

1. Используемые термины и определения

В настоящем документе следующие термины, написанные с заглавной буквы, будут иметь следующее значение:

Авторизация – процедура запроса и получения Банком, в том числе через Платежную систему, ответа на такой запрос в виде разрешения или запрета на проведение Операции по Карте от стороннего Эмитента.

Банк – Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк» (675000, Россия, Амурская обл., г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1; ОГРН 102280000112, ИНН 2801015394; генеральная лицензия Банка России № 1460 от 24.10.2014 г.).

Верификация – процедура проверки Банком Карты Держателя при обращении к стороннему Эмитенту, осуществляемая с целью снижения рисков проведения мошеннической операции по Карте, следующими способами:

- по Технологии 3D Secure, и/или

- по Технологии CVC2/CVV2/CVP2 кода.

Держатель – физическое лицо, на имя которого Банком или сторонним банком эмитирована Карта.

Дистанционный сервис – предоставление Банком информационных и банковских услуг с помощью удаленных каналов обслуживания, предусмотренных Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО КБ «Восточный».

Договор – договор об организации и осуществлении Перевода в Дистанционном сервисе посредством Карты.

Карта – банковская карта Платежной системы, выпущенная Эмитентом на имя Держателя, заключившего Договор с Банком, с использованием которой совершается Операция.

Комиссия – комиссионное вознаграждение, взимаемое Банком с Держателя в рамках Договора. Рассчитывается в валюте перевода в соответствии с Тарифами Банка.

Контактные данные – адрес электронной почты и/или номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом Банку, позволяющий направлять информацию для формирования Перевода или Электронную квитанцию.

Операция – расчётная операция, совершаемая с использованием Карты в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Банка России и договором с Эмитентом, проводимая по требованию Держателя в целях осуществления Перевода и уплаты Комиссии.

Перевод – перевод денежных средств по Распоряжению Клиента в целях погашения задолженности по Договору кредитования, заключённому с Банком, посредством Карты.

Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платёжной системы в целях осуществления перевода денежных средств, включающая оператора платёжной системы, операторов услуг платёжной инфраструктуры и участников платёжной системы, из которых как минимум три организации являются операторами по переводу денежных средств.

Предложение – предложение (публичная оферта) Банка Держателям заключить Договор.

Распоряжение – электронный документ, содержащий указание Клиента Банку перевести денежные средства с Карты по номеру Договора кредитования, подписанное Клиентом с использованием аналога собственноручной подписи (CVV2/CVC2/ CVP2 и(или) пароль, полученный посредством Технологии 3D Secure), имеющее равную юридическую силу с расчётными документами на бумажных носителях, подписанными собственноручной подписью Клиента.

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

Технология 3D Secure – технология обработки операций по переводу денежных средств, реализуемая Платежными системами VISA International, MasterCard Worldwide, МИР и используемая любыми Эмитентами при совершении операций с использованием Карт в сети Интернет с целью дополнительной проверки уполномоченное ли лицо отправляет распоряжение на осуществление Перевода с использованием Карты.

Технология CVV2/CVC2/ CVP2 кода – один из способов Верификации, осуществляемый Банком следующим образом:

- Банк, посредством Экранных форм запрашивает у Держателя CVC2/CVV2/CVP2 код, который Держатель должен указать наряду с вводом иных параметров Операции;

- Банк посредством Авторизации направляет полученный код для проверки стороннему Эмитенту.

- в случае, если в результате Авторизации Банком получен запрет на осуществление Операции, в том числе если запрошенный CVC2/CVV2/ CVP2 код не введен или введен неверно, Банк имеет право отказать Держателю в совершении Операции.

Экранные формы – сведения, представленные на экране Дистанционного сервиса, и содержащие информацию о параметрах Перевода, включая сумму Перевода, размер Комиссии, информацию о получателе денежных средств и др.

Электронная квитанция – документ, составленный в электронной форме, содержащий в себе все необходимые реквизиты, предусмотренные законодательством Российской Федерации и нормативно-правовыми актами Банка России, в том числе реквизиты Платежа, подтверждающий совершение Операции и являющийся основанием для осуществления расчётов по Платежу, направляемая Банком на электронный адрес Держателя при совершении операции.

