заявки на Кредит<sup>19</sup>;
- получение решения по оформленной заявке;
- увеличение лимита кредитования по кредитной карте;
- изготовление справок по форме Банка.

Перечисленные услуги в п. 10.4 доступны клиенту только

после прохождения процедуры Аутентификации по Одноразовому паролю, направленному Банком SMS-сообщением на Номер телефона сотовой связи.

**10.4.1.** Для совершения оплаты с банковской карты за услуги сотовой связи Клиент должен пройти дополнительную регистрацию по ФИО и дате рождения.

**10.5.** Клиентам, которые не находятся на обслуживании Банка, доступен ограниченный спектр услуг Сервиса «Чат-бот»: запрос звонка специалиста Информационной службы Банка для оформления заявки на Кредит<sup>20</sup>; назначение встречи в отделении Банка в удобное для Клиента время для получения услуг Банка; информация о специальных предложениях и новостях Банка; информационный сервис (адреса ближайших офисов обслуживания клиентов, банкоматах/платежных терминалах Банка; курсы иностранной валюты; промо-акции).

#### **11. Ограничения по проводимым операциям**

**11.1.** Банк вправе в одностороннем порядке вводить постоянные и временные ограничения на сумму и объем проводимых посредством удаленных каналов обслуживания операций с денежными средствами, а также для операций, осуществляемых в течение одного дня, в течение одного месяца.

**11.2.** Банк вправе в одностороннем порядке изменять функциональность (возможности) Дистанционных сервисов для любых видов операций и любых групп Клиентов, в том числе ограничить вид и объем операций, доступных в Дистанционных сервисах, для Клиентов, не являющихся резидентами. Клиент вправе подать аналогичные Распоряжения в Отделении Банка на бумажном носителе.

**11.3.** Банк вправе заблокировать доступ к Сервису «Интернет-банк», «Мобильный банк» в случае неоднократного некорректного ввода постоянного пароля, а также при выявлении фактов и признаков нарушения информационной безопасности.

**11.4.** Без уведомления Клиента Банк вправе временно приостановить или ограничить доступ Клиента к услугам Сервисов «SMS-банк», Мобильный банк и «Интернет-банк» при наличии у Банка достаточных оснований считать, что возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.

**11.5.** Банк вправе отказать в исполнении Распоряжения Клиента (в случае подозрения на мошеннические действия и др), переданного в Сервисе «Интернет-Банк» или Сервисе «Мобильный банк», уведомив Клиента в соответствующем Сервисе. Отказ Банка не препятствует передаче Распоряжения Клиента при обращении в Отделение Банка.

**11.6.** Банк обязуется приостановить исполнение Распоряжения Клиента, направленного посредством Дистанционного сервиса, а также приостановить доступ Клиента к Дистанционному сервису на срок не более 2 (Двух) рабочих дней в случае выявления операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента.

**11.7.** После выполнения действий, предусмотренных п. 11.6 Правил ДБО Банк обязуется:

- уведомить Клиента одним из следующих способов (по выбору Банка): по Номеру телефона сотовой связи, либо путем отправки SMS-уведомления/Push-уведомления на Номер телефона сотовой связи, либо путем направления уведомления через Дистанционные сервисы о приостановлении исполнения Распоряжения и блокировке доступа Клиента в Дистанционный сервис;
- запросить у Клиента подтверждение возобновления исполнения Распоряжения.

<sup>18</sup>Оплата за данную услугу взимается в соответствии с условиями Тарифного плана.

<sup>19</sup>Звонок оператора Информационной службы Банка осуществляется в рабочие часы с учетом часового пояса региона обращения.

<sup>20</sup>Звонок оператора Информационной службы Банка осуществляется в рабочие часы с учетом часового пояса региона обращения.

**11.7.1.** В случае получения от Клиента подтверждения о возобновлении исполнения Распоряжения Банк обязан возобновить исполнение Распоряжения и разблокировать доступ Клиента к Дистанционному сервису.

