

ІНСТРУКЦІЯ
ЗДІЙСНЕННЯ АГЕНТАМИ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ТА ВЕРИФІКАЦІЇ КЛІЄНТІВ,
ПЕРЕДАВАННЯ КЛІЄНТАМ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК,
ЕМІТОВАНИХ ПАТ «БАНК ВОСТОК»
(2 версія)

Набрав чинність: 02.04.2025

згідно Наказу № 497 від 31.03.2025

Втратив чинність: _____.____.20____

згідно Наказу № _____ від _____.____.20____

м. Дніпро

2025

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ В ЦІЙ ІНСТРУКЦІЇ	3
3. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАННЯ ТА ОЗНАЙОМЛЕННЯ АГЕНТА (ПРАЦІВНИКІВ АГЕНТА) З ПОРЯДКОМ ЗДІЙСНЕННЯ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ТА ВЕРИФІКАЦІЇ КЛІЄНТІВ БАНКУ, ПЕРЕДАВАННЯ КЛІЄНТАМ ПК, ЕМІТОВАНИХ БАНКОМ	4
4. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ТА ВЕРИФІКАЦІЇ КЛІЄНТІВ	6
5. ПОРЯДОК ПІДПИСАННЯ КЛІЄНТОМ ДОКУМЕНТІВ ТА ПЕРЕДАВАННЯ КЛІЄНТУ ПК, ЕМІТОВАНОЇ БАНКОМ	9
6. ПОРЯДОК ПЕРЕДАВАННЯ АГЕНТОМ ПАКЕТІВ ДОКУМЕНТІВ ДО БАНКУ	9
7. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ АГЕНТА ТА ПРИПИНЕННЯ СПІВРОБІТНИЦТВА З НИМ.....	10
Додаток 1 Документи, що посвідчують особу клієнта.....	11

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Інструкція є методологічним посібником ПАТ «БАНК ВОСТОК» для агентів, які уклали агентський договір з Банком, та яка визначає порядок здійснення агентами ідентифікації та верифікації клієнтів – фізичних осіб, передавання клієнтам платіжних карток, емітованих Банком.

1.2. Інструкція розроблена відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (далі – Закон про ПВК/ФТ); Закону України «Про платіжні послуги»; Положення про здійснення банками фінансового моніторингу, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 19.05.2020 № 65; Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 164; інших нормативно-правових актів Національного банку України, а також вимог внутрішніх документів Банку з питань ПВК/ФТ.

2. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ В ЦІЙ ІНСТРУКЦІЇ

Агент - особа, яка на підставі агентського договору здійснює ідентифікацію та верифікацію клієнтів від імені та в інтересах Банку та, у випадках передбачених агентським договором, може передавати клієнту електронний платіжний засіб (платіжну картку), емітований Банком. Такими агентами можуть бути:

- юридичні особи (резиденти і нерезиденти);
- фізичні особи – підприємці;

агентський договір – договір доручення, який укладається між Банком та Агентом для здійснення ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, а також передавання клієнту платіжного інструменту (платіжної картки), емітованого Банком;

верифікація - заходи, що вживаються з метою перевірки (підтвердження) належності відповідній особі отриманих ідентифікаційних даних;

Договір про надання банківських послуг - Договір про комплексне банківське обслуговування, що укладається між Банком та клієнтом;

документ із РНОКПП - документ, виданий відповідним контролюючим органом, що засвідчує реєстрацію фізичної особи в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків;

ідентифікація - заходи, що вживаються для встановлення особи шляхом отримання її ідентифікаційних даних (відомостей) визначених:

1) для фізичної особи – резидента пунктом 1 частини дев'ятої статті 11 Закону про ПВК/ФТ, а саме:

- прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові;
- дата народження;
- номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів)¹, дата видачі та орган, що його видав;
- відомості про місце проживання або місце перебування²;
- реєстраційний номер облікової картки платника податків (далі - РНОКПП), номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття РНОКПП, чи номер паспорта із записом про відмову від прийняття РНОКПП в електронному безконтактному носії;
- унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені;

