



## **ОБЩИ УСЛОВИЯ НА БЪЛГАРО-АМЕРИКАНСКА КРЕДИТНА БАНКА АД** **за предоставяне на платежни услуги и свързаните с тях платежни инструменти**

### **РАЗДЕЛ I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящите Общи условия („Общи условия“/ОУ) уреждат реда и условията, при които „Българо-американска кредитна банка“ АД („Банката“/„БАКБ“) предоставя платежни услуги и свързаните с ползването им платежни инструменти по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), включително: регулират взаимоотношенията между Банката и физически лица-потребители по смисъла на ЗПУПС („Клиент-потребител“ със значението на „потребител“ по смисъла на ЗПУПС и/или „Клиент“); регулират взаимоотношенията между Банката и юридически лица и еднолични търговци (наричани по-долу „Клиент“); регулират взаимоотношенията между Банката и трети лица /различни от Клиент/, надлежно упълномощени и/или оправомощени по предвидения в настоящите ОУ ред.

**1.** Банката предоставя следните платежни услуги и свързаните с ползването им платежни инструменти: 1/ откриване, водене и закриване на платежни сметки, включително платежна сметка за основни операции, прехвърляне на банкови сметки на Клиент-потребител в рамките на България и улесняване на Клиент-потребител при трансгранично откриване на платежни сметки в рамките на Европейския съюз („ЕС“); 2/ внасяне/теглене на пари в наличност по/от платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужването ѝ; 3/ платежни операции, вкл. прехвърляне на средства по платежна сметка на Клиента при Банката или при друг доставчик на платежни услуги, както и отделни или поредица от платежни операции: а) изпълнение на директни дебити в лева; б) изпълнение на кредитни преводи, вкл. нареждания за периодични преводи; в) изпълнение на платежни операции чрез платежни карти или други подобни инструменти, включително и през дистанционни канали за банкиране; 4/ издаване на платежни инструменти и/или приемане на плащания с платежни инструменти, включително издаване, ползване и обслужване на международни дебитни карти; 5/ изпълнение на налични парични преводи; б/ други платежни услуги и платежни инструменти, предлагани и въведени от Банката.

**2.** Преди откриване на сметка и/или предоставяне на платежна услуга/платежен инструмент Банката предоставя на Клиента: настоящите Общи условия (ОУ), Тарифата за таксите и комисионите и Лихвения бюлетин на Банката, Речник на термините и дефинициите, използвани в настоящите ОУ, Документ с информация за таксите по чл.103 от ЗПУПС, Указания за дистанционно банкиране, Условия на БАКБ за използване на услугата „Динамична парола за плащания в Интернет с банкова карта“, Общи условия на БАКБ за услуги по изпращане на текстови съобщения по мобилен телефон и e-mail съобщения, които документи се считат за неразделна част от настоящите ОУ. Общите условия и другите посочени по-горе документи, са достъпни по всяко време на хартиен носител в офисите на Банката или на Интернет страницата на Банката ([www.bacb.bg](http://www.bacb.bg)).

**3 (1)** Банката и Клиентът сключват Рамков договор за откриване и обслужване на банкови сметки и за предоставяне на платежни услуги, съответно Рамков договор за дистанционно банкиране (наричани по-долу всеки един и заедно „Рамков/и договор/и“, „договор/ договори“), съответно Искане-договор за издаване на дебитна карта или други договори за предоставяни от Банката услуги. С подписване на съответния договор Клиентът приема и се съгласява с настоящите ОУ. В случай, че в съответния договор, сключен между Банката и Клиента бъдат договорени условия, различни от тези в настоящите ОУ, то така договорените различни условия ще имат приоритет.

**(2)** Настоящите Общи условия, Рамкови договори, Искане за откриване на сметки, Искане за ползване на дистанционен канал за банкиране и съпътстващите ги документи могат да се сключват/подписват от Банката и Клиента и във вид на електронни документи, подписани с: КЕП/ съвършен сертификат от Банката и подписани от Клиента/ Потребителя на дистанционен канал за банкиране с: КЕП или усъвършенстван електронен подпис - посредством електронни средства за подписване на електронни документи като: маркиране на „чек бокс“ и/или натискане на съответния виртуален бутон и/или въвеждане на еднократен уникален код за подписване на електронни документи от Клиента, които електронни средства Банката и Клиентът на основание Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) се уговарят в отношенията между тях, че имат силата на саморъчен подпис, обвързващ страните.

**(3)** Сключване на Рамкови договори и съпътстващата ги документи във формата на електронни документи, подписани с КЕП/ усъвършенстван електронен подпис посредством електронни средства е възможно, когато е изрично предвидено за определени продукти и услуги, предлагани от БАКБ (определени видове кредити, депозити, др.). Продуктите и услугите, за които е предвидено Рамкови договори и съпътстващите ги документи да са сключени във формата на електронни документи, подписани с КЕП/ усъвършенстван електронен подпис, са обявени на интернет страницата на БАКБ и информация за тях може да се получи в офисите на Банката.

**(4)** Сключването на Рамкови договори и подписване на договорна документация между Банката и Клиента, по описания по-горе ред, има всички последици, предвидени в чл. 16 от настоящия раздел.

**4.** При предоставяне на платежни услуги и свързаните с тях платежни инструменти, Банката не контролира предмета и законосъобразността на сделката, във връзка с която се предоставя платежната услуга/платежен инструмент, освен ако с

нормативен акт е предвидено друго.

**5.** Банката си запазва правото да изменя и допълва настоящите ОУ по всяко време, като промените се извършват и влизат в сила по отношение на Клиента съгласно разпоредбите на Раздел VII от тези ОУ.

**6.** Банката не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си по настоящите ОУ и съответния договор, произтичащо от нарушаване на нейната дейност поради форсмажорни обстоятелства, непреодолима сила, бунтове, война, природни бедствия или други събития извън нейния контрол, при извънредни обстоятелства, ограничаващи изцяло или частично дейността ѝ за определен период, както и поради независещи от Банката технически причини или неизправност, които са извън контрола на Банката.

**7.** Всяко лице, вкл. надлежно упълномощено с нотариално заверено пълномощно, което встъпва в делови взаимоотношения с Банката (за откриване на платежна сметка или предоставяне на платежен инструмент, извършване на случайна операция над стойността, предвидена в закона, и др.) се идентифицира съгласно изискванията на действащото законодателство. Лицето се идентифицира съгласно изискванията на законодателството за мерките против изпирането на пари и изискванията на Банката и полага спесимен пред служител на Банката.

**7.1.** Откриване на сметка може да се извърши и от разстояние, по електронен път, при спазване на изискванията на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) и разпоредбите на Раздел IV от тези ОУ. В този случай спесимен от подписа на титуляря и/или на упълномощеното лице се полага пред служител на Банката при осъществяването на първата операция, която се извършва на гише на Банката.

**7.2.** Право да се разпорежда със сметката има единствено титулярят на сметката или упълномощени от него лица по силата на нотариално заверено пълномощно, с изключение на случаите, когато в Банката има депозирано официално нареждане от съд или друг компетентен орган, ограничаващо свободното разпореждане и ползване на средствата по сметката или изискващо превод до определена сума, указана в нареждането, както и в случаите, описани в настоящите ОУ.

**7.3.** Представителната власт на упълномощено лице, включва упражняване на правата му, както на гишетата на Банката, така и чрез дистанционен канал за банкиране на Банката, освен ако в пълномощното изрично не е посочено друго.

**7.4.** Пълномощните за представителство пред Банката са в сила до изричното им оттегляне. Оттеглянето на пълномощно има сила по отношение на Банката и я обвързва, от момента, в който тя е била писмено уведомена за оттеглянето.

**7.5.** Депозирани от Клиент- юридическо лице пълномощни са валидни и обвързват Банката до датата на изричното им писмено оттегляне, депозирани в Банката, включително и след промяна на представителството на юридическото лице, която е вписана в съответния публичен регистър.

**7.6.** Пълномощни, съставени в чужда държава, се депозират в Банката: а/ заверени в българско посолство или в българското консулство в съответната държава или б/ легализирани по съответния ред или в/ заверени с Apostille (апостил). Пълномощните се представят в Банката със заверен превод на български език (с нотариална заверка на подписа на преводача).

**7.7.** Пълномощно за представителство пред Банката трябва да отговаря на изискванията на българското законодателство и освен ако в него не е изрично посочено, то не включва правото за преупълномощаване.

**8.** Промени в учредителните актове, в актуалното състояние, в представителна власт на Клиента, както и в други представени от Клиента в Банката документи, и/или в личните и други данни на Клиента и лицата, които имат право да се разпореждат със средства по платежна сметка, имат сила по отношение на Банката и я обвързват от момента, в който тя е била писмено уведомена за настъпилата промяна, дори и когато промяната е вписана в публичен регистър.

**9.** При олихвяване на сметка, съгласно действащото българско законодателство, Банката удържа данък при източника, когато титуляр /или единият от титулярите при съвместна сметка/ е чуждестранно лице и данък върху доходите от лихви, когато титулярът е местно лице и съгласно българското данъчно законодателство дължи данък върху доходите от лихви.

**10.** Банката не носи отговорност за: 1/ извършване на разпоредителни действия със средства на Клиент по платежните му сметки открити в Банката от лице с активен спесимен в досието на Клиента, т.е. от лице, което въз основа на представени в Банката документи и положен спесимен е оправомощено да извършва действия на управление и разпореждане със средствата по сметка, до изрично писмено оттегляне от титуляря на сметката на дадените права, чрез депозиране на писменото оттегляне на гише на Банката; 2/ изпълнението на нареждания от името на Клиент на хартиен носител, подписани с подписи, сходни от външна страна с положени спесимени пред служител на Банката или представени нотариално заверени спесимени, независимо дали подписите на платежните нареждания са истински или не.

**11.** Клиентът носи отговорност за всички вреди, причинени на Банката в резултат на: а/ това, че Банката не е била уведомена за настъпили ограничения или промени в представителството на Клиента, в правомощията на негови представители, с които Банката е влязла в делови отношения; б/ нарушаване тайната на данните за създаване на използван от него електронен подпис, за което Банката не е била уведомена.

**12.** При смърт на Клиент - физическо лице или при прекратяване и/или преобразуване на Клиент - юридическо лице, за всички възникващи правни последици се прилагат разпоредбите на българското законодателство. Банката изисква представянето на документи, удостоверяващи правата на законните правоприменици на Клиента (удостоверение за

наследници, удостоверение за платени данъци и др.). При смърт на физическо лице, което е титуляр – по съвместна сметка, единствено и само припадащият се дял на починалия титуляр от вземанията по съвместната сметка се разпределя между неговите наследници. За целта средствата по съвместната сметка първо се разпределят по разплащателни сметки на името на всеки сътитуляр (ако няма- откриват се служебно такива сметки), след което средствата, постъпили по разплащателната сметка на починалия сътитуляр се разпределят на неговите наследници по закон и/или по завещание. Банката уведомява другите сътитуляри за преразпределянето на средствата по съвместната сметка и откритите разплащателни сметки на тяхно име (ако има такива) и закрива съвместната сметка.

**13.** Клиентът се задължава да заплаща на Банката всички такси, разноски, комисиони и лихви съгласно Тарифата за такси и комисиони на Банката, както и всички други задължения, разноски и разходи, възникнали във връзка с предоставяните от Банката платежни услуги/платежни инструменти и/или свързани с изпълнението на инструкции от негова страна, в това число и съдебни разноски. С откриването на платежна сметка Клиентът дава своето предварително и неотменимо съгласие Банката служебно да събира и служебно да задължава по смисъла и по реда на Наредба № 3 на БНБ, от която и да е негова платежна сметка (при сметка в различна валута, се прилага обменния курс на Банката) дължими от Клиента и изискуеми нейни вземания, такси, комисиони и др., определени в Тарифата на Банката или в писмена договореност между Банката и Клиента.

**14.** Документи, издадени на чужд език и/или съставени в чужбина, се представят пред Банката в оригинал или като нотариално заверен препис, легализирани по надлежния ред, съответно придружени с „апостил” и със заверен превод на български /с нотариална заверка на подписа на преводача/ език. По преценка на Банката, за всеки конкретен случай, могат да се приемат и документи на английски език, без превод на български език.

**15.** Инструкции и/или нареждания за операции се представят от Клиент в писмена форма на гишетата на Банката или през дистанционен канал за банкиране, подписани от Клиент или упълномощено от него лице. Банката изпълнява и нареждания, получени по факс/и-мейл, само ако Клиентът предварително е подписал и депозирал в Банката съгласие за разпореждане по факс/и-мейл (бланка на Банката), като Банката може да поиска и получаване на потвърждение в зависимост от конкретния случай, като разходите са изцяло за сметка на Клиента.

**16.** Банката и Клиентът/ Потребителят на дистанционен канал за банкиране се уговарят, съгласяват и признават, че в отношенията помежду им стойност на саморъчен подпис имат следните електронни средства, с които се подписват електронни изявления/документи : (а) Съвършен сертификат - за подписване на електронни изявления/документи от страна на Банката и (б) „Електронен Транзакционен Авторизационен Номер“ (Е-ТАН) или Квалифициран електронен подпис” (КЕП) или ПИН за банкиране през мобилни устройства или други въведени от Банката електронни средства – за подписване на електронни изявления/документи от страна на Клиента/ Потребителя на дистанционен канал. Електронните изявления/ документи, подписани от страна на Банката и Клиента /Потребителя на дистанционен канал с някое от тези електронни средства се признават в отношенията между страните за надлежно попълнени, валидни, саморъчно подписани и обвързващи страните оригинални документи, с положен от съответната страна саморъчен подпис, по смисъла на ЗЕДЕУУ. Подписване от страна на Клиента на нареждания за платежни операции през дистанционните канали за банкиране на Банката не се извършва с КЕП.

**17.** Банката има право да прехвърля на трети лица вземанията си от Клиент/и, произтичащи от ползване на платежни услуги и платежни инструменти. Клиентът се съгласява, че при прехвърляне на вземанията си Банката предоставя на новия кредитор всяка информация, свързана със съответния договор за предоставяне на платежна услуга и платежен инструмент по тези ОУ.

**18.** Банката проверява и идентифицира дали Клиент на Банката попада в обхвата на категориите лица, за които Банката следва да осъществява автоматичен обмен на финансова информация и за такива клиенти Банката, в изпълнение на законовите разпоредби, надлежно предоставя веднъж годишно информация на Национална агенция по приходите относно техни лични данни, салда по сметките им към края на годината, получения лихвен доход през предходната година, както и всякаква друга информация, изискуема за целите на автоматичния обмен на финансова информация.

## **РАЗДЕЛ П. ДАННИ ЗА БАНКАТА. ДЕФИНИЦИИ**

**1.** „БЪЛГАРО-АМЕРИКАНСКА КРЕДИТНА БАНКА“ АД е вписана в Търговския регистър, воден от Агенция по вписванията с ЕИК 121246419, със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, Столична община, район „Средец“, ул. „Славянска“ № 2. Електронен адрес за връзка: [bacb@bacb.bg](mailto:bacb@bacb.bg). Интернет страница: [www.bacb.bg](http://www.bacb.bg). Компетентен надзорен орган: Българска народна банка с адрес в гр. София 1000, пл. „Княз Александър I” № 1.

**2.** Всички използвани в настоящите ОУ термини и дефиниции са обяснени в Речник на термините и дефинициите, който се предоставя на Клиента в салоните на Банката на хартиен носител и на дълготраен носител по смисъла на чл. 61 (1) и §1, т. 8 от ЗПУПС на Интернет страницата на Банката в секция Документи/ОУ и Рамкови договори. За улеснение някои специфични термини и дефиниции, касаещи отделните предоставяни продукти и услуги, са дефинирани и в съответните раздели от тези ОУ.

## РАЗДЕЛ Ш. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ БАНКАТА

### Ш.1. ВИДОВЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ БАНКАТА.

**1. Откриване и обслужване на платежна сметка за основни операции.** Банката предлага на Клиенти-потребители платежна сметка за основни операции, водена в български левове, чрез която Банката предоставя на Клиенти-потребители услуги в левове на територията на Р България: 1/ откриване, използване и закриване на платежна сметка с/без издаване на дебитна карта към сметката; 2/ внасяне на средства по платежна сметка; 3/ теглене на пари в брой от платежната сметка от гише или АТМ през работното време на Банката или извън него; 4/ изпълнение на следните платежни операции: а) директни дебити; б) платежни операции, извършвани чрез платежна карта, вкл. плащания чрез интернет; в) кредитни преводи в лева през БИСЕРА, вкл. нареждания за периодични преводи, на АТМ и ПОС и гишета, и чрез дистанционно банкиране на Банката. По платежна сметка за основни операции могат да се извършват неограничен брой операции относно описаните по-горе услуги на място - в офисите на Банката или чрез дистанционното банкиране на Банката. Детайлна информация за платежната сметка за основни операции и прилаганите такси и комисиони е налична в Информационната брошура относно платежната сметка за основни операции, налична на интернет страницата на Банката в секция Продукти за индивидуални клиенти/Сметки/Сметка за основни операции, както и на гишетата в Банката. Ползването на допълнителни продукти и услуги от БАКБ, не е задължително условие за достъп до платежната сметка за основни операции. При получаване на заявление за откриване на платежна сметка за основни операции, Банката я открива или отказва откриването ѝ до 10 дни след получаването на всички необходими документи от Клиент-потребител. Банката отказва откриването на платежна сметка за основни операции, когато: 1/ откриването ѝ би довело до нарушаване на законови разпоредби относно предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма; 2/ Клиентът - потребител декларира, че вече притежава платежна сметка за основни операции, водена от Банката или от друга банка в Р България или, че вече притежава повече от една платежна сметка, чрез която може да използва услугите, описани в настоящия член, освен ако е бил уведомен, че сметката му ще бъде закрыта. При отказ за откриване на платежна сметка за основни операции, Банката уведомява Клиента-потребител за конкретното основание за отказа, в предвидените от закона случаи.

**2. Прехвърляне на платежна сметка.** Клиент - потребител може да инициира прехвърляне на платежна сметка от един доставчик на платежни услуги към друг такъв на територията на България, само ако платежните сметки на този Клиент при двата доставчика са водени в една и съща валута. При прехвърляне на платежна сметка, Банката може да действа в ролята на прехвърлящ или приемащ доставчик. Банката предоставя безплатно на Клиента на хартиен/електронен формат следната информация: 1/ функциите на прехвърлящия и на приемащия доставчик; 2/ сроковете за изпълнението; 3/ такси, ако има такива; 4/ друга информация, изискана от Клиента; 5/ процедурите за алтернативно разрешаване на спорове. Детайлна Процедура по прехвърляне на платежна сметка е налична в сайта на Банката в секция Индивидуални клиенти/Сметки/Прехвърляне на платежна сметка и при поискване на хартиен носител на гишетата на Банката.