**11.7.2.** В случае неполучения от Клиента подтверждения о возобновлении исполнения Распоряжения Банк обязан возобновить исполнение Распоряжения и разблокировать доступ Клиента к Дистанционному сервису по истечении 2 (Двух) рабочих дней со дня совершения действий, указанных в п. 11.6 Правил ДБО.

**11.8.** В случае обращения Клиента в Банк по вопросу утраты ЭСП и (или) его использования без согласия Клиента Банк обязан направить банку, обслуживающему получателя денежных средств, уведомление о приостановлении зачисления денежных средств на банковский счет получателя средств по форме и в порядке, установленном требованиями законодательства Российской Федерации.

## **12. Конфиденциальность и безопасность**

**12.1.** Банк обязуется принять все необходимые меры организационного и технического характера для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Дистанционных сервисов, до передачи ее Клиенту, а также во время хранения.

**12.2.** Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналу связи влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц.

**12.3.** Клиент обязуется не передавать Средства доступа третьим лицам и предпринять все возможные меры для предотвращения утраты Средств доступа и получения третьими лицами информации о данных, используемых для Идентификации и Аутентификации Клиента в соответствии с Договором комплексного обслуживания и Правилами ДБО, в целях защиты от мошеннических операций.

**12.3.1.** Клиент обязуется не передавать и не сообщать Пароль/Одноразовый пароль/Кодовое слово третьим лицам, а также хранить Пароль/Одноразовый пароль/Кодовое слово способом, исключающим доступ третьих лиц.

**12.3.2.** Клиент обязан незамедлительно проинформировать Банк о факте Компрометации Средств доступа в Дистанционные сервисы, утере/краже Мобильных устройств с SIM-Картой, подключенной к Сервису «SMS-банк», незамедлительно заблокировать доступ в Дистанционные сервисы и осуществить смену Средств доступа.

**12.3.3.** Клиент обязан незамедлительно проинформировать Банк в случае утраты Электронного средства платежа, Мобильного устройства или его использования без согласия Клиента после обнаружения данного факта.

Датой и временем получения Банком сообщения об утрате ЭСП или его использования без согласия Клиента считаются:

- при очном обращении – дата и время получения Банком от Клиента письменного заявления по форме Банка;
- при обращении в ИС Банка – дата и время получения устного заявления Клиента.

**12.3.4.** Клиент обязан незамедлительно проинформировать Банк в случае утраты Пароля/Одноразового пароля/Кодового слова и (или) их использования третьими лицам незамедлительно после обнаружения данного факта.

**12.4.** При использовании Сервиса «Интернет-банк» Клиент обязуется обеспечить собственную безопасность работы в Сервисе, используя персональный брандмауэр и лицензированные средства защиты компьютера.

**12.5.** Клиент обязуется не хранить Средства доступа вместе с источниками доступа, а также на носителях, которые легко потерять.

**12.6.** Клиент обязан исключить возможность использования третьими лицами мобильного телефона, номер которого

используется для предоставления услуг, особенно в момент получения SMS/Push-сообщений с высланными в нем Идентификаторами.

**12.7.** До момента извещения Банка о Компрометации Средств доступа Клиент несет ответственность за все операции по Счетам, совершенные иными лицами с согласия или без согласия Клиента.

**12.8.** Клиент несет ответственность за сохранение конфиденциальности информации о Средствах доступа и иных данных, предоставляющих доступ к Дистанционным сервисам.

## **13. Дополнительные положения**

**13.1.** Стороны признают используемые ими для Дистанционных сервисов системы телекоммуникаций, обработки и хранения информации достаточными для обеспечения надежной и эффективной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а систему защиты информации, обеспечивающую разграничение доступа, шифрование, формирование и проверку подлинности Средств доступа достаточной для защиты от несанкционированного доступа, подтверждения авторства и подлинности информации, содержащейся в получаемых электронных документах, и разбора конфликтных ситуаций.