Эмитент – Банк или иная кредитная организация, зарегистрированная на территории Российской Федерации, осуществившая эмиссию (выпуск) Карты Держателя.

2. Предложение Банка и порядок его принятия Держателем

2.1. Данный документ совместно с Экранными формами является предложением (публичной офертой) Банка и содержит все существенные условия Договора.

2.2. Банк осуществляют обработку персональных данных Держателя в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации. Принимая Оферту (акцепт оферты), Держатель дает согласие:

на обработку Банком (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), включая трансграничную передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение и осуществление иных действий (операций) или совокупности действий (операций) с персональными данными Держателя автоматизированным и/или неавтоматизированным способами) персональных данных: данных документов, удостоверяющих личность (в т.ч. их копии); номера телефонов, адресов

электронной почты; адресов регистрации и фактического места жительства; СНИЛС, ИНН, информации о месте работы, должности, доходах и расходах; наличии/отсутствии родственников и указании степени родства (без указания ФИО родственников); о номере карты (PAN карты); о номере банковского счета, открытого в Банке, операциях по нему; сведений о банковских счетах в других банках (без указания номера счета, договора и иных сведений); иной информации, известной или которая станет известной Банку, в том числе от его партнеров, из сети интернет или из иных источников, в целях исполнения настоящего Договора, получения информации об услугах и продуктах Банка, и иных лиц, и их продвижения, в том числе путем осуществления Банком прямых контактов с Держателем, а также для передачи третьей стороне, в целях осуществления Платежей по Договору. Согласие на обработку персональных данных действует бессрочно и может быть отозвано путем предоставления в Банк письменного заявления.

2.3. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ принятием (акцептом оферты) Держателем Предложения является последовательное выполнение Держателем совокупности следующих действий:

2.3.1. обращение в Банк посредством Дистанционных сервисов;

2.3.2. формирование Распоряжения путем заполнения обязательных полей Экранной формы;

2.3.3. подтверждение согласия с параметрами Перевода;

2.3.4. направление Эмитенту требования об осуществлении Операции, завершающееся получением Банком от Платежной системы подтверждения возможности совершения Операции на сумму, состоящую из суммы Перевода и суммы Комиссии. Для направления требования об осуществлении Операции Эмитенту Держатель должен указать реквизиты Карты (номер, срок действия, код безопасности (CVC2/CVV2/CVP2), подтвердить параметры Перевода и факт ознакомления и согласия с условиями Договора и принятия Предложения в соответствии с пунктами 2.3.1—2.3.3 настоящего документа. Требование направляется путем нажатия на кнопку «Далее» в Экранной форме.

2.4. Договор считается заключенным на основании принятого (акцептованного) физическим лицом Предложения после направления требования об осуществлении Операции, завершившегося получением Банком от Платежной системы, подтверждения возможности совершения Операции, в соответствии с пунктом 2.3 настоящего документа.

2.5. После заключения Договора Банк осуществляет Перевод.

3. Предмет Договора и общие положения

3.1. Предметом Договора является:

3.1.1. предоставление Банком услуги Перевода с Карты в целях погашения задолженности по договору кредитования, заключенному с Банком. Перевод осуществляется по номеру договора кредитования на основании Распоряжения, оформленного в Дистанционном сервисе;

3.1.2. уплата Держателем, совершающим Перевод, Банку Комиссии.

3.2. В рамках Договора Держатель в целях формирования Распоряжения и совершения Операции вправе осуществить только те действия, которые предусмотрены функциональностью Дистанционного сервиса.

3.3. В рамках Договора Операция совершается исключительно в валюте Российской Федерации.

3.4. В рамках Договора Держатель вправе совершить Операцию только в том случае, если Эмитентом предоставлено подтверждение возможности совершения Операции.

3.5. За организацию и осуществление Перевода Банк взимает с Держателя, совершающего Перевод, Комиссию, при этом:

- размер Комиссии за организацию и осуществление Перевода, указывается в Экранной форме до совершения соответствующей Операции. Клиент вправе отказаться от совершения Операции, если по каким-либо причинам его не устроит размер взимаемой Банком в соответствии с Договором Комиссии;

- комиссия взимается Банком с Держателя, совершающего соответствующую Операцию, дополнительно по отношению к сумме соответствующего Перевода и сумма такой Комиссии включается в сумму соответствующей Операции (сумма Операции включает в себя сумму соответствующего Перевода и сумму Комиссии за организацию и осуществление Перевода).

