



**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА
ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И СВЪРЗАНИТЕ С ТЯХ
ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ**

/в сила от 11.02.2026г./

РАЗДЕЛ I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящите Общи условия („Общи условия“) уреждат реда и условията, при които „Българо-американска кредитна банка“ АД („Банката“/„БАКБ“), вписана в ТРРЮЛНЦ, 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, интернет страница (сайт): www.bacb.bg, компетентен надзорен орган: Българска народна банка с адрес в гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“, предоставя платежни услуги и свързаните с ползването им платежни инструменти по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) и регулират взаимоотношенията между Банката и: (i) физически лица-потребители по смисъла на ЗПУПС (наричани „Клиент-потребител“); (ii) юридически лица и еднолични търговци (наричани „Клиент“), двете категории общо наричани „Клиент“ или „Клиенти“, „Титуляр“ или „Титуляри“.

(1) Общите условия са задължителни за Клиентите и представляват неразделна част от рамковите договори за откриване и обслужване на банкови сметки и предоставяне на платежни услуги, дистанционно банкиране, издаване на дебитна карта или други предоставяни от Банката услуги, сключвани между Банката и Клиентите. При несъответствие между разпоредбите на тези Общи условия и условията на индивидуалните договори за банкови сметки, платежни услуги, дистанционно банкиране, дебитни карти или други платежни услуги, сключени между Банката и Клиента, се прилагат разпоредбите на сключените договори.

(2) Всички използвани в настоящите Общи условия термини и дефиниции са обяснени и дефинирани в Речник на термините и дефинициите, неразделна част от настоящите Общи условия.

(3) Рамковите договори, Общите условия и всички свързани с тях документи могат да се подписват от Банката и Клиента като електронни документи чрез приложения за дистанционно банкиране и/или с електронно средство за подписване по Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) с посочените в настоящите Общи условия последици при сключване/подписване на електронни документи с електронни средства за подписване.

В отношенията между Банката и Клиента/Потребителя на приложения за дистанционно банкиране, регулирани от настоящите Общи условия, следните електронни средства за подписване на електронни изявления/документи са равностойни на саморъчен обвързващ страните подпис: (а) Квалифициран електронен подпис (КЕП), издаден от квалифициран доставчик на удостоверителни услуги, съгласно Регламент (ЕК) 910/2014 за електронна идентификация и удостоверителни услуги (eIDAS); (б) съвършен сертификат, който е усъвършенстван електронен подпис по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014; (в) „Електронен Транзакционен Авторизационен Номер“ (eTAN) или ПИН за банкиране през мобилни устройства или приложението Signer или съответното приложение на крайното мобилно устройство, собственост на Клиента/Потребителя, които са усъвършенстван електронен подпис или електронен подпис по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014; (г) други, въведени от Банката, електронни средства за подписване на електронни документи като: маркиране на „чек бокс“ и/или натискане на съответния виртуален бутон, които са електронен подпис по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014.

(4) Електронните изявления/документи, подписани от Банката и/или Клиента/Потребителя на приложения за дистанционно

банкиране с гореизброените електронни средства за подписване представляват валидни и обвързващи документи, с положен от съответната страна саморъчен подпис, по смисъла на ЗЕДЕУУ.

(5) При предоставяне на платежни услуги и платежни инструменти, Банката не контролира и не отговаря за предмета и законосъобразността на сделката, във връзка с която се предоставя платежната услуга/платежния инструмент, освен ако с нормативен акт е предвидено друго.

(6) При установяване на взаимоотношения с Банката по повод откриване на сметка или предоставяне на платежни услуги, Банката извършва идентификация и комплексна проверка съгласно изискванията на действащото законодателство за мерките против изпирането на пари, финансирането на тероризма, разпространението оръжия за масово унищожение и за съответствие с ограничителните мерки (санкции), за което Клиентът представя документи за легитимация и попълва изискуемите по закон и съгласно вътрешните правила на Банката декларации, информационни въпросници и формуляри. Банката може да изиска допълнителна информация и документи съгласно действащото законодателство.

(7) Пълномощно за представителство пред Банката трябва да отговаря на изискванията на българското законодателство, да съдържа изрично волеизявление за представителство на Клиента за съответната услуга/инструмент и да бъде с нотариална заверка на подписа на упълномощителя. Пълномощното се предоставя в оригинал, заедно с валиден документ за самоличност на упълномощеното лице.

(8) Банката има право да изиска от упълномощителя изрично писмено потвърждение на валидността на пълномощното, както и да извърши проверка на пълномощното в публични регистри.

(9) Банката има право да откаже приемане на пълномощно при несъответствие със законовите изисквания и/или по преценка на Банката, включително, но не само когато: обхватът на представителната власт на упълномощеното лице не е дефиниран ясно и недвусмислено; в пълномощното е уговорено условие за прекратяване правата на пълномощника или условие за изпълнение, което е извън контрола на Банката или създава затруднения извън обичайното за предоставяне на съответната услуга/инструмент; пълномощното не може да бъде проверено в съответните регистри; Банката не може да получи изрично писмено потвърждение за валидността на пълномощното от упълномощителя; при съмнение за редовността и валидността на пълномощното или други подобни.

(10) 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.

(11) 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.

(12) 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).

(13) 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 разпореджат 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.

(14) Банката удържа данък при източника върху доходите от лихви, изплащани на Титуляр- чуждестранно лице (при съвместна сметка

– ако един от Титулярите е такъв), в случаите и размерите, определени в действащото българско данъчно законодателство. Доходът е необлагаем в Република България при условие, че чуждестранното лице представи на Банката удостоверение, че за съответната календарна година е местно лице за данъчни цели на държава - членка на ЕС или ЕИП, издадено от нея. Данък върху доходите от лихви, изплащани на Титуляр - местно лице, се удържа, в случай, че това е предвидено в действащото българско данъчно законодателство.

(15) 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 правоприемници на Клиента (удостоверение за наследници, документи за промяна в регистрацията и др.п.).

(а) При смърт на Клиент-физическо лице, Банката изплаща на всеки от неговите наследници (законни или по завещание) съответно принадлежащата им се част от наличната сумата по сметките срещу представяне на следните документи: 1/ Удостоверение за наследници; 2/ Удостоверение от регистъра за имуществени отношения към Агенция по вписванията за регистриран режим на имуществени отношения (не се изисква, ако титулярят е починал преди 1.10.2009 г., както и ако е починал като вдовец/вдовица, разведен/а или неженен/неомъжена. Удостоверението се изисква за починалия Титуляр или за преживелия съпруг; 3/завещателен документ (в случаите, когато е представен такъв от страните или в случай, че след направена електронна справка от юрист на Банката в ИКАР-Имотен регистър се вижда, че има вписване на обявено завещание), оформен съгласно изискванията на Закона за наследството; 4/ Лична карта или друг документ за самоличност на наследниците; 5/ Удостоверение от данъчното подразделение за платен данък върху наследството или за недължим такъв (не се изисква за преживелия съпруг и наследници по права линия, без ограничения в степените).

(б) Банката изплаща суми по наследствени сметки при спазване на следните условия и ред:

(i) При едновременно явяване на всички наследници (лично или чрез изрично упълномощено лице) се изплащат всички налични суми по начина, посочен в нареждането, подписано от всички наследници или

(ii) При явяване само на част от наследниците, изплащане на суми от наследствените сметки се извършва само на явилите се наследници, след като Банката извърши разпределение на средствата, в съответствие със Закона за наследството. Частите на неявилите се наследници остават безлихвени по сметката на починалия Титуляр, до последващо тяхно явяване и разпореждане. Когато се изплащат суми от наследствен срочен депозит, депозитът се прекратява служебно при изплащане на дела на първия явил се наследник, като се преоформя в безлихвен. Ако починалия Титуляр има повече от една сметка в една валута, средствата от тях се акумулират в една от съществуващите сметки в следната последователност: разплащателна сметка; спестовен влог; срочен депозит. Преди това сметките се олихвяват, удържа се дължимата такса за закриване (ако има такава) и след прехвърлянето на средствата, се закриват.

(iii) В случай на представяне на други документи (жалби, възражения, завещания и др.п.) или установяване на други спорни обстоятелства, Банката има право да откаже изплащане на суми от наследствена сметка до решаване на спора и да изиска допълнителни документи.

(iv) При смърт на пенсионер Банката изплаща на наследниците сумата по сметката, по която е превеждана пенсията, само след получено удостоверение от ТП на НОИ.

(v) При смърт на физическо лице, което е титуляр по съвместна сметка, на наследниците на починалия се разпределя само

припадащия му се дял от наличните средства по съвместната сметка. Ако не е уговорено друго в договора за съвместна сметка, се счита, че дяловете на титулярите по нея са равни. Средствата по съвместната сметка се разпределят по разплащателни сметки на името на всеки един от титулярите (включително открити служебно сметки), а съвместната сметка се закрива.

(vi) Преди изплащане на сумите по наследството Банката има право по своя преценка да изиска представянето от наследниците на допълнителни документи.

(в) Информация за наличие на сметки и салда на починали лица се дава само на наследниците (законни или по завещание) срещу представяне на оригинали на: смъртен акт за починалото лице; удостоверение за наследници, завещание (за наследниците по завещание) и документ за самоличност на наследника.

(г) При смърт на представляващ на юридическо лице, се изисква вписване в съответния регистър или съдебно решение /ТР или РЮЛНЦ към Агенция по вписвания/ на новото лице, което ще управлява и представлява дружеството.

(16) 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 език (с нотариална заверка на подписа на преводача). По преценка на Банката, за всеки конкретен случай, могат да се приемат и документи на английски език, без превод на български език. Ако документ, издаден в чужда държава, предназначен за ползване в България е представен на английски език, без заверен превод на български език, Клиентът се задължава в срок от 30 дни да го представи в обслужващия офис със заверен превод на български език.

(17) Инструкции/нареждания за операции се представят от Клиент в писмена форма на гишетата на Банката или чрез приложенията за дистанционно банкиране, подписани от Клиент или упълномощено от него лице. При условие, че Клиентът е предоставил на Банката предварително писмено съгласие-декларация (по образец на Банката) за разпореждане по електронна поща, Банката може да изпълнява нареждания/инструкции, получени по електронна поща по реда и начина, уговорени в съгласието-декларация, като си запазва правото да изисква допълнително потвърждение от Клиента по всяко от отделните нареждания/инструкции и в този случай разходите са изцяло за сметка на Клиента.

(18) Банката проверява и идентифицира дали Клиент 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.

(19) Всички телефонни разговори, проведени с Контактен център на БАКБ се записват и съхраняват от Банката, като в случай на спор Банката има право да ги използва като доказателствено средство.

РАЗДЕЛ II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ БАНКАТА

II.1. ВИДОВЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И ПРАВИЛА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕТО ИМ

1. Откриване и обслужване на платежни сметки. (1) Банката открива и обслужва платежни сметки на физически лица и на юридически лица и еднолични търговци в местна и чуждестранна валута, спазвайки разпоредбите на ЗПУПС, Наредбите на БНБ за прилагане на ЗПУПС, Закона за кредитните институции и другите приложими разпоредби на българското законодателство и настоящите Общи условия.

(2) Банката има право да откаже откриването на платежна сметка на Клиент без да посочва мотиви за отказа си, освен в случай на Клиент-потребител, който желае да открие платежна сметка за основни операции (ПСОО), когато Банката има право да откаже откриването ѝ само на основанията, посочени в ЗПУПС и

приложимото законодателство.

(3) Право да се разпорежда с платежна сметка 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 Общи условия.

2. Откриване и обслужване на ПСОО на Клиент – потребител.

(1) Банката предлага на Клиенти-потребители ПСОО, в национална валута за предоставяне на следните услуги на територията на РБългария: 1/ откриване, използване и закриване на сметката с/без издаване на дебитна карта към нея; 2/ внасяне на средства по платежната сметка; 3/ теглене на пари в брой от сметката на гише или АТМ през работното време на Банката или извън него; 4/ изпълнение на следните платежни операции: а) директни дебити /изпълняват се до 31.12.2025г./; б) платежни операции, извършвани чрез платежна карта, вкл. плащания чрез интернет; в) кредитни преводи в национална валута през БИСЕРА, вкл. нареждания за периодични преводи, на АТМ и ПОС, на гишета на Банката и чрез приложенията за дистанционно банкиране. За откриване на ПСОО Клиентът-потребител депозира на гишетата на Банката Заявление за откриване на ПСОО и удостоверява декларираните в него обстоятелства с документите, посочени в Заявлението.