**13.2.** Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций, определённые Договором КБО методы Идентификации и Аутентификации являются достаточными для признания Распоряжения Клиента, направленного в Дистанционных сервисах, равнозначным Распоряжению на бумажном носителе, подписанному Клиентом собственноручно, и для оказания Банком услуг в соответствии с Договором КБО. Для защиты от несанкционированного доступа третьих лиц Клиент при обслуживании в Дистанционных сервисах и подписании электронных документов идентифицируется по Идентификатору/ совокупности Идентификаторов, установленных в соответствии с Правилами ДБО и Договором КБО, для каждого Сервиса, которые он обязуется хранить вне доступа третьих лиц.

**13.3.** Любые изменения Правил ДБО с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам ДБО, в том числе присоединившихся к Правилам ДБО ранее даты вступления изменений в силу.

**13.4.** При проведении операций через Дистанционные сервисы применяются Тарифы Банка, действующие на момент обработки операции Банком. В случае проведения операции в валюте, отличной от валюты счета, Банк производит конверсию суммы операции по курсу Банка, действующему на момент обработки операции Банком.

**13.5.** В случаях необоснованного или ошибочного перечисления Клиентом денежных средств получателям Клиент самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателем.

**13.6.** Клиент уведомлен о том, что в случаях, установленных законодательными и нормативными актами, Банк обязан осуществлять списание денежных средств со Счетов Клиента без каких-либо поручений или Распоряжений Клиента.

**13.7.** Клиент соглашается с тем, что применяемые при совершении операций определённые Договором КБО методы Идентификации и Аутентификации являются достаточными и надлежащим образом подтверждают права Банка на проведение операций в Дистанционных сервисах.

**13.8.** Банк оставляет за собой право по собственному усмотрению изменять набор услуг, предоставляемых Клиенту в Дистанционных сервисах, а также полностью прекратить работу Дистанционных сервисов, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента, в частности в случаях нарушения



Клиентом/подозрения на нарушение Клиентом условий договора о конфиденциальности и безопасности, при наличии подозрений на несанкционированный доступ третьих лиц и проведение ими мошеннических операций с использованием ЭСП Клиента, а также в случаях нарушения Клиентом требований закона и в иных случаях, установленных законом и внутренними правилами Банка. Клиент вправе при этом дать аналогичные Распоряжения Банку на бумажном носителе.

**13.9.** Банк имеет право отказать в проведении операции в случае, если Клиент не идентифицирован и не аутентифицирован в порядке, предусмотренном Договором КБО, а также, если сумма Лимита Авторизации по Карте или остатка на Счете недостаточна для проведения операции и списания плат, предусмотренных Тарифами Банка.

**13.10.** Распоряжения Клиента, поданные посредством Дистанционных сервисов, принимаются и исполняются в порядке, указанном в настоящем пункте.

**13.11.** В случае обнаружения Клиентом какой-либо спорной ситуации, связанной с его Счетами в Банке, Клиент должен незамедлительно уведомить об этом Банк путем подачи письменного заявления в Отделение Банка.

**13.12.** Клиент соглашается с тем, что Банк информирует его об операциях, совершенных по Счету с использованием Электронного средства платежа, в том числе о размере текущей задолженности по Кредиту и доступной сумме Кредита с лимитом кредитования, предоставленных с использованием Электронного средства платежа (Карты), путем направления уведомления в Сервисе «Интернет-банк»/«Мобильный банк» не позднее дня, следующего за днем совершения операции.

**13.13.** Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ сторонних лиц к конфиденциальной информации при ее передаче, а также за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств доступа Клиента, если такое использование стало возможным по вине Клиента.

**13.14.** Банк не несет ответственности за сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений, сообщений Банка и выписок по Счету.

**13.15.** Банк не несет ответственности за невыполнение или неправильное выполнение Распоряжений Клиента, если такое неисполнение вызвано предоставлением Клиентом неверной информации или платежных реквизитов.

**13.16.** Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения Клиента, если исполнение привело бы к нарушению требований Правил ДБО, в том числе, если Распоряжение не было подтверждено Клиентом, проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо средства на Счетах Клиента недостаточны для исполнения Распоряжения.