**3. Улесняване на Клиентите-потребители при трансгранично откриване на сметка.** Когато Клиент-потребител с платежна сметка при Банката, уведоми писмено Банката, че желае да открие платежна сметка при доставчик на платежни услуги, намиращ се в друга държава членка на ЕС, Банката: 1/ предоставя безплатно списък на всички активни към момента нареждания за периодични кредитни преводи и съгласия за директни дебити, входящи периодични кредитни преводи и директни дебити, извършени по платежна сметка на Клиента за предходните 13 месеца. Този списък не поражда задължение за новия доставчик на платежни услуги да осигурява услуги, които по принцип не предоставя; 2/ прехвърля салдото, ако има такова по платежна сметка на Клиента при новия доставчик на платежни услуги, при условие че искането съдържа пълните идентификационни данни за новия доставчик на платежни услуги и за новата платежна сметка; 3/ закрива платежната сметка на Клиента. Ако е спазен договорения срок за прекратяване на Рамковия договор и ако Клиентът няма непогасени задължения по платежната сметка при Банката, Банката изпълнява тези действия на посочената от Клиента дата, която е най-малко 6 работни дни от получаване на искането, освен ако не е уговорено друго. Банката уведомява незабавно Клиента, ако сметката му не може да бъде закрыта поради наличието на непогасени задължения, активни запори и/или други блокировки/причини.

**4. Платежни сметки, предлагани в пакет.** В случай, че Банката предлага услуги на Клиент-потребител, свързани с предлагане на платежна сметка като част от пакет заедно с друг продукт или услуга, които не са свързани с платежна сметка, Банката предоставя възможността платежна сметка да бъде открита и водена отделно извън предлаганите услуги в пакета. Разходите и таксите, свързани с всеки от другите продукти и услуги, предлагани в пакета, които могат да бъдат закупени отделно, са налични в Тарифата на Банката.

**5. Масови преводи.** Клиентът може да извършва масови преводи на суми в лева от своя разплащателна сметка в Банката по сметки на други лица в Банката или в други банки в България, съгласно подаден от Клиента по електронен път файл за масово плащане (ФМП) във формат, описан на сайта на Банката в секция „Продукти за бизнес клиенти/Разплащания/Масови плащания“. Клиентът, чрез законен представител или надлежно упълномощено лице, изпраща на Банката ФМП по електронен път през дистанционните канали за банкиране. Клиентът може да изпрати ФМП

и с електронно съобщение (и-мейл) до групов адрес на обслужващия го офис, а по изключение, при технически проблем за дистанционно изпращане, може да депозира ФМП и на гишетата на Банката на технически носител в електронен формат. При изпращане по и-мейл и при депозиране на гише, следва задължително да се изпълнят следните условия:

а/ изпращане на ФМП по и-мейл: 1/ Клиентът следва предварително да е представил в обслужващия го офис надлежно подписана Декларация за изпращане на инструкции по факс/и-мейл 2/ изпратеният ФМП по и-мейла следва да бъде подписан с Квалифициран електронен подпис /КЕП/ от законен представител/и или упълномощено лице/а с права за разпореждане по сметката на Клиента; 3/ към и-мейла следва да се приложи и сканиран Списък на плащанията, съдържащи се във ФМП, подписан от законен представител или упълномощено лице с права за разпореждане по сметката на Клиента; 4/ към и-мейла следва да се приложи и сканирана бланка „Платежно нареждане за превод по реда на масово плащане“, съдържаща общите данни за ФМП, подписана от законен представител или упълномощено лице с права за разпореждане по сметката на Клиента; 5/ и-мейлът следва да бъде изпратен от законен представител, упълномощено лице или приносител.

б/ депозиране на ФМП на гише: 1/ депозираният ФМП следва да бъде подписан с КЕП от законен представител/и или упълномощено лице/а с права за разпореждане по сметката на Клиента; 2/ депозираният ФМП следва да е придружен със Списък на плащанията, съдържащи се във ФМП, подписан от законен представител или упълномощено лице с права за разпореждане по сметката на Клиента; 3/ депозираният ФМП следва да е придружен с бланка „Платежно нареждане за превод по реда на масово плащане“, съдържаща общите данни за ФМП, подписана от законен представител или упълномощено лице с права за разпореждане по сметката на Клиента; 4/ ФМП може да се депозира на гише от законен представител, упълномощено лице или приносител.

В случай на разлика в данните, съдържащи се в Списъка за плащанията и данните, съдържащи се във файла, водещи за Банката са данните във файла. При обработка на ФМП, водеща за Банката е посочената сметка /IBAN/ на наредителя, а не името му. Крайният час за приемане на ФМП за обработка в рамките на същия работен ден е 15.00 ч. Получените ФМП след този час, но в рамките на работното време на Банката, могат да се обработят и в същия работен ден за наредителя, като вътрешнобанковите преводи се получават от бенефициентите в същия работен ден, а междубанковите преводи - на следващия работен ден. ФМП, съдържащи преводи през РИНГС, се приемат и обработват в същия работен ден, само ако са депозирани до 15ч.

Клиентът носи пълна отговорност за всички погрешно преведени суми от Банката, вследствие на неправилно или неточно посочване на данни в изпратения електронен файл и/или неточен/невалиден/несъществуващ номер на сметка (IBAN) или BIC код на банка на получател. Банката не обработва ФМП при наличие на някое от следните обстоятелства: а/ невалиден/несъществуващ номер на сметка или BIC код на банка на получател; б/недостатъчна разполагаемост по сметката на Клиента за изпълнение на всички преводи от ФМП и плащане на дължимите такси и комисиони; в/ други неизпълнени условия и/или грешки във формата на ФМП и д/ неспазване на условията, описани в настоящия член. Банката информира Клиента за неизпълнението на плащанията, наредени във ФМП, посредством дистанционния канал, през който е нареден ФМП, а ако е депозиран на гише или е изпратен по и-мейл - го уведомява по телефона или по и-имейл.

**6. Информация, предоставяна от Клиента.** За да се осигури точното изпълнение на платежните нареждания, Клиентът предоставя на Банката информацията, която се изисква в стандартизираните формуляри за платежните нареждания. За точната идентификация на получателя се изисква международния номер (IBAN) на банковата сметка на получателя, международния банков идентификационен код на банката на получателя (BIC) или друг уникален идентификатор на сметката на получателя (за държави извън Европейската Общност).

**7. Разрешаване на платежни операции от Клиента.** Банката извършва платежни операции по реда и при условията на настоящите ОУ, ако те са предварително разрешени от Клиента, като (1) Клиентът е дал платежно нареждане (инструкция) или (2) Клиентът е дал съгласие за извършването на платежна операция по друг начин, изрично договорен между него и Банката или предвиден в приложимите за съответната операция общи условия на Банката или в договор, сключен между Банката и Клиента. При липса на съгласие платежната операция се счита неразрешена. Банката приема платежни нареждания, които не са по неин образец, само ако съдържат всички задължителни реквизити за изпълнението им. Счита се, че Клиентът е наредил или е дал съгласие за изпълнение на платежна операция, ако Клиентът, лично или чрез упълномощено лице, е подписал стандартна форма на платежно нареждане (инструкция) за платежна операция на хартиен/електронен носител и същото е: (а) депозирано на гишетата на Банката; (б) изпратено по факс/и-мейл на Банката (ако Клиентът предварително е подписал декларация по образец на Банката, с която упълномощава Банката да приема и изпълнява платежни операции, получени по факс/и-мейл); (в) изпратено през дистанционното банкиране на Банката по начина, предвиден в тези ОУ или (г) в друг писмен договор/документ Клиентът е дал изричното си съгласие и/или е наредил на Банката да извърши платежната операция.

7.1. Банката изпълнява наредените от Клиента платежни операции единствено и само при едновременното спазване на следните условия: 1/ платежната операция е наредена от Клиента или надлежно упълномощено от него лице или Клиентът е дал своето съгласие за нея; 2/ Клиентът има достатъчна свободна разполагаема наличност за извършването ѝ и плащане

на дължимите такси и комисиони; 3/ Клиентът е предоставил на Банката надлежно съставени платежни и други необходими документи за извършването на съответната платежна операция, изисквани от Банката или с нормативен акт; 4/ Стойността и вида на платежната операция са в рамките на правомощията на Клиента или упълномощеното от него лице; 5/ Наредждането за превод е ясно и точно, в съответствие с действащата нормативна уредба, Рамковите договори и Общите условия на Банката, банковите формуляри-образци и съдържа всички реквизити за изпълнението му; 6/ няма ограничения в нормативен акт за изпълнение на платежната операция. Ако някое от тези условия не е изпълнено, Банката отказва изпълнението на платежната операция и не носи отговорност за вреди, произтичащи от неизпълнението ѝ. В този случай Банката своевременно уведомява Клиента в сроковете за изпълнение на съответната платежна операция за причините за отказа и процедурата за поправяне на фактическите грешки, довели до отказ, освен ако е налице забрана за предоставяне на подобна информация съгласно закон или акт на ЕС. Платежно нареждане, чието изпълнение е отказано от Банката, се смята за неполучено. В случай, че всички условия описани по-горе са изпълнени, Банката няма право да откаже платежна операция.

7.2. Банката може да задължи платежна сметка на Клиент без негово съгласие в следните случаи: 1/ при извършване на служебен коригиращ превод по смисъла на ЗПУПС и Наредба №3 на БНБ; 2/ при наложен заповест и при принудително изпълнение по ред, установен със закон; 3/ за плащане по получено нареждане за директен дебит, при предварително съгласие, дадено от Клиента; 4/ за служебно събиране от страна на Банката, за което Клиентът предварително е дал съгласието си; 5/ в други случаи, регламентирани в закона, Общи условия на Банката или писмено договорени с Клиента.

7.3. Банката не извършва частични преводи по отделни преводни нареждания или нареждания за директен дебит. Частични плащания могат да се извършат само при принудително изпълнение по установения от закона ред и в случаите на служебно събиране от страна на Банката.

7.4. (1) Банката не встъпва в професионални и търговски отношения с лица, с предмет на дейност търговия/ разпространение на виртуални/ крипто валути.

(2) Банката встъпва в договорни отношения с лица, които предоставят услуги, свързани с финансови инструменти (включително: бинарни опции, договори за разлика – CFDs и други), само при предоставяне на лиценз, издаден от компетентен орган.

7.5. Банката не изпълнява платежни нареждания и платежни операции, свързани с търговия с виртуални валути (крипто валута, биткойн и пр.), както и към платформи, които извършват търговия с такива валути. При постъпване на платежни нареждания в полза на лица, свързани с търговия с виртуални валути (крипто валута, биткойн и пр.) или извършващи търговия с виртуални/крипто валути, Банката не изпълнява платежната операция и възстановява средствата по сметка на наредителя

**8. Оттегляне на нареждане/съгласие.** Клиент може да оттегли нареждането или съгласието си за изпълнение на платежна операция по всяко време, но не по-късно от момента, в който платежната операция е станала неотменима съгласно предвиденото в следващия член. Клиент, действащ в качеството си на платец не може да отменя платежното нареждане след получаването му от Банката.

**9. Отменяемост/ неотменяемост на платежна операция.** Когато платежна операция се извършва по инициатива на или чрез получателя, платецът не може да отменя платежното нареждане след предаването му или след като е дал своето съгласие за изпълнение на платежна операция в полза на получателя. Когато Клиент и Банката уговорят платежно нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който платецът предостави на Банката необходимите средства за изпълнение на нареждането, Клиентът може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден. При директен дебит Клиентът в качеството си на платец може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за задължаване на сметката му. След изтичането на сроковете в настоящия член, но не по-късно от заверяване сметката на получателя, платежното нареждане може да бъде отменено със съгласието на Клиента и Банката, като при директния дебит се изисква и съгласието на получателя. Настоящият член не се прилага за Клиент, който е юридическо лице или едноличен търговец (клиент, който не е потребител по смисъла на ЗПУПС) - такъв Клиент може да направи отмяна на платежно нареждане само със съгласието на Банката и то преди изпълнението му.

**10. Изпълнение на директен дебит в левове.** При плащания чрез директен дебит в левове Клиентът в качеството му на платец предварително предоставя своето съгласие пред Банката, а копие от съгласието се изпраща на получателя. Преди изпълнение на плащане по постъпило нареждане за директен дебит Банката проверява дали: 1/ е налице предварително съгласие на платеща за директен дебит за извършване на плащането, вкл. дали са получени документите, изисквани за неговото изпълнение, ако е договорено предоставяне на такива; 2/ има разполагаема свободна наличност за извършване на плащането.

**11. Получаване на платежно нареждане.** Моментът на получаване на платежно нареждане е моментът, в който Банката го получава пряко от Клиента като платец или косвено от или чрез получателя по реда и начина, посочени в Общите условия на Банката. В случай, че моментът на получаване не е работен ден, платежното нареждане се смята за получено на следващия работен ден. Когато Клиентът и Банката се уговорят платежното нареждане да бъде изпълнено на определен

ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който платецът предостави на Банката необходимите средства за изпълнението му, за момент на получаване се смята уговорения ден, а ако този ден не е работен за Банката - следващия работен ден. Платежни нареждания на хартиен носител, депозирани в Банката до 15.00 часа се обработват в същия работен ден за наредителя, а депозирани след това се обработват на следващия работен ден. Нарежданията през дистанционното банкиране са уредени в тези ОУ в раздела за дистанционно банкиране.

**12. Банката има право да откаже да извърши искана от Клиента платежна операция** при ограничения, наложени от действащото законодателство или от тези ОУ за съответната платежна операция и/или в други договорени между Банката и Клиента случаи, както и когато нареждането е неясно, неточно или не съдържа всички реквизити на банковите формуляри-образци и др. При отказ за изпълнение на платежно нареждане, причините за него се съобщават на Клиента, освен ако има забрана за предоставяне на подобна информация съгласно действащото законодателство. Платежно нареждане, чието изпълнение е отказано от Банката, се смята за неполучено.

**13. Срок за изпълнение на платежни операции в лева, евро и платежни операции, свързани с еднократна обмяна на валута между лев и евро в България, както и презгранични платежни операции в евро:** 1/ Банката осигурява заверяването на платежна сметка на доставчика на платежни услуги на получателя със сумата на платежната операция най-късно до 2 работни дни след момента на получаване на платежното нареждане; 2/ При превод чрез РИНГС, Банката осигурява заверяването на платежната сметка на банката на получателя в същия работен ден в рамките на 1 час от получаване на нареждането за превод; 3/ При получаване на средства по платежна сметка, Банката определя вальора на заверяване и осигурява на разположение по платежната сметка на получателя сумата по платежната операция след получаване на средствата от съответния доставчик на платежни услуги на платеца. Вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката на Банката е заверена със сумата по платежната операция; 4/ При платежни документи с бъдеща дата на изпълнение (не повече от 5 (пет) работни дни от депозирането им), Банката ги изпълнява с вальор посочената дата на изпълнение; 5/ При изпълнение на нареждане за директен дебит, Банката предава на доставчика на платежни услуги на платеца платежното нареждане в същия работен ден, в който е получено или най-късно на следващия, но така че да има възможност за сепълмент на уговорената дата; 6/ Ако в срок до 5 (пет) работни дни от получаване на нареждане за директен дебит не настъпят условията за изпълнението му, Банката го отказва и информира Банката на получателя; 7/ Когато получателят няма платежна сметка при Банката, Банката осигурява на негово разположение получените средства в горесцитираните срокове; 8/ Когато пари в наличност са внесени от Клиент-потребител по платежна сметка във валутата на сметката, Банката осигурява на разположение сумата и определя вальора на заверяване незабавно след момента на получаване на средствата. Когато ползвателят на платежни услуги не е потребител, сумата се осигурява на разположение и вальорът се определя най-късно на следващия работен ден след получаване на средствата.

**14. Срок за изпълнение на платежни операции в друга валута:** 1/ При изпълнението на платежни операции в други валути и извън случаите, посочени в предходния член, Банката прилага горесцитираните срокове, освен в случаите на извършване на платежни операции от името на платеца, като в този случай Банката осигурява заверяването на платежна сметка на доставчика на платежни услуги на получателя със сумата на платежната операция най-късно до 4 работни дни след момента на получаване на платежното нареждане; 2/ Когато платежната сметка на платеца и на получателя са открити при Банката, вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е същия работен ден.

## **III.2. ТАКСИ, КОМИСИОНИ, ЛИХВЕНИ ПРОЦЕНТИ И ОБМЕННИ КУРСОВЕ**

**15. Такси и комисиони.** За извършваните платежни услуги и платежни операции Банката събира от Клиента такси и комисиони съгласно Тарифата за таксите и комисионите на Банката. Банката и Клиентът могат да договорят и други такси и комисиони. Банката си запазва правото да променя по всяко време своята Тарифа, като за Клиентите-потребители промените влизат в сила съгласно разпоредбите на Раздел VII по-долу.

15.1. При платежна операция в евро или във валута на държава-членка, когато доставчиците на платежни услуги на платеца и на получателя или единствения доставчик на платежни услуги се намират на територията на Европейския Съюз, платецът заплаща таксите, които се събират от неговия доставчик на платежни услуги, а получателят заплаща таксите, които се събират от неговия доставчик на платежни услуги, т.е. при тези платежни операции Банката ще изпълнява платежните нареждания с опция за такси и разноски SHA (shared - принцип на поделените такси).

15.2. Клиент може да нареди валутен превод като избере една от следните опции за разноски: (1) SHA (поделени такси); (2) OUR (всички такси са за наредителя) или (3) BEN (всички такси са за получателя) в следните случаи: а) преводът е във валута, различна от евро или валутата на държава членка на ЕС; б) когато платежната операция е извън територията на Европейския Съюз.

**16. Лихвени проценти.** По откритите платежни сметки Банката прилага лихвените проценти, определени в Лихвения бюлетин на Банката. Банката и Клиентът могат да договорят и други лихвени проценти. Банката си запазва правото по всяко време да променя лихвените проценти по откритите платежни сметки, като за Клиентите-потребители промените влизат в сила съгласно разпоредбите на Раздел VII по-долу. Когато промените в лихвените проценти са по-благоприятни

за Клиента-потребител, те се прилагат без предварително уведомление. Предлаганите от Банката депозитни сметки служат единствено и само за съхранение на пари и съответно промените в лихвените проценти по тях се прилагат без предварително уведомление.

**17. Обменен курс.** При обмяна на валута Банката прилага валидните курс-купува и курс-продава в момента на осчетоводяването ѝ, обявени на гишетата и интернет страницата на Банката, както и в дистанционните канали за банкиране. В рамките на деня тези курсове могат да се променят, като промяната се оповестява на видно място. Банката и Клиентът могат да договорят и други обменни курсове. При получаване на превод във валута, различна от валутата на сметката, Банката служебно превалутира получената сума във валутата на сметката по обменния курс в момента на превалутирането.

### **III.3. КОРЕСПОНДЕНЦИЯ С КЛИЕНТА ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ. ОТЧЕТ ПО СМЕТКА.**

**18.** За отразяване на платежна операция по сметка на Клиент, включително и извършена с издадена от Банката дебитна карта и/или чрез дистанционен канал за банкиране, Банката изготвя Отчет по сметка и го предоставя на Клиента по уговорени между Страните начин и периодичност.