(2) В случай, че по ПСОО постъпват средства от категориите, посочени в ЗПУПС (трудови възнаграждения, пенсии, помощи и обезщетения по социалното осигуряване и социалното подпомагане, стипендии за ученици, студенти и докторанти), към сметката се прилагат условията по чл.120а от ЗПУПС.

3. 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 сметките му при двамата доставчици са водени в една и съща валута, като Банката предоставя безплатно на Клиента на хартиен или дълготраен носител (на интернет страницата на Банката) необходимата информация и процедурата по прехвърляне на платежна сметка.

4. Трансгранично откриване на сметка на Клиент-потребител.

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 /валидни до 31.12.2025г./, входящи периодични кредитни преводи и директни дебити /изпълняват се до 31.12.2025г./, извършени по платежна сметка на Клиента за предходните 13 месеца. 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 посочените действия на определена от Клиента дата, която е най-малко 6 работни дни след 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.

5. Платежни сметки, предлагани в пакет на Клиент-потребител.

При предлагане на Клиент-потребител на услуги, свързани с платежна сметка, като част от пакет, в който са включени други продукти и услуги, несвързани с платежна сметка, Банката предоставя възможност платежната сметка да бъде открита и

обслужвана извън пакета и предлаганите в него услуги.

6. Масови преводи. Клиентът може да извършва масови преводи на суми в национална валута от открита в Банката разплащателна сметка към други сметки, открити в Банката или в други банки в България, чрез подаден по електронен път файл за масово плащане (ФМП) по ред, начин и процедура, посочени на интернет страницата на Банката в секция „Продукти за бизнес клиенти/Разплащания/Масови плащания“. При подаване на ФМП по електронен път Клиентът носи пълна отговорност за погрешно преведени суми 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.

7. Платежно нареждане. (1) За да се осигури точното изпълнение на платежните нареждания, Клиентът предоставя на Банката информацията, която се изисква в стандартизираните формуляри за платежните нареждания, прилагани от Банката. За точната идентификация на получателя на платежното нареждане 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 икономическа общност).

(2) Платежни нареждания, които не са по прилаганите от Банката образци, се приемат за изпълнение, само ако съдържат всички задължителни реквизити за изпълнението им.

(3) Платежните нареждания съдържат полета за попълване съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 2023/1113 на Европейския парламент относно информацията, придружаваща преводите на средства и прехвърлянията на определени криптоактиви, и другото приложимо законодателство.

8. Разрешаване на платежни операции от Клиента.

(1) Банката извършва платежни операции по реда и при условията на настоящите Общи условия, ако те са разрешени от Клиента преди изпълнението на платежната операция чрез платежно нареждане/инструкция или съгласие за изпълнението на платежната операция, предоставени на хартиен или електронен носител или чрез електронно средство по един от следните начини: (а) на гишетата на Банката; (б) чрез приложения за дистанционно банкиране; (в) по електронна поща (и-мейл) при наличие на предварително съгласие-декларация на Клиента за изпращане на инструкции/нареждания по електронна поща; (г) уговорени в писмен договор/споразумение/документ; (д) чрез използване на платежни инструменти по инициатива на или чрез получателя на средствата, при предварително съгласие на Клиента за извършване на платежни операции по този ред; (е) подписано с КЕП платежно нареждане, в случаите, предвидени в настоящите Общи условия или в общи условия, приложими за конкретни продукти и услуги.

(2) Банката изпълнява наредените от Клиента платежни операции, ако са изпълнени едновременно следните условия: 1/ платежната операция е наредена от Клиента/ пълномощника или Клиентът е дал своето съгласие за извършването ѝ; 2/ по сметката има достатъчна разполагаема наличност за извършването на наредената платежна операция и плащане на дължимите такси и комисиони; 3/ Клиентът е предоставил необходимите документи за извършването на операцията, изисквани от Банката или съгласно действащото законодателство; 4/ стойността и вида на платежните операции са в рамките на правомощията на Клиента/ пълномощника; 5/ нареждането за превод е ясно и точно и е в съответствие с действащата нормативна уредба и законови изисквания, с уговореното в Рамковия договор, с образците на формуляри на Банката и съдържа всички реквизити за изпълнението му; 6/ няма ограничения за изпълнение на платежната операция съгласно действащото законодателство.

(3) Банката задължава сметка на Клиент без негово съгласие при: 1/ извършване на служебен коригиращ превод по смисъла на ЗПУПС и Наредба №3 на БНБ; 2/ наложен запор и при принудително изпълнение по реда, установен със закон; 3/

плащане по получено нареждане за директен дебит, при предварително съгласие от Клиента /изпълняват се до 31.12.2025г./; 4/ служебно събиране от страна на Банката, за което Клиентът предварително е дал съгласието си; 5/ други случаи, съгласно действащото законодателство, настоящите Общи условия или писмено договорени между Банката и Клиента.

9. Ограничения за платежни операции. (1) Банката не извършва частични преводи по отделни преводни нареждания. 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.

(2) 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.

10. Отменяемост/неотменяемост на платежна операция.

Оттегляне на нареждане/съгласие. (1) Клиентът, действащ в качеството си на плавец, не може да отменя платежно нареждане след получаването му от Банката, освен в хипотезите и сроковете, предвидени по-долу в този член.

(2) В случаите, когато Клиентът и Банката са уговорили платежно нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който плавецът 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.

(3) След изтичане на сроковете за отмяна по настоящия член, но във всички случаи преди заверяване на сметката на получателя, Клиент-потребител може да отмени платежно нареждане само със съгласието на Банката. Тази разпоредба не се прилага за Клиент - юридическо лице или едноличен търговец (клиент, който не е потребител по смисъла на ЗПУПС). Клиенти - юридическа лица или еднолични търговци имат право да отменят платежно нареждане само със съгласието на Банката и то преди изпълнението му.

11. Изпълнение на директен дебит в национална валута /прилага се до 31.12.2025г./. При плащания чрез директен дебит в национална валута Клиентът, в качеството му на плавец, 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 плащеца 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.

12. Получаване на платежно нареждане. Платежното нареждане се счита за получено от момента, в който Банката го получава пряко от Клиента като плавец или косвено от или чрез получателя. В случай, че получаването е в неработен 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 плавецът 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 в национална валута на хартиен носител, депозирани/ получени в Банката до 16:30 часа се обработват в същия работен ден за наредителя. Нареждания в национална валута за изпълнение през платежна система

РИНГС (функционира до 31.12.2025г.) в рамките на същия работен ден се приемат до 15:00 часа. Платежни нареждания във валута, депозирани/ получени в Банката до 16:00 часа се обработват в същия работен ден за наредителя. Платежни нареждания, депозирани/получени след тези часове се обработват на следващия работен ден. Редът за получаване и изпълнение на платежни нареждания чрез приложенията за дистанционно банкиране е уреден в Раздел III на тези Общи условия.

13. Банката има право да откаже да извърши искана от Клиента платежна операция при ограничения, наложени от действащото законодателство или от настоящите Общи условия и/или в други договорени между Банката и Клиента случаи, както и когато нареждането е неясно, неточно или не съдържа всички необходими реквизити. В случай на съмнение и/или необходимост от представяне на допълнителни документи и/или извършване на допълнителни проверки за установяване на факти и обстоятелства във връзка с прилагането на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП), Закона за мерките срещу финансиране на тероризма и на разпространението на оръжия за масово унищожение (ЗМФТРОМУ) и другото приложимо законодателство във връзка с превенцията срещу изпиране на пари/финансиране на тероризма, разпространението на оръжия за масово унищожение (пролиферация) и заобикалянето/неспазването на ограничителните мерки (санкции), Банката има право да спре, да забави изпълнението, да изиска допълнително потвърждение или информация за извършване на платежната операция от титуляря или да откаже да изпълни платежна операция. При отказ от изпълнение, спиране или забавяне на платежно нареждане, причините за него се съобщават на Клиента, освен когато действащото законодателство забранява това. Платежно нареждане, чието изпълнение е отказано от Банката, се смята за неполучено.

14. Срок за изпълнение на платежни операции в национална валута, евро и платежни операции, свързани с еднократна обмяна на валута в България, както и презгранични платежни операции в евро. (1)

Срок на заверяване: 1/ При нареждане на превод - сметката на доставчика на платежни услуги на получателя се заверява най-късно до края на следващия работен ден след момента на получаване на нареждането. Срокът може да се удължи с един работен ден при платежна операция на хартиен носител; 2/ При превод чрез платежна система за сетълмент в реално време (TARGET или РИНГС /функционира до 31.12.2025г.)- сметката на доставчика на платежни услуги на получателя се заверява в рамките на 1 час от получаване на нареждането; 3/ При входящ превод - вальорът на заверяване на сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката на Банката е заверена с превода; 4/ Когато сметките на плащеца и получателя са при Банката, сметката на получателя се заверява същия работен ден. 5/ При получаване на незабавен кредитен превод в евро, средствата от превода са на разположение на получателя незабавно 24*7*365.

(2) Срок на изпълнение на преводи: 1/ Инициирани през приложенията за дистанционно банкиране: а/ При стандартен кредитен превод в евро (SEPA), Банката дебитираща сметката на наредителя със сумата на превода в деня на получаване на нареждането и го изпълнява с вальор най-късно следващ работен ден; б/ При експресен кредитен превод в евро, Банката дебитираща сметката на наредителя със сумата на превода в деня на получаване на нареждането и го изпълнява с вальор същия работен ден; в/ При незабавен кредитен превод в евро, Банката дебитираща сметката на наредителя със сумата на превода и го изпълнява веднага, в рамките на нормативно определените секунди при достъпност на доставчиците на платежни услуги. 2/ Платежни нареждания на хартиен носител се обработват съгласно член 12 по-горе; 3/ Нареждания с бъдеща дата на изпълнение (не повече от 5 (пет) работни дни от депозиранието им), се изпълняват с вальор посочената дата на изпълнение;

15. Срок за изпълнение на платежни операции в друга валута. Прилагат се сроковете по т.14 по-горе, освен ако между Страните е

договорено друго. При платежна операция в рамките на ЕС договорените срокове не могат да надвишават 4 работни дни след момента на получаване на нареждането. Преводи през приложенията за дистанционно банкиране: а/ при стандартен кредитен превод (SWIFT), сметката на наредителя се дебитира в деня на получаване на нареждането и преводът се изпълнява най-късно с вальор 1 работен ден; б/ при експресен кредитен превод (SWIFT), сметката на наредителя се дебитира в деня на получаване на нареждането и преводът се изпълнява с вальор същия работен ден.

16. Незабавни плащания в национална валута - BLINK и незабавни плащания в евро SEPA Instant.

(1) Банката приема и изпълнява нареждания за незабавно плащане в национална валута: „BLINK“ за преводи към банки, участващи в платежна система БИСЕРА и SEPA незабавни кредитни преводи в евро за банки, разположени на територията на Европейското икономическо пространство, участващи в SCT Inst схемата на Европейския платежен съвет (ЕПС) (наричани по-долу общо „Незабавно плащане“/ "Незабавни плащания"). Банката обработва нареждания за незабавни плащания при спазване на Правилата на БОРИКА АД и Националната картова и платежна схема (НКПС) за незабавните плащания, Правилата на SCT Inst схема на ЕПС за трансгранични незабавни плащания, както и съгласно условията, описани по-долу.

(2) Незабавно плащане е кредитен превод в национална валута до максимален размер, определен в Тарифата на Банката, нареден от разплащателна или спестовна сметка в национална или друг вид валута на Клиента, който се изпълнява 24 часа в денонощието, 365 дни в годината, с незабавна или близка до незабавната обработка, ако сметката и ДПУ на получателя са достъпни за незабавни плащания. Незабавно плащане не е приложимо за периодични, масови и касови преводи, както и за преводи от и към бюджета. Банката не изпълнява Незабавни плащания с посочена бъдеща дата на изпълнение.

(3) Времето за изпълнение на нареждане за незабавно плащане започва да тече след като Банката го е проверила (извършила е автентикация на наредителя, авторизация и проверка за наличие на средства, проверка за достъпност на ДПУ на получателя), установила е, че отговаря на условията за изпълнение на незабавно плащане и е блокирала сметката на наредителя със сумата на превода и дължимите такси. Банката отбелязва момента, от който започва да тече времето за изпълнение чрез поставяне на времеви маркер (time stamp) на нареждането.