**13.17.** Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиентов, если выполнение этих Распоряжений зависит от определенных действий третьей стороны, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

**13.18.** Банк не несет ответственности за ошибки Клиента или дублирование какого-либо из данных им Распоряжений.

**13.19.** Банк вправе вносить изменения и дополнения в Правила ДБО и/или Тарифы Банка, в том числе путем утверждения новой редакции Правил ДБО и/или Тарифов, с последующим информированием Клиентов согласно п.2.8 Договора КБО.

**13.20.** Банк вправе не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом, а также в

случае противоречия операции законодательству Российской Федерации.

**13.21.** Банк вправе в случаях, установленных законом, требовать предоставления Клиентом документов, обосновывающих операции, указанные им в Распоряжениях, а Клиент в свою очередь обязуется предоставлять Банку по его требованию информацию, необходимую для исполнения требований законодательства РФ, включая информацию о выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах. До получения указанных документов и информации Банк вправе отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений на проведение операций по Счету, подписанных Аналогом собственноручной подписи Клиента. Клиент при этом сохраняет право на представление соответствующих Распоряжений Банку на бумажном носителе по утвержденной Банком форме.

В случае непредставления Клиентом указанных документов Банк вправе отказать в выполнении Распоряжений Клиента (проведении операции).

**13.22.** Клиент несет ответственность за все операции, проводимые при использовании Дистанционных сервисов.

**13.23.** Клиент обязуется оплачивать услуги Банка, предусмотренные Тарифами Банка.

**13.24.** Клиент вправе изменить указанные в Заявлении о присоединении Клиента номер Счета, номера телефонов, адрес электронной почты, Кодовое слово, почтовый адрес, подключить дополнительные Сервисы, входящие в Дистанционные сервисы, отключить один или несколько Сервисов, входящих в Дистанционные сервисы, путем предоставления в Банк заявления по форме, установленной Банком. Подключение и/или отключение Клиентом одного или нескольких Сервисов, входящих в Дистанционные сервисы, также осуществляется иными способами, предусмотренными Правилами ДБО. Отключение последнего Сервиса влечет расторжение Договора КБО.

**13.25.** Банк рассматривает Претензии Клиента, связанные с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения Претензий, в срок не более 30 (Тридцати) дней со дня получения таких Претензий, а также не более 60 (Шестидесяти) дней со дня получения Претензий в случае использования ЭСП для осуществления Трансграничного перевода денежных средств.

**13.26.** В случае расторжения Договора КБО по инициативе Банка последний прекращает прием и исполнение Распоряжений Клиента, направляет Клиенту уведомление о расторжении Договора КБО одним из способов, указанных в п.11.8 Договора КБО. Стороны договорились, что день получения Клиентом уведомления Банка о расторжении Договора КБО считается последним днем действия Договора КБО, по истечении которого Банк прекращает прием и исполнение Распоряжений Клиента. Уведомление о расторжении Договора КБО может быть направлено Банком с использованием Сервисов, к которым подключен Клиент.

**13.27.** В случае расторжения Договора КБО по инициативе Клиента последний передает в Банк заявление на расторжение Договора КБО по форме, установленной Банком. Стороны договорились, что день подачи Клиентом заявления о расторжении Договора КБО считается последним днем действия Договора КБО. С момента получения заявления Клиента Банк прекращает прием и исполнение Распоряжений Клиента.

**13.28.** Все Распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента расторжения Договора КБО, считаются поданными от имени Клиента и имеющими силу. Расторжение Договора КБО не прекращает обязанности Сторон, возникших в период действия Договора КБО и неисполненных к моменту его расторжения.

**13.29.** В случае расторжения Договора КБО Клиент обязуется погасить задолженность по внесению Плат, предусмотренных

Тарифами Банка, до даты расторжения Договора КБО.

**13.30.** При наличии на закрываемом Счете денежных средств, заблокированных в соответствии с Договором КБО для исполнения Распоряжений по Счету, принятых Банком к исполнению до получения заявления на закрытие Счета, Счет закрывается при условии их отмены Клиентом, а в случае невозможности отмены таких Распоряжений, Счет закрывается после их исполнения Банком.

**13.31.** В случае прекращения действия Договора КБО Средства доступа, выданные в рамках Договора КБО, объявляются недействительными. Совершение операций посредством Дистанционных сервисов блокируется Банком.

