

Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк»



**Договор  
комплексного банковского обслуживания физических лиц  
в ПАО КБ «Восточный»**

Благовещенск  
2021

**Содержание**

1. Предмет Договора .....	3
2. Общие положения .....	3
3. Порядок Идентификации и Аутентификации Клиента .....	4
4. Счета и услуги .....	5
<b>4.1. Открытие и обслуживание Счетов</b> .....	5
<b>4.2. Выпуск и обслуживание Карт</b> .....	5
<b>4.3. Открытие и обслуживание Вкладов</b> .....	5
<b>4.4. Кредитование</b> .....	6
5. Аналог собственноручной подписи .....	7
6. Выписки по счетам .....	7
7. Права и обязанности Сторон .....	8
<b>7.1. Банк имеет право:</b> .....	8
<b>7.2. Банк обязан:</b> .....	9
<b>7.3. Клиент имеет право:</b> .....	9
<b>7.4. Клиент обязан:</b> .....	9
8. Срок действия и расторжение Договора.....	10
9. Ответственность.....	10
10. Обстоятельства непреодолимой силы .....	10
11. Порядок рассмотрения споров.....	11
12. Прочие условия.....	11
13. Реквизиты Банка.....	12
14. Приложения к Договору .....	12
Термины и определения.....	13

Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк», именуемое в дальнейшем Банк, с одной стороны, и физическое лицо, подписавшее Заявление Клиента о присоединении к Договору комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный» (далее Заявление), именуемое в дальнейшем Клиент, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили Договор комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный» (далее Договор КБО) о нижеследующем:

## 1. Предмет Договора

**1.1.** Договор КБО определяет условия и порядок предоставления комплексного банковского обслуживания Клиенту. Комплексное банковское обслуживание Клиентов осуществляется в соответствии с законодательством РФ, банковскими правилами и Договором КБО.

**1.2.** Договор КБО заключается в порядке, предусмотренном ст.428 ГК РФ. Договор КБО считается заключенным с даты получения Банком лично от Клиента Заявления по форме, установленной Банком, подписанного Клиентом собственноручно, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Второй экземпляр Заявления с отметкой о принятии (акцептом) Банком передается Клиенту и является документом, подтверждающим факт заключения Договора КБО.

**1.3.** В рамках комплексного банковского обслуживания Клиенту предоставляются следующие виды услуг:

**1.3.1.** Открытие и обслуживание Счетов;

**1.3.2.** Выпуск и обслуживание Карт;

**1.3.3.** Открытие и обслуживание Вкладов;

**1.3.4.** Осуществление переводов;

**1.3.5.** Кредитование, в т.ч. кредитование Счета;

**1.3.6.** Проведение операций через Дистанционные сервисы.

**1.4.** Клиент вправе воспользоваться любым банковским продуктом, предоставляемым Банком в рамках Договора КБО, заключив Договор о предоставлении банковского продукта в порядке и на условиях, содержащихся в соответствующем Приложении к Договору КБО.

**1.5.** В рамках Договора КБО Клиенту предоставляется доступ в Дистанционные сервисы. Предоставление дистанционных услуг осуществляется в соответствии с Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный» (далее Правила), являющимися неотъемлемой частью Договора КБО.

**1.6.** Действие Договора КБО распространяется на Счета (в т.ч. открытые до подписания Договора КБО), Вклады и иные банковские продукты и услуги, открываемые или предоставляемые Клиенту в рамках Договора КБО. При присоединении Клиента к Договору КБО ранее заключенные Договоры о предоставлении услуг, включенные в комплексное банковское обслуживание, считаются измененными с момента присоединения Клиента к Договору КБО.

**1.7.** Для заключения отдельных Договоров о предоставлении банковских продуктов Клиент предоставляет в Банк заявку, оформленную, в том числе, через Дистанционные сервисы с использованием Аутентификационных данных в порядке, определяемом Договором КБО и Правилами. Введение (сообщение Банку) Клиентом Аутентификационных данных при оформлении заявки означает:

**1.7.1.** заключение между Банком и Клиентом Договора о предоставлении банковского продукта на условиях, изложенных в заявке и соответствующих Общих условиях,

**1.7.2.** поручение Клиента Банку списывать без его Распоряжения денежные средства с установленного

Договором о предоставлении банковского продукта Счета в целях погашения Задолженности Клиента перед Банком в случаях, определяемых соответствующим Договором, а также предоставление Банку права на составление в необходимых случаях расчетных документов от имени Клиента.

**1.8.** Открытие и обслуживание отдельных видов Счетов, не включенных в Договор КБО, предоставление банковских услуг и продуктов может регулироваться отдельными договорами, соглашениями и правилами (условиями) обслуживания, заключенными/установленными как до, так и после заключения между Клиентом и Банком Договора КБО.

## 2. Общие положения

**2.1.** Предоставление услуг в рамках Договора КБО осуществляется в соответствии с условиями Договора КБО, действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, установленными в соответствии с ними банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, правилами и документами платежных систем, а также действующими Тарифами Банка.

**2.2.** Клиент подтверждает, что ознакомлен с условиями использования ЭСП, о случаях повышенного риска его использования и необходимых мерах по соблюдению конфиденциальности и безопасности при его использовании.

**2.3.** В части списания без Распоряжения Клиента денежных средств со Счетов Клиента, открытых в Банке (пп. 1.7.2 Договора КБО), Договор КБО вносит соответствующие изменения и является неотъемлемой частью заключенных (заключенных в будущем) между Банком и Клиентом Договоров.

**2.4.** В случае противоречий между положениями и условиями Договоров, заключенных между Банком и Клиентом и Договора КБО, касающимися списания без Распоряжения Клиента денежных средств со Счетов Клиента, открытых в Банке, положения и условия Договора КБО имеют преимущественную силу.

**2.5.** В случае расторжения Договора КБО изменения, внесенные в соответствии с настоящим разделом Договора КБО в заключенные между Клиентом и Банком Договоры, остаются в силе.

**2.6.** Банк направляет Клиенту сведения, связанные с Договором КБО, в том числе Выписки, почтовым отправлением, а также посредством Дистанционных сервисов. При этом Банк не несет ответственность за последствия несанкционированного доступа третьих лиц к указанной информации, имевшего место по вине Клиента.

**2.7.** Используемые во взаимоотношениях между Клиентом и Банком документы в электронной форме, направленные Клиентом в Банк посредством Дистанционных сервисов, а также сформированные посредством канала «Мобильные системы» либо в Отделении Банка в порядке, предусмотренном пп. 4.4.8 после положительных результатов Аутентификации и Идентификации Клиента в Сервисе/канале Мобильные системы/Отделении Банка, считаются исходящими от Клиента и признаются равными соответствующим бумажным документам, подписанным Клиентом собственноручно, и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по Договору КБО.

**2.8.** В соответствии с ч.1 ст.450 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения в условия Договора КБО и в Тарифы Банка в порядке, предусмотренном настоящим Договором. При этом изменения, внесенные Банком:

**2.8.1.** в Договор КБО, становятся обязательными для Сторон через 14 календарных дней с даты Опубликования информации.

**2.8.2.** в Тарифы Банка, становятся обязательными для Сторон с даты введения в действие новой редакции Тарифов, и их размещения на сайте Банка.

**2.9.** Банк с целью ознакомления Клиентов с Договором и Тарифами Банка публикует Договор и Тарифы Банка (в том числе новые редакции Договора и Тарифов Банка) в местах и одним из способов Опубликования, указанном в настоящем Договоре.

**2.10.** В случае несогласия Клиента с изменением Договора КБО Клиент имеет право расторгнуть Договор КБО, письменно путем подачи заявления о расторжении Договора КБО по форме, установленной Банком. В случае неполучения Банком до вступления в силу новых условий Договора КБО письменного уведомления о расторжении Договора КБО, Банк считает это выражением согласия Клиента с изменениями условий Договора КБО.

**2.11.** Операции по списанию денежных средств со Счета/Счета по вкладу Клиента осуществляются в том числе на основании Распоряжения или иного документа, оформленного по установленной Банком форме:

**2.11.1.** Подписанного Клиентом собственноручно при обращении в Отделения банка;

**2.11.2.** Подписанного АСП Клиента, поступившего в Банк посредством Дистанционных сервисов, либо сформированного с использованием канала обслуживания «Мобильные системы» или в Отделении Банка в порядке, предусмотренном пунктом 4.4.8

Клиент поручает Банку составлять и подписывать расчетные документы, необходимые для осуществления операций по списанию денежных средств со Счета/Счета по вкладу, на основании указанных документов.

**2.12.** Стороны договорились, документы Клиента в электронной форме (за исключением расчетных), полученные посредством Дистанционных сервисов, считаются поступившими и регистрируются текущим днем, если они поступили до 17.30 часов по московскому времени. В случае поступления их после указанного времени, они считаются поступившими на следующий рабочий день, независимо от календарной даты их фактического поступления.