(4) Банката приема входящи незабавни плащания и ги заверява по разплащателна/спестовна сметка на получателя или сметка, обслужваща кредити/кредитни карти, в национална или друг вид валута, ако същата е достъпна за получаване на незабавно плащане, освен в случаите по ал.(11) на този член. При неспазване на условията по предходното изречение, Банката отказва изпълнението на превода на институцията на наредителя със съответната причина за отказа. Входящо незабавно плащане се обработва с вальор календарната дата, на която е получено. При незабавно плащане от и към сметка в чужда валута, обмяната на валутата се извършва по курс купува/ продава на Банката за деня на обмяната.

(5) Банката приема за изпълнение нареждане за незабавно плащане в евро наредено в офис на Банката (SEPA Instant), а през приложенията за дистанционно банкиране незабавни плащания в национална валута и евро (BLINK и SEPA Instant) със сума на превода по-малка, или равна на лимита за незабавно плащане и ограниченията за този вид плащания, определени в Тарифата на Банката, ако нареждането е от разплащателна/спестовна сметка в национална или чуждестранна валута, достъпна за нареждане на незабавно плащане.

(6) Нареждане за незабавно плащане се обработва с вальор календарната дата, на която е прието. При изпълнение на

нареждане за незабавно плащане, Банката блокира сумата на превода и дължимите такси по сметката на наредителя. При получаване на потвърждение от институцията на получателя, че преводът може да бъде заверен по сметката на получателя, Банката вдига блокировката и задължава сметката на наредителя. Банката уведомява наредителя за успешното изпълнение на превода чрез промяна на статуса му в приложението за дистанционно банкиране и нотификация в мобилното приложение БАКБ Мобайл. Ако преводът е в евро и е нареден в офис на Банката, осчетоводяването му по сметката на наредителя се счита за уведомление към Клиента за успешно изпълнен превод.

(7) В случай на неуспешно изпълнение на нареждане за незабавно плащане, Банката получава отказ от институцията на получателя за обработка на превода, вдига блокировката от сметката на наредителя и го информира, че нареждането не може да бъде обработено със съответната причина за отказ чрез промяна на статуса на превода в приложението за дистанционно банкиране и нотификация в мобилното приложение БАКБ Мобайл. Ако преводът е в евро и е нареден в офис на Банката, неосчетоводяването на превода по сметката на наредителя, се счита за уведомление към Клиента за неуспешно изпълнен превод. (8) Банката, в качеството ѝ на банка на наредителя, може да инициира Искане за връщане на незабавно плащане от свое име/името на наредителя, спазвайки Правилата за оспорване на незабавни плащания чрез сметка на НКПС и правилата на SCT Inst схема на ЕПС.

(9) Банката не носи отговорност за неизпълнено нареждане за незабавно плащане поради недостъпност на доставчика на платежни услуги на получателя в системата за незабавни плащания, недостъпност на сметката на получателя или неуспешна обработка от други участници в платежния процес.

(10) Банката си запазва правото да въвежда допълнителни лимити към незабавните плащания, които се обявяват в Тарифата и влизат в сила от датата на нейното прилагане.

(11) При съмнение за сигурността на платежния инструмент или неразрешена употреба на платежния инструмент, или при съмнение за измама, изпиране на пари, финансиране на тероризъм, разпространение на оръжия за масово унищожение (пролиферация) и заобикаляне/неспазване на ограничителните мерки (санкции), както и при други съмнения, включително и при идентифицирано съществено отклонение от типичното за Клиента поведение и при установен повишен риск от изпиране на пари/финансиране на тероризъм, при наложени ограничителни мерки (санкции) спрямо Клиента или включване в санкционни/ограничителни списъци, Банката си запазва правото да определи разплащателна/спестовна сметка на Клиент като недостъпна за изпращане/получаване на нареждания за незабавни плащания.

(12) Сметки с наложени ограничения за извършване на кредитни операции (пълно или над определена сума) са недостъпни за получаване на незабавни плащания.

II.2. ТАКСИ, КОМИСИОНИ, ЛИХВЕНИ ПРОЦЕНТИ И ОБМЕННИ КУРСОВЕ

17. Такси и комисиони. За извършваните платежни услуги и платежни операции Банката събира от Клиента такси и комисиони съгласно Тарифата на Банката. Банката и Клиентът могат да договорят и други такси и комисиони. Банката си запазва правото да променя по всяко време Тарифата си, като за Клиенти-потребители промените влизат в сила съгласно разпоредбите на Раздел VII по-долу. При платежни операции в евро или във валута на държава-членка, когато доставчик на платежни услуги на платеца и получателя или единственият доставчик на платежни услуги се намира на територията на ЕС, всяка от страните заплаща таксите, които се събират от неговия доставчик на платежни услуги.

18. Лихвени проценти. По откритите платежни сметки Банката прилага лихвени проценти, определени в Лихвения бюлетин. Страните могат да договорят и други лихвени проценти. Банката си запазва правото по всяко време да променя Лихвения бюлетин,

като за Клиенти-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.

19. Обменен курс. При обмяна на валута Банката прилага валидните курс-купува и курс-продава в момента на осчетоводяването ѝ, обявени на гешетата и интернет страницата на Банката, както и в приложенията за дистанционно 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.

II.3. КОРЕСПОНДЕНЦИЯ С КЛИЕНТА ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ. ОТЧЕТ ПО СМЕТКА. ИЗВЕЩАВАНЕ ЗА СЪБИТИЯ ПО ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ.

20. Отчет по сметка и клиентска кореспонденция. (1) За отразяване на платежна операция по сметка на Клиент, Банката изготвя Отчет по сметка и го предоставя на Клиента по избран от него начин и периодичност, както следва: (1) чрез приложенията за дистанционно банкиране; или (2) изпраща го на посочен от Клиента адрес на електронна поща (за юридически лица и физически лица с активна дебитна карта); или (3) на хартиен носител на гише в офис на Банката на избрана периодичност или при поискване.

(2) При откриване на сметка Клиентът декларира и посочва писмено пред Банката избрания от него начин и периодичност за получаване на Отчет по сметката, както на уведомления, информация и всяка друга кореспонденция (общо наричани „Клиентска кореспонденция“). По всяко време Клиентът може да промени избрания начин и периодичност на получаването ѝ. Официалният език на Клиентската кореспонденция е българският.

21. За Клиенти, които са регистрирани в приложения за дистанционно банкиране, Отчет по сметка и Клиентска кореспонденция се предоставя чрез приложенията за дистанционно банкиране, като Клиентът може да заяви и допълнителен начин/периодичност за получаване на Отчет по сметка/Клиентска кореспонденция.

22. Уведомяване за извършена платежна операция. Клиентът се счита за уведомен от Банката за извършена платежна операция, както и за получил Клиентската кореспонденция, както следва: (а) при избран начин на получаване на гише в офис на Банката на определена периодичност - 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) при избран начин на получаване по електронна поща на посочен електронен адрес - на датата, на която Банката е изпратила електронното съобщение на посочения от Клиента адрес на електронна поща; (в) за Клиенти, регистрирани в приложения за дистанционно банкиране – чрез приложението за дистанционно банкиране, незабавно след осчетоводяване на съответната операция; (г) при избран начин на получаване „при поискване“ - от момента на осчетоводяване на съответната операция; (д) при получаване на известия – от момента на получаване на електронна нотификация за същата.

23. Клиентът има право да отправя претенции и възражения, свързани с платежни операции, отразени в Отчет по сметка/Клиентска кореспонденция в писмена форма в сроковете по Раздел II.5. от настоящите Общи условия.

24. Клиентът носи отговорност за валидността на посочения от

него електронен адрес за кореспонденция (адрес на електронна поща). В случай на промяна на посочения електронния адрес без предварително уведомяване на Банката или при посочване на невалиден(неистински/ несъществуващ/ грешен) електронен адрес, всички електронни изявления и документи се считат за получени с изпращането им от информационната система на Банката до посочения от Клиента електронен адрес.

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

26. Извествяване за събития по платежни сметки. (1) По искане на Клиента Банката предоставя услуга за известяване и информация за събития по платежни сметки чрез изпращане на текстови съобщения по мобилен телефон и/или 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. (2) Условието на услугата по ал.1 по-горе се съдържат в Раздел VI от настоящите Общи условия.

27. Промяна на адрес за кореспонденция. В случай, че Клиент промени предоставения адрес за кореспонденция вкл. електронен или номер на мобилен телефон, последният се задължава незабавно да уведоми Банката. В противен случай, всички уведомления и документи, изпратени на последно посочените от Клиента адреси и номер на мобилен телефон, се считат за валидно получени от него и Банката не носи отговорност за причинени вреди от неуведомяване/ ненавременно уведомление при промяна на данните за контакт, за които не е уведомена.

II.4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ И ДОСТЪП ДО ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ. БЛОКИРАНЕ.

28. Задълженията по този Раздел обвързват всеки Клиент, Оправомощен ползвател на дебитна карта и Потребител на приложения за дистанционно банкиране (наричани по-долу в настоящия Раздел „Клиент/Ползвател/Потребител“) при извършване на платежни операции на гише в офис на Банката, чрез платежен инструмент, вкл. дебитна карта или чрез приложенията за дистанционно банкиране.

29. 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/ Ползвателят/Потребителят се задължават да предприемат всички действия с цел запазване сигурността им, включително: (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, eTAN, ПИН за банкиране през мобилни устройства, ПИН за дебитна карта, допълнителен код за сигурност на дебитна карта, Динамична и статична парола за двуфакторна автентикация при плащания в Интернет, или V- Trust Mobile приложение, мобилно устройство, на което е инсталиран мобилен портфейл, приложение Signer или съответното приложение на крайното мобилно устройство собственост на Клиента/Потребителя), 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; (в) 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;

(г) да информират Банката незабавно в следните случаи: при узнаване за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежния инструмент/персонализирани средства за сигурност/мобилно устройство, на което има инсталиран мобилен

портфейл, 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 персонализирани средства за сигурност (посочени в т. б по-горе) на Клиента/Ползвателя/ Потребителя и устройствата, върху които се съхраняват или от които се генерират; за неточно изпълнена платежна операция.

30. Клиентът/ Ползвателят/ Потребителят изпълнява задължението си за информиране на Банката по следните начини: (i) с писмено уведомление, депозирано лично на гише в офис в работното време на Банката или (ii) по електронен път чрез приложенията за дистанционно банкиране с уведомление, подписано със съответното персонализирано средство за сигурност, които Банката приема и обработва в рамките на работното ѝ време; или (iii) на телефоните за контакт с Банката: 070014488 / *4488 - 24 часа в денонощието, без почивен ден.

31. За получаване на информация относно ползването на платежни услуги и платежни инструменти и редът за блокирането им, Клиентът/Ползвателят/Потребителят се свързва с Банката на обявените телефони на Интернет страницата на Банката.

32. 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/Ползвател/Потребител по 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 и при информация за получени неправомерни преводи; (д) при съмнения за извършване на действия чрез платежен инструмент и/или платежна сметка, свързани с изпиране на пари или финансиране на тероризъм, разпространение на оръжия за масово унищожение (пролиферация) и заобикаляне/неспазване на ограничителните мерки (санкции); (е) при значително нараснал риск Клиентът да не е в състояние да изпълни задължението си за плащане - при платежен инструмент с предоставяне на кредит; (ж) при уведомление от Клиента за събития по чл. 29, буква (г) по-горе; (з) при получаване на изрично писмено искане за блокиране от Клиента/Ползвателя/Потребителя, извършено по реда на чл.30 по-горе, по всяко време, като блокирането/прекратяването на достъпа в този случай се извършва не по - късно от 2 часа след получаване на искането.

33. В случаи на блокиране на платежен инструмент и на достъп до платежни сметки по инициатива на Банката, при възможност преди блокирането на платежен инструмент и/или платежна сметка или най-късно непосредствено след това, Банката информира Клиента/Ползвателя/Потребителя за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания.

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

35. Банката не носи отговорност за неизпълнение на надлежно наредени операции (транзакции), ако е блокирала платежен инструмент и/или достъп до платежна сметка по реда на настоящия раздел, включително, ако основанията за блокирането, посочени в искането за блокиране, впоследствие се окажат неверни.