**19.** При откриване на сметка Клиентът декларира и посочва писмено пред Банката избрания от него начин и периодичността за получаване на Отчет по сметката и на всякаква кореспонденция, уведомления и друга информация от Банката („Клиентска кореспонденция“). По всяко време Клиентът има право да промени избрания начин и периодичност за получаване на Клиентската кореспонденция чрез писмено заявление до Банката. Банката предоставя Отчета по сметка на Клиент-потребител безплатно поне веднъж месечно по избран от Клиента начин. Официалният език на Клиентската кореспонденция е българският.

**20.** Възможните начини за получаване на Клиентска кореспонденция от Клиент са: 1/ на гишетата на Банката; 2/ по електронна поща на посочен от Клиента адрес на електронна поща; 3/ чрез дистанционното банкиране на Банката.

**21.** В случай, че Клиентът ползва дистанционно банкиране, получава по подразбиране Отчет по сметка чрез него (основна конфигурация), като може да заяви и допълнителен начин/честота за получаване на Отчет по сметка (допълнителна конфигурация).

**22.** В зависимост от избрания от Клиента начин на получаване на Клиентска кореспонденция, Клиентът се счита за уведомен от Банката за извършена/и платежна операция/ платежни операции, както и за получил Клиентската кореспонденция, в следните моменти: а/ на гишетата на Банката - Клиентът се счита за уведомен на датата на разпределение на Клиентската кореспонденция в досието на Клиента, като в тези случаи Банката предоставя Отчета по сметката най-късно на следващия работен ден след датата, на която е изготвен в зависимост от избраната от Клиента периодичност на получаване; б/ по електронна поща - Клиентът се счита уведомен на датата, на която Банката е изпратила електронното съобщение на посочения от Клиента адрес на електронна поща; в/ независимо от избрания от Клиента начин на получаване на Клиентска кореспонденция, ако Клиентът ползва дистанционно банкиране, предоставящо възможност за текущо наблюдение на всички операции в реално време, то Клиентът се счита за уведомен незабавно след осчетоводяване на съответната операция; г/ при поискване - Клиентът се счита уведомен от момента на осчетоводяването на съответната операция, независимо кога Клиентската кореспонденция е предадена на Клиента. Клиентът приема и се съгласява, че при този начин съществува риск от ненавременното ѝ получаване и Клиентът носи всички последици от този риск.

**23.** Всякакви претенции или възражения, свързани с Клиентската кореспонденция, с Отчета по сметка и с отразените в тези документи операции се предявяват пред Банката от Клиента в писмен вид в сроковете, предвидени в настоящите ОУ. Липсата на възражение в рамките на указания срок означава мълчаливо одобрение и съгласие на Клиента с извършените платежни операции.

**24.** Отговорността за електронния адрес, посочен от Клиента за кореспонденция, е изцяло на Клиента. Ако Клиентът е променил адреса на електронната си поща, посочен за получаване на кореспонденция чрез електронни документи, без да уведоми Банката или ако е посочил неистински/несъществуващ/грешен електронен адрес, всички електронни изявления и документи се считат за получени с изпращането им от информационната система на Банката.

**25.** За Клиентите-потребители Банката предоставя Отчет за таксите съгласно чл.106 от ЗПУПС при поискване от тяхна страна веднъж годишно.

**26.** По искане на Клиента Банката може да издава и други документи относно извършените операции по сметка, нейния баланс или друга информация, включително за минали периоди и срещу заплащане, определено в Тарифата на Банката.

**27.** Клиентът е длъжен да уведоми Банката незабавно, ако не получава Отчет по сметка, който би трябвало да получи в период от време, който обичайно е необходим за това, съобразно избрания способ за комуникация.

**28.** Клиентът е длъжен да се запознава незабавно със съдържанието на получения Отчет по сметка и да уведомява Банката при констатиране на несъответствия, без забава по реда и при условията за подаване на възражения/жалби съгласно тези ОУ.



29. Банката предоставя на Клиента информация за извършените от него платежни операции и ползваните от него платежни услуги на български език. В Искането Клиентът може да изрази писмено желание за получаване на информация за извършените от него платежни операции и услуги на английски език, като в този случай Банката предоставя информацията на английски език с изключение на операциите, които са инициирани от самия Клиент на български език и получените преводи на български език.

30. По искане и с изричното съгласие на Клиента БАКБ предоставя на Клиента услуга за получаване на SMS известие при всяка транзакция, при заплащане на такса, определена в Тарифата на Банката.

31. По искане на Клиента БАКБ предоставя на Клиента услуга за известяване и информация за събития по платежни сметки съгласно договор, сключен при Общи условия за услуги по изпращане на текстови съобщения по мобилен телефон и e-mail съобщения. Събития по сметки на Клиента са: движения /операции/ наличности/ салда/ настъпване на падеж/ изтичане на абонамент или други събития, посочени от Клиента, свързани с платежните му сметки.

32. Банката изпраща всички уведомления, съобщения /вкл. SMS или друг вид съобщения по мобилен телефон или друго мобилно устройство/, Клиентска кореспонденция и други документи на постоянен/настоящ адрес/ адрес за кореспонденция, адрес на електронна поща и/или номер на мобилен телефон, както са посочени от Клиента в съответното искане за предоставяне на платежни услуги/платежен инструмент. В случай, че Клиентът промени тези адреси/номер на мобилен телефон, всички уведомления, съобщения /вкл. SMS или друг вид съобщения по мобилен телефон или друго мобилно устройство/, Клиентска кореспонденция, вкл. Отчет по сметка и други документи, изпратени от Банката на последните посочени от Клиента адреси/номер на мобилен телефон, се считат за валидно получени от Клиента, докато последният не уведоми писмено Банката за актуалните си данни за контакт. Новите данни за контакт имат сила по отношение на Банката от момента на уведомяването ѝ. Банката не носи отговорност пред Клиента за причинени вреди в случаите на неуведомяване или получено ненавремененно уведомление вследствие промяна на данните за контакт, за които не е надлежно уведомена.

33. Банката не носи отговорност в случай, че мобилният оператор или доставчикът на услугата не предаде в срок или въобще не осигури предаването на SMS или друг вид съобщения, изпращани на мобилен телефон или друго мобилно устройство, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независещи от Банката, SMS или друго съобщение не бъде изпратено, съответно получено или не бъдат получено в срок.

34. В случай на образуване на съдебно производство по спор, възникнал във връзка със сключването, изпълнението, тълкуването или прекратяването на Договора при Общи условия, посочените в договорите адреси на страните ще се считат за съдебни адреси по смисъла на ГПК за връчване на призовки и съобщения от съда, освен ако съответната страна изрично не уведоми другата за промяна на своя адрес.

#### **III.4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ И ДОСТЪП ДО ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ. БЛОКИРАНЕ.**

35. Задълженията, описани по-долу обвързват и са приложими за Клиента, за Оправомощения ползвател на дебитна карта и за Потребителя на дистанционен канал при извършване на платежни и други операции на гише, чрез използване на платежен инструмент, вкл. използване на дебитна карта или чрез дистанционните канали за банкиране.

36. **Задължения за опазване сигурността на платежни инструменти/персонализирани средства за сигурност и достъп до платежните сметки.** При използването на платежен инструмент/персонализирани средства за сигурност, предоставени от Банката, както и при осъществяване достъп до платежни сметки, открити при Банката, Клиентът/Оправомощеният ползвател на дебитна карта/Потребителят на дистанционен канал се задължават да предприемат всички действия с цел запазване сигурността им, включително и: а/ да използват платежните инструменти в съответствие с условията, уреждащи издаването и използването им; б/ при получаване на платежния инструмент незабавно да предприемат всички разумни действия, за запазване недостъпността на персонализираните средства за сигурност (потребителско име, парола, Е-ТАН, ПИН за банкиране през мобилни устройства, ПИН за дебитна карта, допълнителен код за сигурност на дебитна карта, Динамична парола за плащания в Интернет и/или други подобни), включително да не записват каквато и да е информация за тези средства за сигурност върху платежния инструмент и да не съхраняват такава информация заедно с него; да използват само лично и да не разкриват или предоставят на трети лица данните на своите персонализирани средства за сигурност и устройствата, върху които се съхраняват или от които се генерират такива; в/ да информират Банката незабавно след: узнаването за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежния инструмент/персонализирани средства за сигурност/ крайно устройство за банкиране през мобилни устройства; извършване на неразрешени платежни операции чрез платежна сметка и/ или платежен инструмент; за разгласяване/ компрометиране на тайната, на което и да е от персонализираните средства за сигурност на Клиента/ Оправомощения ползвател на дебитна карта/ Потребителя на дистанционен канал (Е-ТАН, ПИН, допълнителен код за сигурност на дебитна карта, Динамична парола за плащания в Интернет, ПИН за банкиране през мобилни устройства и/или други подобни) и устройствата, върху които се съхраняват или от които се генерират; за неточно изпълнена платежна операция.

37. Клиентът/Оправомощеният ползвател на дебитна карта/Потребителят на дистанционен канал изпълняват задължението си за информиране като се свързват с Банката по следните начини:

- за платежни услуги, извършвани на гише и през дистанционен канал за банкиране - с писмено уведомление, депозирано лично на гише в офис на Банката, в работното време на Банката, или по електронен път чрез дистанционните канали за банкиране, подписано със съответното персонализирано средство за сигурност.

- за дебитни карти на телефоните на Борика АД: +359 2 8705149 или +359 2 9702600 - 24 часа в денонощието.

38. За получаване на информация относно ползването на платежни услуги и платежни инструменти и редът за блокирането им, Клиентът/Оправомощеният ползвател на дебитна карта/Потребителят на дистанционен канал се свързват с Банката на обявените телефони на Интернет страницата на Банката.

39. **Блокиране на платежен инструмент и на достъп до платежни сметки.** Банката има право да блокира използването на платежен инструмент и достъп до платежни сметки на Клиент/Оправомощения ползвател на дебитна карта/Потребителя на дистанционен канал по обективни причини, свързани със: (а) сигурността на платежния инструмент; (б) съмнение за неразрешената употреба на платежен инструмент и/или платежна сметка; (в) съмнение за употреба на платежен инструмент и/или платежна сметка с цел измама; (г) от съображения за сигурност; при информация за получени неправомерни преводи; при съмнения за извършване на действия чрез платежен инструмент и/или платежна сметка, свързани с изпиране на пари или финансиране на тероризъм; (д) значително нараснал риск Клиентът да не е в състояние да изпълни задължението си за плащане - при платежен инструмент с предоставяне на кредит; (е) уведомление от Клиента съгласно чл. 36, буква в/ от този раздел; (ж) при получаване на изрично писмено искане за блокиране от Клиента/Оправомощения ползвател на дебитна карта и/или Потребител на дистанционен канал, изпратено по реда на чл.37 от този раздел, по всяко време без да е необходимо да се посочва определена причина.

40. В тези случаи при възможност преди блокирането на платежен инструмент и/или платежна сметка или най-късно непосредствено след това, Банката информира Клиента/Оправомощения ползвател на дебитна карта/Потребителя на дистанционен канал за причините, наложили блокирането му, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречатващи информирането на Клиента.

41. Банката деблокира платежния инструмент или го замества с нов платежен инструмент, след като причините за блокирането отпаднат.

42. Банката не носи отговорност пред Клиента за неизпълнение на наредени от Клиент/Потребител на дистанционен канал/ Оправомощен ползвател на дебитна карта операции (транзакции), ако е блокирала платежен инструмент, достъп до платежна сметка по реда на настоящия раздел, включително, ако блокирането е извършено след направено невярно уведомление/искане за блокиране.

### **III. 5. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА НЕРАЗРЕШЕНИ ИЛИ НЕТОЧНО ИЗПЪЛНЕНИ ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

43. След като узнае за неразрешена или неточно изпълнена платежна операция, всеки Клиент/Оправомощен ползвател на дебитна карта/Потребител на дистанционен канал е задължен да уведоми писмено Банката за неразрешената/неточно изпълнената операция в следните срокове: (а) Клиент/Оправомощен ползвател на дебитна карта/Потребител на дистанционен канал, който е физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС), е длъжен да уведоми Банката без неоснователно забавяне, но при всички случаи не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му; (б) Клиент, който не е потребител по смисъла на ЗПУПС, е длъжен да уведоми Банката: (i) при платежна операция, извършена на гише или чрез дебитна карта - до края на първия работен ден след узнаване за неразрешената/ неточно изпълнената операция, но при всички случаи не по-късно от 14 дни от задължаване на сметката му, а (ii) при платежна операция, извършена през дистанционен канал за банкиране - не по-късно от следващия работен ден от задължаване на сметката му.

Клиентът се счита за узнал за неразрешената или неточно изпълнената платежна операция с предоставянето от Банката на Клиента на Клиентската кореспонденция за съответната платежна операция по реда и начина, определен в Раздел III.3 по-горе, освен в случаите на операция, извършена през дистанционен канал за банкиране. Когато операцията е извършена през дистанционен канал за банкиране, Клиентът се счита за узнал за неразрешената/неточно изпълнената платежна операция от момента на осчетоводяване на съответната операция и/или получаване на електронна нотификация за същата. Банката коригира платежна операция, само ако Клиентът я е уведомил по реда и в сроковете на този член.

### **III.6. ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕРАЗРЕШЕНИ ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

44. В случай на неразрешена платежна операция Банката възстановява на Клиента стойността ѝ и когато е приложимо, възстановява платежната сметка в състоянието, в което тя се е намирала преди изпълнението на неразрешената платежна операция. Банката извършва възстановяването в нормативно определените за това срокове след като е получила писменото уведомление от Клиента за неразрешени платежни операции при спазване на реда и в сроковете по чл.43 по-горе. Вальорът за заверяване на платежната сметка на платеца е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена

със сумата на неразрешената платежна операция.

**45.** За Клиенти-физически лица (потребители по смисъла на ЗПУПС) разпоредбата на предходния член не се прилага и Клиентът понася загубите до максимален размер от 100 лв. от неразрешени платежни операции, които произтичат от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент. За Клиенти, които не са потребители по смисъла на ЗПУПС, разпоредбата на предходния член не се прилага, Банката не носи отговорност за неразрешените платежни операции и Клиентите понасят изцяло загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, които произтичат от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, независимо от размера им.

**46.** Клиентът понася всички загуби независимо от размера им, когато тези загуби са свързани с неразрешени платежни операции, причинени чрез измама, умишлено или поради груба небрежност, или поради неизпълнението на едно или повече от задълженията си по тези ОУ, включително, но не само задълженията по чл. 36 от раздел III.4 по-горе.

**47.** След уведомяване на Банката от Клиент/ Потребител на дистанционен канал/ Оправомощен ползвател на дебитна карта за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежен инструмент/ персонализирано средство за сигурност, извършено незабавно след узнаването му, Клиентът/ Потребител на дистанционен канал/ Оправомощен ползвател на дебитна карта не понася никакви имуществени вреди/загуби от неразрешено използване на този платежен инструмент/ персонализирано средство за сигурност, с изключение на случаите, когато Клиентът/ Потребител на дистанционен канал/ Оправомощен ползвател на дебитна карта действа или е действал чрез измама.

**48.** В случай, че Клиентът твърди, че не е разрешил изпълнението на платежна операция или че операцията е била изпълнена неточно, доказателствената тежест и задължението да се докаже, че платежната операция не е разрешена и/или не е изпълнена точно, както и че операцията е засегната от техническа повреда или друг недостатък в услугата, се носи от Клиента, когато той не е физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС), а когато Клиентът е физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС) – същата се носи от Банката.

**49.** Банката не носи отговорност за вредите, причинени от ползването на платежен инструмент в случай, че е изпълнила нареждания на Клиента/ Потребител на дистанционен канал/ Оправомощен ползвател на дебитна карта преди да бъде уведомена от него за унищожаване, изгубване, противозаконно отнемане, подправяне или използване по неправилен начин на платежен инструмент/ персонализираните средства за сигурност, което е довело до неправомерно използване на съответния платежен инструмент или достъп до платежна сметка.

**50.** Банката не носи отговорност за изпълнени от нея нареждания, наредени от Клиент/ Потребител на дистанционен канал/ Оправомощен ползвател на дебитна карта, чийто права и/или правомощия са били променени и Банката не е била надлежно информирана за това, както и в случаите когато Клиент/ Потребител на дистанционен канал/ Оправомощен ползвател на дебитна карта не е спазил задълженията си по настоящите ОУ.

### **III.7. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

**51.** Банката превежда в пълен размер сумата по платежна операция, без да удържа такси от нея. Банката не извършва частични преводи по отделни платежни нареждания или искания за директен дебит. Банката в качеството ѝ на банка на получателя може преди да завери сметката на Клиента-получател да удържи от преведената сума дължимите ѝ такси, като в този случай в предоставената на Клиента информация стойността на платежната операция се посочва отделно от размера на удържаните такси.

**52. Уникален идентификатор (IBAN).** Когато платежно нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него уникален идентификатор, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя, посочен с уникалния идентификатор. Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция при невалидност/неточност на посочения от Клиента уникален идентификатор. В този случай Банката в рамките на дължимата грижа полага усилия за възстановяване на сумата по платежната операция, включително и чрез предоставяне на информация, която е необходима за възстановяване на средствата по общия ред. При неизпълнение на платежна операция поради посочване на невалиден уникален идентификатор, Банката на Клиента в качеството му на наредител възстановява сумата по платежна сметка на Клиента най-късно на следващия работен ден.

**53. Отговорност на Банката при неизпълнение и неточно изпълнение на платежни операции при плащания, наредени от Клиента в качеството му на плавец.** Когато Клиентът е подал платежно нареждане до Банката в качеството си на плавец, Банката носи отговорност пред Клиента за точното изпълнение на платежната операция, освен ако докаже пред Клиента или пред банката на получателя, че последната е получила сумата по платежна операция в законоустановения срок, като в този случай банката на получателя носи отговорност пред получателя за точното изпълнение на платежната операция и незабавно осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция и когато е приложимо, заверява платежната сметка на получателя със съответната сума. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от Клиента в качеството му на плавец, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява Клиента за резултата.

**54. Отговорност на Банката при неизпълнение и неточно изпълнение на платежни операции при плащания, наредени от Клиента в качеството му на получател.** Когато платежно нареждане е подадено от или чрез Клиента в качеството му на получател, Банката носи отговорност пред Клиента за точното предаване на платежното нареждане на банката на платеца в срок, осигуряващ възможност за сетълмент на уговорената дата. В този случай Банката незабавно предава съответното платежно нареждане на банката на платеца. Банката носи отговорност пред Клиента в качеството му на получател за изпълнението на платежната операция и осигурява на разположение на Клиента сумата по платежната операция незабавно след заверяването на сметката с тази сума. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от Клиента в качеството му на получател, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежна операция и уведомява получателя за резултата. В случай на забавено предаване на платежното нареждане вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя със сумата по операцията е не по-късно от датата, на която сметката би била заверена, ако операцията е била изпълнена без забава.