**2.13.** Банк не несет ответственности за ошибки Клиента, в т.ч. за дублирование Клиентом какого-либо из данных поручений.

**2.14.** Поручения на перевод денежных средств со счетов Клиента исполняются Банком не позднее следующего рабочего дня после даты принятия Банком Распоряжения, если иной срок исполнения не указан в Распоряжении.

**2.15.** Клиент обязуется не проводить по счетам операции, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

**2.16.** Банк оставляет за собой право в любой момент по собственному усмотрению определять и изменять перечень банковских услуг, операций и сделок, которыми Клиент может воспользоваться, используя Дистанционные сервисы, а также устанавливать лимиты на суммы операций и иные ограничения в целях безопасности.

**2.17.** В отношении банковских операций, осуществляемых Клиентом по счетам в Банке, могут применяться ограничения, установленные действующим законодательством РФ, внутренними документами Банка и/или других банков, финансовых учреждений и/или платежных систем, через которые такие операции осуществляются.

**2.18.** При осуществлении Клиентом валютных операций (в иностранной валюте и/или в валюте Российской Федерации) Банк выполняет функции агента валютного контроля, и в пределах предоставленных ему валютным законодательством РФ полномочий осуществляет контроль за соблюдением Клиентом актов валютного законодательства РФ и актов органов валютного контроля.

**2.19.** При изменении Банком номера счета информация о новом номере счета может быть сообщена Клиенту одним из следующих способов (по выбору Банка): путем направления письменного уведомления по известному Банку адресу Клиента, путем отправки sms-сообщения, путем направления уведомления через Дистанционные сервисы.

**2.20.** Банк гарантирует тайну счета, операций по счету и сведений о Клиенте за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**2.21.** Все приложения к Договору КБО являются его неотъемлемой частью.

### **3. Порядок Идентификации и Аутентификации Клиента**

**3.1.** Банк осуществляет Идентификацию Клиента при его обращении:

3.1.1. в Отделении Банка, партнеров:

- по данным Карты;
- на основании документа, удостоверяющего личность.

3.1.1.1. Идентификация Клиента, в том числе при наличии Карты производится с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность в следующих случаях:

- при возникновении сомнений в правомерности использования Карт;
- при осуществлении операций с денежными средствами путем предоставления Распоряжений на бумажном носителе;
- при проведении операции досрочного расторжения/частичного снятия вклада;
- при оформлении доверенности;
- в иных установленных действующим законодательством и правилами Банка случаях.

3.1.2. в канале обслуживания «Мобильные системы»:

- на основании документа, удостоверяющего личность.

3.1.3. в Сервис «SMS-банк»:

- по Номеру телефона сотовой связи.

3.1.4. в Сервис «Интернет-банк»:

- при регистрации Клиента в Сервисе – по ФИО Клиента и номеру Счета Клиента или четырем последним цифрам номера Карты;
- при последующем обращении – по Логину.

3.1.5. в Сервис «Мобильный банк»:

- при регистрации Клиента в Сервисе – по ФИО Клиента и номеру Счета Клиента или четырем последним цифрам номера Карты;
- при последующем обращении – по Логину.

3.1.6. в Сервис «Просто кредит»:

- по Номеру телефона сотовой связи;

3.1.6.1. при совершении первой операции получения/зачисления денежных средств без банковской карты Клиенту необходимо пройти дополнительную Регистрацию (по выбору Клиента):

- по паспортным данным (серия, номер паспорта), ФИО и кодовому слову Клиента;
- по номеру банковской карты (последние 4 цифры номера карты), ФИО и кодовому слову Клиента;
- по номеру счета, ФИО и кодовому слову Клиента.

3.1.7. в Сервис «Чат-бот»:

- по Номеру телефона сотовой связи.

3.1.8. в Сервис «Устройства самообслуживания»:

- по номеру (PAN) Карты.

3.1.9. в Сервис «IVR»:

- по паспортным данным (серия, номер паспорта) Клиента;
- 3.1.10. в Сервис «Информационная служба»:

- по серии и номеру паспорта Клиента, фамилии, имени и отчеству, дате рождения, слепку голоса.

3.1.11. в Сервис «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)»:

- по фамилии, имени, отчеству Клиента, дате рождения,

серии и номеру паспорта, номеру Договора кредитования, данным Карты, иным заполняемым Клиентом реквизитам, перечень которых устанавливается Банком.

**3.2.** Клиент считается идентифицированным, в случае соответствия Идентификатора, предоставленного Клиентом при обращении Идентификатору, содержащемуся в базе Банка.

**3.3.** Банк осуществляет Аутентификацию Клиента при его обращении:

3.3.1. в Отделении Банка, партнеров:

– по Одноразовому паролю и/или на основании документа, удостоверяющего личность.

3.3.2. в Сервис «Интернет-банк»:

– по Паролю и/или Одноразовому паролю.

3.3.3. в Сервис «Мобильный банк»:

– по Одноразовому паролю, или по отпечатку пальца руки полученного с помощью Touch ID (при наличии технической возможности и если такая функция была включена Клиентом в настройках своего Мобильного устройства).

3.3.4. в Сервис «Просто кредит»:

– при Регистрации в Сервисе – по Одноразовому паролю, направленному Банком СМС-сообщением на Номер телефона сотовой связи;

– при последующем обращении – по коду доступа (4х значный цифровой код) созданного Клиентом после первого входа в Сервис, или по отпечатку пальца руки полученного с помощью Touch ID (при наличии технической возможности и если такая функция была включена Клиентом в настройках своего Мобильного устройства).

3.3.5. В Сервис «Чат-бот»:

- по Одноразовому паролю направленному Банком СМС-сообщением на Номер телефона сотовой связи.

3.3.6. в Сервис «Устройства самообслуживания»:

– по ПИН Карты.

3.3.7. в Сервис «IVR»:

– по номеру Договора/номеру Карты.

3.3.8. в Сервис «Информационная служба»:

– по номеру Договора/Карты и Кодовому слову.

3.3.9. в канал «Мобильные системы»:

- по одноразовому паролю и/или на основании документа, удостоверяющего личность.

3.3.10. в Сервис «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)»:

– по Одноразовому паролю, направленному Банком СМС-сообщением на Номер телефона сотовой связи, данным пластиковой карты.

**3.4.** Информация, полученная в результате Аутентификации Клиента, должна соответствовать информации, содержащейся в базе данных Банка.

## 4. Счета и услуги

### 4.1. Открытие и обслуживание Счетов

4.1.1. Открытие Счета в Отделении Банка и в канале «Мобильные системы» осуществляется на основании Заявления на открытие текущего банковского счета в рамках Договора КБО, подписанного Клиентом, при предъявлении Клиентом документов в соответствии с правилами Банка.

4.1.2. Договор текущего банковского счета (далее - Договор ТБС) может быть заключен в канале «Мобильные системы». В случае открытия Счета через канал «Мобильные системы» условия Договора ТБС формируются в электронном виде и отображаются на экране Мобильного устройства Банка. Клиент подтверждает заключение Договора ТБС Банку путем введения Одноразового пароля и воспроизведения на экране Мобильного устройства Банка подписи Клиента, соответствующей образцу подписи Клиента, совершенному Клиентом в Заявлении о присоединении. Введение Одноразового пароля и воспроизведение подписи Клиента

является АСП Клиента.

При заключении Договора ТБС через Дистанционный сервис, с использованием канала «Мобильные системы» в порядке, предусмотренном пунктом 4.1.2 настоящего договора, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, и совершение Клиентом действий по подтверждению Клиентом Заявления Клиента, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента заключить Договор ТБС. Клиент имеет право получить копию Заявления на открытие ТБС на бумажном носителе в любом Отделении Банка.

4.1.3. Открытие Счета через Дистанционные сервисы (Сервисы «Интернет-банк», «Мобильный банк», «Устройства самообслуживания») осуществляется на основании Оферты (предложения) Банка о заключении Договора текущего банковского счета.

Оферта Банка о заключении договора текущего банковского счета составлена в виде электронного документа и адресуется Банком Клиентам через Сервисы «Интернет-банк», «Мобильный банк» и «Устройства самообслуживания». Использование электронной формы Оферты при условии ее акцепта Клиентом считается соблюдением письменной формы Договора банковского счета в соответствии с п. 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации. Соглашением (акцептом) Клиента на заключение Договора текущего банковского счета в Сервисе «Устройства самообслуживания» является подтверждение размещенного на экране Платежного терминала или Банкомата текста Оферты Банка путем введения ПИН-кода Карты, с помощью которой была произведена Идентификация и Аутентификация Клиента. Соглашением (акцептом) Клиента на заключение Договора текущего банковского счета в Сервисах «Интернет-банк»/«Мобильный банк» является подтверждение размещенного в Сервисах «Интернет-банк»/«Мобильный банк» текста Оферты Банка путем введения Одноразового пароля.

Протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, и совершение Клиентом действий, являющихся акцептом Оферты Банка, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента о заключении Договора банковского счета.