II.5. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА НЕРАЗРЕШЕНИ ИЛИ НЕТОЧНО ИЗПЪЛНЕНИ ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

36. (1) При узнаване за неразрешена/неточно изпълнена платежна операция, която поражда възможност за предявяване на права, Клиентът/Ползвателят/Потребителят е задължен, без неоснователно забавяне, да уведоми писмено Банката в

следните срокове: (а) ако е физическо лице - потребител по смисъла на ЗПУПС, без неоснователно забавяне, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му; (б) ако не е физическо лице - потребител по смисъла на ЗПУПС: (i) за платежна операция на гише или чрез дебитна карта - до края на първия работен ден след узнаването, но не по-късно от 14 дни от задължаване на сметката му; (ii) за платежна операция през приложение за дистанционно банкиране - не по-късно от следващия работен ден след задължаване на сметката му.

(2) Клиентът се счита за узнал за неразрешената или неточно изпълнената платежна операция най-късно от момента на предоставяне на Клиентската кореспонденция за съответната платежна операция от Банката на Клиента по реда и начина, определени в Раздел II.3 по-горе.

II.6. ОТГОВОРНОСТ ПРИ НЕРАЗРЕШЕНИ ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

37. В случай на неразрешена платежна операция Банката възстановява на Клиента стойността ѝ, а когато е приложимо, възстановява платежната сметка в състоянието, в което тя се е намирала преди изпълнението на неразрешената платежна операция, в нормативно определените за това срокове, след като е била писмено уведомена от Клиента за неразрешена/неточно изпълнена платежна операция в сроковете, определени в чл.36 по-горе, освен когато Банката има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това.

38. (1) При неразрешени платежни операции на Клиент-физическо лице (потребител по смисъла на ЗПУПС), които произтичат от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, Клиентът – физическо лице понася загубите от съответните неразрешени платежни операции до максимален размер от 50 евро.

(2) За Клиенти – юридически лица и еднолични търговци (които не са потребители по смисъла на ЗПУПС), разпоредбата на предходната ал.(1) не се прилага и Банката не носи отговорност за неразрешените платежни операции, като съответно 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.

39. Клиентът (включително клиент-физическо лице, потребител по смисъла на ЗПУПС) 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 Общи условия, включително, но не само задълженията по чл. 29 по-горе за опазване сигурността на платежните инструменти/ персонализирани средства за сигурност и достъп до платежните сметки.

40. След уведомяване на Банката от Клиент/Ползвател/Потребител за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежен инструмент/персонализирано средство за сигурност, извършено незабавно след узнаването му, Клиентът/Ползвателят/Потребителят не понася никакви имуществени вреди/загуби от неразрешено използване на този платежен инструмент/персонализирано средство за сигурност, с изключение на случаите, когато действа или е действал чрез измама.

41. 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: (а) от Клиента, когато той не е физическо лице- потребител по смисъла на ЗПУПС и (б) от Банката, когато Клиентът е физическо лице - потребител по смисъла на ЗПУПС.

42. Банката не носи отговорност за вредите, причинени от ползването на платежен инструмент в случай, че е изпълнила нареждания на Клиента/Ползвателя/Потребителя преди да бъде

уведомена от него за унищожаване, изгубване, противозаконно отнемане, подправяне или използване по неправомерен начин на платежен инструмент/ персонализираните средства за сигурност, което е довело до неправомерно използване на съответния платежен инструмент или достъп до платежна сметка.

43. Банката не носи отговорност за изпълнени от нея нареждания, наредени от Клиент/Ползвател/Потребител, чийто права и/или правомощия са били променени и Банката не е била надлежно информирана за това, както и в случаите когато Клиент/Ползвател/Потребител не е спазил задълженията си по настоящите Общи условия.

II.7. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

44. Банката превежда в пълен размер сумата по платежна операция, като не извършва частични преводи по отделни платежни нареждания или искания за директен дебит /изпълняват се до 31.12.2025г./. Банката, в качеството ѝ на банка на получателя, има право преди да завери сметката на Клиента 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.

45. Уникален идентификатор (IBAN). Когато платежно нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него уникален идентификатор на получателя, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя. 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.

46. Неизпълнение, неточно или забавено изпълнение на платежни операции при плащания, наредени от Клиент-платец. Когато Клиент-платец депозира платежно нареждане, Банката носи отговорност пред него за точното изпълнение на платежната операция, освен ако докаже пред Клиента/банката на получателя, че последната е получила сумата по платежна операция в законоустановения срок. В този случай банката на получателя носи отговорност пред него за точното изпълнение на платежната операция и незабавно осигурява на негово разположение сумата по платежната операция и когато е приложимо, заверява платежната му сметка със съответната сума. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от Клиент-платец, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява Клиента за резултата.

47. В случай, че при получен превод по сметка на Клиент, Банката констатира несъответствие между името на титуляря на сметката и получателя, БАНКАТА може да отправи запитване към банката на наредителя или да върне превода.

48. Освобождение 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.

II.8. КОРИГИРАНЕ НА ГРЕШКИ

49. Когато Банката на Клиента - платец носи отговорност пред

него за неточно изпълнена платежна операция, при която средствата погрешно са постъпили по чужда 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 платеща 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, 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.

50. Банката на Клиента- 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 платеща.

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

РАЗДЕЛ III. ДИСТАНЦИОННО БАНКИРАНЕ

52. Банката предоставя платежни услуги и свързаните с тях платежни инструменти по смисъла на ЗПУПС и през приложения за дистанционно банкиране.

53. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията във връзка с ползването на приложенията за дистанционно банкиране между Банката, от една страна, и от друга страна - Клиентите и/или лицата, упълномощени от Клиент да го представляват пред Банката (наричани в тези ОУ „Потребител на приложенията за дистанционно банкиране“ или „Потребител“).

III.1. УСЛУГИ ПРЕЗ ДИСТАНЦИОННО БАНКИРАНЕ

54. (1) Посредством приложенията за дистанционно банкиране Банката предоставя на Клиента достъп до средствата му в сметки при Банката за ползване на платежни и други услуги, включително: откриване на платежни сметки; извършване на плащания в национална и чуждестранна валута в страната и чужбина; покупко-продажба на валута; операции с депозити и други сметки, плащане на комунални и битови услуги; регулярни нареждания и нареждания с бъдещ вальор; подаване на искания за издаване на платежни карти и други платежни инструменти; създаване на платежни шаблони; изпращане на инструкции до Банката в свободен текст; електронни изявления за нареждане изпълнението на платежни операции с лимити, определени в Тарифата на БАКБ и др.; получаване на справочна информация за състоянието и движението по банковите сметки, задълженията към Банката, прилаганите валутни курсове, лихвени проценти и др., изпращане на искане за закриване на банковите сметки, създаване на личен календар за предстоящи плащания; подаване на сигнали за проблеми при ползване на приложенията за дистанционно банкиране и на жалби, свързани с обслужването при Банката; проследяване на текущото състояние по подадени към Банката нареждания, искания, жалби и други; съхраняване на и осигуряване достъп до електронно подписаните от Клиента документи.

(2) За разрешаване/подписване на платежни операции чрез приложенията за дистанционно банкиране, Клиентът/Потребителят използва прилаганите от Банката персонализирани средства за сигурност и авторизационни методи, като Банката може 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 и/или се подписват/потвърждават от Клиента/Потребителя и Банката електронни документи и (б) да променя обхвата на услугите, предлагани през приложенията за дистанционно 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.

III.2. АКТИВИРАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРИЛОЖЕНИЯТА ЗА ДИСТАНЦИОННО БАНКИРАНЕ. ОТКРИВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ. ЛИМИТИ. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА.

55. (1) Достъп до приложенията за дистанционно банкиране се предоставя:

(а) по изрично писмено искане от Клиента („Искане“), депозирано по реда на чл.56, ал.1 по-долу или в електронна форма, подписано с квалифициран електронен подпис /КЕП/или с друго електронно средство, приемано от Банката, за определени продукти и услуги, и въз основа на сключен между Банката и Клиента Рамков договор за дистанционно банкиране или (б) чрез услугата по саморегистрация на Клиент в приложенията за дистанционно банкиране в случаите, когато Клиент - физическо лице, сключва с Банката Рамков договор за дистанционно банкиране и се съгласява с настоящите Общи условия. В този случай Клиентът може да получи достъп до приложенията за дистанционно банкиране на Банката като извърши саморегистрация през уеб страницата за достъп до приложенията. Банката извършва проверка и потвърждение идентичността на Клиента, генерира и предоставя за подпис в уеб базираното приложение Рамков договор за дистанционно банкиране, с което се счита, че Банката се е съгласила и е подписала същия с електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУУ. Клиентът подписва предоставения Рамков договор за дистанционно банкиране с еТАН, получен чрез SMS на предоставения при Банката номер на мобилен телефон. При успешна саморегистрация Клиентът може да използва приложенията за дистанционно банкиране в рамките на стандартните лимити, определени в действащата Тарифа на БАКБ в зависимост от използваното персонализирано средство за сигурност.

За клиентите, подписали документи с еднократен КЕП, издаден от квалифициран доставчик на удостоверителни услуги, съгласно Регламент (ЕК) 910/2014 за електронна идентификация и удостоверителни услуги (eIDAS), Банката предоставя възможност за саморегистрация в приложенията за дистанционно банкиране, където Клиентът получава достъп на дълготраен носител до електронно подписаните документи.

Услугата по саморегистрация в приложенията за дистанционно банкиране не е достъпна за упълномощени лица, законни представители на клиенти - юридически лица или титуляри, чиито продукти в Банката са открити чрез упълномощено лице.

(2) Клиентът/Потребителят е длъжен да посочи в Искането валиден уникален адрес на електронна поща за получаване на електронни изявления и документи от Банката и валиден уникален номер на мобилен телефон, за които Клиентът потвърждава, че се използват само и единствено от него. Адрес на електронна поща и/или номер на мобилен телефон, които вече са регистрирани в системата за ползване от друг потребител, не могат да се използват при регистрацията на нов Клиент/Потребител. Един Клиент/Потребител може да има само една регистрация, независимо от това дали е упълномощено лице на повече от един титуляр.

(3) При промяна на данни и информация, посочени в Искането, Клиентът се задължава да уведоми Банката, което се извършва лично от Клиента/Потребителя в офис на Банката и попълване на Искане за промяна на регистрационни данни в приложенията за дистанционно банкиране. При промяна на адреса на електронната поща или номера на мобилния телефон, посочени в Искането, без Банката да е уведомена писмено или в случай, че са посочени неверни или несъществуващи такива, всички съобщения, изпратени на посочените в Искането адрес на електронна поща или номер на мобилен телефон, се смятат за получени. Промяна на клиентски данни за потребител в

приложенията за дистанционно банкиране се извършва за всички клиенти, към които този Потребител е регистриран.

(4) Повторна регистрация на Клиент/Потребител поради забравено потребителско име или други персонализиранни данни се извършва лично от Клиента/Потребителя по реда на ал.(1) по-горе.

56. (1) Искането за първоначална регистрация и достъп до приложенията за дистанционно банкиране се подава лично в офис на Банката от Клиент/Потребител или упълномощен представител с изрично, нотариално заверено пълномощно.

(2) При подаване на Искането, Клиентът може да посочи един или повече Потребители, които от негово име и за негова сметка да оперират посредством приложенията за дистанционно банкиране със сметките му при Банката, като в този случай в Искането се въвеждат и техните идентификационни данни и права. Потребителите могат да бъдат: (а) Потребители с право да се разпореждат със сметките на Клиента, с „активен достъп“ без ограничения или „активен достъп“ до определени сметки и/ или суми на платежна операция/и, които са изрично упълномощени от Клиента с нотариално заверено пълномощно, депозирано на гишетата на Банката и (б) Потребители с права за „пасивен достъп“ (вижда движение по сметки и извършваните от Титуляря операции) или „ограничен достъп“ (вижда движение по сметки, извършваните от Титуляря операции и могат да създават платежни нареждания от името и за сметка на Титуляря, без право да ги изпращат към Банката за обработка), които Клиентът изрично посочва и упълномощава за представителство пред Банката в Искането.

(3) Банката регистрира Клиента/Потребителите в срок до 3 работни дни след: 1/ Получаване на Искане и 2/ сключване на Рамков договор за дистанционно банкиране между Банката и Клиента по предвидения в настоящите Общи условия ред.