- Эмитент Карты может взимать дополнительную комиссию с Держателя в соответствии с правилами и условиями, установленными таким Эмитентом.

3.6. Срок исполнения Банком Распоряжения (а именно: зачисление средств на счет получателя) может составлять от нескольких минут до нескольких дней.

3.7. Доступ Держателя к Дистанционному сервису осуществляется при наличии у такого Держателя технической возможности. При этом Держатель самостоятельно и за свой счет обеспечивает и оплачивает технические, программные и коммуникационные ресурсы, необходимые для организации доступа.

3.8. Банк не предоставляет услуги связи и не несет ответственность за качество связи, когда доступ Держателя к Дистанционному сервису и/или передача информации была невозможна, в том числе по вине оператора связи или третьих лиц.

4. Условия и порядок формирования Распоряжения и совершения Операции

4.1. В целях совершения Операции (и заключения Договора) Держатель последовательно выполняет следующие действия:

4.1.1. обращается с целью оплаты кредита;

4.1.2. указывает номер договора кредитования, ФИО заемщика, Электронный адрес (Email) и номер мобильного телефона Держателя. При успешном прохождении проверки наличия договора кредитования Держатель перенаправляется на экранную форму для оплаты кредита;

4.1.3. руководствуясь инструкциями, указанными в Экранных формах, формирует Распоряжение, которое будет являться в рамках Договора основанием совершения Операции в Дистанционном сервисе, основанием организации и осуществления Банком Перевода по указанному в Распоряжении номеру договора кредитования, и основанием последующего формирования Электронной квитанции:

4.1.3.1. указывает реквизиты Карты (номер, срок действия, код безопасности (CVC2/CVV2/CVP2));

4.1.3.2. указывает сумму перевода (при вводе суммы перевода автоматически рассчитывается и выводится на Экранной форме Комиссия Банка);

4.1.3.3. подтверждает согласие с параметрами Перевода и размером Комиссии;

4.1.3.4. подтверждает на Экранной форме факт своего ознакомления с положениями настоящего документа и факт принятия им Предложения (всех условий, изложенных в настоящем документе) путем нажатия кнопки «Далее».

4.2. При формировании Держателем Распоряжения для совершения Операции в целях осуществления Перевода, Банк проверяет наличие указанного Держателем договора кредитования, рассчитывает сумму Комиссии и сумму Операции

(включающую в себя сумму соответствующего Перевода и сумму Комиссии) и указывает такие суммы в сформированном Распоряжении для обозрения и подтверждения Держателем.

4.3. После подтверждения Держателем введенных им в Экранные формы реквизитов Карты Держателя и суммы Операции (включающей в себя сумму соответствующего Перевода и сумму Комиссии) Банк направляет для проверки Карты по Технологии 3D Secure через соответствующую Платёжную систему авторизационный запрос Эмитенту, для получения разрешения на совершение Операции. В случае предоставления Эмитентом подтверждения возможности совершения Операции либо в случае получения Банком от Эмитента и соответствующей Платёжной системы разрешения на совершение Операции, Банк совершает Операцию.

4.4. Банк информирует Клиента о приеме Распоряжения к исполнению или отказе в его исполнении путем вывода сообщения с результатом выполнения Перевода на Экранную форму. При совершении операции Банк формирует Электронную квитанцию, которая выводится на Экранную форму для ознакомления с возможностью вывода Электронной квитанции на печать, а также дополнительно отправляет сформированную Электронную квитанцию на электронный адрес Держателя (Email), указанный при формировании Распоряжения.

4.5. Банк совершает Операцию в порядке, на условиях и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и правилами Платёжной системы.