¹ Повний перелік таких документів визначений у Додатку 1 до цієї Інструкції

² Інформація щодо адреси місця проживання (перебування) клієнта отримується з офіційних документів – паспорта громадянина України або іншого документа, що посвідчує особу, та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів або отримується безпосередньо від клієнта (в тому числі, що зазначена в Опитувальнику)

2) для фізичної особи – нерезидента пунктом 1 частини десятої статті 11 Закону про ПВК/ФТ, а саме:

- прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові;
- дату народження;
- номер (та за наявності - серію) паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів)¹, дата видачі та орган, що його видав;
- громадянство;
- відомості про місце проживання або місце тимчасового перебування в Україні²;
- унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені;

ідентифікаційний документ - паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів¹;

клієнт - фізична особа, яка уклала або має намір укласти Договір про надання банківських послуг;

невідкладно - проміжок часу, визначений/установлений з моменту настання підстав для здійснення відповідних дій, які є пріоритетними і здійснюються першочергово, але не пізніше наступного робочого дня або встановленого часу наступного робочого дня;

особливий період - період дії воєнного, надзвичайного стану на території України;

паспортний документ іноземця – документ, виданий уповноваженим органом іноземної держави або статутною організацією ООН, що підтверджує громадянство іноземця, посвідчує особу іноземця або особу без громадянства, надає право на в'їзд або виїзд з держави і визнається Україною;

платіжна картка (ПК) платіжний інструмент у вигляді пластикової картки, емітованої Банком;

працівник агента – працівник агента, який буде здійснювати ідентифікацію та верифікацію клієнтів, передавати клієнтам ПК, емітовані Банком;

самозванець - особа, яка видає себе за іншу особу, незаконно присвоюючи собі чужі ідентифікаційні дані.

3. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАННЯ ТА ОЗНАЙОМЛЕННЯ АГЕНТА (ПРАЦІВНИКІВ АГЕНТА) З ПОРЯДКОМ ЗДІЙСНЕННЯ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ТА ВЕРИФІКАЦІЇ КЛІЄНТІВ БАНКУ, ПЕРЕДАВАННЯ КЛІЄНТАМ ПК, ЕМІТОВАНИХ БАНКОМ

3.1. З метою навчання Агента (працівників Агента), задля розуміння Агентом (працівниками Агента) обов'язків та порядку дій при здійсненні ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком, Банк надає Агенту інформацію про розміщення актуальної версії цієї Інструкції, із посиланням на сторінку вебсайту Банку.

Агент (працівник Агента) зобов'язаний пройти навчання шляхом ознайомлення з актуальною версією цієї Інструкції до початку виконання своїх обов'язків з ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком.

Для підтвердження проходження навчання Агент повинен:

- оформити 2 примірники Переліку працівників Агента, визначеного відповідним додатком до агентського договору, з переліком працівників агента, які ознайомились з актуальною версією цієї Інструкції (далі – Перелік ознайомлених з Інструкцією);
- отримати від кожного працівника Агента підтвердження про проходження навчання, - дату та особистий підпис працівника Агента на 2-х примірниках Переліку ознайомлених з Інструкцією;
- надати до Банку підтвердження про проходження Агентом (працівниками Агента) навчання, - 2 примірники Переліку ознайомлених з Інструкцією з підписами Агента та

працівників Агента у паперовій формі протягом 5 календарних днів з дня ознайомлення Агента (працівників Агента) з актуальною версією цієї Інструкції.

Банк повертає Агенту, 1 примірник Переліку ознайомих з Інструкцією, підписаний з боку Банку.

У випадку приймання на роботу нових працівників, Агент забезпечує їх навчання шляхом ознайомлення з актуальною версією цієї Інструкції (до початку виконання ними своїх обов'язків з ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком) та передачу 2-х примірників Переліку ознайомих з Інструкцією, з підписами нових працівників Агента, у паперовій формі, протягом 5 календарних днів з дня ознайомлення з актуальною версією цієї Інструкції.

Агент (працівник Агента), який не пройшов навчання, не допускається до ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком.

У випадку, якщо працівник Агента звільнився, Агент зобов'язаний повідомити про це Банк відповідно до умов агентського договору.