57. При използване на услугата по саморегистрация за достъп до приложенията за дистанционно банкиране, Клиентът получава указания от Банката за създаване на потребителско име, парола, ПИН за банкиране през мобилни устройства или приложения за идентификация, приложими към съответните приложения за дистанционно банкиране. За целта, Банката изпраща на Клиента на указан в искането номер на мобилен телефон – SMS съобщения, съдържащи кодове за активиране на достъпа и на указан в искането имейл адрес – код за активиране на профила. Банката не гарантира доставянето на SMS с уникален код или еТАН до номер на мобилен телефон при чуждестранни оператори. В случай на невъзможност за изпращане на SMS с уникален код или еТАН 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.

58. За осъществяване на достъп до приложения за 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.

59. При активиране на достъпа до приложенията за дистанционно банкиране Клиентът/Потребителят получават достъп до всички или някои негови сметки и продукти при Банката чрез приложенията, в съответствие с определените правата за достъп. Всяка новооткрита след този момент сметка или продукт автоматично стават достъпни за потребителите през всички приложения за дистанционно банкиране, в съответствие с правата за достъп.

60. Лимити в приложенията за дистанционно банкиране:

(1) В приложенията за дистанционно банкиране могат да се нареждат платежни операции и подписват други инструкции до

определени в Тарифата на Банката лимити за операции от сметките на Клиента в рамките на календарен ден.

(2) Размерът на лимитите на Клиентите може да бъде променян едностранно по преценка на Банката от съображения за сигурност по всяко време, като промяната влиза в сила 5 работни дни от датата на изпращане на уведомление до Клиента през приложенията за дистанционно банкиране.

(3) Титуляр на сметка (физическо лице, законен представител на юридическото лице, пълномощник на физическо/юридическо лице с нотариално заверено пълномощно) може да заяви промяна на определените от Банката стандартни дневни лимити или промяна на лимита на отделен Потребител, като депозира на хартиен носител на гишетата на Банката декларация (по образец) за промяна на лимити. Корекция на стандартните дневни лимити за един работен ден може да бъде заявявана веднъж в месеца, като за тази цел Клиентът/Потребителят изпраща през приложенията за дистанционно банкиране Инструкция, подписана чрез избраното от Клиента средство за сигурност. Не се допуска промяна на лимити на ниво средство за сигурност.

(4) Банката може да откаже промяна на лимити съгласно вътрешните си политики за сигурност, при съмнение за употреба на платежен инструмент и/или платежна сметка с цел измама, при съмнения за изпиране на пари и/или от съображения за сигурност, както и при съмнения за разпространение на оръжия за масово унищожение (пролиферация) и заобикаляне/неспазване на ограничителните мерки (санкции). При отказ за промяна (увеличаване) на лимити, Банката уведомява Клиента, без да е необходимо да мотивира отказа си.

61. Задължения на Клиента.

(1) Клиентът/Потребителят се задължава: (а) да спазва Указанията за дистанционно банкиране (Ръководство за ползване на приложенията за дистанционно банкиране на БАКБ АД, Ръководство за инсталиране, регистрация и ползване на приложението BACB Signer, Ръководство за саморегистрация на физически лица в приложението за дистанционно банкиране BACB Online, Ръководство за пререгистрация на физически лица от BACB Plus в новото приложение за дистанционно банкиране BACB Online, Съвети за сигурност при ползване на онлайн банкиране и други), достъпни по всяко време на хартиен носител в офисите на Банката и на Интернет страницата на Банката на адрес: www.bacb.bg; (б) да не използва други операционни системи и браузери, извън тези, които са публикувани на Интернет страницата на Банката за вход чрез приложенията за дистанционно банкиране. Неизпълнението на това задължение се счита за груба небрежност от страна на Клиента/Потребителя и ангажира отговорността му в съответствие със ЗПУПС; (в) при първи достъп до съответно приложение за дистанционно банкиране, да промени получената служебна парола.

(2) Следните неизчерпателно изброени случаи представляват неизпълнение при груба небрежност на задълженията на Клиента/Потребителя по чл. 75 от ЗПУПС: 1/ когато поради неспазване на Указанията за дистанционно банкиране от Клиента/Потребителя, трета страна придобие персонализирано средство за сигурност на Клиента/Потребителя, с които се подписват електронни документи и се нареждат платежни операции; 2/ когато неразрешената платежна операция е извършена от компютър/крайно устройство, на което е инсталиран зловреден софтуер/вирус, или Клиентът е предоставил своите средства за автентикация при фишинг атака; 3/ когато неразрешената платежна операция е подписана с еТАН, ПИН, приложение за мобилни устройства с вградена и активирана биометрична идентификация и потвърждение на електронни изявления или друго средство за сигурност, предоставено от Банката за банкиране през мобилни устройства; 4/ когато Клиент/Потребител 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 разпореждат 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, които могат да бъдат квалифицирани като груба небрежност при изпълнение на законовите задължения.

(3) Клиентът/Потребителят имат всички задължения по тези Общи условия и конкретно по този раздел III 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 персонализирано средство за сигурност. В случаите, когато Клиентът/Потребителят е предоставил достъп до което и да е от посочените тук устройства и/или персонализирано средство за сигурност на трети лица, в отношенията с Банката всички действия извършени от тези лица чрез тяхното използване ще се считат за действия, разрешени и извършени от Клиента/Потребителя и последните носят пълна отговорност за всички последици от извършването им.

62. В случай на забравени парола и/или потребителско име, 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 промяна на потребителското име и създаване на нова парола. Промяната на потребителско име се извършва по ново писмено Искане, депозирано на гише в офис на Банката.

III.4. ИДЕНТИФИКАЦИЯ. ПРАВА ЗА ДОСТЪП. ПОТВЪРЖДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ПЛАТЕЖНИ ИЗЯВЛЕНИЯ.

63. Идентификацията на Клиента/Потребителя при ползване на приложенията за дистанционно банкиране и потвърждаването на електронните платежни изявления се извършва по един от следните начини:

(1) за Уеб-базираното приложение за дистанционно банкиране: а/ за вход: чрез въвеждане на потребителско име и създадена от Потребителя парола (втори фактор от потребителската идентификация) или чрез приложението "Signer"; б/ за потвърждаване на електронни платежни изявления: чрез еТАН, получен като SMS на предоставения от Потребителя мобилен телефонен номер или чрез приложението „Signer“.

(2) за приложенията за банкиране през мобилни устройства: а/ за вход: чрез въвеждане на потребителско име и създаден от Потребителя ПИН или използване на съответно приложение на крайното мобилно устройство собственост на Клиента/Потребителя (втори фактор от потребителската идентификация); б/ за потвърждаване на електронни платежни изявления: чрез, еТАН, получен като SMS на мобилния телефонен номер, предоставен от Клиента/Потребителя или използване на съответното приложение на крайното мобилно устройство, собственост на Клиента/Потребителя.

64. Въвеждането по електронен път на еТАН, получен като SMS или използване на съответното приложение "Signer" на крайното мобилно устройство собственост на Клиента/Потребителя, при потвърждение на електронни платежни операции имат силата на правно валидно волеизявление, подписано със саморъчен подпис от Клиента/Потребителя.

III.5. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ НАРЕЖДАНЯ.

65. (1) Клиентът/Потребителят има достъп до съответните приложения за дистанционно банкиране 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Банката приема за изпълнение платежните нареждания от приложенията за дистанционно банкиране до официално обявените крайни часове за приемане на платежни нареждания, като след тези часове платежните нареждания се считат за депозирано 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 приложенията за дистанционно банкиране, Банката уведомява Клиента чрез съответното приложение.

(2) За изпълнение на преводи между собствени сметки на Клиента в Банката, преводи за погасяване на задължения по кредитна карта, издадена от Банката, както и плащане на битови сметки, наредени през приложенията за дистанционно банкиране не се изисква подписване на платежната операция от Клиента/ Потребителя със средство за сигурност. С нареждането на такава платежна операция чрез приложенията за дистанционно банкиране Клиентът/Потребителят се съгласява, че същата е подписана с електронен подпис, който е равностоен на саморъчен подпис.

(3) За блокиране/отблокиране на дебитна/кредитна карта през приложенията за дистанционно банкиране не се изисква подписване на нареждането от Клиента/Потребителя със средство за сигурност. С нареждането на операцията чрез приложенията за дистанционно банкиране, Клиентът/Потребителят се съгласява, че операцията е подписана с електронен подпис, който е равностоен на саморъчен подпис.

66. Данните, получени от Банката по електронен път имат силата на валидни и обвързващи саморъчно подписани от Клиента/Потребителя писмени волеизявления. Клиентът/Потребителят се считат за информирани и се съгласяват, че Банката може да съхранява в лог-файлове данни за трафика и IP адреса им, както и всяка друга информация, необходима за идентифицирането им и възпроизвеждане на електронните изявления/документи, изпратени от тях 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, разпространение на оръжия за масово унищожение (пролиферация) и заобикаляне/неспазване на ограничителните мерки (санкции).

67. Платежно нареждане или друга инструкция, получена от Банката във формата на електронно изявление чрез някое от приложенията за дистанционно банкиране, се счита за получено с постъпването му в счетоводната система на Банката, обслужваща приложенията за дистанционно банкиране. Съдържанието и времето на постъпване на електронното изявление в счетоводната система на Банката се установява чрез операционен дневник, воден от Банката.

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

69. В случай че наредено плащане или операция не могат да бъдат изпълнени или са отказани от Банката, Банката незабавно уведомява за това Клиента/Потребителя - по телефон или в писмена форма, по имейл на адреса на електронната поща или чрез приложенията за дистанционно банкиране.

70. 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/Потребителят депозира в офис на Банката или изпрати през приложенията за дистанционно банкиране изявление до Банката с изрично искане за анулиране на транзакцията, подписано от упълномощено лице.

71. При поискване Клиентът може да получи от Банката заверено копие на платежен документ, който е получен и обработен през приложение за дистанционно банкиране.

III.6. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА НЕРАЗРЕШЕНИ ИЛИ НЕТОЧНО

ИЗПЪЛНЕНИ ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ. БЛОКИРАНЕ. ОТГОВОРНОСТ. ВЪЗРАЖЕНИЯ.

72. (1) Редът и сроковете за уведомяване за неправомерни действия при използване на приложения за дистанционно банкиране, за неразрешени или неточно изпълнени платежни операции, наредени през приложения за дистанционно банкиране, блокиране на дистанционното банкиране като платежен инструмент и/или на платежна сметка, която се оперира чрез приложения за дистанционно банкиране и отговорността на Банката, съответно на Клиента/ Потребителя, са уредени в Раздел II на тези Общи условия по-горе.

(2) Банката блокира достъпа на Клиента/Потребителя до приложенията за дистанционно банкиране в случаите и по реда, описани в Раздел II.4 по-горе.

РАЗДЕЛ IV. БЕЗКАСОВИ ПЛАЩАНИЯ ЗА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА КОМУНАЛНИ И ДРУГИ УСЛУГИ

73. (1) Банката предоставя услуга за извършване на безкасови плащания за задължения за комунални и други услуги към „Търговци“, с които ИПЕЙ АД и ИЗИПЕЙ АД имат сключен договор, както и абонамент за автоматичното им плащане.

(2) За целите на този Раздел: (а) "Търговец" означава лице, предоставящо комунални и други услуги, което е страна по договор с „ИПЕЙ" АД и „ИЗИПЕЙ" АД и което приема плащания чрез техните системи в режим онлайн; (б) "ePay.bg" е система за плащане с онлайн обмен на данни, свързани с плащания за комунални и други услуги; (в) "ИПЕЙ" АД е оператор на системата "ePay.bg"; (г) "ИЗИПЕЙ" АД е платежна институция по смисъла на ЗПУПС лицензирана от БНБ и предоставяща платежни услуги.

(3) Банката получава информация за дължимите от Клиента суми за комунални и други услуги чрез системата ePay.bg. 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.

(4) Наредените плащания за комунални услуги от Клиента 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 заверяват по сметка на ИЗИПЕЙ АД със сумите, платени от Клиента, с вальор вальора на нареждането за плащане на Клиента.

(5) От момента на заверяване на сметката на ИЗИПЕЙ АД при Банката със средства на Клиент, Банката 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.

(6) 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 и уведомява Клиента за резултата от извършеното проучване.

74. (1) Банката предоставя на Клиента възможност чрез приложенията за дистанционно банкиране да регистрира абонатни/други номера, за които желае да получава актуална информация за дължими 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.

(2) Банката поддържа списък от Търговци, предоставящи комунални и други услуги, към които могат да се следят и плащат задълженията.