4.6. Операция (включающая в себя сумму соответствующего Перевода и сумму Комиссии) осуществляется:

- за счёт денежных средств Держателя, размещенных на открытом Эмитентом банковском счёте, на котором подлежат отражению операции, совершаемые с использованием Карты, а при недостаточности или отсутствии денежных средств на таком банковском счёте — за счёт денежных средств, предоставленных Держателю Эмитентом для совершения Операции (в случае если это предусмотрено договором, заключенным между Держателем и Эмитентом), — если Карта Держателя является расчётной (дебетовой) картой; или
- за счёт денежных средств, предоставленных Держателю Эмитентом для совершения Операции (в случае если это предусмотрено договором, заключенным между Держателем и Эмитентом), — если Карта Держателя является кредитной картой; или
- за счёт остатка электронных денежных средств Держателя, учитываемых Эмитентом (в случае если это предусмотрено договором, заключенным между Держателем и Эмитентом), — если Карта Держателя является предоплаченной картой; или
- иным образом, не противоречащим законодательству Российской Федерации и правилам соответствующей Платёжной системы.

4.7. Банк имеет право отказать Клиенту в выполнении Операции, в случае невыполнения условий, указанных в п. 4.3 Договора, а также в случае, если параметры Распоряжения, указанные Клиентом, не соответствуют установленным Банком ограничениям:

4.7.1. Ограничения на виды Карт:

- Карты, выпущенные Банком к расчетному счету юридического лица, индивидуального предпринимателя или лица, занимающегося частной практикой;
- иные виды карт, запрет или ограничение на проведение операций, по которым установлены Эмитентом и/или Платёжной системой и/или законодательством РФ.

4.7.2. Ограничения на сумму перевода:

- лимиты на сумму переводов Клиента, совершенных по Карте, на одну операцию и в сутки, а также в течение календарного месяца устанавливаются Тарифами Банка.

5. Порядок рассмотрения претензий

5.1. Любой спор, возникший из настоящего Договора, подлежит разрешению в претензионном порядке на основании письменной претензии Держателя. Претензия направляется в адрес Эмитента Карты. По Картам эмитированным Банком претензии направляются на электронный адрес <https://www.vostbank.ru/help/feedback/> не позднее 30 дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия. Срок ответа на письменную претензию Держателя - 30 календарных дней.

5.2. Претензия Держателя должна содержать следующую информацию:

- реквизиты Держателя (ФИО, место жительства, номер контактного телефона);
- реквизиты Перевода (дата, время, сумма, номер и код авторизации Операции оплаты, маскированный номер Карты);
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Держателя.

К претензии должны быть приложены документы, подтверждающие обоснованность требований Держателя либо реквизиты указанных документов и иная информация, указанная в них.

6. Прочие положения

6.1. Банк не несет ответственность в случае, если Держатель допустил ошибку при формировании Распоряжения в соответствующих Экранных формах и/или Держатель не уделит должного внимания проверке реквизитов сформированного Электронного платёжного документа и/или иных реквизитов в соответствующих Экранных формах при их подтверждении. В указанном случае Держатель самостоятельно регулирует дальнейшие взаиморасчёты с лицом, на счет которого поступили денежные средства в результате перевода.

6.2. Держатель Карты имеет возможность отказаться от Перевода в любой до заключения Договора. При этом перевод денежных средств с Карты по номеру договора кредитования не производится, Комиссия Банком не взимается.

6.3. Уведомление Клиента об исполнении Распоряжения осуществляется Эмитентом Карты в соответствии с порядком, установленным Эмитентом.

6.4. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Банком своих обязательств по Договору, Банк несет ответственность в соответствии с законодательством РФ. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Держателем своих обязательств по Договору, Держатель несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.

6.5. При разрешении споров, вытекающих из Договора и/или связанных с использованием Дистанционного сервиса в целях совершения Операции, документами, подтверждающими заявленные одним из участников спора факты, являются:

- 6.5.1. сформированная в Дистанционном сервисе Электронная квитанция;
- 6.5.2. электронный протокол действий Держателя в Дистанционном сервисе и происходящих в связи с этим событий, регистрируемых техническими устройствами и программным обеспечением Банка.