3.2. Банк, у разі внесення змін до цієї Інструкції, готує оновлену версію Інструкції, оновлює її на вебсайті Банку та повідомляє Агента про необхідність ознайомлення працівників Агента з оновленою Інструкцією не пізніше 5 робочих днів із дати оновлення цієї Інструкції шляхом надсилання Агенту, у спосіб, визначений агентським договором, повідомлення про оновлення Інструкції на вебсайті Банку.

Для продовження виконання своїх обов'язків з ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком Агент (працівники Агента) повинні пройти навчання шляхом ознайомлення з оновленою Інструкцією в порядку, визначеному пунктом 3.1 цієї Інструкції.

Агент підтверджує проходження навчання шляхом ознайомлення Агента (працівників Агента) з оновленою Інструкцією в порядку, визначеному пунктом 3.1 цієї Інструкції.

3.3. Не рідше одного разу на рік, з метою підтримання належного рівня знань, зокрема щодо вимог процедури ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, процедури передавання Агентом (працівниками Агента) клієнтам ПК, емітованих Банком, Банк організовує проведення навчальних заходів для Агента (працівників Агента), зокрема шляхом надсилання Агенту, у спосіб, визначений агентським договором, повідомлення про необхідність проходження Агентом (працівниками Агента) навчання та про строк його проходження, шляхом ознайомлення з актуальною версією цієї Інструкції, розміщеною на вебсайті Банку.

Агент (працівник Агента) зобов'язаний проходити навчання шляхом ознайомлення з актуальною (на дату проходження навчання) версією цієї Інструкції та підтверджувати його проходження в порядку, визначеному пунктом 3.1 цієї Інструкції.

Агент (працівник Агента), який не пройшов навчання до ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком не допускається.

3.4. У випадку встановлення за результатами проведення заходів контролю за агентами випадків невиконання/ неналежного виконання агентом (працівниками агента) своїх обов'язків та/або виявлення фактів порушень, Банком може бути прийняте рішення щодо проведення додаткового навчання для такого агента (працівників агента), про що Банк повідомляє Агента, зокрема шляхом надсилання Агенту, у спосіб, визначений агентським договором, повідомлення про необхідність проходження Агентом (працівниками Агента) додаткового навчання та про строк його проходження, шляхом ознайомлення з актуальною версією цієї Інструкції, розміщеною на вебсайті Банку.

Агент (працівник Агента) зобов'язаний пройти додаткове навчання шляхом ознайомлення з актуальною (на дату проходження навчання) версією цієї Інструкції та підтвердити його проходження в порядку, визначеному пунктом 3.1 цієї Інструкції.

Агент (працівник Агента), який не пройшов додаткового навчання до ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком не допускається.

3.5. Агент зобов'язаний забезпечити технічну спроможність здійснення ним (працівниками Агента) ідентифікації та верифікації клієнтів Банку на належному рівні (наявність комп'ютерної техніки, відповідного програмного забезпечення, комунікаційних засобів, захищеності електронних систем тощо), а також спроможність передавання Агентом (працівниками Агента) клієнтам ПК, емітованих Банком з документуванням факту такого передавання.

3.6. Агент (працівник Агента) зобов'язаний забезпечити захист та збереження банківської таємниці, комерційної таємниці (у тому числі інформації, визначеної цією Інструкцією, щодо порядку ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, порядку передавання клієнтам ПК, емітованих Банком), конфіденційної інформації та персональних даних клієнтів, що стане йому відомою в процесі виконання агентського договору, у відповідності до норм чинного законодавства та несе відповідальність за її розголошення згідно із законодавством України.

Агент (працівник Агента) до початку виконання обов'язків, визначених агентським договором, повинен надати в Банк у паперовій формі, у спосіб, визначений агентським договором, письмове зобов'язання щодо забезпечення захисту та збереження банківської таємниці, комерційної таємниці, конфіденційної інформації та персональних даних клієнтів, що стане йому відомою в процесі виконання агентського договору, шляхом заповнення відповідного додатку до агентського договору (далі – письмове зобов'язання).