75. Абонамент за автоматично плащане на комунални и други услуги. (1) По силата на договор за автоматично плащане на задължения за комунални и други услуги, сключен с Банката, Клиентът може да възложи на Банката 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.

(2) Клиентът определя: (а) разплащателните си сметки, от които да се плащат задълженията за комунални и други услуги; (б) посочва приоритетът на задължаване на съответните сметки; (в) 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; (г) Абонатни номера, чиито задължения Клиентът разпорежда на Банката да плаща автоматично към съответните доставчици при получаването им; (д) Срокът на валидност на съгласието за автоматично плащане на задълженията на съответния абонатен номер към съответния доставчик; (е) 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; (ж) 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.

(3) При автоматично плащане на задължение от сметка във валута, различна от националната, обмяната на валутата се извършва по курс-купува на Банката за деня на обмяната.

Автоматично плащане на комунални и други задължения се извършва по следния начин: Всеки работен ден Банката получава от ИПЕИ АД информация за задълженията на Клиентите по заявените от тях абонатни номера към съответните доставчици. 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 ИЗИПЕИ АД в Банката. Ако Клиентът няма достатъчна разполагаема наличност по никоя от сметките, определени за автоматично извършване на съответното плащане, плащане не се извършва; 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 ИЗИПЕИ АД в Банката. Ако Клиентът няма достатъчна разполагаема наличност по никоя от сметките, определени за автоматично извършване на съответното плащане, плащане не се извършва; 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.

(4) Клиентът може да заяви получаване на 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.

(5) Когато доставчици на услуги въвеждат допълнителна такса за плащане през ИЗИПЕИ АД и информация за основанието и размера ѝ не е предоставено от ИЗИПЕИ 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 V. ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА МЕЖДУНАРОДНИ ДЕБИТНИ КАРТИ

V.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ.

76. (1) Разпоредбите на този Раздел уреждат реда и условията за издаване, ползване и обслужване на международни дебитни карти VISA CLASSIC DEBIT, VISA GOLD DEBIT, и VISA BUSINESS от Банката (наричани по-долу „карта“ или „карти“), както и взаимоотношенията между Банката и Клиент/Оправомощен ползвател по повод тяхното издаване, ползване и обслужване.

(2) За предоставяните от Банката платежни услуги по реда на настоящия Раздел, Банката и Клиентът подписват Искане- договор за издаване на банкова карта („Искане-договор“). В случай, че в Искането-договор бъдат договорени условия, различни от тези в настоящите Общи условия, то договорените в Искането-договор условия имат приоритет.

(3) Международните карти са предназначени за извършване на операции в България и в чужбина, по стандартите на VISA. Картите извършват операции чрез терминални устройства, обозначени с търговските марки на съответната карта - 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 на банкомат в страната, при осигуряване на техническа възможност за това от съответните картови оператори и съответните банки, обслужващи банкоматите; платежни операции с платежна карта, извършени по инициатива на или чрез получателя; справочни и други платежни и неплатежни операции.

(4) Банката има право да разширява или ограничава обхвата на услугите, 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 тези Общи условия.

(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.

V.2. ИЗДАВАНЕ НА ОСНОВНА И ДОПЪЛНИТЕЛНА КАРТА.

77. По искане на Клиент-физическо лице Банката издава към разплащателна сметка на Клиента (вкл. и към ПСОО) основна карта. По искане на Клиент-юридическо лице или едноличен търговец 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.

78. (1) По искане на Клиента Банката издава към сметката допълнителни дебитни карти/бизнес дебитни карти, на името на Оправомощени ползватели на допълнителни карти, посочени от

Клиента в Искането-договор. По искане на Клиент - физическо лице, Банката издава до 5 броя допълнителни дебитни карти, независимо от броя сметки, открити на името на Клиента и независимо от марката дебитна карта. С използване на допълнителните дебитни карти/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.

(2) 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 нея 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.

79. (1) Всяка издадена от Банката карта е персонална и се издава на физическо лице - Оправомощен ползвател.

(2) Банката издава банкови платежни карти по пълномощно в следните случаи: при депозиране в Банката на Искане-договор от надлежно упълномощено от Клиента лице 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 това в нотариално завереното пълномощно, издадено в полза на пълномощника, като в този случай Клиентът-упълномощител носи изцяло отговорността и риска от неправомерно използване на банковата платежна карта от трето лице, доколкото изрично го е упълномощил да получи от Банката дебитна карта и ПИН-код към нея.

(3) Банката си запазва правото да откаже издаването на карта, без да посочва основания за това.

80. (1) Всяка карта се издава заедно с уникален персонален идентификационен номер (ПИН) - 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 Общи условия.

(2) Банката предава Картата и ПИН-а към нея лично на Оправомощен ползвател в срок до 10 дни от сключване на Искането-договор, както следва: (а) Картата се предава на Оправомощен ползвател по един от следните начини: (i) чрез куриер, на посочен от Оправомощения ползвател в Искането-договор адрес или (ii) в офис на Банката, предварително посочен в Искането-договор.

(б) 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 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; (iii) чрез SMS известие на телефона на Оправомощения ползвател, посочен в Искането-договор; (iv) чрез уеб-базирано приложение за дистанционно банкиране, когато това е възможно.

(3) Банката може да предаде Картата и ПИН-а на Оправомощен ползвател и по друг спрямо гореописания начин, отговарящ на изискванията за сигурност на международната организация VISA.

(4) Картата е неактивна към момента на получаването ѝ 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 него

данни в Искането-договор (име, ЕГН, моминско име на майката /ключова дума/ и други данни), картата се активира. Банката препоръчва на Оправомощения ползвател да промени ПИН-а на терминално устройство АТМ банкомат, веднага след получаване и активиране на картата. 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.

(5) В случай че Оправомощеният ползвател забрави своя ПИН, по негово искане Банката издава нова карта с нов ПИН.

(6) Оправомощеният ползвател е длъжен да се подпише с химикал на лентата за подпис, на гърба на картата, при нейното получаване.

(7) 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.

(8) 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.

(9) Смяна на обслужващия офис на разплащателната сметка, по която е издадена дебитна карта на оправомощен ползвател се прави с изрична писмена молба/заявление на ползвателя.;

81. (1) За извършване на платежни операции с платежни карти от разстояние Банката осигурява на Оправомощения ползвател използване на двуфакторен модел за автентикация при плащания с банкова карта в интернет при Условия на БАКБ за използване на услугата „Допълнителна автентикация за плащания в Интернет“, които са налични на интернет страницата на БАКБ и осигуряват изпълнението на изискванията на ЗПУПС за задълбочено установяване на идентичността на платеца.

(2) Банката осигурява на Оправомощените ползватели възможност за: 1/ регистрация за услугата „Допълнителна автентикация при плащания в интернет“ (Visa Secure); 2/ регистрация на банковата карта в приложението B-Trust Mobile, чрез което се активира B-Token за авторизация на платежни операции с използването на мобилни устройства с биометрични данни. Чрез активацията на B-Token в приложението B-Trust Mobile, всички банкови карти на Оправомощения ползвател автоматично се регистрират за този метод на потвърждение на картови платежни операции в интернет. Динамична парола за плащания в Интернет се генерира при всяко плащане при търговец, регистриран по програмата Visa Secure и се изпраща безплатно с SMS на предоставения от Оправомощеният ползвател телефонен номер; 3/ регистрация на дебитна карта в мобилно приложение Мобилен портфейл, като я дигитализира.

(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 промените Банката уведомява Клиентите чрез съобщения на интернет страницата си, чрез персонализирани съобщения до картодържателите или други електронни средства за предоставяне на информация.

(4) При платежни операции с банкова карта на ниска стойност в размер до 2.50 (две и 0.50) EUR или равностойността им в друга валута, допълнителна автентикация от Клиента/ Оправомощения ползвател може да не бъде изисквана. Банката има право по всяко време да промени тази сума с оглед изисквания за сигурност на платежния инструмент или законодателни промени и регулации на Международните картови организации. При достигането на пет поредни платежни операции на ниска стойност с банкова карта без допълнителна автентикация, Банката изисква Клиентът/ Оправомощеният ползвател да използват избрания от тях метод на допълнителна автентикация.

V.3. ДАВАНЕ НА СЪГЛАСИЕ ОТ РАЗСТОЯНИЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ С ПЛАТЕЖНИ КАРТИ ПО ИНИЦИАТИВА НА ИЛИ

ЧРЕЗ ПОЛУЧАТЕЛЯ.

82. (1) Банката прилага задълбочено установяване идентичността на Клиента в момента на предоставяне на неговото съгласие относно следното: получателят на средства по платежна операция да извършва от името и за сметка на Клиента (в качеството му на платец), платежни операции с платежна карта, в случаите когато получателят на средствата е търговец, регистриран за програмата Visa Secure, съгласно стандартите на международните картови организации.

(2) Даването на съгласие се извършва чрез първоначална транзакция, потвърдена чрез задълбочено установяване идентичността на Клиента, осъществена чрез допълнителна автентикация и иницирана от Клиента. Чрез тази транзакция Клиентът дава своето съгласие пред получателя на средства по платежна операция, въз основа на изискванията/политиките на търговеца, респективно обслужващата го банка за последващи транзакции, които да бъдат иницирани от търговеца, в качеството му на получател на средства.

(3) Последващите транзакции, извършени с платежна карта по инициатива на или чрез получателя на средства се извършват без прилагане на задълбочено установяване идентичността на Клиента в качеството му на платец. Такива транзакции могат да имат характер на бъдещи или периодични плащания за абонамент, заплащане на застрахователни премии, заплащане на битови сметки, заплащане на медийни услуги и др., за които Клиентът е дал предварително съгласие да бъдат извършвани с платежна карта по инициатива на или чрез получателя.

(4) В случаите, когато получателят на средства по платежни операции, извършвани с платежна карта по инициатива на или чрез получателя на средствата, не е регистриран за програмата Visa Secure за допълнително ниво на сигурност, задълбоченото установяване идентичността на Клиента се извършва от съответния търговец, в качеството му на получател на средствата, а не от Банката - издател на платежния инструмент.

(5) Банката не носи отговорност за неразрешени операции с платежна карта, извършени по инициатива на или чрез получателя на средствата, когато Клиентът е дал своето съгласие за това, без да бъдат приложени процедурите на Банката за задълбочено установяване идентичността на Клиента. В този случай, доказателствена отговорност за разрешени операции носи съответния търговец, в качеството му на получател на средствата и неговият доставчик на платежни услуги, които следва да докажат дали платежната операция, извършена с платежна карта по инициатива на или чрез получателя е разрешена от Клиента или не.

(6) Клиентът, в качеството си на платец има право да поиска от Банката възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция с платежна карта, когато тя е наредена по инициатива на или чрез получателя и са спазени едновременно следните условия: (а) Към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност, и (б) Стойността на платежната операция надвишава очакваната от Клиента, в качеството му на платец, с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции.

(7) Искането за възстановяване на средства се отправя от Клиента до Банката в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена сметката му. По искане на Банката Клиентът представя доказателства относно наличието на условията по ал.(6) по-горе.

(8) В срок до 10 работни дни от получаване на искането Банката възстановява на Клиента цялата сума на платежната операция или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ и органите, пред които платецът може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ. Този срок може да бъде удължен в случай на международно оспорване на платежни операции с платежна карта, съгласно правилата и политиките на международната картова

организация VISA.

(9) За целите на ал.(6) по-горе Клиентът не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, уговорен с Банката.

(10) Клиентът няма право на възстановяване по ал. (6) по-горе, когато е дал съгласието си за изпълнение на платежната операция директно на Банката или когато получателят на средствата е предоставил или осигурил на разположение на Клиента, в качеството му на платец информация за предстоящата платежна операция по договорен начин най- малко 28 дни преди датата на изпълнение на платежната операция с платежна карта, извършена по инициатива на или чрез получателя.

V.4. ИЗИСКВАНЕ ЗА МИНИМАЛЕН НЕСНИЖАЕМ ОСТАТЪК. СЛУЖЕБНО ЗАКТИВАНЕ И ДЕАКТИВИРАНЕ.

83. По сметката, към която е издадена дебитна платежна карта (наричана по-долу „сметка“), Клиентът се задължава да поддържа минимален неснижаем остатък, определен в Тарифата на Банката.

84. Банката има право служебно да закрие сметката, към която е издадена дебитна платежна карта, 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.