**55.** Когато Клиентът е потребител, Банката носи отговорност пред него за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на начислените лихви, вследствие на неизпълнението или неточното изпълнение на платежната операция.

**56. Освобождаване от отговорност.** Банката не носи отговорност по този Раздел в случаите на форсмажор, извънредни и непредвидени обстоятелства извън контрола на Банката, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато Банката е действала в изпълнение на нормативно установено задължение според право на Европейската общност или законодателството на България.

**57. Възстановяване на средства по платежна операция, извършена по инициатива на или чрез получателя.** Когато Клиентът е физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС) и е в качеството си на платец, той има право да поиска от Банката възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, ако тя е наредена от или чрез получателя и са спазени следните условия: 1/ към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежна операция не е посочена нейната точна стойност и 2/ стойността на платежната операция надвишава очакваната от Клиента стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции, условията на настоящите ОУ и други специфични за случая обстоятелства. Искането за възстановяване на средства от Клиент, който е физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС) се отправя до Банката в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена сметката му, а за Клиент, който не е физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС) - в срок до 14 дни от датата, на която е била задължена сметката. По искане на Банката, Клиентът представя доказателства относно наличието на условията по този член. Банката в срок до 10 работни дни от получаване на искането възстановява на Клиент – физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС) цялата сума на платежната операция или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Клиентът може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ. Клиентът не може да поиска възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция като се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, ако е приложен обменния курс, уговорен с Банката в настоящите ОУ. Клиентът няма да има право на възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, ако е дал съгласието си за изпълнение на платежна операция директно на Банката и Банката или получателят е предоставил или осигурил на разположение на Клиента информация за предстоящата платежна операция по договорен начин най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на платежната операция.

### **III.8. КОРИГИРАНЕ НА ГРЕШКИ**

**58.** Когато Банката на Клиента в качеството му на платец носи отговорност пред него за неточно изпълнена платежна операция, при която средствата погрешно са постъпили по чужда сметка /сметка с различен от посочения в платежното нареждане от Клиента уникален идентификатор IBAN/ или е заверена сметка на получателя на превода, но със сума различна от посочената от Клиента в платежното нареждане, или когато Банката е задължила сметката на Клиента със сума, различна от посочената от платеца в платежното нареждане, или при дублирано изпълнение на разрешена платежна операция, Банката има право да поиска от банката на получателя извършване на служебен коригиращ превод от сметката на получателя, по която погрешно са постъпили средствата, в срок до 5 работни дни от датата, на която Банката е възстановила сумата на неточно изпълнената платежна операция по сметката на Клиента, но не по-късно от един месец, след като е била уведомена от него или по друг начин за неточно изпълнената платежна операция.

**59.** Банката на Клиента в качеството му на получател на неточно изпълнената или неразрешена платежна операция в срок до 5 работни дни от получаване на искането по предходния член извършва коригиращ превод от сметката на получателя по сметка на банката на платеца. За извършване на служебен коригиращ превод Банката не събира такси и комисиони.

**60.** В случаите, когато по реда и в сроковете по този Раздел III.8. не е извършен служебен коригиращ превод, отношенията между Банката и Клиента се уреждат по общия ред.

### **РАЗДЕЛ IV ДИСТАНЦИОННО БАНКИРАНЕ**

#### **IV.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ**

1. Банката предоставя платежни услуги и свързаните с тях платежни инструменти по смисъла на ЗПУПС и през дистанционни канали за банкиране, като настоящите ОУ уреждат взаимоотношенията между Банката и Клиентите във връзка с ползването на дистанционни канали за банкиране, както и отношенията между Банката и лицата, надлежно упълномощени лица от Клиента да го представляват пред Банката, във връзка с ползването на дистанционни канали за банкиране (наричани в тези ОУ „Потребител на дистанционен канал”).

2. За целите на настоящите ОУ и предоставянето на платежни услуги през дистанционните канали за банкиране, посочените по-долу термини имат следното значение:

**„Банкиране през мобилни устройства“** – набор от банкови услуги, предоставяни от Банката от разстояние, при които комуникацията между Банката и Клиента се осъществява посредством информационната система на Банката и съответните специализирани софтуерни приложения, инсталирани на крайно електронно съобщително устройство на Клиента (смарт телефон, таблет, др.) или чрез веб-базирано приложение за дистанционно банкиране, оптимизирано за мобилни устройства

**„Дистанционни канали за банкиране“ („Дистанционни канали“)** – средства за комуникация между Банката и Клиента от разстояние, а в случаите и в обхвата, предвидени в тези ОУ, и за комуникация от разстояние между Банката и Потребителя на дистанционен канал, за предоставяне/ползване на платежни услуги от разстояние, без да е налице едновременното физическо присъствие на оправомощен служител на Банката и на Клиента/ Потребителя на дистанционен канал. Дистанционни канали за банкиране са: а) веб-базирано приложение; б) банкиране през мобилни устройства или в) други канали с подобни характеристики.

**„Електронен Транзакционен Авторизационен Номер (Е-ТАН) –** представлява уникален еднократно използваем идентификационен цифров код, който се използва в дистанционните канали за банкиране на Банката от Клиента или Потребителя на дистанционен канал за подписване и изпращане на електронни платежни нареждания, инструкции и др. документи към Банката. Банката изпраща Е-ТАН, като SMS или друг вид съобщение, на номера на мобилен телефон, регистриран за съответния Клиент/Потребител на дистанционен канал. Банката и Клиентът или Банката и Потребителят на дистанционен канал, приемат, че ”Е-ТАН” е усъвършенстван електронен подпис и се съгласяват и признават, че в отношенията помежду им ”Е-ТАН” има стойността на саморъчен подпис.

**„Квалифициран електронен подпис“ (КЕП)** означава усъвършенстван електронен подпис, който е създаден от устройство за създаване на квалифициран електронен подпис и се основава на квалифицирано удостоверение за електронен подпис. Правната сила на квалифицирания електронен подпис е равностойна на тази на саморъчния подпис.

**„Крайни електронни съобщителни устройства“ („Крайни устройства“)** - продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на обществени електронни съобщителни мрежи. Крайните устройства, чрез които може да се ползва банкирането през мобилни устройства, са смарт мобилни телефони или други мобилни крайни устройства, указани на Интернет страницата на Банката.

**„Персонализирани средства за сигурност за дистанционно банкиране“** са персонализирани характеристики, предоставени от Банката на Клиента за целите на установяване на идентичността и/или установяване на автентичността, такива са: потребителско име, парола, Е-ТАН, ПИН за банкиране през мобилни устройства и други средства за сигурност, по преценка на Банката.

**„ПИН за банкиране през мобилни устройства“** – регистриран от Клиента или Потребителя на дистанционен канал, код за потвърждение на операции чрез банкиране през мобилни устройства. Банката и Клиентът или Банката и Потребителят на дистанционен канал, приемат и се съгласяват, че ”ПИН за банкиране през мобилни устройства” е усъвършенстван електронен подпис и признават, че в отношенията по между им ”ПИН за банкиране през мобилни устройства” има стойността на саморъчен подпис.

**„Потребител на дистанционен канал“**- надлежно упълномощено от Клиента лице да представлява Клиента пред Банката при ползване платежни услуги през дистанционните канали за банкиране. Понятието Потребител на дистанционен канал не се употребява и няма значението на Потребител по смисъла на ЗПУПС, освен в изрично посочените в тези ОУ случаи.

**„Сървърен сертификат“** означава усъвършенстван електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУУ, издаден на Банката по надлежащ ред от доставчик на удостоверителни услуги, с който Банката подписва електронни изявления и документи. В отношенията помежду си, Банката и Клиентът или Банката и Потребителят на дистанционен канал, приемат, че ”Сървърният сертификат” е усъвършенстван електронен подпис и като такъв се съгласяват, че ще признават стойността на ”Сървърния сертификат” на саморъчен подпис в отношенията помежду си.

**Веб-базирано приложение за дистанционно банкиране“** – информационна система на Банката, достъпна в Интернет, чрез която Банката предоставя на Клиента платежни и други услуги от разстояние съобразно тези ОУ.

**„Указания за дистанционно банкиране“** – документи, свързани с описания на процеси, описания на извършване на необходими стъпки и действия от Клиент/Титуляр/Потребител на дистанционен канал, както и препоръки за сигурност,

които Клиент/Титуляр/Потребител на дистанционен канал трябва да спазва при работа с дистанционни канали за банкиране, налични на интернет страницата на Банката: Препоръки за сигурност и Ръководство за работа с уеб-базирано приложение. В Указания за дистанционно банкиране са описани и техническите изискванията към оборудването и софтуера, които Клиент/ Титуляр/ Потребител на дистанционен канал трябва да използва при нареждане на платежни операции и др. комуникация с Банката с цел предпазване от неразрешени платежни операции при достъп до платежна сметка и използване на платежен инструмент.

#### **IV.2. ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ.**

3. Посредством уеб-базирано приложение за дистанционно банкиране Банката предоставя на Клиента достъп до средствата му в банковите му сметки при Банката за ползване на платежните и други услуги, включително: откриване на сметки (разплащателни, депозитни, спестовни и други), плащания в лева и чуждестранна валута в страната и чужбина, покупко-продажба на валута, директен дебит, операции с депозити и други сметки, плащане на комунални и битови услуги, регулярни нареждания и нареждания с бъдещ вальор, подаване на искания за предоставяне на кредит, подаване на искания за издаване на платежни карти, и други платежни инструменти, управление на средствата по сметките на Клиента при Банката чрез създаване на платежни шаблони, изпращане на инструкции до Банката в свободен текст и други. Посредством уеб-базирано приложение за дистанционно банкиране Банката предоставя на Клиента и възможност за получаване на справочна информация за: състоянието и движението по банковите му сметки, задълженията му към Банката, прилаганите валутни курсове, лихвени проценти и др., създаване на личен календар за предстоящи плащания, подаване на сигнали за проблеми при ползване на дистанционни канали за банкиране и на жалби, свързани с обслужването от служителите на Банката, проследяване на текущото състояние по подадени към Банката нареждания, искания, жалби и други, съхраняване на и осигуряване достъп на Клиента до електронно подписаните от него документи, както и възможност за проследяване на текущия им статус.

4. Посредством дистанционния канал Банкиране през мобилни устройства, Банката предоставя на Клиента достъп до информация за състоянието и движението по банковите му сметки при Банката, информация за задълженията му към Банката, информация за валутни курсове, лихвени проценти и друга справочна информация. Посредством Банкирането през мобилни устройства на Клиента се предоставя и възможност да извършва електронни изявления за нареждане изпълнението на платежни операции, да извършва други операции, както и възможност за комуникация с Банката.

5. Банката има право по всяко време и по своя преценка: а) да променя, въвежда нови или допълващи персонализирани средства за сигурност, с които се проверява идентификацията на Клиента/Потребителя на дистанционен канал и/или се подписват/потвърждават от Клиента/Потребителя на дистанционен канал и Банката електронни документи /платежни операции и б) да променя обхвата на услугите, предлагани през дистанционните канали за банкиране, както и да изключва възможността за използването им по отношение на отделни сметки на Клиента, в случаите на нововъведения в услугите, промени в нормативната уредба, съображения за сигурност или съображения от друг характер по преценка на Банката. За тези промени Банката уведомява Клиента своевременно писмено на хартиен носител или по електронен път.

6. За подписване на платежни операции чрез дистанционните канали за банкиране, Клиентът/Потребителят на дистанционен канал използват утвърдените от Банката към момента персонализирани средства за сигурност и авторизационни методи, предложени на и избрани от Клиента/Потребителя на дистанционен канал.

7. Всички платежни и други операции, извършвани от Клиента/ Потребител на дистанционен канал, през дистанционните канали за банкиране на Банката се подчиняват на настоящите ОУ, Общите условия по договорите за депозити, Общите условия по договори за онлайн депозити, както и на Указания за дистанционно банкиране.

#### **IV.3. АКТИВИРАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ДИСТАНЦИОННИТЕ КАНАЛИ ЗА БАНКИРАНЕ. ОТКРИВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ ЛИМИТИ. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА.**

8. Достъп до дистанционните канали за банкиране се предоставя след изрично писмено искане от страна на Клиента (Искане) към Банката, сключване на Рамков договор за дистанционно банкиране и при стриктно спазване на изискванията, предвидени по-долу. Клиентът депозира Искането към Банката лично, на хартиен носител в някой от офисите/ клоновете на Банката или за определени продукти и услуги, предлагани от Банката в електронна форма, подписана от Клиента с КЕП, а от страна на Банката с КЕП/свършен сертификат. В Искането, Клиентът попълва следната информация: идентификационни данни на физическо/ съответно на юридическо лице, мобилен телефон, постоянен адрес/ седалище и адрес на управление (за юридически лица), адрес за кореспонденция (ако е различен от постоянния/ от адреса на управление), електронна поща и клиентски номер (ако Клиентът е вече Клиент на Банката), както и друга информация, необходима за идентификация на клиенти по смисъла на европейското и българското законодателство, включително и за данъчни цели

9. При попълване на Искането, Клиентът е длъжен да посочи валиден уникален адрес на електронна поща за получаване на електронни изявления и документи от Банката и съответно валиден уникален номер на мобилен телефон. Тези данни не могат да бъдат ползвани от друг потребител на дистанционен канал на Банката. Клиентът се задължава при

промяна на които и да е от попълнените данни в Искането да уведоми Банката. Ако Клиентът е променил адреса на електронната си поща или съответно номера на мобилния си телефон, без да е уведомил Банката или е посочил неверни или несъществуващи такива, всички съобщения, изпратени на посочения от Клиента адрес на електронна поща или съответно номер на мобилен телефон, се смятат за получени по реда, описан по горе в раздел III.3 от тези ОУ. При липсата на адрес на електронна поща и/или номер на мобилен телефон, Клиентът не може да бъде регистриран като Потребител на който и да е от дистанционните канали за банкиране на БАКБ АД.

#### **10. Подаване на Искането в офисите/клоновете на Банката**

10.1. Клиентът може да подаде Искането в офисите/ клоновете на Банката след попълване и подписване на съответен формуляр.

10.2. При подаване на Искането в офисите/ клоновете на Банката, Клиентът може да упълномощи един или повече Потребители на дистанционен канал, които ще могат от негово име и за негова сметка да оперират посредством дистанционните канали с неговите сметки при Банката, като в този случай в Искането се въвеждат и техните идентификационни данни и съответно техните права да представляват Клиента. Потребителите на дистанционен канал, с право да се разпореждат със сметките на Клиента могат да бъдат само лица, които са изрично упълномощени от Клиента с нотариално заверено пълномощно и същото е депозирано на гишетата на Банката.

10.3. След идентификация на Клиента и на упълномощените от него Потребители на дистанционен канал и проверка за наличието на всички предпоставки за предоставяне достъп до дистанционните канали, Банката: 1/ сключва Рамков договор за дистанционно банкиране с Клиента; 2/ активира достъпа до дистанционните канали в сроковете, описани по-долу;

10.4. За ползване на дистанционните канали за банкиране, Клиентът и съответно упълномощените от него Потребители на дистанционен канал, след сключване на Рамковия договор за дистанционно банкиране следва да се регистрират за достъп до съответните дистанционни канали по указания от Банката начин.

**11. Активиране на Дистанционните канали за банкиране.** Банката активира използването на дистанционен канал за банкиране в срок до 3 работни дни след: 1/ Получаване на Искането; 2/ Приемане от страна на Клиента на настоящите ОУ и посочените в чл. 2 от раздел I от тези ОУ документи, с подписване на Искането от Клиента/ Потребителя на дистанционен канал; 3/ Подписване от Клиента на Рамковия договор за дистанционно банкиране - саморъчно подписан от Клиента и от оправомощени от Банката служители на хартиен носител или за определени продукти и услуги, предлагани от Банката в електронна форма с КЕП/сървърен сертификат, а при откриване на първа сметка в Банката - подписване на Рамков договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на платежни услуги на хартиен носител за определени продукти и услуги, предлагани от Банката в електронна форма с КЕП/сървърен сертификат.

#### **12. Регистрация за достъп до Дистанционни канали**

12.1. При подаване на Искането в офисите/ клоновете на Банката за осъществяване достъп до дистанционните канали, Клиентът и съответните Потребители на дистанционен канал получават от Банката на указаните в Искането адреси на електронна поща електронна препратка към форма за саморегистрация за достъп до дистанционни канали и на указан в искането номер на мобилен телефон – SMS, съдържащ код за активиране на достъпа.

12.2. Банката изпраща на Клиента на посочения от него електронен пощенски адрес форма за саморегистрация, с възможност за създаване от страна на Клиента на потребителско име, парола и ПИН за банкиране през мобилни устройства. Формата се валидира чрез уникален код, получен чрез електронно съобщение на посочения от Клиента в Искането номер на мобилен телефон. Банката не гарантира доставянето на SMS с уникален код или E-TAN до номер на мобилен телефон при чуждестранни оператори. В случай на невъзможност за изпращане на SMS с уникален код или E-TAN до номер на мобилен телефон при чуждестранен оператор, Потребителят трябва да заяви лично чрез посещение в офис на Банката нов номер на мобилен телефон към български оператор.

12.3. За осъществяване на достъп до Банкиране през мобилни устройства, освен регистрацията по предходния член от страна на Клиента, е необходимо същият да разполага с крайно устройство с необходимите технически възможности и операционна система, което да позволява инсталирането и нормалното функциониране на указано в Интернет страницата на Банката специализирано софтуерно приложение за банкиране през мобилни устройства, да е инсталирал на крайното си устройство това софтуерно приложение и да е осигурил свързаност на използваното от него крайно устройство с мобилна мрежа по начин, който му позволява използването на мобилни телефонни услуги и услуги по пренос на данни през мобилна мрежа.

**13. При активиране на достъпа до дистанционните канали за банкиране Клиентът получава достъп до всички свои сметки и депозити при Банката чрез всички дистанционни канали, в съответствие с правата за достъп на Клиента. Всяка новооткрита след този момент сметка или депозит автоматично става достъпна за Клиента през всички дистанционни канали, в съответствие с правата му за достъп.**

**14. Лимити в дистанционните канали за банкиране:** 14.1. Клиентът и упълномощените от него Потребители на дистанционен канал, могат да нареждат платежни операции и да подписват други инструкции през дистанционните

канали за банкиране до определени от Банката лимити за операции от сметките на Клиента в рамките на календарен ден.

14.2. Конкретният размер на лимитите за клиенти физически и юридически лица за банкиране през дистанционните канали за банкиране е определен в Тарифата на Банката. Размерът на лимитите може да бъде променян едностранно по преценка на Банката от съображения за сигурност на Клиентите по всяко време, като промяната влиза в сила 5 работни дни от датата на изпращане от Банката на уведомление до Клиента през дистанционен канал за банкиране.