3.7. Для здійснення Агентом (працівниками Агента) ідентифікації та верифікації клієнтів, передачі клієнтам ПК, емітованих Банком, заповнення та підписання клієнтами документів, Банк, на підставі попередньо отриманої від Агента інформації про клієнтів, надає Агенту, у формі та у спосіб, визначені агентським договором:

- Опитувальники, вкладення до Опитувальників в електронній формі / у паперовій формі, які є відповідними додатками до Методики формування та ведення опитувальників клієнтів ПАТ «БАНК ВОСТОК» (Опитувальники та вкладення до них можуть бути невід'ємною частиною Заяв – договорів, що укладаються з клієнтами);
- Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб (Додаток до Інструкції про порядок здійснення Фондом гарантування вкладів фізичних осіб захисту прав та охоронюваних законом інтересів вкладників, затвердженої Рішенням виконавчої дирекції Фонду гарантування вкладів фізичних осіб від 26.05.2016 № 825) в електронній формі/ у паперовій формі;
- Індивідуальну частину Договору про надання банківських послуг (Заяву-договір про акцепт Публічної пропозиції на укладання Договору про комплексне банківське обслуговування (Договору КБО), витяги з Тарифів Банку у паперовій формі;
- ПК, емітовані Банком;
- розписки про отримання ПК у паперовій формі.

4. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ТА ВЕРИФІКАЦІЇ КЛІЄНТІВ

4.1. Агент (працівник Агента) запитує, а клієнт зобов'язаний надати документи, необхідні для ідентифікації та верифікації (далі - документи, необхідні для ідентифікації та верифікації), а саме:

- ідентифікаційний документ;
- документ із РНОКПП (за наявності). Ідентифікація та верифікація фізичної особи – резидента здійснюється без пред'явлення такою особою РНОКПП, якщо в ідентифікаційному документі проставлено відмітку про відмову від прийняття РНОКПП або до ідентифікаційного документу внесені дані про РНОКПП.

Документи подані клієнтом для ідентифікації та верифікації мають бути чинними (дійсними) на момент їх подання та включати всі необхідні ідентифікаційні дані.

Агент (працівник Агента) під час здійснення верифікації клієнта перевіряє (підтверджує) належність відповідній особі отриманих Агентом (працівником Агента) ідентифікаційних даних, а також підтверджує відповідність оформлення документів вимогам законодавства та перевіряє їх чинність (дійсність), перевіряються відповідні типи документів на предмет виявлення ознак, що

можуть свідчити про їх можливу підробку або фальсифікацію на момент/під час їх подання клієнтом.

Агент (працівник Агента) забезпечує здійснення таких перевірок:

- відповідність оформлення документів вимогам законодавства України [логічні перевірки інформації, що містить тип документу, зокрема, перевіряється розміщення відповідних елементів, текст, розмір символів та проміжки між ними, наявність та відповідність даних, здійснюється перевірка захисних елементів (оптико-перемінної фарби, 3D-ефекту, анімаційного ефекту, голографічної стрічки) тощо];
- перевіряється дата видачі документа, дата закінчення строку його дії, перевірка, що в ідентифікаційний документ, який виготовлений у формі книжечки вклеєно фото у разі досягнення клієнтом 25- і 45- річного віку тощо);

ВАЖЛИВО!

Протягом дії в Україні особливого періоду (воєнного стану) Агент (працівник агента) має право прийняти від фізичної особи ідентифікаційний документ:

- паспорт громадянина України у формі картки, строк дії якого закінчився не більше ніж за 30 днів до 24 лютого 2022 року та після 24 лютого 2022 року, та якщо у фізичної особи немає іншого документа, що посвідчує особу;

- паспорт громадянина України зразка 1994 року, до якого не вклеєно фотокартку особи в разі досягнення нею 25- чи 45-річного віку, строк вклеювання до якого настав не більше ніж за 30 днів до 24 лютого 2022 року та після 24 лютого 2022 року, та якщо у фізичної особи немає іншого документа, що посвідчує особу;

- посвідку на тимчасове чи постійне проживання, строк дії якої закінчився або яка підлягає обміну відповідно до законодавства після 24 лютого 2022 року, крім тієї, яка оформлена громадянину російської федерації.

4.2. Агент (працівник Агента) на підставі поданих клієнтом документів здійснює ідентифікацію та верифікацію клієнта.