V.5. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПРАВОМОЩЕНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ.

85. (1) Картата се използва само лично от Оправомощения ползвател в съответствие с условията за нейното издаване и ползване при спазване мерките за сигурност съгласно настоящите Общи условия.

(2) Клиентът няма право да заема, прехвърля или да предоставя на трети лица по какъвто и да е друг начин картата. 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.

86. С използване на картата от Оправомощения ползвател, на терминално устройство АТМ и ПОС) 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 и/или с използването на парола за отключване на мобилното устройство, както и чрез представяне на документ за самоличност, при поискване от търговец, при използване на картата на ПОС 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.

87. Клиентът/Оправомощеният ползвател се задължава:

(1) да предприеме всички разумни действия за запазване персонализираните средства за сигурност на картата/мобилния портфейл 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), динамичната и статичната парола за двуфакторна автентикация при плащания с банкова карта в Интернет или В- Trust Mobile приложението 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 вещ, 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 и статична парола за плащания в Интернет или V-Trust Mobile приложението, само след като се увери, че не могат да бъдат видяни/присвоени 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;

(4) да уведомява 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) в други случаи, предвидени в настоящите Общи условия. (5) Клиентът/Оправомощеният ползвател имат и всички други задължения по тези Общи условия, включително тези по Раздел II.4 и Раздел II.5. от Общите условия по-горе.

V.6. ПЛАЩАНИЯ И ТЕГЛЕНИЯ В БРОЙ

88. Картата дава право на Оправомощения ползвател за безналично плащане на стоки и услуги в страната и в чужбина, контактно или безконтактно както и с мобилно устройство посредством дигитализирана карта, в режим on-line или в режим off-line, при търговци, чрез терминални устройства, обозначени със знака на съответната карта.

89. При използване на картата или чрез мобилно устройство с дигитализирана карта 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/парола на мобилното устройство, 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.

90. 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.

91. В процеса на плащане с карта по интернет на сайтове, маркирани за сигурни (съгласно стандартите на VISA - Visa Secure), Оправомощеният държател въвежда освен данните за картата и компонентите на двуфакторната автентикация при

плащания в интернет - динамична и статична парола, или V- Trust Mobile приложението, или използва друго средство за сигурност, предоставено му от Банката, с цел извършване на сигурни плащания в Интернет и минимизиране на риска от злоупотреби при този вид плащания.

92. 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; (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.

93. 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.

94. Картата може да се използва за теглене на пари в брой по един от следните начини: а) на банкомат (АТМ терминал); б) на ПОС терминала (cash advance) от оправомощените за това банки в страната и в чужбина, за карти, обозначени с търговските марки - VISA 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 VISA.

95. (1) Банката предоставя автоматично активирана услуга Visa Click to Pay при извършване на плащане с карта по интернет на сайтове, маркирани като предлагащи Click to Pay като опция за плащане. При извършване на плащане с Click to Pay по интернет, Оправомощеният ползвател не въвежда данните за картата – номер на карта, срок на валидност или CVC, а имейл адреса или телефонния номер, с които е регистриран в Банката. Услугата Click to pay не променя изискването за задължително въвеждане на компонентите на двуфакторната автентикация при плащания в интернет - динамична и статична парола, или V- Trust Mobile приложението, или използва друго средство за сигурност, предоставено му от Банката, с цел извършване на сигурни плащания в Интернет и минимизиране на риска от злоупотреби при този вид плащания. Редът, начина и процедурата за извършване на промени в използваните имейл адрес и телефон, както и управление на услугата са посочени на интернет страницата на Банката в секция „Кarti“, както и в Условиата на БАКБ за използване на услугата „ Visa Click to pay“.

(2) Банката предоставя на всички картодържатели възможност за ползване на услуга Visa + за получаване на парични преводи по карта чрез използване на мобилен телефонен номер на Оправомощения ползвател. За ползване на услугата, Оправомощеният държател следна да определи една банкова карта, по която ще има възможност да получава парични преводи чрез телефонния си номер. Редът, начина и процедурата за регистрация и управление на услугата са посочени на интернет страницата на Банката в секция „Кarti“, както и в Условиата на БАКБ за използване на услугата „Visa +“.

96. 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.

97. Банката изпълнява наредените чрез картата операции като задължава сметката на Клиента със сумите на плащанията по реда на тяхното постъпване в Банката. Задължаването на сметката се извършва до 3 работни дни след извършване на операция в страната и до 10 календарни дни след извършване на операция в чужбина. Изключения, при които сметката може да бъде задължена и в друг, по-дълъг срок, могат да възникнат 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.

98. При извършване на плащане във валута, различна от валутата

на сметката, Банката извършва обмяна, като прилага обменния курс 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, според вида на картата, след което Банката конвертира така получената сума във валута на сметката, като прилага обменния курс на Банката към момента на задължаване/заверяване на сметката.

99. 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.

100. Лимити. (1) 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.

(2) 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, или по друг подходящ начин.

(3) Лимитите, определени за картата, могат да бъдат променяни по искане на Клиента и след одобрение на Банката.

(4) Банката изпълнява инструкциите на Клиента за промяна на параметри на Картата в срок до 5 работни дни.

101. Плащане с безконтактна международна дебитна карта.

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

(2) Всяко наредено безконтактно плащане чрез картата се счита за разрешено от Клиента и се изпълнява от Банката като се задължава сметката на Клиента с наредената сума, която се 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.

(3) 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.

V.7. ПРОСРОЧЕНИ ПЛАЩАНИЯ ПРИ НАДХВЪРЛЯНЕ НА НАЛИЧНОСТТА ПО СМЕТКАТА

102. 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. Клиентът се задължава незабавно да погаси сумата, с която е надхвърлена наличността по сметката.

103. В случай че Клиентът ползвател не изпълни което и да е свое задължение по издадената дебитна карта, в договорените срокове, Банката има право: 1/ да събере служебно, без съдебна намеса, дължимите просрочени суми, възникнали като неразрешен овърдрафт; 2/ да блокира всички издадени към сметката карти. Картите се деблокират след погасяване на просрочените задължения; 3/ да деактивира издадените карти и да предприеме незабавни действия за принудително събиране

на дължимите суми, включително по съдебен ред.

V.8. ОТГОВОРНОСТИ. ВЪЗРАЖЕНИЯ И УВЕДОМЯВАНЕ ЗА НЕРАЗРЕШЕНИ ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ С КАРТАТА.

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

105. Отговорността на Банката и на Клиента при неразрешена или неточно изпълнена операция във връзка с използването на платежен инструмент-дебитна карта се урежда съгласно предвиденото в Раздел II на тези Общи условия.

106. 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.

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

108. 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.

109. Клиентът/Оправомощеният ползвател има право да подава писмени възражения във връзка с ползването на карта, издадена от Банката и за установени неразрешени или неточно изпълнени платежни операции с картата по реда, при условията и в сроковете за уведомяване на Банката, определени в Раздел II на настоящите Общи условия.

V.9. ВАЛИДНОСТ НА КАРТА

110. (1) Срокът на валидност на карта е 3 /три/ години, изписан е върху картата и изтича в края на посочения месец/година.

(2) При изтичане срока на валидност на картата Банката издава служебно нова карта. Банката си запазва правото да не поднови всяка от издадените по сметката карти без да сочи мотиви за това. 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 друг договорен между страните начин.

(3) Ако Клиентът не желае да бъде издадена нова карта, той уведомява Банката за това в писмена форма не по-късно от 40 (четиридесет) дни преди датата на изтичане на срока на валидност на картата.

V.10. БЛОКИРАНЕ, ДЕАКТИВИРАНЕ НА КАРТА

111. Банката има право да блокира картата в следните случаи:

(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. Допълнителна карта се деактивира автоматично и при прекратяване на договора с Клиента;

(2) при налагане на запор върху сметката на Клиента, по предвидения в закона ред;

(3) по причини, свързани с: (а) сигурността на картата; (б) при съмнение за неразрешената употреба на картата; (в) при съмнение за употреба на картата с цел измама; (г) от съображения за сигурност и при информация за получени неправомерни платежни операции с картата; (д) при съмнения за извършване на действия чрез картата, свързани с изпиране на пари или финансиране на тероризъм;

(4) при уведомление от Клиента за събития по чл. 29, буква (г) по-горе;

(5) при смърт или поставяне под запрещение на Клиента/Оправомощения 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;

(6) автоматично - при три пъти последователно въвеждане на грешен ПИН или при последователно няколкократно въвеждане на грешни компоненти на двуфакторния модел за автентикация при плащания с банкова карта в Интернет;

(7) при значително нараснал риск Клиентът да не е в състояние да изпълни задълженията си към Банката при овърдрафт по разплащателна (картова) сметка (ако има такъв) и/или при допуснато надвишение (неразрешен овърдрафт);

(8) в други случаи съгласно действащото законодателство или настоящите Общи условия.

112. Банката уведомява Клиента за блокирането на картата и за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност, спазването на нормативни изисквания или изпълнение на задължения за прилагане на законодателството за превенция изпирането на пари/финансиране на тероризъм, разпространение на оръжия за масово унищожение (пролиферация) и заобикаляне/неспазване на ограничителните мерки (санкции).

113. Блокирана карта в случаите по чл.118, ал.(2)., ал.(3) и ал.(7) по-горе се деблокира служебно от Банката след отпадане на основанието, а за всички останали случаи се деблокира с изрично писмено искане на Клиента, депозирано в офис на Банката или чрез приложенията за дистанционно банкиране на Банката и след заплащане на такса съгласно Тарифата.

114. (1) Банката служебно деактивира издадените към сметката карти при прекратяване на договорните отношения с Клиента по издаване на дебитна карта, а при блокирана карта по чл.118, ал.(5) - след като Банката е приела писмено уведомление от наследниците, съответно от назначените настойници.

(2) Банката има право да деактивира издадена карта и в други случаи, съгласно действащото законодателство или настоящите Общи условия.

(3) Банката не носи отговорност за вреди, причинени в резултат на деактивирането на картата при условията и в случаите, предвидени в настоящите Общи условия.

(4) Банката не носи отговорност за вреди, ако е получила невярно уведомление, което е довело до блокиране/деактивиране на карта, 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.

115. При получаване на уведомление от Клиента за събития по чл. 29, буква (г) от настоящите Общи условия, Банката взема всички необходими мерки за спиране използването на картата, като я блокира за извършване на операции в рамките на необходимото за обработка на уведомлението време.

116. 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. В този случай Банката издава нова карта, след получаване на искане за преиздаване на картата.

117. (1) Условията за прекратяване на Искането-договор са уредени в Раздел VII от настоящите Общи условия.

(2) 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 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, трансакции 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; (д) Банката има право на служебно събиране на дължимите й суми.

РАЗДЕЛ VI. УСЛУГИ ПО ИЗВЕЩАВАНЕ ЧРЕЗ ТЕКСТОВИ СЪОБЩЕНИЯ ПО МОБИЛЕН ТЕЛЕФОН И Е-MAIL СЪОБЩЕНИЯ

118. Известяване чрез текстови съобщение/SMS и/или съобщение на електронна поща при настъпване на определени събития по платежна сметка.

(1) Въз основа на Искане-договор за известяване Банката предоставя 24*7 услуги по известяване при настъпване на определени събития (движения и наличности по сметка, настъпване на падеж, изтичане на абонамент и други), съгласно уговореното в искането.

(2) Клиентът се съгласява, че при извършване на тази услуга Банката може да предоставя сведения и информация, които е възможно да съставляват банкова тайна, на трети лица- оператори или доставчици на услугата, с които има сключени договори за предоставянето й.

(3) Известяването се изпраща на посочен от Клиента мобилен номер или електронен адрес.

(4) За известяването Клиентът заплаща авансово такси съгласно действащата Тарифа на Банката. При наличие на закупен пакет за SMS известявания и достигане до 10% от обема му, Банката информира Клиента за оставащите в пакета SMS известявания и за броя на изпратените такива.

(5) Услугата може да бъде прекратена по искане на Клиента по всяко време чрез писмено заявление или едностранно от Банката при: (а) закриване на сметките на Клиента; (б) неизпълнение на задължения на Клиента или (в) при изчерпване на предплатения пакет за SMS известявания.