14.3. Клиент или Потребител на дистанционен канал може да заяви промяна на определените от Банката дневни лимити или промяна на лимита на отделен Потребител на дистанционен канал, като подпише и подаде на гишетата на Банката декларация в определен от Банката формат, като изрично посочи причините, поради които желае промяна на стандартните лимити на Банката. Заявка за промяна на лимити може да бъде подадена и чрез писмена инструкция до Банката през дистанционен канал за банкиране, надлежно подписана чрез съответните средства за сигурност от Потребител с активни права за дистанционно банкиране.

## **15. Задължения на Клиента:**

15.1. Клиентът и Потребителите на дистанционен канал декларират, че са запознати и ще ползват дистанционните канали на банкиране при стриктно спазване условията на подписаните Рамкови договори, настоящите ОУ и Указания за дистанционно банкиране на Банката.

15.2. Без да са изчерпателно изброени, Клиентите и Потребителите на дистанционен канал, декларират, че следните случаи представляват неизпълнение на задълженията им по чл. 75 от ЗПУПС и са груба небрежност: 1/ когато поради неспазване на Указанията за дистанционно банкиране от Клиента/Потребителя на дистанционен канал, трета страна придобие персонализирани средства за сигурност на Клиента/Потребителя на дистанционен канал, с които се подписват електронни документи и се нареждат платежни операции; 2/ когато неразрешената платежна операция е извършена от компютър/ крайно устройство, което е „заразено“ с вирус, шпионски софтуер или клиентът е предоставил своите средства за автентикация при фишинг атака; 3/ когато неразрешената платежна операция е подписана с Е-ТАН, ПИН или друго средство за сигурност, предоставено от Банката за банкиране през мобилни устройства; 4/ когато Клиент/Потребител на дистанционен канал не е използвал защитените дистанционни канали за банкиране, описани в Указанията за дистанционно банкиране, а е използвал „фишинг адрес“; 5/ когато Клиент/Потребител не е уведомил писмено и своевременно Банката за промяна в лицата, които могат да се разпоредят със сметките на Клиента и това е създавало предпоставки за извършване на неразрешена операция от сметките на Клиента; 6/ други случаи, извън описаните по-горе;

15.3. Клиентът и Потребителят на дистанционен канал имат всички задължения по тези ОУ, конкретно и по раздел III.4 и носят пълна отговорност за всички действия, които се извършват от тях или от трети лица, чрез използването на които и да е устройства и/или персонализирани средства за сигурност. В случаите, когато Клиентът или Потребителят на дистанционен канал е предоставил достъп до което и да е от посочените тук устройства и/или персонализирани средства за сигурност на трети лица, в отношенията с Банката всички действия извършени от тези лица чрез тяхното използване ще се считат за действия извършени от Клиента или Потребителя на дистанционен канал и последните носят пълна отговорност за всички последици от извършването им.

15.4. Клиент или Потребител на дистанционен канал, получил от Банката служебна парола, задължително при първи достъп до съответния дистанционен канал за банкиране трябва да промени паролата си.

15.5. В случай на забравени парола и/или потребителско име, и/или узнаване на ПИН-а за банкиране през мобилни устройства от друго лице, или изгубване/открадване на крайни мобилни устройства, както и в случай на съмнение за неоторизиран достъп до потребителско име, парола или мобилното устройство за дистанционно банкиране, Клиентът може писмено да изиска от Банката нова регистрация с възможност за създаване на ново потребителско име и нова парола след идентифициране по предвидения ред в настоящите ОУ. Промяна на ПИН-а за банкиране през мобилни устройства може да бъде извършена през уеб-базираното приложение за дистанционно банкиране само за потребители с активен достъп.

15.6. Когато Клиентът е определил един или повече надлежно упълномощени Потребители на дистанционен канал, всеки един от тях ползва отделно индивидуално средство за идентификация и подписване на документи. Като част от многофакторната идентификация на Потребител, Банката задължително изисква предоставянето на уникален имейл адрес и уникален номер на мобилен телефон, чрез които се извършва регистрацията на Потребителя в приложенията за дистанционно банкиране. Различни Потребители с един и същи имейл адрес и номер на мобилен телефон не се регистрират в приложенията за дистанционно банкиране.

15.7. Едно физическо лице може да е упълномощен Потребител на дистанционен канал на повече от един Клиент (юридическо/физическо лице).

**16.** Банката осигурява използване на предлаганите услуги за дистанционно банкиране за определени и поддържани операционни системи и браузери и с определените технически изисквания към софтуера, които са публикувани на страницата на Банката за вход в дистанционните канали за банкиране. Използването на други операционни системи и браузери, извън публикуваните такива ще се счита за проява на груба небрежност от страна на Клиента/Потребителя на дистанционен канал и ще ангажира отговорността му в съответствие със ЗПУПС.



#### **IV.4. ИДЕНТИФИКАЦИЯ. ПРАВА ЗА ДОСТЪП. ПОТВЪРЖДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ПЛАТЕЖНИ ИЗЯВЛЕНИЯ.**

17. Идентификацията на Клиента и на Потребителите на дистанционен канал на банкиране при ползване на дистанционни канали за банкиране и потвърждаването на електронните платежни изявления се извършва по един от следните начини:

1/ за **Уеб-базираното приложение за дистанционно банкиране:** а/ за справочна информация - чрез едновременното въвеждане на потребителско име и парола за достъп и б/ за изпращане/потвърждаване на електронни платежни нареждания, инструкции за плащане към Банката и заявления за ползване на продукти и услуги, предлагани дистанционно от Банката - посредством подписването им с Е-ТАН или друго средство за сигурност, осигурено от Банката. Въвеждането по електронен път на Е-ТАН или друго средство за сигурност, осигурено от Банката, има силата на правно валидно волеизявление, подписано със саморъчен подпис от Клиента/Потребителя. Чрез използването на Е-ТАН или друго средство за сигурност, предоставено от Банката, изпратените от Клиента/Потребителя на дистанционен канал съобщения, се проверяват за достоверност, удостоверява се самоличността на Клиента/Потребителя на дистанционен канал, съгласието му с направеното електронно заявление /разрешаване на платежната операция/ и се защитава съдържанието на електронното платежно заявление.

2/ за **Банкиране през мобилни устройства:** а/ за справочна информация - чрез едновременното въвеждане на потребителско име и парола за достъп и б/ за извършване/потвърждаване на операции – ПИН-а за банкиране през мобилни устройства, Е-ТАН или друго средство за сигурност, предоставено от Банката.

3/ За други въведени от Банката дистанционни канали за банкиране – по начина, описан в съответното приложимо указание.

#### **IV.5. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ НАРЕЖДАНЯ.**

18. Клиентът и/или Потребителят на дистанционен канал имат достъп до съответните дистанционни канали за банкиране 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Банката приема за изпълнение платежните нареждания от дистанционните канали за банкиране до официално обявените крайни часове за приемане на платежни нареждания, като след тези часове платежните нареждания се считат за депозирани в Банката на следващ работен ден и се обработват в съответствие с работното време на платежните системи, до които Банката има достъп и чрез които осъществява платежни услуги. За статуса на всяко едно платежно нареждане, депозирано чрез дистанционните канали за банкиране, Банката уведомява клиента чрез съответния дистанционен канал.

19. Данните, получени от Банката по електронен път имат силата на валидни и обвързващи Клиента писмени волеизявления, саморъчно подписани от Клиента/Потребителя на дистанционен канал. С приемането на тези ОУ, Клиентът се счита за информиран и се съгласява, че Банката може да съхранява в лог-файлове данни за трафика и IP адреса на Клиента и Потребителя на дистанционен канал, както и всяка друга информация, необходима за идентифициране на Клиента/Потребителя на дистанционен канал и възпроизвеждане на електронните изявления/документи, изпратени от Клиента/Потребителя на дистанционен канал до Банката във връзка с нареждане на платежни и други операции. Така събраните информация и документи, може да се използват от Банката в случай на възникване на правен спор и за изпълнение на други нормативно установени задължения на Банката, както и да се предоставя от Банката на съответни органи при съмнения за неправомерно използване на платежния инструмент и при съмнения за изпиране на пари, финансиране на тероризъм и/или извършване на операции със средства с престъпен произход.

20. Платежно нареждане или друга инструкция, получена от Банката във формата на електронно изявление чрез някой от дистанционните канали за банкиране, се счита за получено с постъпването му в счетоводната система на Банката, обслужваща дистанционния канал за банкиране на Банката. Съдържанието и времето на постъпване на електронното изявление в счетоводната система на Банката се установява чрез операционен дневник, воден от Банката.

21. В случаите, когато съгласно действащото законодателство Клиентът/ Потребителят на дистанционен канал следва да представи писмено основание, допълнителна информация и/или документи за извършване на операция, заявена чрез електронно платежно нареждане, то Клиентът/ Потребителят на дистанционен канал се задължава да предостави на Банката по имейл или по друг приемлив за Банката начин всички необходими документи, представляващи основание за операцията.

22. В случай че наредено плащане или операция не могат да бъдат изпълнени, Банката незабавно уведомява за това Клиента/ Потребителя на дистанционен канал – по телефон или в писмена форма, по имейл на адреса на електронната поща или чрез някой от дистанционните канали за банкиране.

23. Клиентът може да отмени вече изпратено по електронен път електронно изявление само в случай, че операцията не е изпълнена от Банката (в случаите на платежно нареждане - сметката на Клиента не е задължена). Отменянето става след като Клиентът/ Потребителя на дистанционен канал депозира в офис/ клон на Банката или изпрати през

Дистанционен канал за банкиране изявление до Банката с изрично искане за анулиране на транзакцията, подписано от упълномощено лице.

24. За извършените операции през дистанционните канали за банкиране, Клиентът дължи на Банката такси и комисиони съгласно нейната Тарифа за таксите и комисионите.

25. След осчетоводяване на платежна операция, наредена през дистанционен канал за банкиране, Клиентът може през дистанционните канали за банкиране в реално време текущо да наблюдава и следи за статуса на операцията, движенията по неговите сметки, както и за размера на събраните такси и комисиони. При поискване Клиентът може да получи от Банката заверено копие на платежен документ, който е получен и обработен през дистанционен канал за банкиране.

#### **IV.6. УВЕДОМЯВАНЕ. БЛОКИРАНЕ. ОТГОВОРНОСТ. ВЪЗРАЖЕНИЯ**

26. Редът и условията за уведомяване за неправомерни действия при използване на дистанционен канал за банкиране, за неразрешени или неточно изпълнени платежни операции, блокиране на платежен инструмент и платежна сметка и отговорността на страните са уредени в раздели III.4, III.5, III.6, III.7 и III.8 от тези ОУ.

27. Банката блокира достъпа на Клиента/Потребителя до дистанционен канал за банкиране в случаите и по реда, описани в раздел III.4:

28. Клиентът/ Потребителят на дистанционен канал има право да подава писмени възражения във връзка с ползването на платежния инструмент- дистанционен канал за банкиране и извършването на неразрешени или неточно изпълнени платежни операции чрез дистанционен канал за банкиране по реда и при условията на Раздел VIII от тези ОУ.

29. Клиентът декларира, че е съгласен всички телефонни разговори, проведени с центъра за отдалечено обслужване на клиенти да бъдат записвани и съхранявани от Банката, както и декларира, че е уведомен, че в случай на спор Банката има право да ги използва като доказателствено средство.

#### **РАЗДЕЛ V. БЕЗКАСОВИ ПЛАЩАНИЯ ЗА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА КОМУНАЛНИ И ДРУГИ УСЛУГИ**

##### **V.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ.**

1. Настоящите ОУ уреждат реда и условията, при които Банката предоставя на Клиента възможността за извършване на безкасови плащания за задължения за комунални и други услуги, както и възможността за абонамент за автоматичното им плащане. При ползване на тези услуги, Клиентът се задължава стриктно да спазва разпоредбите на настоящите ОУ, Техническото ръководство на услугата е описано в Указанията за дистанционно банкиране, част „Комунални плащания“, които са налични на сайта на БАКБ.

2. Посочените по-долу термини ще имат следното значение:

“Търговец” означава лице, предоставящо комунални и други услуги, което е страна по договор с „ИПЕЙ” АД и „ИЗИПЕЙ” АД и което приема плащания чрез системата на „ИПЕЙ” АД и „ИЗИПЕЙ” АД в режим он-лайн. “ePay.bg” е система за плащане с он-лайн обмен на данни, свързани с плащания за комунални и други услуги.

“ИПЕЙ” АД е оператор на системата “ePay.bg”.

“ИЗИПЕЙ” АД е платежна институция по смисъла на ЗПУПС лицензирана от БНБ и предоставяща платежни услуги.

3. Банката предоставя на Клиента възможност за извършване на безкасови плащания за задължения за комунални и други услуги към Търговци, с които ИПЕЙ АД и ИЗИПЕЙ АД имат сключен договор.

4. Банката получава информация за дължимите от Клиента суми за комунални и други услуги чрез системата ePay.bg. Заплащането на задължения чрез Банката е възможно само и единствено за задължения на Клиента към Търговците, сключили Договор с ИПЕЙ АД и ИЗИПЕЙ АД. Предоставената информация е получена от Банката от ИПЕЙ АД и Банката не носи отговорност за нейната достоверност и точност, включително и в случай на неточно подадена от Търговеца информация към ИПЕЙ АД за задълженията на Клиента. ИПЕЙ АД осигурява в реално време информацията за подадената от съответния Търговец сума на задължението на Клиента на Банката.

5. Банката се задължава да ползва получената информация, свързана със задълженията и плащанията на Клиента към Търговци само за целите, предмет на настоящите ОУ.

6. Наредените плащания за комунални услуги от Клиента на Банката се изпълняват с посредничеството на ИЗИПЕЙ АД, като сумите постъпват по открита по силата и при условията на договор между Банката и ИЗИПЕЙ АД, специална /защитна/ сметка на ИЗИПЕЙ АД в Банката при условията на чл. 23, ал. 2 от ЗПУПС. Банката се задължава да заверява сметката на ИЗИПЕЙ АД със сумите, платени от Клиента на Банката към съответния Търговец, с вальор вальора на нареждането за плащане на Клиента, за което Банката изпраща потвърждение на ИПЕЙ АД за извършено плащане.

7. При извършено плащане от страна на Клиента към Търговец, което е потвърдено от Банката като „платено”: а/ ИЗИПЕЙ АД превежда платените суми от Клиента на Банката по сметката на съответния Търговец при условията и в сроковете, предвидени в сключен договор между ИПЕЙ АД, ИЗИПЕЙ АД и Търговеца и б/ ИПЕЙ АД предава на съответния Търговец потвърждение за успешно плащане в негова полза по начина и в сроковете съгласно договор, сключен между ИПЕЙ АД и съответния Търговец. Банката не носи отговорност към Клиента за точното изпълнение на задълженията на

ИЗИПЕЙ АД и ИПЕЙ АД, описани в точки а/ и б/ от този член.

**8.** От момента на заверяване на сметката на ИЗИПЕЙ АД при Банката със средства, изходящи от сметка на Клиент на Банката, последната не носи отговорност за заверяването на сметките на съответния Търговец от страна на ИЗИПЕЙ АД. Банката не е страна по договори между ИПЕЙ АД, ИЗИПЕЙ АД и Търговците и не носи отговорност пред Търговците за неполучени плащания. Банката носи отговорност в случай на неизпълнение или забавено изпълнение на задължението си по чл. 6 от този раздел.

**9.** В случай, че Клиент уведоми писмено Банката, че надлежно е извършил плащане към Търговец, но същото не е отразено от Търговеца като извършено, Банката предприема незабавни мерки за изясняване на случая като използва посредничеството на ИЗИПЕЙ АД и ИПЕЙ АД. Банката своевременно уведомява Клиента за резултата от извършеното проучване.

**10.** В случай, че на Клиента е наложена санкция (глоба, неустойка или др.), поради неизпълнение или забавено изпълнение на задължението на ИЗИПЕЙ АД по чл. 7, точка а/ от този раздел, ИЗИПЕЙ АД дължи на Банката обезщетение в размер на пълния размер на наложената на Клиента санкция (глоба, неустойка и др.) по силата на сключен Договор между ИПЕЙ АД, ИЗИПЕЙ АД и Банката, и при получаване на тази сума, Банката се задължава да я преведе по сметката на Клиента при нея.

**11.** В случай на виновно неизпълнение или забавено изпълнение на задължението на ИПЕЙ АД по чл. 7, точка б/ от този раздел, ако на Клиента е наложена санкция (глоба, неустойка или др., така както е предвидено в договор между Клиента и съответния Търговец), ИПЕЙ АД дължи на Банката, обезщетение в размер на: пълния размер на наложената санкция (глоба, неустойка или др., така както е предвидено в договор между Клиента и съответния Търговец) по силата на сключен Договор между ИПЕЙ АД, ИЗИПЕЙ АД и Банката. При получаване на тази сума, Банката се задължава да я преведе по сметката на Клиента при нея, заедно с получените суми от ИПЕЙ АД като лихви, обезщетения и други /ако са получени такива/.

## **У.2. ИЗВЪРШВАНЕ НА БЕЗКАСОВО ПЛАЩАНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА КОМУНАЛНИ И ДРУГИ УСЛУГИ ПРЕЗ ДИСТАНЦИОННИТЕ КАНАЛИ ЗА БАНКИРАНЕ.**

**12.** Банката предоставя на Клиента възможност чрез дистанционен канал за банкиране да регистрира абонатни/други номера, за които Клиентът желае да получава актуална информация за дължимите суми към Търговци, с които ИПЕЙ АД и ИЗИПЕЙ АД имат сключен договор, както и впоследствие Клиентът може по своя преценка да нареди плащане на всичките или част от тези задължения.

**13.** Банката поддържа списък от Търговци, предоставящи комунални и други услуги, към които могат да се следят и плащат задълженията. Списъкът се обновява ежедневно. Информация за задълженията, които се заплащат по реда на тези ОУ се обновява при изпратена заявка чрез каналите за дистанционно банкиране. При създаване на абонамент от страна на Клиента се визуализира – име на задължението (въведено от Клиента), тип (търговец предоставящ услугата), абонатен номер, период, сума и детайли. При плащане на задължения, Клиентът избира от списъка с абонаменти едно или повече задължения и го подписва с активното си персонализирано средство за сигурност.

**14.** Клиентът сам управлява списъка с абонаменти – избор на сметка от която да се плаща задължението, име на абонамента, както и изтриване на абонамент от създадения списък.