## Дополнительные термины

**Автоплатеж ЖКУ** – услуга Банка по исполнению распоряжения Клиента о совершении периодического перевода денежных средств со Счета Клиента в целях оплаты жилищно-коммунальных услуг. Услуга оказывается Клиенту в соответствии с Правилами предоставления услуги «Автоплатеж ЖКУ» в ПАО КБ «Восточный».

**Бонусная категория** – совокупность параметров, определяющих условия начисления и использования бонусных рублей.

**Договор кредитования** – соглашение, на основании которого Банк обязуется предоставить денежные средства (Кредит) Заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а Заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее.

**Touch ID** (тач айди)/ **Face ID** (фэйс айди) – способ доступа в Сервис «Мобильный банк»/«Просто кредит» с использованием биометрических данных Клиента. Доступно при наличии технической возможности.

**Запрос** – sms-сообщение, направляемое Клиентом на сервисный номер 7243.

**Канал связи** – канал доступа, посредством которого осуществляется доступ к Дистанционным сервисам.

**Компрометация Средств доступа** – утрата, кража, получение информации параметров одного из Средств доступа третьими лицами, а также иные причины утери Средств доступа.

**Кредитные каникулы** – отсрочка выплаты основного долга по Кредиту, предоставляемая Банком Заемщику по требованию последнего на срок от 1 (Одного) до 3 (Трёх) месяцев включительно, начиная с четвертого месяца обслуживания Кредита.

**Льготный период** – период, в течение которого плата за предоставление Сервиса «SMS-банк» не взимается. Дата начала Льготного периода соответствует дате предоставления Сервиса «SMS-банк». Продолжительность льготного периода устанавливается Тарифами Банка.

**Мобильное устройство** – компактный персональный компьютер/смартфон/планшетный компьютер, с которого Клиенту доступны Приложения Банка «Мобильные системы», «Интернет-банк», «Восточный мобайл», «Просто кредит».

**Мессенджер** (Viber, Telegram) – (от англ. сл. message – сообщение) – это программа по обмену мгновенными сообщениями.

**Персональная линия** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность получить консультацию по телефону горячей линии Банка, не ожидая в очереди.

**Приложение для Мобильного устройства** – программное обеспечение, предназначенное для работы Клиента в Сервисах «Мобильный банк», «Просто кредит». Загружается и устанавливается на Мобильное устройство Клиента.

**Распоряжение** – поручение Клиента, содержащее указание Банку о совершении банковских операций /предоставления информации, оферта о заключении с ним договоров, переданные посредством Сервисов Банка Формы Распоряжений и Каналы связи для каждого из Сервисов устанавливаются Правилами ДБО.

**Регистрация Клиента** – самостоятельная регистрация в Дистанционных сервисах предполагает получение и обработку данных о Клиенте, достаточных для его безопасной Идентификации и Аутентификации, а также процедуры по их обработке. Процедура самостоятельной регистрации в Дистанционных сервисах предполагает введение в соответствующие поля экранной формы определенной информации.

**Транзакция** – операция, совершенная с использованием Карты, по оплате товаров и услуг, получению наличных денежных средств, пополнению Счета.

**CVV2 (Card Verification Value 2)** – трехзначный код проверки подлинности Карты платёжной системы Visa International, нанесенный на полосе для подписи держателя Карты на обратной стороне Карты после номера Карты либо после последних 4 цифр номера Карты.

**QR-код (Quick Response)** – это двухмерный штрих-код с большой скоростью сканирования, с помощью которого Клиенту становится доступна операция снятия/зачисления наличных денежных средств без банковской карты в Сервисе «Устройства самообслуживания».

**Push-уведомления** – текстовые сообщения, направляемые Банком с использованием сети Интернет на Мобильное устройство с установленным на нем приложением «Восточный мобайл» и/или «Просто кредит».

*Иные термины, используемые в Правилах ДБО, написанные с заглавной буквы, имеют то же значение, что и в Договоре комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный», неотъемлемой частью которого являются Правилами ДБО.*