Під час здійснення ідентифікації та верифікації Агент (працівник Агента) має враховувати те, що результатом здійснення ідентифікації та верифікації має бути:

- 1) однозначне встановлення особи клієнта;
- 2) впевненість у тому, що отримані ідентифікаційні дані належать клієнту, зокрема працівником агента здійснюється візуальна перевірка відповідності обличчя особи на приналежність наданого документа фізичній особі, верифікація якої здійснюється;
- 3) переконання в тому, що клієнт не є самозванцем, а дійсно є особою, якою він назвався.

4.3. Агент (працівник Агента) з метою здійснення ідентифікації та верифікації клієнта встановлює ідентифікаційні дані (відомості) в такому порядку:

1) приймає від клієнта документи, необхідні для ідентифікації та верифікації (згідно пункту 4.1 цієї Інструкції):

2) робить у присутності клієнта копію з документа, що містить РНОКПП (за наявності), копії сторінок ідентифікаційного документа, які містять:

- для фізичної особи – резидента:

- прізвище, ім'я та по батькові (за наявності);
- дату і місце народження;
- фотокартку(и), що відповідає(ють) його вікові та дату(и) її(їх) вклеювання;
- номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів)¹, дата видачі та орган, що його видав;
- дані про РНОКПП;
або
- відмітку про відмову від прийняття РНОКПП;

- місце реєстрації /отримує інформацію про місце проживання або місце перебування безпосередньо від клієнта, в тому числі, що зазначена в Опитувальнику;
 - унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).
- для фізичної особи – нерезидента:
- прізвище, ім'я та по-батькові (за наявності);
 - дату народження;
 - номер (та за наявності - серію) паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів)¹, дата видачі та орган, що його видав;
 - громадянство;
 - місце реєстрації /отримує інформацію про місце проживання або місце тимчасового перебування в Україні безпосередньо від клієнта, в тому числі, що зазначена в Опитувальнику;
 - унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності).

3) копії документів (на кожному розвороті) засвідчуються підписом клієнта, як такі, що відповідають оригіналу, із зазначенням «Згідно з оригіналом», ПІБ, дати засвідчення;

4) Агент (працівник Агента) проставляє дату отримання документів, ПІБ та особистий підпис на копії з документа, що містить РНОКПП (за наявності) та копії з ідентифікаційного документа.

4.4. При здійсненні ідентифікації та верифікації клієнту надається для заповнення Опитувальник для клієнта – фізичної особи та вкладення до нього. Опитувальники та вкладення до них можуть бути невід'ємною частиною Заяв – договорів, що укладаються з клієнтами. Відомості, отримані від клієнта у процесі опитування, заповнюються клієнтом. Агент (працівник Агента) під час заповнення клієнтом Опитувальника та вкладення до нього пропонує клієнту надавати повні відповіді на поставлені питання, уникати відповідей типу «інформація/дані/відомості/ відсутні (невідомі)». В питаннях, які передбачають варіанти відповідей, - проставляється відмітка у полі проти відповіді, яка найбільш повно відображає фактичний стан речей. Прочерки та пропуски питань у відповідних полях Опитувальника, вкладень до нього вважаються відповіддю «ні» або «немає» на питання. Опитувальники та вкладення до них, заповнюються державною мовою. Ідентифікаційні дані клієнтів, які вносяться до Опитувальників та вкладень до них, зазначаються українською мовою або латиницею. Дані Опитувальників та вкладень до них не повинні містити виправлень і неточностей. У разі, якщо клієнт закреслив, або іншим чином виправив надані ним ідентифікаційні дані, Агент (працівник Агента) надає клієнту для заповнення нову форму Опитувальника та/або вкладення до нього.

Агент (працівник Агента) звіряє інформацію/дані, зазначені в Опитувальнику, вкладеннях до нього з даними з ідентифікаційного документа клієнта та РНОКПП (за наявності).

Інформація/відомості, зазначені клієнтом в Опитувальнику, вкладеннях до нього підтверджуються його особистим підписом у відповідному полі Опитувальника та проставленням дати заповнення. Підписом клієнт підтверджує, що відомості, зазначені в Опитувальнику та вкладеннях до нього, є вичерпними та достовірними на дату їх складання.