4.1.4. Номер Счета определяется Банком и доводится до Клиента в соответствующем Заявлении/Оферте Банка.

4.1.5. Особенности открытия и обслуживания Счета определены «Общими условиями открытия и обслуживания Счета в ПАО КБ «Восточный» (Приложение 4 к Договору КБО).

4.1.6. Правила совершения операций по Счету в Дистанционных сервисах определены «Правилами дистанционного банковского обслуживания ПАО КБ «Восточный» (Приложение 1 к Договору КБО).

### 4.2. Выпуск и обслуживание Карт

4.2.1. Особенности выпуска и обслуживания Карт определены «Правилами выпуска и обслуживания банковских карт ПАО КБ «Восточный» (Приложение 2 к Договору КБО).

4.2.2. Правила совершения операций с Картами посредством Дистанционных сервисов определены «Правилами дистанционного банковского обслуживания ПАО КБ «Восточный» (Приложение 1 к Договору КБО).

### 4.3. Открытие и обслуживание Вкладов

4.3.1. Открытие Вклада доступно в Отделениях банка, а также посредством Сервисов «Устройства самообслуживания», «Интернет-Банк», «Мобильный банк»



путем заключения Договора банковского вклада.

4.3.2. Открытие вклада в Отделении Банка осуществляется на основании, подписанного между Сторонами Договора банковского вклада и внесения денежных средств на Счет по вкладу, при предъявлении Клиентом документов в соответствии с правилами Банка.

4.3.3. Открытие вклада в Сервисах «Интернет-банк»/ «Мобильный банк» осуществляется на основании Оферты (предложения) Банка о заключении Договора банковского вклада. Согласием (акцептом) Клиента на заключение Договора банковского вклада является внесение денежных средств на Счет по Вкладу, на условиях, определенных офертой Банка.

4.3.4. Открытие вклада в Сервисе «Устройства самообслуживания» осуществляется на основании Оферты (предложения) Банка о заключении Договора банковского вклада, размещаемой в Платежном терминале или Банкомате. Согласием (акцептом) Клиента на заключение Договора банковского вклада является внесение наличных денежных средств либо перевод денежных средств со Счета Клиента на Счет по Вкладу, на условиях, определенных офертой Банка, с использованием Платежного терминала либо Банкомата.

Открытие вклада в Сервисе «Устройства самообслуживания» осуществляется при условии Идентификации и Аутентификации Клиента с использованием Карты, Держателем которой является Клиент.

Банк предоставляет Клиенту через «Устройства самообслуживания» чек установленной Банком формы, подтверждающий заключение Договора банковского вклада на согласованных условиях, либо информацию об отказе в открытии Вклада.

Договор банковского вклада считается заключенным с момента зачисления денежных средств Клиентом на Счет по вкладу.

4.3.5. Оферта Банка о заключении Договора банковского вклада в Сервисах «Интернет-Банк»/«Мобильный банк» и Сервисе «Устройства самообслуживания» составляется в виде электронного документа и адресуется Клиентам через соответствующие сервисы. Использование электронной формы оферты, при условии ее акцепта Клиентом, считается соблюдением письменной формы Договора банковского вклада в соответствии с п. 2 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации. Протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, и совершение Клиентом действий, являющихся акцептом Оферты Банка, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента о заключении Договора банковского вклада.

4.3.6. Условия размещения Вкладов, порядок открытия и обслуживания Вкладов, определяются «Правилами размещения вкладов в ПАО КБ «Восточный» (Приложение 3 к Договору КБО).

4.3.7. Правила совершения операций по Вкладам через Дистанционные сервисы определены «Правилами дистанционного банковского обслуживания ПАО КБ «Восточный» (Приложение 1 к Договору КБО).

## **4.4. Кредитование**

4.4.1. Оформление заявки на Кредит возможно:

4.4.1.1. в Отделении Банка – осуществляется путем оформления Клиентом Анкеты-заявления с указанием желаемого срока и суммы Кредита, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность, и иных предусмотренных программой кредитования документов.

4.4.1.2. В канале «Мобильные системы» осуществляется путем оформления Клиентом заявления, при предъявлении

Клиентом документа, удостоверяющего личность, и иных предусмотренных программой кредитования документов.

4.4.1.3. через Дистанционные сервисы осуществляется:

– путем оформления заявки на Кредит в Сервисе «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)»;

– путем оформления заявки на Кредит через Сервис «Информационная служба»;

– путем оформления заявки на Кредит с использованием Сервиса «Интернет-банк»;

– путем оформления заявки на Кредит с использованием Сервиса «Мобильный банк».

4.4.2. Банк по результатам рассмотрения заявки определяет максимально возможную сумму и срок кредитования, о чем уведомляет Клиента в Отделении банка, через Информационную службу или посредством SMS-уведомления.

4.4.3. Заключить Договор кредитования/ Соглашение об изменении условий Договора кредитования Клиент может следующими способами:

- путем оформления письменного Заявления (Оферты) о заключении Договора кредитования по форме Банка, надлежащим образом заполненного и подписанного Клиентом собственноручно или АСП;

- путем заключения двухстороннего Договора кредитования по форме Банка, надлежащим образом подписанного Банком и Клиентом собственноручно или АСП.

4.4.4. Заключить Договор кредитования/ Соглашение об изменении условий Договора кредитования Клиент может путем изложения условий Договора кредитования на бумажном носителе либо путем формирования Договора кредитования в виде электронного документа в следующих каналах:

– в Отделении Банка в порядке, предусмотренном пунктом 4.4.8;

– в канале «Мобильные системы»;

– в Сервисах «Информационная служба», «Интернет-банк», «Мобильный банк».

4.4.5. Договор кредитования/ Соглашение об изменении условий Договора кредитования могут быть заключены на условиях, подтвержденных Клиентом сотруднику в Сервисе «Информационная служба». В случае оформления заявки через Сервис «Информационная служба» Клиент подтверждает желание заключить Договор кредитования Банку путем устного сообщения своего согласия на заключение Договора кредитования / Соглашения об изменении условий Договора кредитования сотруднику Информационной службы, а также введением Одноразового пароля, направленного Банком СМС-сообщением на Номер телефона сотовой связи Клиента. Введение Одноразового пароля и устное сообщение Клиентом своего согласия на заключение Договора кредитования сотруднику Информационной службы является АСП Клиента.

4.4.6. Договор кредитования/ Соглашение об изменении условий Договора кредитования могут быть заключены в Сервисах «Интернет-банк»/«Мобильный банк» на основании заявки Клиента. Клиент подтверждает желание заключить Договор кредитования Банку путем введения Одноразового пароля. Стороны признают, что ввод Одноразового пароля является АСП Клиента.

4.4.7. Договор кредитования может быть заключен в канале «Мобильные системы» на основании заявки Клиента. В случае оформления заявки через канал «Мобильные системы» условия Договора кредитования формируются в электронном виде и отображаются на экране Мобильного устройства Банка. Клиент подтверждает заключение Договора кредитования Банку путем введения Одноразового пароля и воспроизведения на экране Мобильного устройства Банка подписи Клиента, соответствующей образцу подписи

Клиента, совершенному Клиентом в Заявлении о присоединении. Введение Одноразового пароля и воспроизведение подписи Клиента является АСП Клиента.

4.4.8. Договор кредитования может быть заключен путем составления электронного документа в программном комплексе Банка и отображения его на экране персонального компьютера, подключенного к соответствующему программному комплексу Банка и размещенному к Отделению Банка. Подписание договора осуществляется Клиентом путем введения Одноразового пароля, направленного Банком посредством смс, в специальное поле, отображаемое на экране указанного персонального компьютера. Введение Одноразового пароля является АСП Клиента.

4.4.9. При заключении Договора кредитования/Соглашения об изменении условий Договора кредитования через Дистанционный сервис, с использованием канала «Мобильные системы» или в Отделении Банка в порядке, предусмотренном пунктом 4.4.8 Правил, протокол проведения операций в соответствующей автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную Идентификацию и Аутентификацию Клиента, и совершение Клиентом действий по подтверждению Клиентом Оферты Клиента либо Договора кредитования/Соглашения об изменении условий Договора кредитования, являются документами, подтверждающими волеизъявление Клиента о заключении Договора кредитования/Соглашения об изменении условий Договора кредитования.

4.4.10. Договор кредитования/Соглашение об изменении условий Договора кредитования или Оферта Клиента, подтвержденные Клиентом через Дистанционный сервис либо через канал «Мобильные системы» либо в Отделении Банка в порядке, предусмотренном пунктом 4.4.8, и подтверждение Банка о предоставлении кредита (в случае оформления Оферты Клиента) являются документами, подтверждающими заключение Договора кредитования.

При этом письменная форма Договора кредитования/Соглашения об изменении условий Договора кредитования считается соблюденной в соответствии со ст. 820 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Хранение Договора кредитования/Соглашения об изменении Договора кредитования и подтверждений Банка и Клиента осуществляется в электронной форме в базе данных Банка.