## **У.3. АБОНАМЕНТ ЗА АВТОМАТИЧНО ПЛАЩАНЕ НА КОМУНАЛНИ И ДРУГИ УСЛУГИ.**

**15.** Клиент може да сключи с Банката Договор за автоматично плащане на задължения за комунални и други услуги /наричан по-нататък „Договор“, по силата на който разпорежда на Банката, последната автоматично да плаща от негово име и за негова сметка задължения за комунални или други услуги към определени от Клиента доставчици на услуги за дефинирани от него абонатни номера. В Договора Клиентът попълва: а/ разплащателните си сметки в Банката, от които да се плащат задълженията за комунални и други услуги, за които Клиентът желае да се абонира за автоматично плащане. Клиентът посочва и приоритетът на задължаване /дебитиране/ на съответните сметки; б/ Доставчици на услуги, задълженията към които Банката да плаща автоматично при получаването им от името и за сметка на Клиента. Клиентът посочва и приоритет на извършване на плащанията по съответните абонатни номера, който Банката спазва при извършване на плащанията в рамките на един работен ден; в/ Абонатни номера, чиито задължения Клиентът разпорежда на Банката да плаща автоматично към съответните доставчици при получаването им; г/ Срокът на валидност на съгласието за автоматично плащане на задълженията на съответния абонатен номер към съответния доставчик; д/ Инструкции дали да се плаща цялата дължима сума към съответния доставчик или да се плати задължението, само ако е под дефинирана от Клиента максимална сума на едно плащане; е/ Желает ли известяване чрез SMS или и-мейл на посочен от него телефон/електронен адрес и при кои случаи: получена сметка за задължение към определен доставчик; неуспешен опит за плащане на сметка и/или успешно плащане на сметка.

**16.** Договорът може да се променя по всяко време по искане на Клиента, по отношение на параметрите, описани в предходния член: промяна/въвеждане на нови сметки на Клиента, промяна/въвеждане на нови доставчици на услуги,

промяна/въвеждане на нови абонаментни номера, промяна на валидността на съгласието, въвеждане на нова/друга максимална сума за плащане, промяна в начина и в случаите на известяване на Клиента, промяна на поредността на задължаване на сметки, промяна на приоритет за плащане спрямо други задължения, промяна на телефон, имейл за известяване и др. Промените се извършват по искане на Клиента, за което Клиентът и Банката сключват нов Договор и Клиентът заплаща такси, определени в Тарифата на Банката.

**17.** При автоматично плащане на задължение от валутна сметка, обмяната на валутата става по курс-купува на Банката за деня на обмяната.

**18.** Автоматично плащане на комунални и други задължения. Всеки работен ден Банката получава от ИПЕЙ АД информация за задълженията на Клиентите по заявените от Клиентите абонатни номера към съответните доставчици и Банката процедира по следния начин: 1/ Ако в Договора Клиентът е заявил да се плаща цялата дължима сума към съответния доставчик за съответния абонатен номер и Клиентът има достатъчна разполагаема наличност по сметка, определена за автоматично извършване на съответното плащане, Банката задължава съответната сметка на Клиента с размера на задължението и превежда дължимата сума по сметката на ИЗИПЕЙ АД по чл. 23, ал. 2 от ЗПУПС в Банката. Ако Клиентът няма достатъчна разполагаема наличност по никоя от сметките, определени за автоматично извършване на съответното плащане, плащане не се извършва. Банката плаща съответните задължения, като спазва посочените от Клиента в Договора приоритети за сметка, която да се дебитира и за приоритетно плащане на съответните абонатни номера. При извършен превод, Банката служебно дебитира сметката на Клиента със сумата на таксата, съгласно Тарифата на Банката; 2/ Ако в Договора Клиентът е заявил да се плаща задължението, само ако е под определена максимална сума и задължението е под или равно на тази максимална сума и Клиентът има достатъчна разполагаема наличност за извършване на превода, Банката задължава съответната сметка на Клиента с размера на задължението и превежда дължимата сума по сметката на ИЗИПЕЙ АД в Банката. Ако Клиентът няма достатъчна разполагаема наличност по никоя от сметките, определени за автоматично извършване на съответното плащане, плащане не се извършва. Банката плаща съответните задължения, като спазва посочените от Клиента приоритети за сметка, която да се дебитира и за приоритетно плащане на съответните абонатни номера. При извършен превод, Банката служебно дебитира сметката на Клиента със сумата на таксата, съгласно Тарифата на Банката; 3/ Ако в Договора Клиентът е заявил да се плаща задължението, само ако е под определена сума, но задължението е по-голямо от тази сума, Банката не извършва плащане на съответното задължение. Ежедневно Банката извършва автоматичните плащания на задължения за комунални и други услуги съгласно настоящите ОУ.

**19.** Известяване на Клиента чрез SMS или и-мейл. Клиентът може да заяви в Договора, че желае да получава от Банката известяване чрез SMS или и-мейл на посочен от него телефон или електронен адрес при следните случаи: а/ получена сметка за задължение към определен доставчик; б/ неуспешен опит за плащане на сметка и/или в/ успешно плащане на сметка. Банката таксува всяко известяване съгласно Тарифата на Банката и общата сума на дължимите такси за известяване събира служебно от Клиента в края на месеца. Ако в рамките на два месеца Клиентът не осигури достатъчна разполагаема наличност по някоя от сметките си за плащане на дължимите такси за известяване, Банката автоматично прекратява известяването на Клиента.

**20.** По всяко време Клиентът може предсрочно и едностранно да прекрати Договора, в случай, че Клиентът няма задължения към Банката по настоящия Договор, като депозира на гишетата на Банката писмена инструкция за прекратяване на Договора. Прекратяването на Договора влиза в сила на следващия ден от регистрирането на прекратяването в Банката.

**21.** В края на деня на датата на изтичане на валидността на съгласието за плащане на комунално или друго задължение по Договора, Банката спира да следи задълженията на Клиента по съответното съгласие за плащане по Договора.

**22.** Когато доставчици на услуги въвеждат допълнителна такса за плащане през ИЗИПЕЙ АД, дължима от клиент със сключен Договор за автоматично плащане на задължения за комунални и други услуги и информация за основанието и размера на тази допълнително въведена такса от доставчика на услуги, не е предоставено от ИЗИПЕЙ на Банката, Банката отказва и не изпълнява платежни нареждания към тези доставчици на услуги, ако не може да предостави на Клиента предварителната информация за вида и размера на таксите и комисионите, дължими от Клиента на съответния доставчик на услуги. В този случай, Банката прекратява абонамента за автоматично плащане към този доставчик на услуги и уведомява Клиента чрез съобщение по имейл на адрес, предоставен от Клиента при неговата регистрация в Банката, в срок от 14 работни дни от настъпилата промяна и извършената деактивация

## **РАЗДЕЛ VI ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА МЕЖДУНАРОДНИ ДЕБИТНИ КАРТИ**

### **VI.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ.**

**1.** Настоящите ОУ уреждат и реда и условията за издаване, ползване и обслужване на международни дебитни карти V PAY, MASTERCARD STANDARD, MASTERCARD GOLD и VISA BUSINESS от Банката (наричани по-долу „Карта“ или „Карти“), както и взаимоотношенията между Банката и Клиент/Оправомощен ползвател по повод издаване, ползване и

обслужване на международни дебитни карти, издавани от БАКБ.

2. За предоставяните от Банката платежни услуги, по издаване, ползване и обслужване на дебитни карти по реда на настоящия Раздел, Банката и Клиентът подписват Искане-договор за издаване на банкова карта, което има характера на Рамков договор по смисъла на ЗПУПС. В случай, че в Искането-договор, сключен между Банката и Клиента бъдат договорени условия, различни от тези в настоящите ОУ, то така договорените различни условия ще имат приоритет.

3. Международните карти MASTERCARD STANDARD, MASTERCARD GOLD И VISA BUSINESS са предназначени за извършване на операции в България и в чужбина, а картите V PAY са предназначени за извършване на операции в България и Европа, както и на всички терминални устройства /ATM и POS/ в света, на които е осигурена възможност за обслужване на карти с чип (контактни и/ или безконтактни операции) по стандартите на VISA и MasterCard. Картите извършват операции чрез терминални устройства, обозначени с търговските марки на съответната карта - V PAY, MASTERCARD и VISA, като Банката се задължава да изпълнява по нареждане на Оправомощения ползвател следните операции: плащане на стоки и услуги и получаване на пари в брой чрез ПОС терминал; плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС в Интернет и плащане на стоки и услуги в Интернет чрез системите за Интернет плащания; теглене на пари в брой чрез банкомат; плащане на услуги чрез терминални устройства ATM; превод между платежни сметки, плащане на услуги и превеждане /нареждане/ на суми чрез услугата CashM на банкомат в страната, при осигуряване на техническа възможност за това от съответните картови оператори и съответните банки, обслужващи банкоматите; справочни и други платежни и неплатежни операции.

4. Банката има право да разширява или ограничава обхвата на услугите, които които могат да се ползват чрез Картата; да променя условията, вкл. таксите, лихвите и комисионите, основаващи се на промени в действащото законодателство, съображения за сигурност или подобрения в съответната услуга. Банката уведомява Клиентите за новите услуги и специалните правила и условия за тяхното ползване, като ги публикува на интернет страницата на Банката, и не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи вследствие на ограничаване обхвата на услугите. В случай, че вследствие на промяна на условията таксите, лихвите и комисионите са по-високи, Банката уведомява Клиента най-малко два месеца преди датата на влизане в сила на промените по реда на раздел VII от тези ОУ.

5. Банката приема да извършва плащания по сметката, по която се отчитат операциите по Карта, при условията на овърдрафт, ако това е изрично уговорено между страните в отделен Договор-

6. Посочените по-долу термини имат следното значение:

**„Динамична парола за плащания в Интернет“** е комбинация от 6 цифри, генерирани от Борика АД и предоставени на Оправомощения ползвател чрез изпращане на безплатен SMS от Борика АД на посочен от него мобилен телефонен номер, която служи за допълнително идентифициране на Оправомощения ползвател и потвърждаване на транзакции при Интернет търговци, участващи в програмите Verified by Visa и MasterCard SecureCode. При всяка транзакция, извършвана от Оправомощения ползвател, при която се изисква динамична парола, от Борика АД се генерира и изпраща чрез SMS различна комбинация от цифри, която е валидна за съответния 4-цифрен номер на покупка, изписан на екрана на платеца и в SMS-а, в рамките на 15 минути. При използване на „Динамична парола за плащания в Интернет“ се прилагат Условия на БАКБ за използване на услугата „Динамична парола за плащания в Интернет“ с банкова карта, които са налични на интернет страницата на БАКБ.

**„Допълнителна карта“** е карта, издадена на Оправомощен ползвател на допълнителна карта към разплащателната сметка на Клиента. Оправомощеният ползвател на основна карта и Оправомощеният ползвател на допълнителна карта ползват съвместно разполагаемото салдо по Сметката. Допълнителната карта по искане на Клиента, може да се издаде и към отделна разплащателна сметка с титуляр Клиента.

**„Оправомощеният ползвател“** е дееспособно, пълнолетно физическо лице, български гражданин или чуждестранно физическо лице. Оправомощеният ползвател е: i) Клиент физическо лице-титуляр на сметката или законен представител на Клиент-юридическо лице титуляр на сметката, когато към сметката е издадена основна карта или ii) друго физическо лице (Оправомощен ползвател на допълнителна карта), посочено от Клиента в Искането-договор за издаване на дебитна карта.

**„Оправомощен ползвател на допълнителна карта“** е: i) дееспособно, пълнолетно физическо лице, български гражданин или чуждестранно физическо лице или ii) физическо лице, навършило 14 годишна възраст, български гражданин или чуждестранно физическо лице, навършило 14 годишна възраст, което лице е посочено от Клиента, който е родител или попечител на лицето на възраст между 14 и 18 години, в Искането-договор за издаване на дебитна карта.

**„Основна карта“** е карта, издадена на Клиента към разплащателна сметка с титуляр Клиента, вкл. и към платежна сметка за основни операции.

**„Персонализирана средства за сигурност на платежен инструмент-платежна карта“** - пароли и кодове за сигурност за разплащане в интернет, POS и ATM като: ПИН код, CVV2, CVC2, MasterCard Secure Code, Verified by Visa.

**„Сметка“** или **„Сметката“** за целите на този раздел означава разплащателна банкова сметка, водена от БАКБ, в следните валути: български лева /BGN/ или евро /EUR/ или щатски долари /USD/, както и платежна сметка за основни операции по смисъла на ЗПУПС водена в лева /BGN/ на името на Клиента, по която са издадени една или повече Карты, по която

се отчитат операциите, извършени с Картата/ите и се погасява главницата (само в случаи на предварително договорен Овърдрафт по сметката на Клиента), лихвите и другите такси, дължими от Клиента. Наличността по Сметката не се блокира само за ползване с картата.

## **VI.2. ИЗДАВАНЕ НА ОСНОВНА И ДОПЪЛНИТЕЛНА КАРТА.**

**7.** По искане на Клиент-физическо лице Банката издава към разплащателна сметка на Клиента (вкл. и към платежна сметка за основни операции) Основна карта, за което Банката и Клиентът подписват Искане-договор за издаване на дебитна карта, при съгласие с настоящите ОУ. По искане на Клиент-юридическо лице или едноличен търговец и на основание Искане-договор за издаване на бизнес дебитна карта, сключен между Банката и Клиента, Банката издава към разплащателна сметката на Клиента бизнес дебитна карта VISA Business (бизнес дебитна карта), на името на Оправомощен ползвател: физическото лице-законен представител на Клиента.

**8.** По искане на Клиента Банката издава към сметката допълнителни дебитни карти/допълнителни бизнес дебитни карти, на името на Оправомощени ползватели на допълнителни карти, посочени от Клиента в Искането-договор за издаване на дебитна карта. По искане на Клиент - физическо лице, Банката издава до 5 броя допълнителни дебитни карти С използване на допълнителните карти/допълнителни бизнес дебитни карти Оправомощените ползватели на допълнителни карти могат да се разпореждат с наличността по сметката на Клиента и/или до размера на овърдрафта, ако е договорен такъв, в рамките на транзакционните лимити, за което Клиентът дава изричното си съгласие. Банката идентифицира Оправомощените ползватели на допълнителни карти съгласно предвиденото в тези ОУ. Оправомощените ползватели на допълнителни карти подписват Искането-договор за издаване на дебитна карта.

**9.** Издаването и използването на допълнителни карти е изцяло на собствен риск и отговорност на Клиента. Клиентът поема отговорността за всички действия, извършени с допълнителната карта. Всички операции, извършени с допълнителната карта и начислените за тях такси, суми по главница /при разрешен овърдрафт/ и лихви, както и други задължения, свързани с операции наредени от Оправомощения ползвател на допълнителна карта са валидни и са за сметка на Клиента- титуляр на сметката.

**10.** Всяка издадена от Банката карта е персонална и се издава на физическо лице- Оправомощен ползвател.

**10.1.** Банката издава банкови платежни карти по пълномощно в следните случаи: при депозиране в Банката на Искане-договор от надлежно упълномощено от Клиента лице, което лице е упълномощено по силата на нотариално заверено пълномощно като в този случай банкова платежна карта се издава на Клиента или упълномощеното лице, в зависимост от предвиденото в пълномощното. Право да се получава издадена платежна карта от упълномощено лице, възниква само при наличие на изричен текст за получаване на платежната карта в нотариално завереното пълномощно, издадено в полза на пълномощника, в който случай Клиентът- упълномощител носи изцяло отговорността и риска от неправомерно използване на банковата платежна карта от трето лице, доколкото изрично е упълномощил трето лице да получи от Банката дебитна карта и ПИН- код към нея.

**10.2.** Банката си запазва правото да откаже издаването на карта, при попълнено и подписано Искане-договор за издаване на дебитна карта, без да посочва основания за това.

**11.** Всяка Карта се издава заедно с уникален персонален идентификационен номер (ПИН). ПИН-ът е вид персонализирано средство за сигурност, представляващо комбинация от най-малко четири цифри и служеща за идентифициране на Оправомощения ползвател при извършване на платежни и неплатежни операции в съответствие с настоящите ОУ.

**11.1.** До предаването на картата и ПИН-а към нея на Оправомощен ползвател, Банката осигурява запазването му в тайна.

**11.2.** Банката предава Картата и ПИН-а към нея лично на Оправомощен ползвател в срок до 10 дни от сключване на Договора.

**11.3.** Картата се предава на Оправомощен ползвател по един от следните начини: (i) чрез куриер, на посочен от Оправомощения ползвател в Искането-договор за издаване на Карта адрес или (ii) в офис на Банката, предварително посочен в Искането-договор за издаване на Карта;

**11.4.** ПИН-ът се предава на Оправомощен ползвател по един от следните начини: (i) в запечатан плик, изпратен чрез куриер, на посочен от Оправомощения ползвател в Искането-договор за издаване на Карта адрес (от съображения за сигурност ПИН-ът се изпраща с отделна от Картата пратка); (ii) в запечатан плик в офис на Банката, предварително посочен в Искането-договор за издаване на Карта; (iii) чрез SMS известие на телефона на Оправомощения ползвател, посочен в Искането-договор за издаване на Карта; (iv) чрез уеб-базирано приложение за дистанционно банкиране, когато това е възможно.

**11.5.** Банката може да предаде Картата и ПИН-а на Оправомощен ползвател и по друг спрямо гореописания начин, отговарящ на изискванията за сигурност на международните организации VISA и MasterCard.

**12.** Картата е неактивна към момента на получаването на Картата и ПИН-а от Оправомощения ползвател. За да активира картата Оправомощеният ползвател следва да позвъни на посочени от Банката телефони - **+359 2 8705149** или **+359 2 9702600** – на разположение **24 часа в денонощието** и след идентификация на Оправомощения ползвател и проверка на заявените от Оправомощения ползвател данни: име, ЕГН, моминско име на майката /ключова дума/ и други данни

посочени в Искането-договор, картата се активира. Банката препоръчва на Оправомощения ползвател на основна или допълнителна карта, да промени ПИН-а на терминално устройство АТМ банкомат, веднага след получаване и активиране на картата от Оправомощения ползвател. ПИН-ът може да бъде променен по всяко време от Оправомощения ползвател с нов, известен само на него, посредством банкомат (на Банката или на друга банка), инсталиран на територията на страната.

12.1. В случай че Оправомощеният ползвател забрави своя ПИН, по негово искане Банката издава нова Карта с нов ПИН и предава на Оправомощения ползвател новата Карта и новия ПИН, в срок до 10 дни при спазване на реда по чл.11.1 и чл.11.2. от този Раздел. За издаване на нова Карта с нов ПИН Клиентът заплаща на Банката такса съгласно Тарифата.

12.2. Оправомощеният ползвател е длъжен да се подпише с химикал на лентата за подпис, на гърба на Картата, при нейното получаване (не се отнася и не е валидно при карти VPAУ).

13. Картата е собственост на Банката и Оправомощеният ползвател е длъжен при изтичане срока на валидността ѝ или при прекратяване на Договора да я върне на Банката.

14. Името на Оправомощения ползвател по документ за самоличност (и наименованието на юридическото лице или едноличния търговец при бизнес дебитните карти) – на латиница, номерът на Картата и датата на изтичане на срока на валидността са изписани върху лицевата страна на картата. При промяна в името Клиентът/ Оправомощеният ползвател е длъжен да подаде искане за преиздаване на картата, като заплати такса съгласно Тарифата.