Агент (працівник Агента) забезпечує фіксування дати отримання Опитувальника та вкладень до нього шляхом проставлення в Опитувальнику дати їх отримання.

4.5. У разі ненадання клієнтом документів, необхідних для ідентифікації та верифікації:

- ділові (договірні) відносини з такою особою **НЕ ВСТАНОВЛЮЮТЬСЯ, ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НЕ УКЛАДАЄТЬСЯ, ПК НЕ ВИДАЄТЬСЯ;**
- про такого клієнта Агент невідкладно письмово повідомляє Банк (зокрема шляхом надсилання листа, у спосіб, визначений агентським договором);
- Договір про надання банківських послуг та ПК, емітована Банком для такого клієнта, повертаються Агентом в Банк, у спосіб, визначений агентським договором.

5. ПОРЯДОК ПІДПИСАННЯ КЛІЄНТОМ ДОКУМЕНТІВ ТА ПЕРЕДАВАННЯ КЛІЄНТУ ПК, ЕМІТОВАНОЇ БАНКОМ

5.1. Агент зобов'язаний забезпечити ознайомлення клієнтів з Правилами надання банківських продуктів та послуг фізичним особам в ПАТ «БАНК ВОСТОК» (частина Договору про надання банківських послуг), які розміщені на сайті Банку за посиланням: www.bankvostok.com.ua та/або розмістити ці Правила у доступному для огляду клієнтами місці.

5.2. Агент (працівник Агента) передає клієнту на підписання:

- 2 примірники індивідуальної частини Договору про надання банківських послуг (Заяву-договір про акцепт Публічної пропозиції на укладання Договору про комплексне банківське обслуговування (Договору КБО));
- витяг з Тарифів Банку;
- Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб;

5.3. Клієнт одночасно підписує та проставляє дати їх підписання/отримання:

- 2 примірники Договору про надання банківських послуг (підпис проставляється на кожній сторінці);
- витяг з Тарифів Банку;
- Довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб;

Агент (працівник агента) перевіряє наявність підписів та відповідність дат підписання цих документів - дати підписання клієнтом Договору про надання банківських послуг, витягу з Тарифів Банку, Довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб, Опитувальника, копій з документа, що містить РНОКПП (за наявності) та з ідентифікаційного документа повинні співпадати.

5.4. Після підписання Договору про надання банківських послуг з боку Банку, Агент (працівник Агента) передає клієнту:

- примірник індивідуальної частини Договору про надання банківських послуг (Заяву-договір про акцепт Публічної пропозиції на укладання Договору про комплексне банківське обслуговування (Договору КБО));
- витяг з Тарифів Банку;
- ПК, емітовану Банком.

Агент (працівник агента) отримує підпис Клієнта на розписці про отримання клієнтом ПК.

6. ПОРЯДОК ПЕРЕДАВАННЯ АГЕНТОМ ПАКЕТІВ ДОКУМЕНТІВ ДО БАНКУ

6.1. Агент (працівник Агента) формує пакет документів, з отриманих від клієнта (підписаних та засвідчених) документів, визначених розділами 4, 5 цієї Інструкції, а саме:

- копія з ідентифікаційного документа;
- копія з документа, що містить РНОКПП (за наявності);
- Опитувальник та вкладення до Опитувальника;
- Довідка про систему гарантування вкладів фізичних осіб;
- розписка про отримання клієнтом ПК;
- Договір про надання банківських послуг;
- витяг з Тарифів Банку.

6.2. Сформовані згідно пункту 6.1 пакети документів, передаються Агентом до Банку в порядку та строки, визначені умовами агентського договору.

6.3. У випадку отримання від Банку запиту щодо необхідності надати додаткові інформацію/документи/копії документів щодо клієнта, виправити помилки у наданих документах, Агент зобов'язаний надати Банку додаткові інформацію/документи/копії документів (копії документів засвідчуються підписами Агента (працівника Агента) та фізичної особи – клієнта, як такі, що відповідають оригіналу) та виправити помилки у документах не пізніше 3-х робочих днів з дня отримання запиту від Банку.

6.4. До моменту передачі пакетів документів до Банку відповідальність за їх зберігання несе Агент.