4.4.11. В случае заключения Договора кредитования/Соглашения об изменении Договора кредитования через Дистанционные сервисы или с использованием канала «Мобильные системы» или в Отделении Банка в порядке, предусмотренном пунктом 4.4.8, Клиент имеет право получить копию Договора кредитования/Соглашения об изменении условий Договора кредитования на бумажном носителе в любом Отделении Банка.

4.4.12. Подписанный Клиентом Договор кредитования подтверждает полное и безоговорочное согласие Клиента с Индивидуальными условиями кредитования.

4.4.13. Документами, составляющими Договор кредитования являются Общие условия, Индивидуальные условия, содержащиеся в Заявлении Клиента / Договоре кредитования, подтверждающие его согласие с Общими условиями и предоставленным Банком расчетом полной стоимости Кредита.

4.4.14. В случаях, установленных Банком, Клиент вправе обратиться к Банку с Заявлением (офертой)/заявкой об изменении условий Договора кредитования в Отделение Банка, в Сервисы «Информационная служба» и «Интернет-банк».

4.4.15. Порядок получения и погашения потребительского кредита, кредитования счета или предоставления

овердрафта определен соответствующими Общими условиями кредитования.

## 5. Аналог собственноручной подписи

5.1. Документы, подписанные АСП, признаются (в т.ч. для целей бухгалтерского учета и налогообложения) равными соответствующим бумажным документам, подписанными Клиентом собственноручно, порождают аналогичные им права и обязанности и обладают юридической силой.

5.2. Стороны пришли к соглашению, что подписание АСП Клиента может быть совершено одним из следующих способов (либо совокупностью способов):

5.2.1. вводом Одноразового пароля, направленного Банком СМС-сообщением на Номер телефона сотовой связи Клиента;

5.2.2. воспроизведением на экране Мобильного устройства Банка подписи Клиента, соответствующей образцу подписи Клиента, совершенному Клиентом в Заявлении о присоединении (факсимиле Клиента);

5.2.3. устным сообщением своего согласия на заключение Договора сотруднику Информационной службы, что подтверждается аудиозаписью разговора с Клиентом;

5.2.4. устным сообщением своего согласия на перевод денежных средств (разовый или периодический) с открытых в Банке Счетов Клиента на иные счета, открытые в Банке/иных организациях в оплату за услугу «Автоплатеж ЖКУ» сотруднику Информационной службы, что подтверждается аудиозаписью разговора с Клиентом;

5.2.5. устным сообщением своего согласия на отмену/отключение/изменение параметров услуги «Автоплатеж ЖКУ» сотруднику Информационной службы, что подтверждается аудиозаписью разговора с Клиентом;

5.2.6. вводом Пин-кода Карты в Устройства самообслуживания;

5.2.7. вводом/сообщением Кодового слова Клиентом сотруднику Банка;

5.2.8. передачей с помощью средств связи (СМС-сообщением с телефона Клиента) текстовых команд в порядке, установленном Правилами ДБО.

Способ АСП, используемый для подтверждения волеизъявления Клиента, определяется Договором КБО в зависимости от вида подтверждаемой операции Клиента.

5.3. Клиент обязуется сохранять конфиденциальность Аналогов собственноручной подписи Клиента, не сообщать их третьим лицам, в том числе сотруднику Банка, и принимать все необходимые меры для того, чтобы предотвратить доступность информации об Аналогах собственноручной подписи Клиента иным лицам. Клиенту запрещается передавать Мобильное устройство, используемое для получения Одноразовых паролей, текстовых команд и Кодового слова, иным лицам, в том числе родственникам. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк в случае утраты указанного мобильного устройства или его использования без согласия Клиента после обнаружения данного факта.

5.4. Факсимильное воспроизведение подписи, совершенное на Договорах со стороны Банка, признаются АСП Банка.

## 6. Выписки по счетам

6.1. Клиент контролирует правильность отражения операций по Счетам и остаток денежных средств посредством получения выписки.

6.2. Выписки по Счетам могут передаваться посредством Сервисов «Интернет-банк», «Устройства самообслуживания», «Мобильный банк», «Sms-банк», «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)» почтовым отправлением, путем отправки на электронную почту Клиента, либо выдаваться Клиенту на руки при его личном обращении в Отделение Банка.

6.3. В случае несогласия Клиента с информацией, содержащейся в выписке по Счету, или с какой-либо из совершенных операций, Клиент обязан направить в Банк претензию. Претензия направляется в Банк на бумажном носителе, подписанном собственноручной подписью Клиента. При неполучении Банком от Клиента претензии в течение 10 (Десяти) дней с даты отражения соответствующей операции по Счету, совершенная операция и остаток средств на Счете считаются подтвержденными Клиентом.

## **7. Права и обязанности Сторон**

### **7.1. Банк имеет право:**

7.1.1. Производить проверку сведений, указанных Клиентом в соответствующих заявлениях.

7.1.2. Отказать в заключении Договора КБО и открытии Счета, если Клиентом не представлены документы, подтверждающие сведения, необходимые для Идентификации Клиента, установленные законодательством Российской Федерации, либо представлены недостоверные документы, и в иных предусмотренных законодательством случаях.

7.1.3. Отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении операции (включая Распоряжения на бумажном носителе), а также расторгнуть Договор о предоставлении банковского продукта в одностороннем порядке в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РФ и принятыми в соответствии с ним правилами внутреннего контроля Банка.

7.1.4. Составлять от имени Клиента расчетные документы.

7.1.5. Вносить изменения в Договор КБО и Тарифы Банка в одностороннем порядке в случаях и в порядке, установленных законодательством.

7.1.6. Вносить исправления в ошибочные записи по операциям, в том числе требующие списания средств со Счетов (включая списания ошибочно зачисленных Банком средств), без дополнительного согласования с Клиентом, и производить все необходимые действия для корректного отражения фактически совершенных Клиентом операций. Клиент согласен (дает заранее акцепт) на такое списание.

7.1.7. Списывать со Счета Клиента без его Распоряжения денежные суммы в случаях и в порядке, предусмотренными соответствующим Договором о предоставлении банковского продукта. Клиент согласен (дает заранее акцепт) на такое списание.

7.1.8. Изменить номер Счета в одностороннем порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства, уведомив об этом Клиента. Информация о новом номере Счета может быть сообщена Клиенту путем отправки sms-сообщения или письменного уведомления на адрес Клиента, указанный в Заявлении о присоединении, либо путем направления уведомления через Дистанционные сервисы.

7.1.9. Запрашивать у Клиента информацию, включая информацию о выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах, и документы по проводимым по Счету операциям и осуществлять контроль за проводимыми Клиентом расчетно-кассовыми операциями в соответствии с действующим законодательством РФ и принятыми в соответствии с ним внутренними правилами Банка. До получения указанных документов Банк вправе отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений на проведение операций по Счету, подписанных АСП Клиента, и направленных Банку посредством Дистанционных сервисов. Клиент, получивший такой отказ, вправе обратиться в Банк и лично подать надлежащим образом оформленное Распоряжение на проведение операций по Счету на бумажном носителе, по утвержденной Банком форме,

подписанное собственноручной подписью Клиента.

7.1.10. Отказать в выполнении Распоряжений Клиента (проведении операции) в случае непредставления Клиентом запрошенных документов.

7.1.11. Отказать Клиенту в проведении операций по Счету на основании Распоряжения, если:

- Клиентом не предоставлен документ, необходимый для представления в Банк при проведении валютной операции согласно требованиям действующего валютного законодательства Российской Федерации;
- Поручение Клиента оформлено или передано с нарушением требований действующего законодательства Российской Федерации или Договора КБО;
- операция противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации или Договору КБО;
- права Клиента по Распоряжению денежными средствами на Счете ограничены в порядке и случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или Договором КБО или иным соглашением Сторон.
- в иных случаях, предусмотренных Договором КБО и действующим законодательством.

7.1.12. В случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ приостановить операции по Счету или отказать Клиенту в выполнении Распоряжения о совершении операции.

7.1.13. Требовать предъявления документов, удостоверяющих личность, в случаях, установленных банковскими правилами, и при возникновении сомнений в правомочности использования Карты.

7.1.14. Использовать факсимильное воспроизведение подписи уполномоченных лиц Банка при заключении Договоров/ Дополнительных соглашений и при подписании иных документов, связанных с исполнением Договора КБО.

7.1.15. Отказать в выдаче Средств доступа в случае, если Клиент не имеет телефон сотовой связи или отказывается предоставить информацию о номере телефона сотовой связи, а также в случае если Клиент не Идентифицирован и не Аутентифицирован в порядке, предусмотренном Договором КБО.

7.1.16. Блокировать доступ Клиента к Дистанционным сервисам в случае нарушения Клиентом условий Договора КБО, неоднократного некорректного ввода пароля.