(6) Банката не носи отговорност в случай, че: (1) доставчикът на услугата изпращане на текстово съобщение/SMS или съобщение на електронна поща не осигури предаването или не предаде в срок известяването; (2) известяването не бъде изпратено, съответно получено от Клиента, поради независещи от Банката обстоятелства (спиране на електрозахранване, земетресения, други бедствия и форсмажорни обстоятелства); (3) тарифният план, ползван към съответен мобилен оператор, не позволява получаване на SMS известявания в чужбина; (4) за действия на трети лица при използване на известяване, както и за погрешно подадени от Клиента адрес на електронна поща, номер на мобилен телефони и/или номер на банкова сметка.

(7) Клиентът се задължава да уведоми Банката при промяна на посочените електронен адрес, номер на мобилен телефон и/или на други данни в Искането-договор, в 7-дневен срок от настъпване на това обстоятелство. В противен случай, всички известявания, изпратени от Банката на последния посочен от Клиента електронен адрес и/или телефонен номер, се считат за изпълнени и Банката не носи отговорност за разкриването на информация.

119. Известяване чрез текстови съобщения/SMS на мобилен телефон във връзка с операции, извършвани с дебитна карта

(1) По искане на Клиента, Банката предоставя 24*7 услуги по известяване чрез текстови съобщения/SMS на мобилен телефон за информация за картата, извършените с нея трансакции, динамична парола за плащания в Интернет, както и за промяна в приложимите Общи условия.

(2) При предоставяне на тази услуга, се прилагат алинеи (2), (6) и (7) на член 118.

РАЗДЕЛ VII. ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА РАМКОВИ ДОГОВОРИ

120. (1) Банката може по всяко време да изменя и допълва настоящите Общи условия. Промените влизат в сила от датата, определена в решението на компетентния орган на Банката.

(2) По отношение на Клиенти - физически лица (потребители по смисъла на ЗПУПС), които имат вече сключени с Банката Рамкови договори за платежни услуги и/или други продукти/услуги, за които се прилагат настоящите Общи условия, Банката извършва уведомяване за предвижданите промени най-малко два месеца преди датата на влизането им в сила. Уведомяването и информацията за предвижданите промени се извършва чрез съобщение на електронна поща или текстово съобщение/SMS на посочените от Клиента за комуникация адрес на електронна поща или мобилен телефонен номер или по поща на посочен от Клиента пощенски адрес (при липса на предоставени данни за електронна поща и мобилен телефонен номер). Информацията за предвижданите промени се оповестява на хартиен носител на гшетата на Банката и в електронен вид на интернет страницата на Банката на български и английски език.

(3) Счита се, че Клиентът-потребител е приел промените в Общите условия и е обвързан от тях, освен ако той уведоми писмено Банката, че не приема промените преди датата, на която същите влизат в сила.

(4) В случай, че Клиентът-потребител уведоми писмено Банката, че не приема промените в Общите условия преди датата, на която влизат в сила, той може да прекрати незабавно Рамковия договор, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

(5) 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.

(6) 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 разположение 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 Банката и Клиента е уговорен друг срок или начин, по който информацията трябва да се предостави на разположение.

121. Прекратяване на Рамков договор за откриване и обслужване на банкови сметки и предоставяне на платежни услуги.

(1) Рамковият договор за откриване и обслужване на банкови сметки и предоставяне на платежни услуги се прекратява и сметките, открити на негово основание се закриват в следните случаи:

(а) по взаимно съгласие между Клиента и Банката;

(б) едностранно от Клиента с едномесечно писмено предизвестие, в случай, че Клиентът няма задължения към Банката към момента на изтичане на срока на предизвестиято;

(в) едностранно от Банката с писмено предизвестие, както следва: (i) с двумесечно писмено предизвестие до Клиент-физическо лице, потребител по смисъла на ЗПУПС, на хартиен или друг дълготраен носител, предоставено по реда за получаване на Клиентската кореспонденция, избран от Клиента при откриване на сметката или на гшетата на Банката, или с препоръчана поща; (ii) с едномесечно писмено предизвестие до Клиент, който не е потребител по смисъла на ЗПУПС, на хартиен или друг дълготраен носител, предоставено по реда за получаване на Клиентската кореспонденция, избран от Клиента при откриване на сметката или на гшетата на Банката, или с препоръчана поща;

(г) едностранно по преценка на Банката, в случай, че са налице едновременно следните условия: (i) в продължение на повече от 6 /шест/ последователни месеца по банковата сметка на Клиента не е осъществена платежна операция и (ii) Клиентът не е заплащал дължимите такси за месечна поддръжка на сметката

и по нея няма салдо. По този ред Банката има право да закрива и платежни сметки, по които има наложен заповед. За Клиенти, титуляри по платежна сметка за основни операции срокът по т.(i) е 24 /двадесет и четири/ месеца. В случай, че по такава сметка има натрупани задължения 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 Банката и Клиента, без предизвестие, при неизпълнение на задълженията на насрещната страна по тези Общи условия и/или съответния Рамков договор за платежни услуги;

(е) едностранно от Банката при: (i) съмнения за извършване на действия на Клиент, свързани с изпиране на пари/финансиране на тероризъм или установяване по сметката на Клиент на съмнителни операции по смисъла на Закона за мерките срещу изпирането на пари, Закона за мерките срещу финансиране на тероризма и на разпространението на оръжия за масово унищожение и действащото законодателство за предотвратяване изпирането на пари/финансиране на тероризъм, разпространение на оръжия за масово унищожение (пролиферация) и прилагане на ограничителните мерки (санкции); (ii) при съмнения за неразрешена употреба от Клиент на платежен инструмент или платежна сметка или при съмнение за употреба на платежен инструмент/платежна сметка с цел измама; (iii) от съображения за сигурност; при получена в Банката информация за извършване на неправомерни платежни операции. В тези случаи Банката може да прекрати взаимоотношенията с Клиента, без да дължи предизвестие, за което го уведомява писмено, освен ако разкриването на тази информация е в противоречие с приложимото законодателство. Банката може да прекрати взаимоотношенията с клиенти, титуляри по ПСОО, за което го уведомява писмено в срока и причините посочени в ЗПУПС.

(2) Ако след прекратяване на Рамковия договор, по сметка на Клиента има кредитен остатък, то Банката го превежда по служебна временна безлихвена сметка до разпореждането със сумата.

122. Прекратяване на Искане - договор за издаване на дебитна карта.

(1) Искане-договор за издаване на дебитна карта може да се прекрати по всяко време от срока на действието му, както следва:

(а) в случаите, описани по-горе в чл. 121 ал 1, т. (а), (б) и (в);

(б) едностранно от Банката без предизвестие в случай неизпълнение на задължение и/или отговорност от страна на Клиента/Оправомощения държател, поети с Искането-договор за издаване на дебитна карта или настоящите Общи условия.

(2) С прекратяване на договора, независимо от основанията за това, всички карти към сметката, вкл. допълнителни такива, се деактивират.

123. Условията за прекратяване на рамкови договори за други видове услуги се уреждат в съответния договор.

РАЗДЕЛ VIII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

124. За всички въпроси, неуредени в настоящите Общи условия 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 и на разпространението на оръжия за масово унищожение (ЗМФТРОМУ), друго приложимо национално и европейско законодателство, насоките на Европейския банков орган (ЕБО), правилата на Visa по отношение на издаваните от Банката международни дебитни карти.

125. 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. Възражения/оспорвания на платежни операции, извършени с платежни карти, издадени от Банката, се подават от Титуляря/Оправомощения ползвател в писмен вид, в определен от Банката формуляр, в офис на Банката или се изпращат от Титуляря/Оправомощения ползвател по електронен път във формата на електронен документ, подписан с квалифициран електронен подпис на имейл адрес на Банката: cards@bacb.bg, или се изпращат чрез дистанционен канал за банкиране като електронни документи, подписани с eTAN. Искане за оспорване на платежни нареждания и други платежни операции, извършени от Клиент в офис на Банката или извършени от Клиент чрез приложенията за дистанционно банкиране се депозират от Клиент - титуляр/пълномощник в офис на Банката или се изпращат от Клиента като електронен документ, подписан с КЕП на адрес на Банката: Payments@bacb.bg, или се изпращат от Клиента чрез приложенията за дистанционно банкиране като електронен документ, подписан с eTAN. 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 жалба. Срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.

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, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5; Телефон: +359 2 9330577; E-mail: adr.payment@kzp.bg; Интернет страница: www.kzp.bg и <http://abanksb.bg/pkps> или до компетентния български съд.

126. 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 - VISA Europe.

РАЗДЕЛ IX. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ

127. (1) Личните данни, които Клиентът предоставя на Банката във връзка с и при сключване на договор по настоящите Общи условия 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 БАКБ относно защита на личните данни (Privacy notice), които са налични и оповестени на www.bacb.bg и в офисите на БАКБ.

РАЗДЕЛ X. ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕ

128. (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 национална 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 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 100 000 (сто хиляди) евро, 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 125 000 (сто двадесет и пет хиляди) евро 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 разпоредва със сумата на влога и в рамките на този 3-месечен срок не участва 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 Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката на български език. За улеснение на Клиентите, по тяхно желание Банката може да ги предостави 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 актуалния текст на действащите Общи условия. По време на действието на Рамков договор Клиентът може да поиска, а Банката му предоставя Общите условия на хартиен или друг дълготраен носител.

§3. Настоящите Общи условия са приети с първоначално решение на Управителния съвет на БАКБ от 28.06.2018г в сила от 06.09.2018г, изменени с Решение на УС от 04.07.2019г, в сила от 29.07.2019г за юридически лица и клиенти, които не са потребители по смисъла на ЗПУПС и от 15.09.2019г за клиенти- потребители по смисъла на ЗПУПС, изменени с Решение на УС от 09.04.2020г и влизат в сила от 24.04.2020г, изменени с Решение на УС от 14.05.2020г в сила на 16.06.2020г, изменени с Решение на УС от 21.10.2021г в сила от 15.11.2021г, изменени с Решение на УС на БАКБ АД от 26.05.2022г, в сила от 13.06.2022г, изменени с Решение на УС на БАКБ АД от 18.08.2022г, в сила от 01.09.2022г, изменени с Решение на УС на БАКБ АД от 23.03.2023г, в сила от 01.04.2023г, изменени с Решение на УС на БАКБ АД от 31.08.2023г, в сила от 01.09.2023г и изменени с решение на УС на БАКБ АД 19.10.2023г, в сила от 01.11.2023г за юридически лица, еднолични търговци и Клиенти, които не са

потребители по смисъла на ЗПУПС и нови Клиенти-потребители, от 01.01.2024г за съществуващи Клиенти-потребители по смисъла на ЗПУПС, изменени с Решение на УС на БАКБ АД от 16.05.2024г, в сила от 28.05.2024г, изменени с Решение на УС на БАКБ АД от 23.05.2024г, в сила от 28.05.2024г, изменени с Решение на УС на БАКБ АД от 25.07.2024г, в сила от 01.08.2024г, изменени с Решение на УС на БАКБ от 07.11.2024г, в сила от 11.11.2024г, изменени с Решение на УС на БАКБ от 19.12.2024г, в сила от 01.01.2025г., изменени с Решение на УС на БАКБ от 02.10.2025г, в сила от 06.10.2025г, изменени с Решение на УС на БАКБ от 27.11.2025г, в сила от 08.12.2025г., изменени с Решение на УС на БАКБ от 05.02.2026г., в сила от 11.02.2026г.

§4. Настоящите Общи условия се прилагат и уреждат отношенията и с Клиенти, които преди датата на влизането им в сила 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.

§5. За услугите и продуктите, уредени с настоящите Общи условия, се прилагат и са обвързващи за Клиента разпоредбите и условията и следните документи, които са достъпни на Интернет страницата на Банката: 1/ Указания за дистанционно банкиране - Ръководство за ползване на приложенията за дистанционно банкиране на БАКБ АД, Ръководство за инсталиране, регистрация и ползване на приложението BACB Signer, Ръководство за саморегистрация на физически лица в приложението за дистанционно банкиране BACB Online, Ръководство за пререгистрация на физически лица от BACB Plus в новото приложение за дистанционно банкиране BACB Online, Съвети за сигурност при ползване на онлайн банкиране, технически изисквания и други; 2/ Условия на БАКБ за използване на услугата „Допълнителна автентикация за плащания в Интернет" с банкова карта; 3/ Условия на БАКБ за използване на услугата „Visa Click to Pay с банкова карта; 4 / Условия на БАКБ за използване на услугата „Visa +" с банкова карта.

За Банката:

За Клиента:

/три имена и подпис/