6.5. Під час передавання до Банку пакетів документів Агент зобов'язаний забезпечити їх гарантовану доставку та конфіденційність.

7. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ АГЕНТА ТА ПРИПИНЕННЯ СПІВРОБІТНИЦТВА З НИМ

7.1. Контроль за дотриманням Агентом (працівниками Агента) вимог цієї Інструкції здійснюється Банком шляхом:

- проведення заходів контролю під час кожного отримання від Агента пакетів документів;
- проведення періодичних перевірок (у разі встановлення Банком факту неналежного/неякісного/неповного/невчасного виконання Агентом (працівниками Агента) обов'язків, визначених агентським договором), зокрема шляхом візиту працівників Банку до Агента з метою перевірки здійснення Агентом (працівниками Агента) процедури ідентифікації та верифікації клієнтів, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком, підписання клієнтами Договорів про надання банківських послуг тощо.

Агент зобов'язаний забезпечити та не перешкоджати у проведенні працівниками Банку періодичних перевірок, у т.ч. надати доступ працівникам Банку до приміщення Агента, в якому Агентом (працівниками Агента) виконуються обов'язки за агентським договором, надати документи, які вимагаються Банком, та письмові пояснення.

Банк за результатами проведення заходів контролю та періодичних перевірок може доводити до Агента перелік заходів, необхідних для усунення виявлених порушень, із зазначенням строків та рекомендацій щодо проведення відповідних дій.

Після закінчення Агентом приведення своєї діяльності у відповідність, Агент надає до Банку звіт про виконання заходів щодо усунення порушень.

7.2. У разі прийняття рішення Банком про відмову від співробітництва з Агентом, Банк повідомляє про це Агента (зокрема надсилає Агенту офіційний лист) у строк, визначений агентським договором.

7.3. Агент негайно (з дня отримання повідомлення від Банку) припиняє здійснення ідентифікації та верифікації клієнтів Банку, передавання клієнтам ПК, емітованих Банком, та зобов'язаний передати Банку у строки, визначені агентським договором, всі документи клієнтів, у т.ч. не видані клієнтам ПК, емітовані Банком, всі Договори банківських послуг тощо.

Додаток 1

Документи, що посвідчують особу клієнта

Для ідентифікації (встановлення) клієнта - фізичної особи (у тому числі неповнолітньої) та здійснення його верифікації приймаються наступні **документи, що посвідчують особу та відповідно до законодавства України можуть бути використані на території України для укладення правочинів (далі – ідентифікаційний документ):**

а) для громадян України, які:

- постійно проживають в Україні:
 - паспорт громадянина України³, або е-паспорт, або тимчасове посвідчення, що підтверджує особу громадянина України⁴, або тимчасове посвідчення громадянина України;
 - дипломатичний паспорт України;
 - службовий паспорт України;
 - посвідчення особи на повернення в Україну;
 - паспорт громадянина України для виїзду за кордон або е-паспорт для виїзду за кордон;
- перебувають на територіях, на яких ведуться бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією (крім осіб, визначених Правилами оформлення і видачі тимчасового посвідчення громадянина України, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2003 р. № 1111):
 - тимчасове посвідчення, видане згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 23.02.2024 № 194 «Про реалізацію експериментального проекту щодо оформлення тимчасового посвідчення громадянина України громадянам України, які перебувають на територіях, на яких ведуться бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією»;

б) для іноземних громадян⁵, які:

- постійно проживають в Україні:
 - паспортний документ іноземця з відміткою про наявність дозволу на постійне проживання в цьому документі або у вкладному талоні до нього та посвідка на постійне проживання в Україні, видана до набрання чинності (з 06.12.2012 р.) Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» від 20.11.2012 року №5492-VI (далі - Закон Про Єдиний державний демографічний реєстр);
 - посвідка на постійне проживання в Україні, видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» від 20.11.2012 року №5492-VI та Постановою Кабінету Міністрів України від 28 березня 2012 р. № 251 «Про затвердження Порядку оформлення, виготовлення і видачі посвідки на постійне проживання та посвідки на тимчасове проживання і технічного опису їх бланків та внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 26 грудня 2002 р. № 1983» (далі – Постанова № 251);