7.1.17. Направлять по домашнему адресу, рабочему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов, в том числе номерам телефонов сотовой связи Клиента, факсов, указанным Клиентом в Анкете Заявителя, сообщения информационного характера, а также коммерческие, рекламные и иные материалы, содержащие предложения воспользоваться иными услугами Банка, предусмотренными Договором КБО.

7.1.18. Отказать Клиенту в заключении Договора кредитования без объяснения причины.

7.1.19. Запрашивать и получать от компании-оператора сотовой связи информацию о месте нахождения SIM-карты, о замене SIM-карты или данных подтверждающих замену SIM-карты Номера телефона сотовой связи Клиента.

7.1.20. Ограничить/приостановить доступ Клиента к Сервису «Интернет-банк» с момента получения от компании-оператора сотовой сети информации о смене Номера телефона сотовой связи Клиента, до момента получения Банком уведомления Клиента о верном Номере телефона сотовой связи.

7.1.21. В случае выявления Банком операций Клиента, содержащих признаки сомнительных операций, установленные законодательством, включая нормативные



акты Банка России, а также внутренними правилами Банка, ограничить/приостановить доступ Клиента к Дистанционным сервисам и не исполнять поступившие в Банк через Дистанционные сервисы Распоряжения Клиента, до выяснения обстоятельств.

7.1.22. В случае выявления совпадения Номера телефона сотовой связи Клиента с Номером телефона сотовой связи другого Клиента, ограничить/приостановить доступ Клиента к Дистанционным сервисам и не исполнять Распоряжения Клиента, поступившие в Банк по указанным Сервисам, до выяснения обстоятельств.

7.1.23. Определять порядок исполнения Распоряжений Клиента, оформленных в Дистанционных сервисах по установленным Банком формам, о перечислении денежных средств получателю, оказывающим услуги, в соответствии с условиями договоров о перечислении платежей, заключенных Банком с такими получателями, и/или договоров, заключенных Банком с соответствующими Платежными системами.

## **7.2. Банк обязан:**

7.2.1. Проводить операции по Счету в сроки и в порядке, предусмотренные действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, установленными в соответствии с ними банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, правилами платежных систем, Договором КБО.

7.2.2. При выявлении операций, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, в том числе с использованием ЭСП, до осуществления списания денежных средств со Счета приостановить исполнение Распоряжения Клиента/ заблокировать Карту и доступ к Сервисам «Интернет банк», «Мобильный банк» на срок не более 2 (двух) рабочих дней, при этом:

- 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/ блокировке Карты, доступов в Сервисы «Интернет банк», «Мобильный банк»;

- запросить у Клиента подтверждение возобновления исполнения Распоряжения.

В случае подтверждения Распоряжения Клиентом или не получения от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения в течении 2 (двух) рабочих дней со дня приостановления исполнения Распоряжения, возобновить исполнение Распоряжения / разблокировать Карту и доступ к Сервисам «Интернет банк», «Мобильный банк».

7.2.3. 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, установленные требованиями законодательства Российской Федерации.

7.2.4. Уведомлять Клиента об изменении Договора КБО и Тарифов Банка путем Опубликования информации.

7.2.5. Предоставлять Клиенту информацию о совершенных операциях по Счету, в т.ч. путем предоставления выписки, в порядке, предусмотренном Договором КБО.

7.2.6. Выполнять контрольные функции, возложенные на Банк действующим законодательством РФ.

7.2.7. Возвратить Клиенту остаток денежных средств, находящихся на Счете, в случае закрытия Счета в порядке,

предусмотренном Договором КБО.

## **7.3. Клиент имеет право:**

7.3.1. Осуществлять операции и заключать сделки в рамках Договора КБО.

7.3.2. Получать от Банка консультации по вопросам проведения расчетов и заключения сделок, иную информацию, относящуюся к предмету Договора КБО.

7.3.3. Распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете, как лично, так и через Представителя.

7.3.4. Осуществлять операции по Счету, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, банковскими правилами и Договором КБО, в пределах остатка денежных средств на Счете либо в пределах установленного Банком Лимита кредитования/ Лимита овердрафта.

7.3.5. Получать по запросу информацию о номере КБО счета, его состоянии и движении денежных средств, действующих процентных ставках и Тарифах Банка.

7.3.6. Завещать денежные средства на Счете в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.3.7. Погасить имеющуюся задолженность перед Банком.

7.3.8. Расторгнуть Договор КБО, отказаться от услуг(и), предоставленной(ых) в рамках Договора КБО.

## **7.4. Клиент обязан:**

7.4.1. Соблюдать действующее законодательство РФ, нормативные акты Банка России, а также условия Договора КБО.

7.4.2. Предоставлять Банку документы, предусмотренные действующим законодательством РФ и установленными в соответствии с ним банковскими правилами, необходимые для осуществления расчетно-кассовых операций.

7.4.3. Клиент обязан предоставлять Банку по его требованию информацию, необходимую для исполнения требований законодательства РФ, включая информацию о выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах.

7.4.4. Предъявить в Банк документ, удостоверяющий личность, при изменении ФИО, адреса регистрации и/или места пребывания (фактического нахождения), получении нового документа, удостоверяющего личность, в течение 5 рабочих дней со дня изменения/получения документа.

7.4.5. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк в случае утраты/изменения Номера телефона сотовой связи (SIM-карты) используемого для получения Одноразовых паролей, текстовых команд и Кодового слова или его использования третьими лицами, в том числе родственниками без согласия Клиента в течение 5 дней с момента обнаружения данного факта для отключения данного номера от Дистанционных сервисов.

7.4.6. Ознакамливаться с Договором КБО и Тарифами Банка не реже, чем один раз в 10 дней, а также перед совершением любой операции по Счету. Совершение операции по Счету, равно как и отсутствие отзыва представленного в Банк Распоряжения о совершении операции означает, что Клиент согласен с действующими на момент ее совершения Тарифами и иными опубликованными документами.

7.4.7. Предоставлять по требованию Банка документы и сведения по проводимым по Счету операциям в соответствии с действующим законодательством РФ и принятыми в соответствии с ним внутренними правилами Банка.

7.4.8. Немедленно уведомить Банк о прекращении права подписи расчетных документов лиц, которым это право было предоставлено ранее.

7.4.9. Возмещать Банку суммы, ошибочно зачисленные Банком на Счет.

7.4.10. Оплачивать услуги по Договору КБО согласно Тарифам Банка.

7.4.11. Своевременно погашать Задолженность перед Банком.

7.4.12. Предоставить в Банк заявление с указанием реквизитов для перечисления остатка денежных средств по Счету в случае закрытия Счета.

7.4.13. Хранить в тайне Одноразовый пароль и не сообщать его третьим лицам.

## **8. Срок действия и расторжение Договора**

8.1. Договор КБО вступает в силу с момента открытия Клиенту Счета, если на момент подписания Заявления о присоединении у Клиента отсутствует действующий Счет, и с момента приема Банком подписанного Клиентом Заявления о присоединении, если Счет есть.

8.2. Дата вступления в действие Договора о предоставлении банковского продукта определяется соответствующими Условиями.

8.3. Договор КБО действует в течение неопределенного срока.

8.4. Клиент вправе расторгнуть Договор КБО, уведомив об этом Банк путем подачи в Банк заявления по форме, установленной Банком, на бумажном носителе, подписанном собственноручной подписью Клиента. Стороны договорились, что день подачи Клиентом заявления о расторжении Договора КБО считается последним днем действия Договора КБО. С момента получения Банком заявления Клиента о расторжении Договора КБО, Средства доступа, выданные в рамках Договора КБО, объявляются недействительными, совершение операций посредством Сервисов «Интернет-Банк», «SMS-Банк», «Мобильный банк» блокируется Банком.

8.5. Расторжение Договора КБО не влечет прекращения действия заключенных в рамках Договора КБО отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта и закрытия открытых в рамках Договора КБО Счетов. В случае расторжения Договора КБО, отношения Клиента и Банка регулируются соответствующим Договором о предоставлении банковского продукта.

8.6. Расторжение отдельного Договора о предоставлении банковского продукта, заключенного в рамках Договора КБО, не влечет расторжение Договора КБО. Порядок расторжения отдельного Договора о предоставлении банковского продукта, заключенного в рамках Договора КБО, определен в соответствующем Договоре о предоставлении банковского продукта.

8.7. Клиент вправе закрыть Счет /Счет по вкладу, предоставив Банку заявление по форме, установленной Банком, на бумажном носителе, подписанном собственноручной подписью Клиента, либо в виде электронного документа, подписанного АСП Клиента, направленного посредством Дистанционных сервисов.

8.8. В случае отсутствия у Клиента действующих Счетов /Счетов по вкладу, Банк вправе расторгнуть Договор КБО.

8.9. В дату получения Банком заявления Клиента о закрытии Счета все Карты (в т.ч. дополнительные), выпущенные к закрываемому Счету, блокируются и объявляются недействительными. Счет закрывается только после закрытия всех Карт в соответствии с порядком, установленным в Правилах выпуска и обслуживания банковских карт.