15. За извършване на платежни операции с платежни карти от разстояние Банката предоставя на Оправомощения ползвател персонализирани средства за сигурност, различни от ПИН, които осигуряват изпълнението на изискванията на ЗПУПС за задълбочено установяване на идентичността на платеца. С цел осигуряване на максимална сигурност при плащанията с карти в интернет, Банката осигурява на Оправомощените ползватели автоматична регистрация за услугата - „Динамична парола за плащания в Интернет“ (3D Secure за MasterCard карти и Verified by VISA (VbV) за VISA карти).

15.1. Динамична парола за плащания в Интернет се генерира при всяко плащане при търговец, регистриран по програмите 3D Secure и Verified by VISA и се изпраща безплатно с SMS на предоставения от Оправомощеният ползвател телефонен номер. В процеса на плащане с карта по интернет, Оправомощеният ползвател въвежда освен данните за картата и получената с SMS „Динамична парола за плащания в Интернет“, като по този начин се елиминира риска от злоупотреби в интернет. При използване на „Динамична парола за плащания в Интернет“ се прилагат Условия на БАКБ за използване на услугата „Динамична парола за плащания в Интернет“ с банкова карта, които са налични на интернет страницата на БАКБ.

15.2. С подписването на Искането-договор за издаване на дебитна карта Клиентът дава съгласието си Борика АД да му изпраща чрез SMS, на посочен от него мобилен телефон Динамична парола за плащания в Интернет при транзакция при плащане в интернет;

15.3. Банката има право да променя средствата за обезпечаване сигурността на плащанията в интернет при промяна на изискванията и стандартите на Международните Картови Организации. За всички промени, Банката уведомява своите клиенти чрез съобщения на интернет страницата си, чрез персонализирани съобщения до картодържатели и други електронни средства за предоставяне на информация.

16. По Сметката Клиентът поддържа минимален неснижаем остатък, определен в Тарифата на Банката.

17. Банката има право служебно да закрие Сметката, в случай че картата не е получена от Оправомощения ползвател и по сметката не се извършват никакви операции за период от три месеца и по Сметката няма наличност. Когато издадена карта не е активирана в период от три месеца от нейното производство, Банката има право да я деактивира служебно без по-нататъшно преиздаване или повторно активиране.

18. Банката осигурява на разположение на Клиент- физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС) в писмена форма на дълготраен носител ежемесечен Отчет по сметка за изтеклия период по реда на Раздел III.3 от тези ОУ. Ако Банката не получи писмено възражение от Клиента-физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС) до 45 дни от датата на получаване на Отчета по сметката, съгласно реда и условията на Раздел III.3 от тези ОУ, ще се счита, че Титулярят е получил и одобрил отчетните документи. Уведомяването на Банката след този срок се счита за неоснователно.

### **VI.3. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПРАВМОЩЕНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ**

19. Картата се използва само лично от Оправомощения ползвател в съответствие с условията за нейното издаване и ползване при спазване мерките за сигурност и предвиденото в настоящите ОУ. Картата не може да се заема, прехвърля или да се предоставя на трети лица по какъвто и да е друг начин. Номерът на Картата, изобразен върху лицевата ѝ страна, както и допълнителния код за сигурност (CVC2/CVV2), изобразен на гърба на картата не трябва да бъдат съобщавани на трети лица, с изключение на операциите по чл.22.2 от този Раздел VI.4.

20. С използване на Картата от Оправомощения ползвател, на терминално устройство (АТМ и POS) чрез поставяне/прокарване/допиране в/през устройството (контактни/ и/или безконтактни операции), а в случаите при които терминалното устройство го изисква и с въвеждането на ПИН и/или с полагане на подпис върху документа за операцията, както и чрез представяне на документ за самоличност, при поискване от търговец, при използване на картата на POS при

търговец. Оправомощеният ползвател се идентифицира и удостоверява автентичността на съответната операция, дава съгласието си и нарежда на Банката да я изпълни, което безусловно го обвързва с последиците, като Банката не отговаря за вреди или пропуснати ползи от изпълнението ѝ.

**21.** Клиентът/Оправомощеният ползвател се задължава: 1/ да предприеме всички разумни действия за запазване персонализираните средства за сигурност на Картата като: а) отговорно съхранява Картата с грижата на добър стопанин, като предприеме всички необходими мерки срещу повреждане, унищожаване, загубване, подправяне, открадване, присвояване от друго лице, или използването ѝ по друг неправилен начин, различен от условията за издаването ѝ; б) пази в тайна своя ПИН, допълнителен код за сигурност (CVC2/CVV2) и Динамичната парола за плащания в Интернет и взема всички необходими мерки срещу узнаването му/им от трети лица. Оправомощеният ползвател е длъжен да не съхранява своя ПИН по начин, който дава възможност за узнаването му от други лица, включително да не го записва върху Картата или върху каквато и да е вещь, която носи заедно с Картата. Избраният от Оправомощения ползвател ПИН не трябва да се състои от лесно установима комбинация (като телефонен номер, дата на раждане, регистрационен номер на автомобила и др.). Оправомощеният ползвател е длъжен да използва своя ПИН /Динамична парола за плащания в Интернет/ само след като се увери, че ПИН-ът/ Динамичната парола за плащания в Интернет не може да бъде видян от трети лица с оглед предпазване от евентуално злонамерени действия /измами/ от трети лица; 2/ да предпазва Картата от огъване, счупване, демагнетизиране и други механични повреди; 3/ да осигурява средства за погасяване на задълженията по Сметката, включително чрез предоставения овърдрафт, ако има такъв, както и да поддържа минимален неснижаем остатък, определен в Тарифата на Банката; 4/ да уведомят незабавно Банката на един от дежурни телефони в Борика АД: +359 2 8705149 или +359 2 9702600 - 24 часа в денонощието в случай на: а) унищожаване, повреждане, задържане, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата, както и при съмнение, че трето лице е узнало или би могло да узнае ПИН-а; б) извършване на неразрешена от Оправомощения ползвател операция с Картата. в) във всички други случаи, предвидени в Раздел III.4. от тези ОУ; 5/ Клиентът/Оправомощеният ползвател имат и всички други задължения по тези ОУ, конкретно и по раздел III.4 и III.5. от тях

#### **VI.4. ПЛАЩАНИЯ И ТЕГЛЕНИЯ В БРОЙ**

**22.** Картата дава право на Оправомощения ползвател за безналично плащане на стоки и услуги в страната и в чужбина, контактно или безконтактно, в режим on-line или в режим off-line, при търговци, чрез терминални устройства, обозначени със знака на съответната Карта. Дебитната карта VPAУ дава право на ползвателя да извършва операции в страната и в Европа, като транзакциите с нея са винаги оторизирани от издателя и са в режим on-line.

22.1. При използване на Картата за плащане на стоки и услуги на терминално устройство Оправомощеният ползвател е длъжен, преди да потвърди операцията, да се увери, че сумата за плащане е коректна, след което да въведе своя ПИН, когато такъв се изисква и/или да подпише документа за извършената операция (разписка, ваучер, друго), който му е представен от лицето, приемащо плащането. Подписът върху документа за извършената операция трябва да отговаря на подписа, положен върху обратната страна на Картата. С използване на Картата на терминално устройство, с въвеждане ПИН-а на картата, респ. подписвайки документа за извършената операция, Оправомощеният ползвател удостоверява размера на плащането и нарежда на Банката да задължи Сметката със сумата на плащането и да я преведе по сметката на получателя на плащането, включително и за безконтактни операции. Лицето, приемащо нареждането за плащане, има право да поиска от Оправомощения ползвател да удостовери самоличността си чрез представяне на документ за самоличност.

22.2. При заплащане на стоки или услуги, поръчани по телефон, факс, интернет и др. Оправомощеният ползвател обичайно извършва сделката, като съобщава/ въвежда името си, номера на Картата и срока на нейната валидност, включително CVC2/CVV2 - последните три цифри от кода, изписан върху хартиената ивица на гърба на Картата с наклонен шрифт, както и друга информация съгласно правилата на картовите организации, където е необходимо. С въвеждането на необходимите данни Оправомощеният ползвател се идентифицира, потвърждава размера на плащането и нарежда на Банката да задължи Сметката със сумата на плащането и да я преведе по сметката на получателя на плащането.

22.3. В процеса на плащане с карта по интернет на сайтове, маркирани за сигурни (съгласно стандартите на VISA и MasterCard - 3D Secure за MasterCard карти и VbV за VISA карти), Оправомощеният държател въвежда освен данните за картата и изпратената му с SMS Динамична парола за плащания в Интернет, или използва друго средство за сигурност, предоставено му от Банката, с цел извършване на сигурни плащания в Интернет и елиминиране на риска от злоупотреби при този вид плащания.

**23.** Лице, приемащо плащания с карти на ПОС устройство /Търговец/, чрез което се извършва плащането, може да откаже използването на Картата в случай на: (а) невалидност на Картата; (б) несъответствие на подписа върху Картата с подписа върху документа за операцията или документа за самоличност, или липса на подпис върху Картата (не се прилага за карти VPAУ); (в) отказ от страна на държател на карта, който се представя за Оправомощения ползвател да представи документ,



потвърждаващ неговата самоличност, или когато Търговецът установи, че неоправомощено лице използва Картата; (г) невъзможност да се получи потвърждение за извършване на операцията; (д) съмнение за неистинска или подправена Карта.

**24.** Лицата, приемащи плащания с карти, имат правото да искат авторизация на плащанията с Картата, при което се блокират средства от наличността по Сметката на Клиента.

**25.** Картата може да се използва за теглене на пари в брой по един от следните начини: а) на банкомат (АТМ терминал); б) на ПОС терминал (cash advance) от оправомощените за това банки в страната и в чужбина, за карти, обозначени с търговските марки - MASTERCARD и VISA (VPAУ карти за Европа); или в) (cash back) в търговски обекти в страната, извършващи тази услуга, след авторизация на терминални устройства на територията на страната, обозначени с търговските марки MASTERCARD и VISA.

**26.** С картата Оправомощеният ползвател може да преведе /нареди/ сума в лева от банкомат, поддържащ услугата Cash M, на друго физическо лице- Получател на преведената сума, при което Оправомощеният ползвател се задължава да извършва следните действия: а/ да въведе сума на превода- минимум 10.00 лв./ максимум 400.00 лв. като всяка сума трябва да е кратна на 10 лв.; б/ да въведе произволно избран четири цифрен код на превода; в/ да въведе мобилен телефонен номер /само за български оператори/ на получателя на плащането; г/ да въведе свой мобилен телефонен номер /само за български оператори/ /незадължително, посочва се само при негово желание да получи SMS при изтегляне на превода/; д/ да уведоми получателя за кода на „Cash M превода“ и че усвояването на средствата може да бъде извършено в 7 /седем/ дневен срок (168 часа) от инициране на превода.

**27.** Банката се задължава в рамките на работното си време да възстанови по сметка на Клиента в Банката, в срок от 2 /два/ работни дни, неизтеглената сума на Cash M превода, ако получателят на превода не е изтеглил сумата на превода в 7 /седем/ дневен срок (168 часа) от нареждането ѝ от Оправомощения ползвател или поради изцяло или частично блокиране на превода, след като транзакцията по нареждания превод е осчетоводена по Сметката на Клиента.

**28.** Банката блокира Cash M превода в един от следните случаи: а/ три пъти сгрешен един и същи код от необходимите за изтегляне на превода; б/ изтичане валидността на Cash M превода /седем дни или 168 часа след превеждане на сумата от Оправомощения ползвател/; в/ при съмнение от страна на Банката за неотризирана употреба на картата.

**29.** За всяко теглене на пари в брой от банкомат на територията на страната, Оправомощеният ползвател може да нареди издаване на разписка чрез активиране на съответната услуга.

**30.** Банката изпълнява наредените чрез Картата операции като задължава Сметката на Клиента със сумите на плащанията по реда на тяхното постъпване в Банката.

**31.** Обичайният срок, в който Банката задължава Сметката, е до 3 работни дни след извършване на операция в страната и до 10 календарни дни след извършване на операция в чужбина, в зависимост от вида и мястото на извършване на конкретната операция. Възможно е Сметката да бъде задължена и в друг, по-дълъг срок, в зависимост от момента на постъпване на искането за плащане от банката, обслужваща лицето, получател на плащането. Операцията се отразява по Сметката с вальор датата, на която плащането е наредено от Оправомощения ползвател.

**32.** При извършване на плащане във валута, различна от валутата на Сметката, Банката извършва обмяна, като прилага обменния курс на БАКБ към момента на задължаване/заверяване на Сметката. При транзакции в чужбина сумата се превалутира в сума на сетълмент във валута и по курс съответно на VISA или MasterCard, според вида на Картата, след което Банката конвертира така получената сума във валута на Сметката, като прилага обменния курс на БАКБ към момента на задължаване/заверяване на Сметката.

**33.** За всяка транзакция с Карта, различна от плащане на стоки и услуги при търговец, Клиентът заплаща такса съгласно Тарифата, с която Банката служебно задължава Сметката му.

**34.** Оправомощеният ползвател може да извършва безналични плащания и да тегли пари в брой с Картата до размера на определените от Банката лимити за: една транзакция, за 24 часа, за седем поредни дни и за максимален брой операции за съответния период (лимити за теглене/ плащане), както и съобразно размера на наличността по сметката и разрешения овърдрафт, ако има такъв. При превод /нареждане/ на суми от банкомат чрез услугата CashM наредената сума намалява лимитите за теглене в брой.

34.1. Банката може да променя едностранно определените за Картата лимити, за което незабавно уведомява Клиента чрез обявяване в банковите си салони или на интернет страницата си на адрес [www.bacb.bg](http://www.bacb.bg) или по друг подходящ начин.

34.2. Лимитите, определени за Картата, могат да бъдат променяни по искане на Клиента и след одобрение на банката. При промяна на лимити по искане на Клиента, последният заплаща на Банката такса съгласно Тарифата.

**35.** Обичайният срок, в рамките на който Банката изпълнява инструкциите на Клиента за промяна на параметри на Картата, е до 5 работни дни.

**36.** Плащане с безконтактна международна дебитна карта.

36.1. Максималната сума, до която не се изисква въвеждане на ПИН се определя за всяка държава от Международните картови организации (МКО). От съображения за сигурност е възможно изискване за въвеждане на ПИН и при безконтактни плащания под определената за съответната държава сума.

36.2. С подписване на Искане-договор за издаване на дебитна карта с възможност за безконтактно плащане, Оправомощеният ползвател потвърждава, че е запознат и се съгласява с вида на разплащане, методите на нареждане и изпълнение на транзакциите извършени с Картата, съгласява се, че всяко наредено безконтактно плащане чрез Картата Банката ще счита за разрешено от него и ще го изпълнява като задължава Сметката с наредената сума и я превежда по сметката на получателя на плащането, дори в случаите на недостатъчна наличност по Сметката. В случай на недостатъчна наличност при счетоводната обработка на безконтактно плащане, по Сметката се формира неразрешен овърдрафт.

37. Размерът на задълженията на Клиента по Сметката се установява въз основа на вписванията по счетоводните книги на Банката. Записванията на всички операции, извършени с Картата, са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се считат за верни до доказване на противното. Поддържаните от Банката архиви на нарежданията за изпълнение на операции и на другата информация, се приемат за окончателно доказателство за тяхното съдържание, както и за времето, когато са подадени или изпълнени

#### **VI.5. ПРОСРОЧЕНИ ПЛАЩАНИЯ ПРИ НАДХВЪРЛЯНЕ НА НАЛИЧНОСТТА ПО СМЕТКАТА**

38. Клиентът и Оправомощен ползвател имат право да извършват разплащания с Картата до размера на наличността по Сметката (разполагаемо салдо, респективно разрешения овърдрафт, ако има такъв). При надхвърляне на наличността по Сметката, поради офлайн транзакции или по друга причина, Банката разкрива служебно на Клиента заемна сметка, която се третира като ползван неразрешен овърдрафт и се олихвява с лихвен процент за съответната валута, съгласно Тарифата и Лихвения бюлетин. Клиентът следва незабавно да погаси сумата, с която е надхвърлена наличността по сметката.

39. В случай че Клиентът ползвател не изпълни което и да е свое задължение по Искането-Договор за издаване на дебитна карта при настоящите ОУ, в определения за това срок, Банката има право незабавно: 1/ да събере служебно, без съдебна намеса, по реда на тези ОУ, дължимите просрочени суми, възникнали като неразрешен овърдрафт; 2/ да блокира всички издадени към Сметката Карти. Картите се деблокират след погасяване на просрочените задължения и заплащане на такса съгласно Тарифата. Банката има право да деблокира Картата служебно при изпълнение на горните условия, ако в дадения от Банката срок Клиентът погаси всички свои изискуеми задължения; 3/ Банката има право да деактивира издадените към Сметката Карти и да предприеме незабавни действия за принудително събиране на дължимите суми, включително по съдебен ред.

#### **VI.6. ОТГОВОРНОСТИ, ВЪЗРАЖЕНИЯ**

40. Отговорността на Банката и на Клиента при неразрешена или неточно изпълнена операция във връзка с използването на платежен инструмент-дебитна карта е уредена в Раздели III.4., III.5., III.6., III.7., и III.8. от тези ОУ.

41. Банката не отговаря по какъвто и да е начин за сделките, по които Оправомощеният ползвател извършва плащания с използване на Картата. При неизпълнение на задълженията си към Банката във връзка с ползването на Картата, Клиентът/ Оправомощеният ползвател не може да прави възражения, основани на отношенията му с трети лица.

42. Банката не отговаря при неоснователен отказ на трети лица да приемат плащания с Картата или ако иницирано от Оправомощения ползвател плащане не може да бъде извършено с Картата по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Банката.

43. Използването на Карта с изтекъл срок на валидност, подлежаща на връщане на Банката, на блокирана или подправена Карта, е забранено и може да послужи като основание за търсене на гражданска и/или наказателна отговорност по съдебен ред.

44. Клиентът отговаря за всички задължения, формирани във връзка с издаване и ползване на всички издадени по сметката му Карти.

45. Банката не носи отговорност за отказани операции по причини, извън нейния контрол.

46. Клиентът/Оправомощеният ползвател има право да подава писмени възражения във връзка с ползването на платежния инструмент- Карта, издадена от Банката и извършването на неразрешени или неточно изпълнени платежни операции с Карта по реда, при условията и в сроковете на настоящите ОУ. Сроковете за уведомяване от Клиента на Банката за неразрешени платежни операции, извършени с дебитна карта са указаните по-горе, в раздел III.4 и III.5 от тези ОУ и са различни в зависимост от това дали Клиентът е потребител по смисъла на ЗПУПС или не.

47. В случаите на оспорено плащане Банката се задължава да предприеме всички действия за защита интересите на Клиента/ Оправомощения ползвател.

48. При необосновано или неоснователно оспорване на операция с Картата, Клиентът заплаща на Банката такса съгласно Тарифата.

#### **VI.7. СРОК НА ДОГОВОРА И НАЧИН НА ПРЕКРАТЯВАНЕ, ВАЛИДНОСТ НА КАРТА**

49. Договор се сключва за неопределен срок.