³ в т.ч. у формі ID картки з безконтактним електронним носієм / ID картки, що не містить безконтактного електронного носія. **Паспорт громадянина України** є документом, що посвідчує особу власника та підтверджує громадянство України та видається після досягнення 14-річного віку (до 01.10.2016 - з 16 років). До паспортної книжечки при досягненні громадянином 25- і 45- річного віку вклеюються нові фотокартки, що відповідають його вікові. Паспорт, в якому не вклеєно таких фотокарток при досягненні його власником зазначеного віку, вважається недейсним. **ID-картка** оформляється громадянам України, які досягли 14-річного віку. Особам, які не досягли 18-річного віку — на 4 роки, особам, які досягли 18-річного віку — на кожні 10 років, а особам, які досягли 65-ти років, - безстроково. До ID-картки (на зворотному боці) вноситься реєстраційний номер облікової картки платника податків України (або ідентифікаційний номер згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків), а для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від його прийняття та офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган, проставляється слово «ВІДМОВА». ID-картка не містить серії, її номер складається з 9 цифр

⁴ Строк дії тимчасового посвідчення встановлюється чинним законодавством

⁵ Паспортним документом іноземця та особи без громадянства є документ, що підтверджує громадянство іноземця або посвідчує особу без громадянства, виданий уповноваженим органом іноземної держави або статутною організацією ООН, дає право виїзду за кордон і визнаний Україною

- посвідка на постійне проживання в Україні з безконтактним електронним носієм, видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та Постановою Кабінету Міністрів України від 25.04.2018 № 321 «Про затвердження зразка, технічного опису бланка та Порядку оформлення, видачі, обміну, скасування, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсною та знищення посвідки на постійне проживання» (далі – Постанова № 321);

▪ тимчасово перебувають в Україні:

- паспортний документ іноземця з чинною візою або паспортний документ іноземця з країни, для громадян якої діє безвізовий порядок в'їзду в Україну, з відміткою органу охорони державного кордону про реєстрацію, яка свідчить, що особа знаходиться в Україні не більш як 90 днів протягом 180 днів з дати першого в'їзду (якщо більш тривалий строк не встановлений міжнародними договорами) або паспортний документ іноземця зі штампом органу Державної міграційної служби про продовження строку перебування в Україні;

- паспортний документ іноземця з відміткою про наявність дозволу на тимчасове проживання в цьому документі або у вкладному талоні до нього та посвідка на тимчасове проживання в Україні, видана до набрання чинності (з 06.12.2012 р.) Закону Про Єдиний державний демографічний реєстр;

- посвідка на тимчасове проживання в Україні, видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та Постановою № 251;

- посвідка на тимчасове проживання в Україні з безконтактним електронним носієм, видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та Постановою Кабінету Міністрів України від 25.04.2018 № 322 «Про затвердження зразка, технічного опису бланка та Порядку оформлення, видачі, обміну, скасування, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсною та знищення посвідки на тимчасове проживання» (далі – Постанова № 322);

в) **для осіб без громадянства⁵, які:**

▪ постійно проживають в Україні:

- паспортний документ та посвідка на постійне проживання, видана до набрання чинності (з 06.12.2012 р.) Закону Про Єдиний державний демографічний реєстр;

- посвідка на постійне проживання, якщо вона видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та Постановою № 251;

- посвідка на постійне проживання в Україні з безконтактним електронним носієм, видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та Постановою № 321;

▪ тимчасово перебувають в Україні:

- паспортний документ з чинною візою або паспортний документ іноземця зі штампом органу Державної міграційної служби про продовження строку перебування в Україні;

- посвідка на тимчасове проживання в Україні, видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та Постановою № 251;

- посвідка на тимчасове проживання в Україні з безконтактним електронним носієм, видана згідно з Законом Про Єдиний державний демографічний реєстр та Постановою № 322;

г) **для біженців:**

- посвідчення біженця;

- посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту;

г) **для військовослужбовців Збройних Сил України та осіб, які призиваються до Збройних Сил України й інших військових формувань на особливий період, а також для виконання робіт із забезпечення оборони держави:**

- військовий квиток, посвідчення офіцера, посвідчення генерала (адмірала).