8.10. Банк закрывает Счета Клиента в установленном порядке в соответствии с Договором КБО, действующим законодательством РФ и банковскими правилами.

8.11. При наличии на закрываемом Счете денежных средств, заблокированных для исполнения Распоряжений по Счету, принятых Банком к исполнению до получения заявления о закрытии Счета, Счет закрывается при условии их отмены Клиентом, а в случае невозможности отмены таких Распоряжений, Счет закрывается после их исполнения Банком.

8.12. Банк возвращает Клиенту остаток денежных средств на Счете наличными в кассе Банка либо по Распоряжению Клиента перечисляет на другой Счет.

8.13. Закрытие Счета не влечет прекращения обязанности Клиента погасить имеющуюся задолженность перед Банком. Платы, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности Клиента перед Банком.

8.14. Счет может быть закрыт Банком при отсутствии денежных средств на Счете и операций по нему в течение 2 лет. Закрытие Счета осуществляется Банком в любой день по истечении 2 месяцев со дня направления Клиенту уведомления о закрытии Счета, если на указанный Счет в течение этого срока не поступят денежные средства.

8.15. С момента отключения Клиента от Дистанционных сервисов по инициативе Клиента или Банка Средства доступа, выданные в рамках Договора КБО, объявляются недействительными. Совершение операций посредством Сервисов «Интернет-Банк», «SMS-Банк», «Мобильный банк» блокируется Банком. Договор КБО считается расторгнутым.

Дополнительные условия закрытия Счета определяются соответствующими Правилами и Условиями.

## **9. Ответственность**

9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору КБО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором КБО.

9.2. Клиент несет ответственность за достоверность представляемых в Банк сведений и документов.

9.3. Банк не несет ответственности перед Клиентом за задержку в осуществлении расчетно-кассового обслуживания, произошедшую не по вине Банка.

9.4. Банк не несет ответственности за ошибочное перечисление сумм, связанных с неправильным указанием Клиентом в платежных документах платежных реквизитов получателя средств.

9.5. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту в случае неисполнения последним обязанности, предусмотренной 7.4.8 Договора КБО, а также за исполнение платежных документов, выданных неуполномоченным лицом в случае, когда путем визуального осмотра документа Банк не мог установить факта выдачи документа неуполномоченным лицом.

9.6. Банк не несет ответственности в случае, если информация о Счетах Клиента, Карте, Логине, Кодовом слове, Одноразовом пароле или совершенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования либо недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

## **10. Обстоятельства непреодолимой силы**

10.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору КБО / Договору о предоставлении банковского продукта, если это неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно

запрещающих указанные в Договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы системы расчетов Банка, его контрагентов, технические сбои в деятельности учреждений Банка России, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

10.2. Сторона, которая не может исполнить свои обязательства по причине наступления обстоятельств непреодолимой силы, должна предпринять все возможные действия для извещения другой Стороны о наступлении таких обстоятельств.

10.3. Исполнение обязательств возобновляется немедленно после прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы.

## 11. Порядок рассмотрения споров

11.1. Подсудность споров, вытекающих из Договора КБО, установлена в соответствии с действующим законодательством РФ.

## 12. Прочие условия

12.1. Денежные средства, принадлежащие Клиенту и находящиеся на его Счете, включая начисленные на остатки проценты, застрахованы в порядке, в размере и на условиях, установленных ФЗ РФ от 23 декабря 2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

12.2. Банк является банком - участником системы обязательного страхования вкладов (в фондах добровольного страхования вкладов Банк участия не принимает).

12.3. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности Клиента Банк или лицо действующее от его имени и (или) в его интересах, осуществляют взаимодействие с Клиентом в соответствии с ст. 7 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"» от 03.07.2016 г. № 230-ФЗ. Состоявшимся признается взаимодействие, в результате которого до Клиента в полной мере доведен установленный объем информации о наименовании Банка, о факте наличия просроченной задолженности, размере просроченной задолженности, необходимости ее погашения и номере контактного телефона Банка. При этом взаимодействие не считается состоявшимся в случае возникновения технических проблем связи (разделение или обрыв звонка), просьбы Клиента перезвонить позже, а также прерывания разговора Клиентом до завершения сообщения ему Банком всех сведений, упомянутых в настоящем пункте.

12.4. Клиент, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т.ч. передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение) любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, автоматизированным и неавтоматизированным способами. Такое согласие дается в отношении любой информации, относящейся к Клиенту, полученной как от самого Клиента, так и от третьих лиц, включая: фамилию, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность, гражданство, дату и место рождения, адрес регистрации и/или места пребывания (фактического нахождения), сведения о миграционной карте и документе на право пребывания на территории РФ, номера телефона сотовой связи, адресов

электронной почты, место работы, СНИЛС, ИНН, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессию, наличии/отсутствии родственников и указании степени родства (без указания ФИО родственников); о номере карты (PAN карты); доходы, сведения о банковских счетах и операциях по ним, сведения об исполнении обязательств Клиента по Договору КБО, о размере задолженности перед Банком, кредитную историю Клиента и любую иную, имеющуюся у Банка информацию, в т.ч. содержащую банковскую тайну.

12.5. Клиент дает согласие Банку на предоставление Банком полностью или частично сведений, указанных в п. 12.4. Договора КБО, третьей стороне в случае:

12.5.1. Передачи функций и/или полномочий по взысканию задолженности Клиента перед Банком, уступки прав требования по Договору или их обременения;

12.5.2. Досудебного урегулирования вопроса по взысканию задолженности Клиента в случае неисполнения Клиентом своих обязанностей по Договору;

12.5.3. Предоставления Банку третьими лицами услуг по хранению клиентских документов, созданию и хранению электронных копий указанных документов;

12.5.4. Расследования спорных операций при внесении наличных денежных средств на Счет Клиента через программно-технические устройства сторонних организаций;

12.5.5. Осуществления связи с Клиентом для предоставления информации об исполнении Договора, о наступлении сроков исполнения обязательств Клиента перед Банком по погашению задолженности, о возникновении просроченной задолженности по имеющимся перед Банком обязательствам, для передачи информационных сообщений и рекламы услуг Банка по любым каналам связи, включая направление sms-сообщений на Номер телефона сотовой связи Клиента, почтовое письмо, телеграмму, голосовое сообщение, сообщение по электронной почте.

12.6. Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право направлять сообщения информационного характера по домашнему и рабочему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов, в том числе по номерам телефонов сотовой связи, факсов, указанных Клиентом в Заявлении или в иных документах, оформляемых Клиентом в рамках Договора.

12.7. Банк осуществляет обработку персональных данных Клиента в течение срока действия Договора/ Договора о предоставлении банковского продукта, а также в течение 5 лет с даты прекращения обязательств Сторон по Договору/ Договору о предоставлении банковского продукта. По истечении 5 лет с даты прекращения обязательств Сторон по Договору или Договору о предоставлении банковского продукта, в зависимости от того, что наступает позже, персональные данные Клиента подлежат уничтожению. В случае отзыва Клиентом согласия, который должен быть выполнен в письменном виде, Банк прекращает обработку персональных данных Клиента с момента получения заявления об отзыве.

12.8. Все Сообщения направляются Сторонами друг другу в письменной форме в соответствии с реквизитами Клиента, указанными в Заявлении о присоединении, и реквизитами Банка, указанными в п. 13 Договора КБО.

12.9. Банк направляет Сообщения Клиенту (его Представителю) одним из следующих способов:

12.9.1. По электронной почте – считается полученным Клиентом в дату отправления письма;

12.9.2. Через отделения почтовой связи – считается полученным Клиентом в дату, указанную в уведомлении о вручении Сообщения с заказным письмом, либо телеграммы. Сообщения направляются по последнему известному Банку



почтовому адресу, и считаются доставленными, даже если Клиент по этому адресу более не проживает;

12.9.3. В Отделении Банка – считается полученным Клиентом в день, указанный в бумажном экземпляре Сообщения;

12.9.4. Через sms-сообщения на телефон сотовой связи Клиента или push-уведомления в Приложении для Мобильного устройства – считается полученным Клиентом в дату отправления sms-сообщения (push-уведомления);

12.9.5. Через уведомление в Сервисе «Интернет-банк» – считается полученным Клиентом в момент вывода уведомления на экран.

12.10. Сообщения Клиента Банку:

12.10.1. Предоставляются Клиентом (его Представителем) в Банк лично – путем подачи заявления по форме, установленной Банком, по режиму работы отделения Банка;

12.10.2. Предоставляются Клиентом посредством удаленных каналов (в т.ч. посредством Дистанционных сервисов) в режиме круглосуточного доступа;

12.10.3. Направляются Клиентом (его Представителем) заказным письмом с уведомлением о вручении.