50. Договор може да бъде прекратен по всяко време от срока на действието му: (а) едностранно от Клиента с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до Банката, при условие че Клиентът е погасил изцяло всичките си задължения по Сметката

към Банката и е изпълнил всичките си задължения към Банката; (б) едностранно от Банката с 2 месечно писмено предизвестие до Клиента, който е потребител т.е. физическо лице, а когато Клиентът е юридическо лице или едноличен търговец /т.е. не е потребител / с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие или (в) по взаимно съгласие между Страните.

**51.** Банката има право едностранно да прекрати Договора без предизвестие до Клиента, поради неизпълнение на задължение и/или отговорност от страна на Клиента/ Оправомощения държател, поети с Искането-Договор при настоящите ОУ.

**52.** С прекратяване на Договора, независимо от основанията за това, всички карти към разплащателната сметка, вкл. допълнителни такива се деактивират.

**53.** Отношенията на страните при закриването на Сметката се уреждат от тези ОУ.

**54.** Във всички случаи на прекратяване на Договора: (а) Банката има право да блокира всички издадени към Сметката Карти в деня на получаване, респ. на изпращане на предизвестие за прекратяване/неподновяване на Договора и да ги деактивира при изтичане срока на предизвестие; (б) Клиентът е длъжен да осигури връщането от Оправомощените ползватели на всички издадени към Сметката Карти; (в) Клиентът е длъжен да погаси изцяло всичките си задължения по Сметката към Банката и да изпълни всички останали задължения към Банката, вкл. всички дължими такси и суми, свързани с използването на Картите и обслужването на Сметката, преди изтичане срока на предизвестие за прекратяване; (г) Всички непогасени задължения, в т.ч. получените след датата на прекратяване на Договора, транзакции за плащане, извършени с Картата/ите преди тази дата, са изискуеми от Клиента до окончателното им погасяване, като Клиентът остава задължен към Банката и след прекратяване на Договора, независимо от основанията за прекратяване, при което (д) Банката има право на служебно събиране по реда на тези ОУ.

**55.** Срокът на валидност на всяка от издадените към Сметката Карти -VPAY, MASTERCARD STANDARD, MASTERCARD GOLD и VISA BUSINESS е 5 /пет/ години от издаването на картата. Срокът на валидност е изписан върху Картата и изтича в края на посочения месец/ година.

**55.1.** При изтичане срока на валидност на Картата Банката издава служебно нова Карта. Не по-рано от 20 (двадесет) дни преди изтичането на срока на валидност на Картата, Оправомощеният ползвател може да получи новата си Карта на подаден от него адрес за получаване на картата или по някоя от начините, описани в този Раздел VI.

**55.2.** Ако Клиентът не желае да бъде издадена нова Карта, той следва да уведоми Банката за това в писмена форма не по-късно от 40 (четиридесет) дни преди датата на изтичане на срока на валидност на Картата. Клиентът/ Оправомощеният ползвател се задължава да актуализира искания от него адрес за получаване на картата в рамките на същия срок. Банката си запазва правото да не поднови всяка от издадените по Сметката Карти без да сочи мотиви за това.

## **VI.8. БЛОКИРАНЕ, ДЕАКТИВИРАНЕ НА КАРТА**

**56.** Банката има право да блокира Картата при следните условия: 1/ по искане на Клиента и по искане на Оправомощения ползвател на допълнителна карта само по отношение на издадената на негово име допълнителна карта. Клиентът има право без съгласието на Оправомощения ползвател на допълнителна карта да блокира или деактивира Картата му. Допълнителната карта се деактивира автоматично при прекратяване на договора с Клиента; 2/ при налагане на заповед върху Сметката на Клиента, по предвидения в закона ред; 3/ по обективни причини, свързани със: а) сигурността на Картата; б) съмнение за неразрешена употреба на Картата; в) съмнение за употреба на Картата с цел измама; 4/ при смърт или поставяне под запрещение на Клиента и Оправомощен ползвател - от деня в който Банката е узнала за това обстоятелство. В случай на смърт, наследниците са длъжни да представят на Банката смъртен акт, удостоверение за наследници и други изискуеми съгласно Закона документи, както и са длъжни да върнат на Банката Картата, която се унищожава; 5/ автоматично - при три пъти последователно въвеждане на грешен ПИН/ автоматично при пет пъти последователно въвеждане на грешна Динамична парола за плащане в Интернет; 6/ при значително нараснал риск Клиентът да не е в състояние да изпълни задължението си по тези ОУ, Договора за предоставяне на банков кредит - овъдрафт по разплащателна (картова) сметка (ако има такъв) и/или при допуснато надвишение (неразрешен овъдрафт); 7/ при изрично посочените случаи в закона или настоящите ОУ.

**57.** Банката уведомява Клиента за блокирането на Картата в случаите по чл.56.3/ и за причините, наложили блокирането, при възможност преди блокирането или най-късно непосредствено след това, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или спазването на нормативни изисквания.

**58.** Блокирана Карта в случаите по чл.56.2/, чл.56.3/ и чл. 56.6/ се деблокира служебно от Банката след отпадане на основанията, а за всички останали случаи се деблокира с изрично писмено искане на Клиента, депозирано в офис на Банката, или чрез електронните /дистанционни канали на Банката и след заплащане на такса съгласно Тарифата.

**59.** Банката служебно деактивира издадените към Сметката Карти при прекратяване на Искането-договор за издаване на дебитна карта, а при блокирана по чл.56.4/ Карта - след като Банката е приела писмено уведомление от наследниците, съответно от назначените настойници. Банката може да деактивира издадена Карта и в други случаи, изрично посочени в закона и настоящите ОУ. Банката не носи отговорност за вреди, причинени в резултат на деактивирането на Картата съгласно настоящите ОУ.

60. Банката не носи отговорност за вредите, в случай че е получила невярно уведомление по чл.21.4/ от този Раздел VI от лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства е било овластено да го извърши и Банката добросъвестно е предприела необходимите мерки в защита на Клиента и е блокирала Картата.

61. След получаване на уведомлението по чл.21.4/ от този Раздел VI, Банката взема всички необходими мерки за спиране използването на Картата, като блокира Картата за извършване на операции в рамките на необходимото за обработка на уведомлението време.

62. В случай на задържане на Картата от банкомат поради техническа повреда в банкомата или механична повреда на Картата, Клиентът/Оправомощеният ползвател е длъжен да уведоми Банката, която издава нова Карта, след получаване на искане за преиздаване на картата.

63. За реда и условията, при които Банката блокира Карта се прилагат съответно и разпоредбите на Раздел III.4. от тези ОУ.

64. При подновяване на Карта поради изгубване, кражба, увреждане или друга причина Клиентът заплаща на Банката такса съгласно Тарифата.

## **РАЗДЕЛ VII. ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА РАМКОВ ДОГОВОР**

1. Банката може по всяко време да изменя и допълва настоящите ОУ, като промените влизат в сила от датата, определена в решението на компетентния орган на Банката. По отношение на Клиенти- физически лица (потребители по смисъла на ЗПУПС), които имат вече сключени с Банката Рамкови договори, Банката извършва уведомяването за предвижданите промени най-малко два месеца преди датата на влизане в сила на промените. Уведомлението се извършва като информация за промените се предоставя на хартиен носител на гишетата, или на интернет страницата на Банката на български и английски език, или чрез дистанционните канали на Банката по начин, позволяващ неговото съхраняване и възпроизвеждане. Счита се, че Клиентът-потребител е приел промените в Общите условия и е обвързан от тях, освен ако Клиентът-потребител уведоми писмено Банката, че не приема промените в Общите условия преди датата, на която същите влизат в сила. В случай, че Клиентът-потребител уведоми писмено Банката, че не приема промените в Общите условия преди датата, на която влизат в сила, Клиентът-потребител може да прекрати незабавно Рамковия договор преди датата, на която промените влизат в сила, без да носи отговорност за разноси и обезщетения.

2. Промените в Общите условия, свързани с разширяване обхвата на услугите и/или промяна на предлаганите от Банката платежни инструменти и/или промяна на използваните персонализирани средства за сигурност, както и промени в таксите и/или условията на предоставяните платежни услуги, които са по-благоприятни за Клиентите, се прилагат без да е необходимо предварително уведомление на Клиента по реда на т.1 по-горе.

3. Промените в лихвените проценти и обменните курсове, произтичащи от промени в прилаганите референтни обменни курсове и лихвени проценти за тяхното определяне, се прилагат незабавно и без предварително уведомление на ползвателя. Банката осигурява на ползвателя промените, като обявява приложимите лихвени проценти и обменни курсове в банковите си салони или на интернет страницата си или на друг дълготраен носител, освен когато между страните по Договора е уговорен друг срок или начин, по който информацията трябва да се предостави на разположение

4. Рамковият договор се прекратява и сметките, открити на негово основание се закриват в следните случаи: а/ по взаимно съгласие между Страните; б/ едностранно от Клиента с едномесечно писмено предизвестие, в случай, че Клиентът няма задължения към Банката към момента на изтичане на срока на предизвестieto; в/ едностранно от Банката с двумесечно писмено предизвестие, което се предоставя на Клиент-потребител на хартиен носител или друг дълготраен носител, по реда за получаване на Клиентската кореспонденция, избран от Клиента при откриване на сметката или на гишетата на Банката или с препоръчана поща, а по отношение на клиент, който не е потребител по същия ред като срока за предизвестieto в този случай е едномесечен; г/ едностранно, служебно по преценка на Банката, в случай, че са налице едновременно следните условия: в продължение на повече от 6 /шест/ последователни месеца по банковата сметка на Клиента не е осъществена платежна операция, Клиентът не е заплащал дължимите такси за месечна поддръжка на сметката и по нея няма салдо, при изпълнение на всички условия, описани в тази буква „г“ може да се закриват и платежни сметки, по които има наложен заповор. Условието по предходното изречение, по отношение на срока, не се прилага за Клиенти титulary по платежна сметка за основни операции, за които този срок е 24 /двадесет и четири/ месеца; В случай, че по такава сметка има натрупани задължения от страна на Клиента, то Банката може да ги събере служебно от друга сметка на Клиента с достатъчна наличност, като в случай на различни валути се прилага курса на Банката в деня на прихващането; д/ едностранно от всяка от страните, без предизвестие, при неизпълнение на задълженията на другата Страна; е/ едностранно от Банката, без предизвестие: при извършване на съмнителни операции от Клиент; при съмнение за неразрешена употреба на платежен инструмент или платежна сметка от Клиент или при съмнение за употреба на платежен инструмент или платежна сметка с цел измама; по преценка на Банката от съображения за сигурност; при получена в Банката информация за извършване на неправомерни платежни операции; при съмнения за извършване на действия, свързани с изпиране на пари или финансиране на тероризъм. В тези случаи Банката може незабавно да прекрати

взаимоотношенията с Клиента, за което го уведомява писмено, освен ако разкриването на тази информация е в противоречие с приложимото законодателство.

5. Ако след прекратяване на Рамков договор, по сметка на Клиента има кредитен остатък, то Банката го превежда по своя временна безлихвена сметка до усвояването на сумата.

#### **РАЗДЕЛ VIII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

1. За всички въпроси, неуредени в настоящите ОУ или в Рамков договор или в други договорни споразумения между Клиента и Банката, ще се прилагат разпоредбите на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), Наредба №3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, Закона за кредитните институции (ЗКИ), Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР), Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП), Закона за мерките срещу финансиране на тероризма (ЗМФТ), друго приложимо национално и европейско законодателство, насоките на Европейския банков орган (ЕБО), правилата на Visa и Master Card по отношение на издаваните от Банката международни дебитни карти.

2. Банката и Клиентът ще полагат усилия и ще се стремят да уреждат всички възникнали помежду им спорове чрез преговори и на основата на взаимно споразумение по извънсъдебен ред. При неразрешена платежна операция, неточно или грешно изпълнение от страна на Банката на платежна операция, Клиентът може да подаде писмено възражение (жалба) до Банката. Банката се произнася и уведомява писмено Клиента за решението си по всяко постъпило възражение в 14 -дневен срок от подаването му по реда, предвиден в Политика за управление на жалби от клиенти на БАКБ, налична на интернет страницата на Банката. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в 14 дневния срок от подаване на писменото възражение по независещи от Банката причини, Банката изпраща на Клиента отговор, в който посочва причините за забавата, както и срокът, в който Клиентът ще получи решение по подадената от него жалбата. Срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.

3. Ако Банката не се произнесе по възражението, както и когато между Банката и Клиента не се постигне съгласие или когато решението на Банката не удовлетворява Клиента, спорът се отнася до Помирителната комисия за платежни спорове, създадена към Комисията за защита на потребителите адрес: гр. София 1000, пл. „Славейков“ № 4А, ет. 3; телефон: +35929330577; факс: +35929884218; електронна поща: adr.payment@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg и <http://abanksb.bg/pkps> или до компетентния български съд.

4. Възраженията на Клиента/Оправомощения ползвател за плащания, извършени в чужбина (chargeback) с издадена от Банката дебитна карта, се разглеждат и по ред, определен от съответната картова организация - MasterCard International или VISA Europe.

#### **РАЗДЕЛ IX. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ**

1. Личните данни, които Клиентът предоставя на Банката във връзка с и при сключване на договор по настоящите ОУ се обработват и съхраняват от Банката в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“).

2. Подробна информация за данните, които идентифицират БАКБ АД като администратор на лични данни и координатите за връзка с длъжностното лице по защита на данните, целите и правното основание за обработването на личните данни, включително и когато обработването е необходимо с цел защита на легитимния интерес на БАКБ АД; категориите получатели на лични данни; срокът, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на личните данни от страна на БАКБ АД, както и информация за начина, по който същите могат да бъдат упражнени; и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на Клиента, се съдържа в Политиката за защита на личните данни в БАКБ АД и в Уведомление до клиентите на „Българо-американска кредитна банка“ АД относно защита на личните данни (Privacy notice), които са налични и оповестени на [www.bacb.bg](http://www.bacb.bg) и в офисите на БАКБ АД.

#### **РАЗДЕЛ X. ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕ**

1. Изплащането на паричните средства по влогове (сметки) в Банката е гарантирано от Фонда за гарантиране на влоговете в банките /ФГВБ/ съгласно условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките /ЗГВБ/. ФГВБ гарантира влоговете в Банката на български и чуждестранни физически и юридически лица в лева и чуждестранна валута до размера и при условията, посочени в ЗГВБ и в Информационния Бюлетин на Банката, който е наличен на гишетата и на сайта на Банката (<https://www.bacb.bg>), секция Документи/Други документи и се предоставя на Клиента преди откриване на сметка.

2. ФГВБ гарантира пълно изплащане на сумите по сметките на едно лице в Банката независимо от броя и размера им до 196 000 (сто деветдесет и шест хиляди) лева, като в тази сума се включват и начислените лихви към датата на решението на БНБ за отнемане на издаденият лиценз за банкова дейност на Банката или друг акт, посочен в следващия член по-

долу. Следните влогове са гарантирани в размер до 250 000 (двеста и петдесет хиляди) лева за срок три месеца, от момента в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата на влога и в рамките на този 3-месечен срок не участват в изчисляването на общия размер на задължението на Банката към един вложител: (а) влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди; (б) влогове на физически, възникнали в резултат на изплатени суми по повод на сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово/служебно правоотношение, инвалидност, смърт; (в) влогове, възникнали в резултат на застрахователни/осигурителни плащания или на изплащането на обезщетение за вреди от престъпления или от отменена присъда.

3. ФГВБ изплаща задълженията на Банката към вложителите до гарантираните размери в случаите, когато: (а) БНБ с решение е отнела лиценза за банкова дейност на Банката; или (б) БНБ с решение е установила, че влоговете са неналични и че по нейна преценка Банката изглежда неспособна да изплати влоговете и че няма да бъде в състояние да направи това в краткосрочна перспектива; или (в) съдебен орган е постановил акт, с който се препяства предявяването на вземанията на вложителите срещу Банката.

## **РАЗДЕЛ XI ДРУГИ**

§1. Настоящите ОУ са приети от Управителния съвет на Банката на български език. За улеснение на Клиентите, Банката по тяхно желание може да предостави превод на настоящите ОУ на английски език, като при противоречие между текстовете на български и английски език, водещ и меродавен е българският език.

§ 2. Банката публикува и поддържа на интернет страницата си ([www.bacb.bg](http://www.bacb.bg)) актуалния текст на действащите ОУ. По време на действието на Рамков договор Клиентът може да поиска, а Банката му предоставя ОУ на хартиен или друг дълготраен носител.

**§3. Настоящите ОУ са приети с решение на Управителния съвет на БАКБ от 28.06.2018г. в сила от 06.09.2018 г., променени с Решение на УС от 04.07.2019 и влизат в сила от 29.07.2019г. за юридически лица и клиенти, които не са потребители по смисъла на ЗПУПС и от 15.09.2019 за клиенти- потребители по смисъла на ЗПУПС.**

§4. Настоящите ОУ се прилагат и уреждат отношенията и с Клиенти, които преди датата на влизане в сила на тези ОУ са сключили с Банката рамкови договори за предоставяне на платежни услуги и/или за ползване на платежни инструменти, включително рамкови договори за откриване и обслужване на банкови сметки и предоставяне на платежни услуги, за дистанционно банкиране, автоматично плащане на задължения за комунални и други услуги, за издаване на дебитна карта и/или бизнес дебитна карта.

Банката извършва уведомяване за приложимите нови ОУ два месеца преди датата на влизане в сила на промените по реда на Раздел VII, 1. по-горе. Счита се, че Клиентът-потребител е приел промените в ОУ и е обвързан от тях, освен ако Клиентът-потребител уведоми писмено Банката, че не приема промените в ОУ преди 15.09.2019г. В случай, че Клиентът-потребител уведоми писмено Банката, че не приема промените в ОУ преди 15.09.2019г., Клиентът-потребител може да прекрати незабавно Рамковия договор преди 15.09.2019г., без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

§5. С влизане в сила на настоящите ОУ се отменят: (а) ОУ за делова дейност на БАКБ, приети с решение на УС от 27.06.2013г., с последна редакция в сила от 25.05.2018 г.; (б) ОУ на БАКБ за предоставяне на платежни услуги, приети с решение на УС от 27.06.2013г., с последна редакция в сила от 25.05.2018 г.; (в) ОУ на БАКБ за дистанционно банкиране, одобрени по решение на УС от 29.11.2012 г., с последна редакция в сила от 25.05.2018 г.; (г) ОУ на БАКБ за извършване на безкасови плащания за задължения за комунални и други услуги, приети с решение на УС от 02.02.2012 г., с последна редакция в сила от 25.05.2018 г.; (д) ОУ за издаване и ползване на международни дебитни карти, приети от УС с решение в сила от 30.08.2012г., с последна редакция в сила от 25.05.2018г.

За Банката:.....

За Клиент-потребител: .....

/подпис и трите имена/