6.6. Банк не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:

- 6.6.1. решениями органов законодательной и/или исполнительной власти РФ, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств по Договору;
- 6.6.2. возникновением обстоятельств непреодолимой силы;
- 6.6.3. в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 6.7. Банк имеет право:
- отказать Клиенту в осуществлении Перевода в одностороннем порядке и без объяснения причин, если у Банка или Оператора возникли подозрения в том, что операция осуществляется с нарушением требований законодательства РФ, правил Платежных систем или носит мошеннический характер;
 - требовать от Держателя предъявления документов, удостоверяющих личность Держателя, необходимых Банку в целях идентификации Держателя, а также иных документов в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Банка;
 - ограничивать общую сумму Операций, совершаемых Держателем в пользу того или иного получателя либо общую сумму Операций за определенный период времени.
- 6.8. Все споры, возникающие из Договора или в связи с ним, а также споры, возникающие из Предложения или в связи с ним, подлежат разрешению в суде по месту нахождения Банка.
- 6.9. Все риски, связанные с существенным изменением обстоятельств, из которых Держатель исходил при заключении Договора, Держатель принимает на себя, и такие обстоятельства не являются основанием для изменения и расторжения Договора, а также неисполнения Держателем обязательств по Договору.
- 6.10. Банк обязан обеспечить конфиденциальность сведений, предоставленных Держателем, в том числе сведений об Операциях Держателя, совершенных посредством Дистанционного сервиса, за исключением случаев, когда такая информация является общедоступной либо раскрыта по требованию или с разрешения Держателя, либо подлежит предоставлению контрагентам Банка в объеме, необходимом для исполнения Договора, либо требует раскрытия по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации или при поступлении соответствующих запросов кредитных организаций, Эмитентов, суда или иных уполномоченных государственных органов, а также в иных случаях, предусмотренных Договором.
- 6.11. Держатель, принимая Предложение, гарантирует, что Перевод не связан с предпринимательской деятельностью Держателя, а также не связаны с профессиональной деятельностью Держателя (в том числе в качестве частного нотариуса; адвоката, учредившего адвокатский кабинет; или иного лица, чья профессиональная деятельность в соответствии с федеральными законами подлежит государственной регистрации и (или) лицензированию).
- 6.12. Срок для принятия (акцепта) Предложения не установлен. Предложение может быть отозвано Банком в любой момент. При этом:
- 6.12.1. В случае отзыва Предложения, Банк уведомляет Держателей об отзыве Предложения любым из следующих способов (по выбору Банка):
- путем размещения информации об отзыве Предложения на информационных стендах по месту нахождения Банка и его подразделений;
 - путем размещения информации об отзыве Предложения в Дистанционном сервисе и на сайте Банка www.vostbank.ru.
- 6.13. Заключая с Банком Договор на основании принятого (акцептованного) Предложения, Держатель тем самым подтверждает, что:
- 6.13.1. Договор не лишает его прав, обычно предоставляемых по таким договорам;
- 6.13.2. Договор не исключает и не ограничивает ответственность Банка за нарушение обязательств;
- 6.13.3. Договор не содержит другие явно обременительные для такого Держателя условия, которые Держатель, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не принял бы при наличии у Держателя возможности участвовать в их определении;
- 6.13.4. Держатель ознакомлен и полностью согласен с Договором, положения которого понимает и обязуется неукоснительно соблюдать;
- 6.13.5. Держатель, до заключения Договора, получил от Банка следующую информацию, которая является понятной для Держателя:
- 6.13.5.1. о наименовании и месте нахождения Банка, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций;
 - 6.13.5.2. об условиях использования Дистанционного сервиса;
 - 6.13.5.3. о размере и порядке взимания Банком Комиссии за осуществление Операции;
 - 6.13.5.4. об ограничениях использования Дистанционного сервиса, а также случаях повышенного риска использования Дистанционного сервиса.

7. Реквизиты Банка

Полное наименование: Публичное акционерное общество «Восточный экспресс банк»

Сокращенное наименование: ПАО КБ «Восточный»

Юридический адрес: 675000, Россия, Амурская обл., г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1

Адрес для отправки корреспонденции: 675000, Россия, Амурская обл., г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 1

ОГРН 1022800000112, ИНН 2801015394, КПП 280101001

Корреспондентский счет 30101810700000000718 в Отделении Благовещенск,

БИК 041012718

Информационная служба Банка: 8-800-100-7-100