Способы передачи Клиентом Сообщений Банку могут быть дополнены или ограничены соответствующим Договором о предоставлении банковского продукта.

12.11. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, если иное не предусмотрено правилами предоставления Банком определенных услуг, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

12.12. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором КБО, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ, правилами и документами платежных систем в части, не противоречащей действующему законодательству РФ.

### 13. Реквизиты Банка

**Банк – Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк» (ПАО КБ «Восточный»).** Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 1460 от 24 октября 2014 г.

Юридический адрес	675000, г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1
Кор. счет, БИК, ИНН, КПП	к/сч 30101810700000000718 в ГРКЦ г. Благовещенска БИК 041012718 ИНН 2801015394 КПП 280101001
Информационная служба Банка	<b>8-800-100-7-100</b> (звонок по России бесплатно)

### 14. Приложения к Договору

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью Договора КБО:

14.1. Приложение 1 к Договору «Правила дистанционного банковского обслуживания ПАО КБ «Восточный».

14.2. Приложение 2 к Договору «Правила выпуска и обслуживания банковских карт ПАО КБ «Восточный».

14.3. Приложение 3 к Договору «Правила размещения вкладов в ПАО КБ «Восточный»

14.4. Приложение 4 к Договору «Общие условия открытия и обслуживания Счета в ПАО КБ «Восточный».

14.5. Приложение 5 к Договору «Общие условия потребительского кредита и банковского специального счета в ПАО КБ «Восточный».

14.6. Приложение 6 к Договору «Общие условия кредитования счета в ПАО КБ «Восточный».

14.7. Приложение 7 к Договору «Общие условия предоставления овердрафта в ПАО КБ «Восточный».

14.8. Приложение 8 к Договору «Заявление Клиента о присоединении к Договору комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный».

14.9. Приложение 9 к Договору «Заявление Клиента о расторжении Договора комплексного банковского обслуживания в ПАО КБ «Восточный» или push-уведомления в Приложении для Мобильного устройства.

14.10. Приложение 10 к Договору «Общие условия кредитования для кредитной карты с фиксированным значением платежа в ПАО КБ «Восточный».

14.11. Приложение 11 к Договору «Общие условия кредитования счета в ПАО КБ «Восточный» для продукта Кредитная карта «Просто»».



## Термины и определения

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком для проведения операций с использованием Карты/реквизитов Карты и порождающее обязательство Банка по исполнению распоряжений, составленных с использованием Карты/Реквизитов Карты.

**Аналог собственноручной подписи (АСП)** – информация, присоединенная к электронному документу Клиента или иным образом связанная с ним, позволяющая удостоверить факт подписания (подтверждения) Клиентом совершения операции и/или заключение договора.

**Анкета-заявление Заявителя** – документ, заполняемый Клиентом по форме Банка для предоставления ему Банком кредитного продукта. Достоверность данных в Анкете Заявителя подтверждается собственноручной подписью физического лица.

**Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк для совершения банковских операций, заключения сделок, получения информации по Счету и осуществления электронного документооборота в порядке, предусмотренном Договором КБО.

**Банкомат (АТМ)** – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия сотрудников Банка операций, выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием Банковских карт, и передачи Распоряжений Банку о перечислении денежных средств со Счета, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции, для совершения иных операций, предусмотренных Договором КБО.

**Бенефициарный владелец** – применительно к физическим лицам: лицо, имеющее возможность контролировать действия физического лица – Клиента Банка.

**Вклад** – денежная сумма в рублях Российской Федерации или в иностранной валюте, поступившая от Клиента в срочный вклад, которую Банк обязуется возвратить Клиенту с начисленными процентами в порядке и на условиях, предусмотренных Договором банковского вклада. Вкладом признается фактический остаток денежных средств, находящихся на Счете по вкладу.

**Вкладчик** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор банковского вклада и внесшее денежные средства на банковский Счет по вкладу, открытый в Банке, в целях хранения и получения дохода.

**Дистанционные сервисы** – предоставление Банком информационных и банковских услуг с помощью удаленных каналов обслуживания, предусмотренных Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный» (Приложение 1 к Договору КБО).

**Держатель** – Клиент либо другое физическое лицо, на имя которого Банком по заявлению Клиента выпущена Карта. Заявление Клиента о выпуске Дополнительной карты на имя другого физического лица означает, что последнему предоставлено право совершать операции по Счету карты Клиента, используя Дополнительную карту.

**Договор КБО** – настоящий Договор комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный», заключаемый между Клиентом и Банком посредством присоединения Клиента к Договору КБО, в котором устанавливаются условия и порядок предоставления физическим лицам услуг по комплексному банковскому обслуживанию и порядок заключения Договоров о предоставлении банковских продуктов.

**Договор о предоставлении банковского продукта** – договор, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора КБО, в порядке, установленном соответствующими Условиями (Приложения, приведенные в п.13 Договора КБО).

**Задолженность** – все денежные средства, подлежащие уплате Клиентом Банку по Договору о предоставлении продукта, включая, но не ограничиваясь, сумму неразрешенного (технического) овердрафта, платы, пени, а также иные денежные обязательства Клиента перед Банком.

**Заявление** – письменное заявление, оформленное Клиентом по форме Банка для предоставления банковской услуги (продукта).

**Заявление Клиента о присоединении к Договору комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный»** (далее **Заявление о присоединении**) – документ (либо составная часть документа), составленный по форме Банка, подписанный Клиентом на бумажном носителе при очном обращении Клиента в Банк и переданный им в Банк, из которого следует согласие Клиента с условиями Договора КБО и присоединение к нему.

**Идентификатор** – уникальное значение, позволяющее произвести Идентификацию Клиента.

**Информационная служба** – Дистанционный сервис Банка, предоставляющий Клиенту возможность дистанционно посредством телефона/мобильного устройства в случаях, установленных Банком, заключить с Банком Договор о предоставлении продукта/услуги.

**Идентификация** – установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций и заключения сделок, получения информации по Счетам, осуществления электронного документооборота, в порядке, предусмотренном Договором КБО.

**Карта (Банковская карта)** – выпущенная по Договору о предоставлении банковского продукта платежная карта международных платежных систем Visa International или МИР, являющаяся инструментом безналичных расчетов, предназначенная для совершения Держателем операций с денежными средствами, находящимися в Банке, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором. Является Электронным средством платежа в случае, когда с ее помощью Клиент составляет, удостоверяет и передает Распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

**Клиент** – физическое лицо (резидент или нерезидент Российской Федерации), обратившееся в Отделение Банка и заключившее с Банком Договор комплексного банковского обслуживания путем присоединения к Договору КБО.

**Кодовое слово** – слово, указанное Клиентом, либо созданное автоматизированной системой Банка уникальное слово и комбинация цифр, которое направляется Клиенту СМС сообщением на его номер телефона. Используется для Идентификации и Аутентификации Клиента в случаях, предусмотренных Договором КБО. В случаях, установленных Договором КБО, сообщение Банку Кодового слова является АСП Клиента.

**Кредит** – денежные средства, предоставляемые Клиенту Банком в безналичном порядке на основе возвратности, платности, срочности в размере и на условиях, предусмотренных Договором кредитования.

**Лимит Авторизации** – остаток денежных средств, доступный при совершении операций с использованием Карты, установленный в процессинговом центре Банка.

Процент переноса денежных средств со Счета на карту (в Лимит Авторизации Карты) устанавливается к каждой Карте отдельно (при формировании заявки на выпуск Карты) и может быть изменен по заявлению Клиента в сторону уменьшения или увеличения в автоматическом или в ручном режиме.

Посредством Сервиса «Интернет-банк» Клиент имеет

возможность самостоятельно управлять Лимитом авторизации перевода средства со Счета на Карту/ с Карты на Счет (в/ из Лимита Авторизации).

При отсутствии или недостаточности средств на Счете для проведения операции/списания предусмотренной Тарифами Банка платы/списания средств в погашение кредита Банк вправе перевести их из Лимита Авторизации на Счет Клиента, при условии, что имеющихся в Лимите авторизации денежных средств достаточно для осуществления указанной операции. Банк информирует Клиента о переводе денежных средств из Лимита авторизации на Счет Клиента путем направления sms-уведомления на Номер телефона сотовой связи Клиента и/или push-уведомления в Приложении для Мобильного устройства.

**Лимит кредитования/ Лимит овердрафта** – максимальный размер кредитной задолженности Клиента по Кредиту (основному долгу)/Овердрафту, устанавливаемый Банком в соответствии с условиями Договора кредитования.

**Логин** – уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, генерируемая Клиентом самостоятельно при прохождении процедуры регистрации в Сервисах «Интернет-банк» и «Мобильный банк». Логин, введенный Клиентом, хранится в информационной базе данных Банка и в дальнейшем используется для Идентификации Клиента

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

**Мобильные системы** – канал обслуживания, позволяющий с помощью Мобильного устройства, принадлежащего Банку, осуществлять формирование документов в электронной форме и их подписание Клиентом посредством введения Одноразового пароля и воспроизведения подписи Клиента на экране Мобильного устройства.

**Неразрешенный (технический) овердрафт** – превышение суммы операции, совершенной Клиентом, над остатком денежных средств по Счету (в т.ч. над суммой Лимита кредитования).

**Номер телефона сотовой связи** – номер телефона сотовой связи Клиента, указываемый Клиентом в Анкете Заявителя, Заявлении и в иных документах, оформляемых Клиентом по формам, установленным Банком, регистрируемый в базе данных Банка, а также используемый при подключении Дистанционных сервисов.

**Овердрафт** является формой кредитования Клиента Банком, позволяющей осуществлять расходные операции по Счету сверх сумм, имеющихся на Счете, в пределах установленного Договором кредитования Лимита кредитования.

**Одноразовый пароль** – автоматически генерируемая Банком и известная только Клиенту уникальная последовательность цифровых символов, направляемая Клиенту на Номер телефона сотовой связи в виде sms/Push-сообщения. Одноразовый пароль используется в качестве средства Аутентификации Клиента в Сервисе «Интернет-банк» и сервисе «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)», а также в качестве АСП Клиента.

**Рабочий день** – временной период, в течение которого Банк принимает и исполняет Распоряжения Клиента.

**Опубликование информации** – размещение информации в местах и способами, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов, в том числе путем:

- размещения информации на сайте Банка;
- размещения объявлений на стендах в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов, и в иных местах оказания услуг Банка (в т.ч. в торговых сетях);

– рассылки информационных сообщений Клиентам по электронной почте;

– иными способами, позволяющими Клиентам получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Банк публикует информацию одним или несколькими из вышеперечисленных способов. Моментом ознакомления Клиента с Опубликованной информацией считается момент, с которого информация становится доступной для Клиента.

**Отделение Банка** – внутреннее структурное подразделение Банка.

**Пакет банковских услуг (Пакет услуг)** – совокупность банковских услуг, предоставляемых по желанию Клиента при заключении им Договора текущего банковского счета с выпуском Карты в случае если Тарифами Банка предусмотрена возможность подключения Пакета услуг.

**Пароль** – уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, генерируемая Клиентом самостоятельно при прохождении процедуры регистрации в Сервисах «Интернет-банк» и «Мобильный банк». Пароль, введенный Клиентом, хранится в информационной базе данных Банка и в дальнейшем используется для Идентификации и Аутентификации Клиента.

**ПИН** – персональный идентификационный номер, предоставляемый Банком Держателю и выдаваемый в ПИН-конверте. ПИН используется Держателем в целях его идентификации Банком при совершении операций с использованием Карты и является АСП Держателя. ПИН-код может быть изменен Клиентом самостоятельно в Дистанционных сервисах Банка (в «Устройствах самообслуживания», в «Интернет-банке», в «Мобильном банке»).

**Платежная система** – ассоциация (или иная форма организации) банков и компаний, работающих по общим правилам обслуживания Карт при использовании совокупности нормативных, договорных, финансовых и информационно-технических средств. Все Карты, принадлежащие одной платежной системе, имеют признаки, позволяющие идентифицировать их принадлежность к данной платежной системе. Банк является эмитентом Карт платежных систем Visa International, МИР и China Union Pay.

**Платежный терминал (ПТ)** – аппаратно-программный комплекс, обеспечивающий приём платежей от физических лиц в режиме самообслуживания, а также совершение иных операций, предусмотренных Договором КБО.

**Платы Банка** – предусмотренные применяемыми Тарифами Банка платы, расходы Банка и штрафы, которые Клиент обязан уплатить Банку по Договору КБО / Договору о предоставлении банковского продукта в сроки, установленные указанными договорами либо Тарифами Банка. Размер Плат указывается в фиксированной сумме или в процентах. Сведения о действующих Тарифах Банка доводятся Банком путем Опубликования информации, а также сообщаются через справочную службу Банка. Если не указано иное, размер Платы, определенной в процентах, во всех случаях означает процент от суммы совершенной операции. Суммы Плат, значения которых указаны в процентах (от суммы операции или в процентах годовых), округляются в соответствии с арифметическими правилами до второго знака после запятой.

**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.

**Представитель** – лицо, которому Клиент предоставил право открытия Счета и/или Распоряжения Счетом и/или закрытия

Счета, на основании доверенности, составленной в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и переданной в Банк.

**Реквизиты Карты** – номер, срок действия и, при необходимости, Код безопасности и эмбоссированное имя.

**Сайт Банка** – сайт [www.vostbank.ru](http://www.vostbank.ru), принадлежащий Банку.

**Сервис «Сайт [vostbank.ru](http://vostbank.ru)»** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность дистанционно посредством сайта Банка получать услуги, предусмотренные Правилами дистанционного банковского обслуживания ПАО КБ «Восточный». Поставщик сервиса – ПАО КБ «Восточный», место нахождения поставщика: г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1.

**Сервис «Интернет-банк»** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность дистанционно посредством Интернет канала с использованием средств шифрования управлять банковскими операциями, а также получать справочную информацию о Счетах Клиента при условии Идентификации и Аутентификации Клиента в порядке, предусмотренном Договором КБО и Правилами дистанционного банковского обслуживания ПАО КБ «Восточный». Является Электронным средством платежа. Поставщик сервиса – ЗАО «Центр Финансовых Технологий», место нахождения поставщика: Новосибирская обл., Новосибирский район, рабочий пос. Кольцово, д. 35.

**Сервис «Мобильный банк»** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность дистанционно посредством канала доступа в Сервис «Интернет-банк» отслеживать информацию по своим продуктам и счетам, а также совершать активные операции со своего Мобильного устройства. Является Электронным средством платежа. Поставщик сервиса – ЗАО «Центр Финансовых Технологий», место нахождения поставщика: Новосибирская обл., Новосибирский район, рабочий пос. Кольцово, д. 35.

**Сервис «Просто кредит»** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту/Пользователю возможность дистанционно посредством интернет канала получать услуги, предусмотренные Правилами дистанционного банковского обслуживания ПАО КБ «Восточный». Является Электронным средством платежа. Поставщик сервиса – ПАО КБ «Восточный», место нахождения поставщика: г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1.

**Сервис «Устройства самообслуживания»** – услуга Банка, представляющая собой многофункциональный электронный программно-технический комплекс Банка на основе Платежных терминалов и Банкоматов, предоставляющий Клиенту возможность самостоятельно совершать операции по открытию срочных банковских вкладов, направлять Банку заявления об открытии Счетов, вносить и получать наличные денежные средства, осуществлять платежные операции, получать сервисную информацию по счетам, открытым в Банке. Поставщик сервиса – ЗАО «Центр Финансовых Технологий», место нахождения поставщика: Новосибирская обл., Новосибирский район, рабочий пос. Кольцово, д. 35.

**Сервис «Чат-бот»** – сервис, использующий интерфейс и другие возможности мессенджеров (программа по обмену мгновенными сообщениями) и позволяющий в автоматическом режиме получать информацию и совершать иные действия по запросу Клиента. Воспользоваться услугами Чат-бота могут все зарегистрированные в мессенджерах пользователи. Является Электронным средством платежа. Поставщик сервиса – ПАО КБ «Восточный», место нахождения поставщика: г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1.

**Сервис «SMS-банк»** – услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность посредством текстовых сообщений, направляемых Банком на номер телефона сотовой связи Клиента и/или в Приложение для 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.

**Система «IVR» (Interactive Voice Response)** – телефонная информационная система предварительно записанных голосовых сообщений, позволяющая Клиенту с помощью клавиатуры и тонального набора получить по телефону/мобильному устройству в автоматическом режиме установленную настоящими Правилами информацию по договорам Клиента, заключенным с Банком, а также информацию о продуктах Банка.

**Сообщения** – все письма, уведомления, извещения, требования и иные сообщения между Сторонами.

**Стороны** – Банк и Клиент при совместном упоминании.

**Счет** – текущий банковский счет/Счет по вкладу в рублях или иностранной валюте, открытый Банком на имя Клиента.

**Счет (Счета)** – Счет, Счет по вкладу при совместном упоминании.

**Счет по вкладу** – Счет, открываемый Банком Клиенту для внесения, хранения и учета суммы Вклада.

**Средства доступа** – набор средств для Идентификации и Аутентификации Клиента при использовании Сервисов «SMS-банк», «Мобильный банк», «Интернет-банк», «Устройства самообслуживания», «Просто кредит», «Чат-бот», Системы «IVR». Средства доступа выдаются исключительно Клиенту.

**Тарифы Банка** – утвержденный Банком документ, определяющий виды и размеры платежей за услуги Банка. Тарифы Банка подлежат Опубликованию.

**Условия** – условия предоставления конкретного банковского продукта, установленные соответствующим Приложением к Договору КБО.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и/или способ, позволяющий/ие Клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать Распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств.