

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “ЕКСПРЕСБАНК” АД ЗА ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ИНДИВИДУАЛНИ КЛИЕНТИ

Настоящите общи условия се прилагат в отношенията на Банката и нейните индивидуални клиенти във връзка с договорите за **платежни сметки** – разплащателни, спестовни, детски сметки, платежна сметка за основни операции, както и по отношение на **платежните инструменти**, които Банката предоставя на клиентите си, във връзка с оперирането със сметките им.

Отделните договори се сключват с подписването на предоставени от Банката формуляри. Това се извършва в **банков клон**. Общите условия съставляват неразделна част от съдържанието на така сключените договори.

“**Експресбанк**” АД е банка, лицензирана съгласно Закона за кредитните институции, със седалище град Варна и адрес на управление град Варна, булевард “Владислав Варненчик” № 92, вписано в Търговския регистър с ЕИК 813071350. Дейността и финансовото състояние на Банката са под надзора на **Българска народна банка (БНБ)** и **Комисията за финансов надзор (КФН)**.

В настоящите общи условия тя ще бъде наричана за краткост “**Банката**”.

Страни по всички договори, уредени по-долу са **Банката** и **Титулярят** на сметката или **Сътитулярите** на сметката при съвместна сметка, подробно индивидуализирани в договора за откриване на банкова сметка, наричани по-нататък “**Титуляр**”.

Всички клаузи по-долу, които реферират към „Титуляр” в единствено число, в случаите на съвместна сметка, се отнасят и за двамата сътитуляри.

Във всички клаузи, където се използва „**Банка**“, терминът е еднозначен с термина „**Доставчик на платежни услуги (ДПУ)**“. Банката е доставчик на платежни услуги за обслужване на сметка по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи.

БАНКОВИ СМЕТКИ

Банката открива следните банкови платежни сметки – разплащателна, спестовна, платежна сметка за основни операции и детска сметка.

Правилата за разплащателната сметка се прилагат и за останалите платежни сметки, доколкото в договора или настоящите Общи условия не е уговорено друго.

А. РАЗПЛАЩАТЕЛНА СМЕТКА

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

I.1. По силата на договора за разплащателна сметка Банката се задължава да открие на Титуляря разплащателна сметка за изпълнение на платежни операции, посочени в настоящите общи условия или договорени допълнително, и за съхранение на пари, платими без срок на предизвестие, да заплаща на Титуляря лихвата, дължима върху авоара по сметката и да изпълнява наредените от Титуляря платежни операции, а Титулярят се задължава да заплаща на Банката договорените лихви по дебита на разплащателната сметка, както и таксите и комисионите, дължими за поддържането на сметката, за извършените по нея платежни и други операции, за други услуги, свързани със сметката.

I.2. По разплащателната сметка се отразяват взаимните парични вземания и задължения между Банката и Титуляря, възникнали от една страна по силата на договора за разплащателна сметка и от друга страна по силата на Договора за овърдрафт, ако има такъв.

I.3. Разплащателната сметка се използва за извършване на **платежни операции**, като прехвърляне на средства по разплащателна сметка на Титуляря при Банката или при друга банка или платежна институция), изпълнение на директни дебети, кредитни преводи, изпълнение на операции чрез платежни инструменти, както и за получаване и извършване на безкасови плащания, за внасяне и теглене на суми в брой.

II. ОТКРИВАНЕ НА СМЕТКАТА

II.1. Банката открива разплащателна сметка на Титуляря въз основа на подписан между страните договор за откриване на разплащателна сметка по одобрен от Банката образец.

II.2. Банката има право да откаже да открие разплащателна сметка.

II.3. Договорът за разплащателна сметка се подписва от Титуляря. За Титуляри деца или лица с ограничена дееспособност се прилагат специалните режими, изяснени в посветения на това раздел от Общите условия.

III. ПЪЛНОМОЩНИК

III.1. Титулярят може да се разпорежда с парите по сметката лично или чрез пълномощник.

III.2. Пълномощното за разпореждане по банковата сметка се съставя в писмен вид, като подписът на Титуляря-упълномощител се заверява или от нотариус, или друго лице с удостоверителна компетентност, или от оправомощен от Банката неин служител, срещу заплащане на такса, предвидена в Тарифата на Банката.

В случай на нотариално пълномощно или такова, заверено от друг орган с удостоверителни функции, оригиналът на пълномощното следва да бъде представен пред Банката.

Оригиналът на пълномощното се задържа от страна на Банката, освен когато документът е необходим на пълномощника за използване и пред други (различни от банката) лица - в този случай Банката задържа копие на документа, заверено за „Вярно с оригинала” и саморъчен подпис, поставени от пълномощника или упълномощеното лице.

III.3. Банката няма да разреши разпореждане със средства по сметката от пълномощник от момента, в който е била писмено уведомена за оттегляне на пълномощното от Титуляря. Уведомлението за оттегляне на пълномощното се до клон на Банката. Банката не носи отговорност за извършени плащания по нареждане на пълномощник, когато не е била своевременно и надлежно уведомена, че пълномощното е оттеглено.

III.4. В случай, че Банката получи или узнае за противоречива информация или документация във връзка с

правото на Пълномощник да представлява Титуляря, Банката има право да ограничи или спре разпореденията със средствата по сметката от Пълномощника до разрешаване на спора или изясняване на противоречието. Подобни действия се извършват в интерес на Титуляря; те не представляват неизпълнение на задълженията на Банката, нито са основание за ангажиране на отговорността ѝ.

IV. СРЕДСТВА ЗА ДОСТЪП ДО СМЕТКАТА

IV.1. Титулярят има право да оперира със сметката си по всеки един от начините, договорени между него и Банката при откриването на сметката или по-късно.

IV.2. Платежните документи се съставят на хартиен носител и се депозират в банковия клон, където се води сметката.

IV.3. По силата на отделно споразумение Банката може да приема платежните документи по електронен път при спазване на изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис или по друг допустим от закона начин или да издаде платежен инструмент.

V. ПЛАЩАНЕ НА КОМУНАЛНИ УСЛУГИ ЧРЕЗ ДИРЕКТЕН ДЕБИТ

V.1. Титулярят може да плаща задълженията си към дружествата - доставчици на комунални услуги или към други лица чрез директен дебит.

V.2. Ако желае да се възползва от тази възможност, Титулярят трябва да се яви в един от офисите на банковия клон, и да подаде до Банката **писмено** съгласие за директен дебит по образец, предоставен от Банката. В съгласието за директен дебит Титулярят задължително следва да посочи **максимален размер на сумата**, до който Банката може да изпълни, като страните приемат, че така посочения размер е **очакваната от Титуляря стойност на операцията** по смисъла на чл. 59, ал.1, т.2 от ЗПУПС. Тази сума е също така важна във връзка с отговорността на Банката за възстановяване на разрешени, но оспорени платежни операции, както е пояснено в раздела относно отговорността на Банката.

Съгласието може да бъде подадено **еднократно** за плащане на **множество сметки** към същия доставчик.

Заедно със съгласието за директен дебит Титулярят представя и последната си фактура за платени услуги към всяко дружество, в полза на което дава съгласие за директен дебит.

V.3. На уговорената дата съответното дружество – доставчик на комунална услуга подава до Банката директно или чрез друга банка, в която има открита сметка, нареждане за директен дебит за заплащане на дължимата сума. При получаване на нареждането, Банката проверява дали нареждането съответства на даденото от Титуляря съгласие, и ако по сметката е осигурено достатъчно покритие, сумата се превежда на дружеството-доставчик.

При получаване на нареждане за плащане с директен дебит за суми, надвишаващи максималния размер, посочен в даденото от Титуляря съгласие, Банката не изпълнява нареждането. В тези случаи Клиентът следва изрично да разреши (одобри) изпълнението на такава операция.

V.4. В предвидени от нормативен акт случаи съгласието за изпълнение може да бъде подадено до получателя или до неговия доставчик на платежни услуги.

V.5. Датата за плащане е определена в договор между Банката и съответното дружество и се прилага за всички нейни клиенти.

V.6. Първото плащане се извършва през месеца, следващ този, през който е дадено съгласието за директен дебит.

V.7. Титулярят има право да оттегли даденото съгласие за директен дебит с писмено уведомление до клон на Банката. Банката не носи отговорност за платени суми, когато не е своевременно уведомена, че съгласието е оттеглено.

VI. НАРЕЖДАНЕ ЗА ПЕРИОДИЧЕН ПРЕВОД

VI.1. Титулярят може да предпочете да нареди извършването на множество идентични или сходни платежни операции с едно платежно нареждане (нареждане за периодичен превод), което Банката периодично изпълнява на посочените в него дати.

VI.2. Нарездането за периодичен превод трябва да бъде получено най-рано 2 работни дни преди указаната дата за плащане. В противен случай първото плащане се извършва на фиксираното число от месеца, следващ месеца на получаване на нареждането за превод в Банката.

VI.3. Когато изпълнението на платежно нареждане за периодичен превод в полза на трето лице и нареждането за периодичен превод по спестовна сметка се пада в един и същи ден, първо се изпълнява нареждането за периодичен превод в полза на трето лице, а след това нареждането за периодичен превод по спестовна сметка.

VI.4. Банката извършва периодични преводи, чиято единична сума е равна минимум на 10лв. или равностойност в чужда валута.

VI.5. Титулярят има право да оттегли нареждане за превод с писмено уведомление до клона на Банката. Банката не носи отговорност за изпълнени преводи по нареждания, когато не е своевременно уведомена, че същите са оттеглени.

VII. ФУНКЦИОНИРАНЕ НА СМЕТКАТА

VII.1. Банката изпълнява платежни нареждания, само ако е посочен **IBAN** на получателя по операцията, международен банков идентификационен код (BIC) на банката на получателя, или друг съответен идентификатор, който е индивидуализиращ за други платежни системи.

В отклонение на предходното, Банката ще изпълнява платежни нареждания за извършване на СЕПА кредитен превод и без посочен международен бизнес идентификационен код (BIC).

VII.2. Плащането може да се извърши само до размера на **покритието**, представляващо наличността по сметката и договореното с Банката допустимо надвишение на плащанията над наличността по сметката (овърдрафт).

При използване на средства за отдалечен достъп до банкова сметка – плащане може да се извърши до размера на **покритието**, обявено от Банката на съответния авторизационен център (картовия оператор), което може да се отклонява от посоченото в предходното изречение в случаите, предвидени в договорите за платежните инструменти.

VII.3. Банката **регистра** платежните документи по реда на постъпването им или по реда, договорен в нареждането за периодични плащания.

VII.4. Банката **изпълнява** плащанията по хронологичния ред, в който са постъпили нарежданията. **Не се допускат частични** плащания по отделни платежни нареждания или нареждания за директен дебит. Ако при настъпване на реда за изпълнение на един платежен документ **покритието по сметката, е недостатъчно** за изпълнението му, **Банката отказва** плащането. По-долу са посочени изключенията от това правило, които се отнасят до изпълнението на периодичните преводи и директния дебит.

а) относно нарежданията за **периодичен превод** – Банката изчаква до края на съответния работен ден (посочен като дата в нареждането за периодичен превод) и при липса на покритие по разплащателната сметка (или недостатъчно покритие), отказва операцията;

б) относно нарежданията за **директен дебит** – Банката изчаква 5 (пет) работни дни, в който срок се включва и денят, в който нарежданията са постъпили, както и датата на плащане и при липса на покритие (или недостатъчно покритие), отказва операцията;

VII.5. При извършване на плащанията Банката **не следи за законосъобразността** на сделките, освен ако с нормативен акт е предвидено друго.

VII.6. Ако това е предвидено в нормативен акт, Банката може да изиска представянето на **допълнителна информация** или **допълнителни документи**, както и сама да събере такава допълнителна информация и/или документи, необходими за изпълнението на операцията. Липсата на такава информация и/или документи **може да бъде основание Банката да откаже** да изпълни платежна операция.

VII.7. Банката може да обяви дневни лимити за теглене на суми в брой или да установи изискване за предизвестие при теглене на суми в брой над определена сума.

VII.8. Банката има право да постави изисквания за поддържане на минимално салдо по сметката, които се определят в Тарифата на Банката. При неизпълнение на това задължение Банката има право да закрие сметката по предвидения в настоящите Общи условия ред.

Банката има право да задели (резервира) необходимите суми за покриване на предстоящи плащания на Титуляря, като не позволява плащанията да нарушат размера на резервираните суми. Резервация на суми се прави за погасителни вноски с непосредствено предстоящ падеж по кредити, отпуснати от Банката – резервирането се извършва при налични суми не повече от 2 (два) дни преди падежа на вноската.

VII.9. Банката изпълнява платежни операции, само когато са разрешени от Титуляря. Разрешението за изпълнение на платежна операция може да бъде оттеглено от Титуляря по всяко време, но не по-късно от момента, в който операцията е станала неотменима съгласно т. VII.10. За тази цел Титулярят следва да подаде писмено уведомление до банковия клон, където е подаден платежния документ, като приложи и копие на платежния документ, който оттегля.

При оттегляне на платежен документ, касаещ изпълнение на поредица от платежни операции всички бъдещи платежни операции се смятат за неразрешени.

VII.10. Титулярят **не може да отмени нареждане** след получаването му в Банката.

Когато платежната операция се извършва по инициатива на получателя (директен дебит) или чрез получателя (картови транзакции), Титулярят-платец не може да отменя нареждане след предаването му или след като е дал съгласие за изпълнение на операцията в полза на получателя.

При **директен дебит** Титулярят, ако е платец по операцията, може да отмени нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за задължаване на сметката му.

След изтичането на тези срокове, но не по-късно от заверяване на сметката на получателя, нареждане може да бъде отменено **само със съгласието** на Банката, а в случаите на изречение 2 и изречение 3 на настоящата точка се изисква и съгласието на получателя.

VII.11.1. Освен ако не е уговорено друго, приема се, че платежното нареждане, подадено на хартиен носител, е получено в Банката на посочените в него дата и час, удостоверени с подписа на съответния банков служител. Когато моментът на получаване не е официален работен ден, нареждането се смята за получено на следващия работен ден. Платежните нареждания, получени на хартиен носител се изпълняват както следва:

А) За плащания в лева:

- за плащане чрез БИСЕРА и вътрешнобанкови преводи – нарежданията се изпълняват в деня на получаването им ако са постъпили в Банката до 14.00 часа. В противен случай се изпълняват на следващия работен ден;

- за плащане чрез RINGS – нарежданията се изпълняват в деня на получаването им ако са постъпили в Банката до 14.30

часа. В противен случай се изпълняват на следващия работен ден;

Б) За плащания в други валути, с изключение на СЕПА преводи:

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че не иска да бъде изпълнено като СЕПА кредитен превод, швейцарски франкове, британски лири или шатски долари ще бъде подадено за изпълнение най-късно на следващия работен ден;

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че не иска да бъде изпълнено като СЕПА кредитен превод, швейцарски франкове, британски лири или шатски долари ще бъде подадено за изпълнение в деня на получаването му ако е постъпило в Банката преди 15.30 ч. и ако наредителят е заплатил изискуемата такса за спешен превод;

- нареждане за плащане в други валути ще бъдат излъчени най-късно на следващия работен ден, без оглед часа на получаването им. За плащания в други валути в рамките на Европейската общност, страните се договарят, че Банката е длъжна да изпълни нареждането в срок до 4 работни дни след неговото получаване;

При презграничните плащания изпълнението на превода може да не бъде извършено същия ден, макар и да постъпи в Банката в посочения срок, ако за съответната международна платежна система/банка-кореспондент денят е неработен.

В) За СЕПА плащания:

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че иска да бъде изпълнено като СЕПА кредитен превод, ще бъде изпълнено съгласно законовите изисквания;

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че иска да бъде изпълнено като спешен СЕПА кредитен превод, ще бъде подадено за изпълнение **в деня на получаването му** ако е постъпило в Банката до 12:30 часа и ако наредителят е заплатил изискуемата такса.

VII.11.2. Плащания, наредени чрез използване на електронни платежни инструменти се изпълняват както следва:

А) За плащания в лева:

- за плащане чрез БИСЕРА и вътрешнобанкови преводи – нарежданията се изпълняват в деня на получаването им ако са постъпили в системите на Банката в рамките на обявеното работно време на офисите/клоновете. В противен случай се изпълняват на следващия работен ден;

- за плащане чрез RINGS – нарежданията се изпълняват в деня на получаването им ако са постъпили в системите на Банката до 15:00 часа. В противен случай се изпълняват на следващия работен ден;

Б) За плащания в други валути, с изключение на СЕПА преводи:

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че не иска да бъде изпълнено като СЕПА кредитен превод, швейцарски франкове, британски лири или шатски долари ще бъде подадено за изпълнение най-късно на следващия работен ден;

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че не иска да бъде изпълнено като СЕПА кредитен превод, швейцарски франкове, британски лири или шатски долари ще бъде подадено за изпълнение в деня на получаването му ако е постъпило в системите на Банката преди 15:30 часа и ако наредителят е заплатил изискуемата такса за спешен превод;

- нареждане за плащане в други валути ще бъдат излъчени най-късно на следващия работен ден, без оглед часа на получаването им. За плащания в други валути в рамките на Европейската общност, страните се договарят, че Банката е

дължна да изпълни нареждането в срок до 4 работни дни след неговото получаване;

При презграничните плащания изпълнението на превода може да не бъде извършено същия ден, макар и да постъпи в Банката в посочения срок, ако за съответната международна платежна система/банка-кореспондент денят е неработен.

В) За СЕПА плащания:

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че иска да бъде изпълнено като СЕПА кредитен превод, ще бъде изпълнено съгласно законовите изисквания;

- нареждане за плащане в евро, за което наредителят изрично е посочил, че иска да бъде изпълнено като спешен СЕПА кредитен превод, ще бъде подадено за изпълнение в деня на получаването му ако е постъпило в Банката до 12:30 часа и ако наредителят е заплатил изискуемата такса;

VII.12. За получени преводи в лева /евро/ преводи, свързани с еднократна обмяна на валута в Република България между лев и евро, както и при презгранични платежни операции в евро, Банката осигурява на разположение по сметката на получателя получената сума незабавно след като нейната сметка е заверена със сумата по операцията.

VII.13. Когато пари в наличност са внесени от Титуляря по сметката във валутата, в която е открита тази сметка, Банката осигурява на разположение сумата и определя вальора на заверяване незабавно след момента на получаване на средствата.

VII.13.1. Банката изпълнява получените от Титуляря платежни нареждания за безналични преводи както следва:

- За местни кредитни преводи в български левове, наредените от Титуляря средства ще бъдат налични по сметката на получателя, в рамките на същия работен ден, ако са подадени преди съответните часове, посочени в т. VIII.17.1.

- За кредитни преводи в евро, наредените от Титуляря средства ще бъдат налични по сметката на получателя в срок не по-късно от един работен ден от деня на получаване на платежното нареждане. Срокът за получаване може да бъде удължен с един работен ден ако платежното нареждане е подадено на хартиен носител;

- За всички останали случаи, банката ще изпълни кредитния превод в срок не по-късно от четири работни дни от деня на получаване на платежното нареждане;

VII.14. Съгласно Регламент № 1781/2006г. на Европейския парламент и на Съвета кредитните преводи следва да се придружават от задължителна информация за платеца - име, адрес и номер на сметка, или от съответната заместваща информация. Банката информира Титуляря, че липсата на изискуема информация може да доведе до забавяне на изпълнението или отказ на входящо/ изходящо плащане.

VII.15. При входящи кредитни преводи в чуждестранна валута, по които се установят грешни или липсващи данни в платежното нареждане (като например несъответствие между име и IBAN на Титуляря, липсващ IBAN или име на Титуляря, неправилно изписан IBAN и др.), Банката предприема разследвания и корективни действия, необходими за точно изпълнение на платежната операция по сметката на Титуляря, за което се начисляват съответните такси, посочени в Тарифата на Банката.

VIII. ЛИХВИ. ПРЕВАЛУТИРАНЕ

VIII.1. Банката заплаща на Титуляря лихва върху наличностите по сметката в размерите, определени в Лихвената политика на Банката за индивидуални клиенти, която е неразделна част от Тарифата на Банката.

VIII.2. Лихвите се изчисляват върху сумите на база реален брой дни в месеца и 365 дни в годината. Лихвите, дължими от Титуляря на Банката по дебитното салдо, се начисляват и

заплащат в последния работен ден на месеца. Лихвите, дължими от Банката на Титуляря по кредитното салдо, се начисляват в последния ден на календарната година и заплащат в първия работен ден на новата година или при закриване на сметката.

VIII.3. Ако към сметка на Титуляря постъпи превод във валута, различна от валутата на сметката, Банката заверява сметката, като конвертира постъпилата сума по обявените за деня, предварително дефинирани курсове за валутна обмяна „купува”/„продава” за съответната валута и валутата на сметката. Ако Банката не котира съответната валута, тя има право да върне превода. Обменните валутни курсове се определят въз основа пазарните нива на търгуваните валути и могат да бъдат променени при всяка промяна на пазарните нива.

Банката прилага обменния курс, действащ към момента на осчетоводяване на операцията, който може и да е различен от този, който е бил обявен в общодостъпните банкови помещения или на сайта на банката www.expressbank.bg към момента на операцията. Информация за точната стойност на приключения обменен курс се съдържа в извлечението от сметка, както е пояснено по-долу.

VIII.4. Поради това, при превалутиране е възможно при подаването на нареждането средствата по сметката на Титуляря да са били достатъчни съгласно тогава действащия валутен курс, но към момента на осчетоводяване, поради промяната на валутния курс покритието вече да не е достатъчно за изпълнение на операцията. В такива случаи, Банката може да откаже изпълнението на нареждането.

VIII.5. Титулярят се съгласява превалутирането на посочените по-горе случаи да се извърши **служебно** от Банката.

IX. ПОСТЪПЛЕНИЯ

Банката отразява по кредита по сметката всички постъпления по нея, в това число, но не ограничено до:

- 1) внасяне на пари в брой;
- 2) получаване на парични преводи;
- 3) начисляване на лихва по сметката;
- 4) усвоявания на кредити, различни от договорения овърдрафт по сметката.

X. ДЕБИТНИ ОПЕРАЦИИ

X.1. Банката отразява като дебитна операция по разплащателната сметка:

- 1) теглене в брой на пари;
- 2) безкасови плащания, инициирани по всеки един от договорените между страните методи;
- 3) служебно събрани суми;
- 4) начислени и несъбрани лихви по разрешен овърдрафт, начислени и несъбрани такси и комисиони;
- 5) начислени лихви по дебитното салдо;
- 6) сумата по операции, изпълнени в рамките на покритието по сметката, обявени от Банката на съответния авторизационен център, на база нареждане, подадено чрез използване на средство за отдалечен достъп (в частност банкова карта) в превишение на реалния размер на покритието по сметката;
- 7) отразяване на задължения по кредитна карта, които не могат да бъдат събрани от наличностите по сметката.

X.2. При запор на сметката, той се изпълнява само срещу наличностите и постъпленията, и не може да бъде изпълнен чрез формиране на дебит по разплащателната сметка.

XI. САЛДО

XI.1. Разликата между постъпленията и дебитните операции формира салдото на сметката.

XI.2. Сметката функционира на кредитно салдо, освен ако по силата на допълнителен договор Банката се е съгласила да

предостави на Титуляря овърдрафт или в случаите на формиране на т.нар. неразрешен овърдрафт.

XI.3. Салдото по сметката представлява рекапитулация на взаимните парични вземания и задължения на страните, възникнали от една страна по силата на договора за разплащателна сметка и от друга страна по силата на договора за овърдрафт, като кредитното салдо представлява сумата, дължима от Банката на Титуляря, а дебитното салдо представлява сумата, дължима от Титуляря на Банката.

XI.4. Салдото по сметката, независимо в полза на коя страна е остатъкът, е ликвидно и незабавно изискуемо.

XI.5. При наличие на дебитно салдо всяко постъпление по сметката се събира служебно от Банката за погасяване на задълженията на Титуляря.

XII. ПРЕВИШЕНИЕ НА ПОКРИТИЕТО/НЕРАЗРЕШЕН ОВЪРДРАФТ

XII.1. Неразрешен овърдрафт е дебитно салдо на сметка, по която не е разрешен овърдрафт или превишение на дебитното салдо по сметка, над размера на разрешения овърдрафт.

XII.2. Като неразрешен овърдрафт се отчитат:

- а)** превишение на покритието на сметката при изпълнение на операции с банкова карта;
- б)** пълен или частичен недостиг на покритието за заплащане на лихви по овърдрафта, по дебитното салдо или по неразрешения овърдрафт;
- в)** пълен или частичен недостиг за заплащане на дължими такси и комисиони;
- г)** пълен или частичен недостиг за заплащане на задължения по кредитна карта.

XII.3. Формирането на неразрешен овърдрафт е **неизпълнение на задълженията** на Титуляря по настоящия договор. Задължението по неразрешения овърдрафт е **незабавно изискуемо** и се олихвява с лихва по-висока от тази по овърдрафта, съгласно действащата Лихвена политика на Банката за индивидуални клиенти.

XII.4. Формирането на неразрешен овърдрафт може да има неблагоприятни последици по отношение на други договорни отношения на Титуляря с Банката, като договора за банкова карта, овърдрафт и пр., съгласно уговореното в тях.

XII.5. За погасяването на неразрешения овърдрафт Банката би могла да се съгласи допълнително да предостави овърдрафт или друг кредит.

XII.6. Договорките, касаещи неразрешения овърдрафт, **не дерогират наказателната отговорност за издаване на чекове без покритие или за съзнателно използване на платежни инструменти при липса на покритие**, и не представляват съгласие на Банката за предоставяне на овърдрафт или увеличаване на размера на овърдрафта.

XIII. ПЕРИОДИЧНО ПРИКЛЮЧВАНЕ И ИЗВЛЕЧЕНИЕ ОТ СМЕТКА

XIII.1. Сметката се приключва периодично в **края на всеки месец**.

XIII.2. След приключване на сметката в края на всеки месец Банката безплатно осигурява на разположение на Титуляря при поискване в банковите офиси **извличение** (месечен отчет) от сметката му, което съдържа необходимата информация, като наличностите са посочени като кредитен остатък, а задълженията на Титуляря към Банката – като дебитен остатък.

XIII.3. Получаването се удостоверява с подписа на Титуляря. Ако Титулярят не се е явил да получи извлечението до доказване на противното се счита, че извлечението е получено на 5-то число на месеца, следващ този, за който се отнася.

Ако до 15 число на месеца, следващ този, за който се отнася извлечението, Титулярят не депозира в Банката писмено

възражение, че е потърсил извлечението си в офиса, но то не му е било предоставено, той губи правото си да оспорва получаването.

XIII.4. С признаването на салдото или изтичане на срока за оспорване, се поражда иск за цялото вземане, без да е необходимо да се доказват отделните пера, които са го формирали.

XIV. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

XIV.1. Титулярят трябва **внимателно да проверява платежните документи**, които подава, тъй като съгласно закона последиците от изпълнението на неправилно попълнени платежни документи са за сметка на Титуляря.

XIV.2. Банката е задължена да изпълни платежното нареждане **в съответствие с посочения в него идентификатор или IBAN** и няма задължение да следи дали титуляр на сметката е посоченият в нареждането получател. Ето защо, ако в нареждането е посочен грешен идентификатор или IBAN, Банката не носи отговорност, както когато действа като банка на наредителя, така и когато действа като банка на получателя.

В случаите, когато Банката приеме нареждане, в което е посочен IBAN, който е **невалиден**, Банката възстановява сумата по разплащателната сметка на наредителя на следващия работен ден и начислява такса за възстановяване, посочена в тарифата.

XIV.3. Банката отговаря спрямо Титуляря ако **не изпълни или изпълни неточно** наредените транзакции, също така ако **извърши неразрешени** от Титуляря операции или **допусне грешки и пропуски при воденето** на сметката.

Когато отговорността е за Банката, тя е длъжна да възстанови своевременно сумата на неизпълнената операция, както и всички платени от Титуляря такси и начислени лихви в следствие на неизпълнената или неточно изпълнена платежна операция.

В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от Титуляря, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на операцията и уведомява Титуляря за резултата.

В случай на неразрешена платежна операция Банката възстановява незабавно стойността на неразрешената платежна операция и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязала или е била уведомена за операцията, освен когато има основателни съмнения за измама. Когато е необходимо, Банката възстановява платежната сметка на Титуляря в състоянието, в което тя би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция. Вальорът за заверяване на платежната сметка на Титуляря е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.

XIV.4. При операции, по които Титулярят е плавец, и които са извършени не по негово нареждане, а по инициатива на получателя (**директен дебит**) или чрез получателя (**картови трансакции**), Титулярят има право, **макар и операциите да са били разрешени** от него, в срок до 56 дни от датата на задължаване на сметката да поиска от Банката възстановяване на цялата сума по вече изпълнената операция, ако са спазени следните специфични условия:

1) към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност и

2) стойността на платежната операция надвишава очакваната от Титуляря стойност, предвид неговите предходни разходи за подобни операции, условията на договора и други специфични за случая обстоятелства. Приема се, че

посочената в съгласието за директен дебит максимална сума съответства на очакваната от Титуляря стойност.

Титулярят е длъжен да представи пред Банката доказателства относно наличието на условията по т.1. и т.2. Банката не възстановява сумата, ако Титулярят обосновава искането си на извършена валутна обмяна по обменните курсове, договорени с Банката.

XIV.5. Ако Титулярят е платец по операцията, наредена от получателя, той няма право на възстановяване по предходната точка, ако е дал съгласието си за изпълнение на платежната операция **директно на Банката**, и тя или получателят по платежната операция са предоставили необходимата информация за предстоящата платежна операция най-малко 28 дни преди посочената дата на изпълнение.

XIV.6. Банката взема решение по искането по предходната точка в срок до **10 работни дни** от получаването му. Ако уважи искането, Банката възстановява цялата сума на платежната операция. В случай, че не уважи искането и откаже да възстанови сумата, Банката информира Титуляря на какво основание е отказала и кои са органите, пред които Титулярят може да направи възражение, ако не е съгласен с отказа.

XIV.7. В случай че по наредена от Титуляря платежна операция, когато той е и получател по операцията (пример за такава операция е плащане с директен дебит **към** Титуляря), Банката е получила от доставчика на платежни услуги на платеща искане за възстановяване на цялата или част от сумата на платежната операция, Банката го изпълнява, без да е длъжна да преценява правилността или основателността на искането. Титулярят дава съгласието си Банката да събере служебно от неговата сметка възстановената сума.

XV. ПОГАСЯВАНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА. ПРИНУДИТЕЛНО СЪБИРАНЕ.

XV.1. Титулярят изпада в забава за погасяване на задълженията си, отразени по дебитното салдо на сметката, както следва:

- 1) от момента на формирането на неразрешен овърдрафт;
- 2) също така и в случаите, посочени в договора за овърдрафт, ако има сключен такъв;
- 3) и във всеки случай при закриване на сметката.

XV.2. От този момент Титулярят е в забава и Банката има право да се снабди с изпълнителен лист по извлечение от сметка и да пристъпи към принудително събиране по всеки от предвидените в закона способи.

XVI. ЗАКРИВАНЕ НА СМЕТКАТА

XVI.1. Договорът за разплащателна сметка е безсрочен. Банковата сметка се закрива:

- 1) по **писмено искане** на Титуляря. Банката може да откаже да закрие сметката до изтичането на **един месец след прекратяване** на всички карти, издадени към сметката или кредитът по които се събира от сметката. Ако по сметката се ползва продуктът BankOn SMS, Банката може да откаже да закрие сметката до събиране на дължимите такси в края на месеца;
- 2) по **искане на Титуляря чрез новата му банка** при прехвърляне на разплащателната сметка по реда на т. нар. "switching", ако това е предвидено в обвързващ Банката ангажимент (например доброволно споразумение между банките или нормативен акт);
- 3) с **2-месечно писмено предизвестие** от Банката, изпратено на посочения от него адрес или друг известен на Банката негов адрес или по друг, предвиден от закона способ;
- 4) **без предизвестие по инициатива на Банката**, ако Титулярят наруши закона или договора за водене на сметката или за използване на платежен инструмент;
- 5) при **смърт** на Титуляря, след като всички налични суми по разплащателната сметка бъдат изплатени на наследниците на

Титуляря, или в случай, че наличностите по сметката не бъдат потърсени и изплатени на наследниците в срок до пет години от смъртта на Титуляря.

б) при трайна невъзможност за осъществяване на директен контакт с Титуляря (един от Сътитулярите при съвместна сметка). Трайна невъзможност за осъществяване на контакт е налице, ако Титулярят не може да бъде намерен на постоянния адрес или на адреса за кореспонденция, посочен в договора за разплащателна сметка, или съответно на променения постоянен адрес или адрес за кореспонденция, за който Банката е била писмено уведомена. Това обстоятелство е налице, ако две писмени известия, изпратени от Банката до този адрес, са се върнали от пощенската служба, като пощенският служител е отбелязал, че адресатът не е бил намерен на посочения адрес. При закриване на сметката се прекратяват и всички платежни инструменти, издадени към нея.

XVI.2. В случай, че прекратяването се прави след изтичането на 6 месеца от датата на сключването на договора, Титулярят не дължи на Банката заплащането на такси и неустойки. Ако договорът е прекратен от Титуляря преди изтичането на този срок, той заплаща на Банката такса, посочена в Тарифата

XVI.3. Банката олихвява сметката към датата на закриване съгласно действащата Лихвена политика и удържа дължимите такси съгласно действащата Тарифа.

XVI.4. Ако след олихвяването и удържането на дължимите такси сметката има положителен остатък, той се изплаща на каса или се превежда по друга сметка. Ако след олихвяването и удържането на дължимите такси сметката е на дебит, сумата по дебитното салдо се дължи от Титуляря и следва да бъде внесена на каса при закриването на сметката.

XVI.5. Банката блокира разплащателната сметка в случай, че получи информация за смъртта на Титуляря. Авоарът се изплаща на наследниците на Титуляря съгласно действащото законодателство. Банката не носи отговорност за операции, извършени по сметката преди получаването на писмено уведомление за смъртта.

XVII. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА ЗА ОСНОВНИ ОПЕРАЦИИ (ПСОО)

XVII.1. Платежната сметка за основни операции (ПСОО) е платежна сметка, водена в български левове, чрез която се предоставят услугите, посочени в чл. 118, ал. 1 от ЗПУПС. Банката предлага всяка от услугите по платежна сметка за основни операции, ако я предоставя на потребители, притежаващи платежна сметка, различна от сметката за основни операции. Покупката на допълнителни услуги не е задължително условие за откриване на сметката.

XVII.2. Услугите по ПСОО в обхвата на чл. 118., ал. 1 от ЗПУПС се предоставят срещу такси, съгласно Тарифата на Банката за ПСОО. Всички останали услуги се заплащат съгласно стандартната тарифа на Банката.

XVII.3. Право да открива и използва ПСОО има потребител, който отговаря на следните условия, прилагани кумулативно:

- 1) пребивава законно в Европейския съюз (по см. на ЗПУПС);
- 2) не притежава платежна сметка за основни операции, водена от същата или от друга банка на територията на страната;
- 3) не притежава повече от една платежна сметка, чрез която може да използва всички услуги по чл. 118, ал. 1, водена от същата или от друга банка на територията на страната, освен ако е бил уведомен, че сметката му ще бъде закрыта.

XVII.4. Банката отказва откриването на ПСОО, когато откриването на такава сметка би довело до нарушаване на установените в законодателството разпоредби относно предотвратяване използването на финансовата система за

целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма, както и в случай, че потребителят вече не отговаря на условията по т.XVII.3.

XVII.5.

Банката може едностранно да прекрати рамков договор за ПСОО, когато е изпълнено поне едно от следните условия:

1. потребителят умишлено е използвал платежната сметка за незаконни цели;
2. в продължение на повече от 24 последователни месеца по платежната сметка не е осъществена платежна операция;
3. потребителят е предоставил невярна информация, за да бъде открита платежна сметка за основни операции, когато предоставянето на вярната информация би довело до отказ за откриването ѝ;
4. потребителят вече не пребивава законно в Европейския съюз;
5. потребителят впоследствие е открил в банка друга платежна сметка, която му дава възможност да ползва изброените в чл. 118 ал. 1 от ЗПУПС услуги.

1) Когато Банката прекратява рамковия договор за ПСОО на едно или повече от основанията, посочени в т. 2, 4 и 5, тя уведомява потребителя, за причините и основанията за прекратяването с предизвестие в законоустановения срок, а на основанията, посочени в т.1 или 3 прекратяването е незабавно,

2) При условията на т. 5 по-горе Банката има право вместо да прекрати договора, с двумесечно предизвестие да трансформира сметката към разплащателна сметка при стандартни условия. Ако не е съгласен с преобразуването на договора, Клиентът може да прекрати сметката без да заплаща такса за прекратяване.

XVIII. ДОГОВОР ЗА ОВЪРДРАФТ

За да се ползва овърдрафт по разплащателна сметка е необходимо да се сключи отделен договор за овърдрафт.

XIX. ВАЛУТНИ СДЕЛКИ

XIX.1. Банката предоставя на Титуляря възможност да извършва безкасово, със средствата по разплащателната си сметка или касово валутни операции по отношение на валутите, с които банката работи, с вальор същия ден или максимум два дни от деня на конкретна сделка.

XIX.2. Банката предоставя информация за приложимите валутни курсове за покупка и продажба на валута в помещенията на офисите, както и на интернет страницата на Банката. Банката има право да променя приложимите валутни курсове в рамките на деня

XIX.3. В случай, че Титулярят желае да закупи или продаде валута срещу български лев, сделката ще бъде извършена по съответния курс „купува” или „продава” на Банката за съответната валута към българския лев. В случай, че Титулярят желае да закупи или продаде валути, различни от българския лев, Банката ще извърши сделката като използва курсовете „купува” и „продава” на съответните валути към българския лев или чрез прилагане на директен кръстосан курс, ако това е изрично договорено с Банката за конкретната сделка.

XIX.4. В случай, че Титулярят желае да извърши покупко-продажба на валута, чийто размер, изчислен по съответния официален курс на Банката за деня, надвишава 10 000лв., то той има възможност да получи индивидуално определен курс от своя мениджър връзки с клиенти или специалист обслужване на клиенти.

XIX.5. Валутна сделка, осъществена присъствено в офис на Банката, се счита за сключена от момента на постигане на съгласие между Титуляря и Банката относно следните параметри:

- 1) размера и валута на купуваната, съответно продаваната от страната сума;
- 2) плащане и доставка – касово или безкасово;
- 3) обменния курс;
- 4) вальора на доставка;
- 5) банковата сметка на Титуляря, от която следва да бъде събрана продаваната валута, ако е приложимо;
- 6) банковата сметка на Титуляря, по която следва да бъде преведена купуваната валута, ако е приложимо.

XIX.6. Предоставените от Банката цени и условия по валутната сделка са валидни само ако бъдат незабавно приети от Титуляря.

XIX.7. След сключване на сделката Титулярят попълва и депозира Нарездане за покупко-продажба на валута с всички параметри на сделката по образец на банката. След подписване на нареждането от Титуляря и съответния банков служител, сделката става неотменяема за страните при посочените в нея параметри.

XIX.8. При извършване на безкасови покупки и продажби на валута, Титулярят следва да осигури по посочената от него сметка наличност от продаваната от него валута, достатъчна за осъществяване на операцията в срок не по-късно от края на деня на доставката.

XIX.9. Титулярят дава своето изрично съгласие Банката да събира от всички негови сметки, открити при нея, всички суми, дължими ѝ във връзка със сключена сделка по реда на настоящата точка.

XX. ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

XX.1. За да може Клиентът да получи от Банката информационни услуги по телефон, трябва да е пълнолетно и дееспособно лице, да е вече съществуващ Клиент на Банката

XX.2. За предоставянето на информационните услуги от разстояние, е необходимо Клиентът да бъде надлежно идентифициран от страна на Банката по лични данни (трите имена, валиден телефонен номер от регистрацията, ЕГН/ дата на раждане, настоящ и/ или постоянен адрес, номер на лична карта) по лична карта и предоставени от него, както и чрез допълнителни въпроси. Стартирането на процеса по предоставяне на информационни услуги от разстояние започва след обаждане на Клиента на следния телефонен номер на Банката: 0700 17 888.

XX.3. Клиентът дава своето изрично съгласие всички разговори по телефона във връзка с предоставяне на информационните услуги да бъдат записвани и записите да бъдат съхранявани от Банката.

XX.4. В случай на каквото и да е съмнение в самоличността на Клиента, както и с цел защита на информацията, представляваща банкова тайна и лични данни, Банката може да откаже предоставяне на информация. Клиентът се съгласява, че в случай че по телефона бъдат съобщени правилни отговори на допълнителните въпроси, зададени от банковия служител, Клиентът се счита за надлежно идентифициран и Банката може да предостави услугите, посочени в следващата точка, включително да предостави информация, представляваща банкова тайна или лични данни.

XX.5. След надлежна идентификация на Клиента Банката предоставя следните информационни услуги по телефон в зависимост от желанието на Клиента:

- 1) обща информация за използването и функционалностите на банковите продукти и услуги
- 2) информация за номер на сметка;
- 3) информация във връзка с наложен запор по сметка;
- 4) информация за дата на разкриване на сметка;
- 5) информация за неразрешен овърдрафт;
- 6) информация относно профил и права за достъп до услугата електронно банкиране;
- 7) информация относно 3D secure code;
- 8) блокиране на карта;
- 9) информация за лимити по карти;
- 10) промяна на офис на доставка на карта, издадена от Банката (само в случай, че картата все още не е изпратена);
- 11) информация за параметри на услугата SMS банкиране и заявени лимити;
- 12) информация относно статус и вид на съобщение за услугата SMS банкиране;
- 13) промяна на мобилен оператор;
- 14) информация за извършени/в процес трансакции на ПОС терминал на Банката;
- 15) информация и съдействие във връзка с регистрация за услугата за плащане на комунални услуги;
- 16) информация относно обменен курс;
- 17) информация за изпълнение на превод;
- 18) информация за статус, баланс, падежна дата, лихвен процент, условия по депозит;
- 19) информация за статус, покрития, подновяване на застраховка Комфорт/ Спокойствие/ Домашно имущество, сключена от името или със съдействието на Банката;
- 20) съдействие при представяване на претенция по застраховка Комфорт/ Спокойствие/ Домашно имущество, сключена от името или със съдействието на Банката;
- 21) информация за статус на кредитно искане;
- 22) информация за разполагаеми и използвани лимити по кредитна карта и овърдрафт;
- 23) информация за срок, размер, лихвен процент, просрочия, обезпечения, застраховки, падеж и дължими вноски по кредит

XXI. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА

XXI.1. Банката предоставя услуга по прехвърляне на платежна сметка по смисъла на т.43 от ДР на ЗПУПС. Процесът на прехвърляне е възможен, когато платежните сметки са водени в една и съща валута при доставчици на платежни услуги, намиращи се на територията на Р България.

XXI.2. Прехвърлянето се осъществява между участващите двама доставчици на платежни услуги (Приемащ и Прехвърлящ), по искане и с разрешението на Титуляря, предоставено само пред Приемащия доставчик на платежни услуги (новият доставчик, който ще изпълнява платежните операции занапред), а необходимата за прехвърлянето информация се разменя между двамата доставчици на платежни услуги.

XXI.3. Редът и сроковете за прехвърлянето на сметката са посочени в закона (ЗПУПС).

XXI.4. За всяка от услугите, предвидени в чл. 112, без тези по ал.1-3 и ал.5 т.1 от ЗПУПС Банката има право да начислява такси съгласно действащата Тарифа за такси и комисиони за индивидуални клиенти.

XXI.5. За уведомяване на посочените в разрешението по XXII.2. платци, извършващи входящи периодични кредитни преводи по платежната сметка на Титуляря, той лично ще им предостави необходимата информация, като за целта Банката предоставя на Титуляря стандартни уведомителни

писма, освен ако Титулярят уговори с Банката друга начин за това.

XXI.6. В процедурата по прехвърляне на сметки в Банката не могат да участват автоматичните плащания на комунални услуги (битови сметки) съгласно раздел **A.1.** от настоящите ОУ. Титулярят следва да има предвид, че:

- когато Банката е Приемаща банка и получи информация за прехвърлянето на периодични директни дебити от друг доставчик на платежни услуги, тя няма да въвежда и впоследствие изпълнява съгласия за периодични директни дебити, а вместо това Титулярят може да използва услугата за автоматично плащане на комунални услуги (битови сметки) съгласно раздел **A.1.**

- когато от друг доставчик на платежни услуги се инициира прехвърляне на платежна сметка, Банката няма да отрази автоматичните плащания на комунални услуги (битови сметки) като съгласия за директни дебити в информацията, която предоставя на този доставчик на платежни услуги.

XXI.7. Закриване на сметка в Банката при прехвърлянето ѝ към другия доставчик на платежни услуги е допустимо само, ако са спазени всички условия и процедури, съгласно ЗПУПС и условията на Рамковия договор за съответната сметка.

XXI.8. Когато процедура по прехвърляне на платежна сметка е започната в друга Приемаща банка/Приемащ доставчик на платежни услуги, Банката е в ролята на Прехвърляща банка и предоставя на другата банка/доставчик на платежни услуги поисканата по съответния законов ред информация и извършва действията и/или операциите, за които е инструктирана чрез Приемащата банка/Приемащ доставчик на платежни услуги.

XXI.9. Сметката няма да бъде закрыта, ако по нея има непогасени задължения. Ако сметката в Банката се използва за обслужване на кредит, вкл. по кредитна карта и/или депозит, при закриване обслужването им значително ще се затрудни, и Титулярят може да изпадне в неизпълнение. В този случай страните полагат усилия да договорят по приемлив начин формата на тези свързани с разплащателната сметка услуги.

XXII. ПРОЗРАЧНОСТ И СЪПОСТАВЕИМОСТ НА ТАКСИТЕ ПО ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

XXII.1. В достатъчен срок, преди клиентът да бъде обвързан с договор за платежна сметка, Банката му предоставя на хартиен или на друг дълготраен носител **документ с информация за таксите** в стандартизиран формат, съдържащ стандартизирани термини.

XXII.2. Банката предоставя на клиентите **речник**, включващ стандартизираните термини от списъка и съответните определения.

XXII.3. Документът с информация за таксите и речникът се предоставят от Банката на разположение на клиентите по всяко време (на място в банковите офиси и на официалната интернет страница на Банката). По искане на клиента се предоставят безплатно и на хартия.

XXII.4. Банката осигурява при поискване на титулярите безплатно веднъж годишно - за отминалата/предходната календарна година, **отчет за всички начислени такси** и ако е приложимо, информация относно лихвените проценти за овърдрафт по платежната сметка, кредитен лихвен процент по платежната сметка и общия размер на натрупаната лихва за същия период за услугите, свързани с платежна сметка. Изготвя се в стандартизиран формат.

При поискване от титуляря отчетът се предоставя и на хартиен носител.

А.1. АВТОМАТИЧНО ПЛАЩАНЕ НА КОМУНАЛНИ УСЛУГИ (БИТОВИ СМЕТКИ)

Преди да се регистрира за услугата Клиентът следва внимателно да се запознае с посоченото в настоящата точка, както и с текстовете, приложими за BankOn Web, за да се информира напълно относно реда, по който се осъществяват автоматичните плащания.

I. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Банката предлага на своите клиенти възможността от разплащателната им сметка да бъдат извършвани плащания към доставчици на комунални (битови) услуги за погасяване на текущи периодични задължения.

За да предостави услугата Банката е сключила директни договори с доставчиците на комунални услуги или договор с лице, с което доставчиците са сключили договор и е техен посредник. Банката получава от доставчика/посредника информация относно конкретния размер на задълженията на Клиента и връща информация за платените задължения. Банката не е страна по договора за комуналната услуга между Клиента и неговия доставчик и не носи отговорност за качеството и фактическо предоставяне на комуналната услуга (освен ако услугата не е предоставена поради неплащане на задължение по вина на Банката).

Информация за доставчиците, към които Клиентите могат да заплащат задълженията си, е налична в платежния инструмент BankOn Web, секция Комунални плащания, както и при запитване в офисите на Банката.

II. РЕГИСТРАЦИЯ, ПРОМЕНИ В РЕГИСТРАЦИЯТА И ПРЕКРАТЯВАНЕ

II.1. Клиентът може да се регистрира за услугата в офис на банката, като изрично посочи: доставчика, към когото желае да бъдат извършвани плащания и абонатния си номер при него; сметката, от която ще се извършват плащанията и номер на мобилен телефон, ако Клиентът желае да потвърждава плащанията със SMS (по реда на т.IV.3).

Услугата е достъпна за Клиента и чрез електронното банкиране BankOn Web.

II.2. Промени в регистрацията или прекратяването ѝ могат да бъдат направени в офис на Банката или чрез BankOn Web от всеки Оторизиран потребител с права за преводи в електронното банкиране.

III. ВИДОВЕ РЕГИСТРАЦИИ

Клиентът има възможност да избере следните начини за плащане на сметките си:

1. Автоматично плащане: плащанията се извършват без потвърждаване на всяко отделно плащане.

2. Автоматично плащане на сметки до посочен от Клиента лимит: суми до лимита се плащат автоматично, като за по-големи суми се изисква потвърждение със SMS, ако Клиентът се е регистрирал за това, или потвърждение през BankOn Web.

3. Потвърждаване на всяко плащане със SMS или през BankOn Web.

4. Използването на услугата по реда на т. 2 и т.3 изисква:
- За потвърждение чрез SMS - сключен договор за BankOn SMS, като номерът, чрез който ще се изпращат съобщенията за потвърждения на плащанията, трябва да е регистриран и за продукта BankOn SMS.

- За потвърждаване през BankOn Web- сключен договор за интернет банкиране BankOn Web с права за преводи в банкирането.

IV. ИЗВЪРШВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯТА

IV.1. Банката ежедневно проверява в информационната система на доставчика/посредника за наличие на неплатени задължения за комунални услуги. Проверката се извършва по абонатния номер, посочен от Клиента. Доставчикът/посредникът връща информация за конкретната сума, която следва да бъде платена, като плащането се извършва след като тази информация бъде получена от Банката.

За да бъдат извършвани плащанията, то Клиентът трябва да бъде включен от страна на доставчика в информационната му система. Банката не може да укаже на Клиента в кой точен момент той ще бъде регистриран от доставчика. Ето защо е силно препоръчително Клиентът активно да следи в BankOn Web дали задължението му е платено в сроковете, договорени между него и доставчика.

Ако Клиентът забележи проблеми, то той може да се обърне за съдействие към Банката.

IV.2. Плащанията за комунални услуги се извършват в сроковете, договорени между доставчика и Клиента.

За информация относно тези срокове Клиентът следва да се обърне към съответния доставчик.

IV.3. В случаите по т. III.1. както и при автоматично плащане на сметки до лимита съгласно т. III.2, плащането се извършва след като Банката получи информация от доставчика за размера на дължимата сума.

Ако Клиентът е избрал да потвърждава отделни плащания със SMS, то преди всяко плащане Банката изпраща на Клиента SMS, в който са посочени дължимата сума, търговеца, към който следва да бъде извършено плащането **и специален код, с който Клиентът да потвърди плащането.**

Плащане се извършва, след като Клиентът върне към Банката SMS с кода, посочен в съобщението.

IV.4. Плащанията се извършват до размера на разполагаемата наличност по сметката. При липса на достатъчно средства по сметката, опити за плащане се правят до момента, в който търговецът /посредникът престане да изисква плащане.

Плащанията се извършват само в пълен размер на задължението. Частично плащане не се допуска.

Плащанията се извършват в поредността, в която търговецът/посредникът ги подаде към банката

IV.5. След като сметката на Клиента бъде задължена със сумата, Банката подава информация към доставчика/посредника, че задължението е платено.

V. ВИДОВЕ SMS-и

V.1. Видовете SMS-и, които Клиентът може да избере, са посочени в Регистрационния формуляр и в BankOn Web.

За всяко съобщение Клиентът дължи заплащането на такса в размер, посочен в Тарифата на Банката.

Банката изпраща SMS-ите ежедневно, в интервала между 7:00- 22:00ч.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПОЛЗВАНЕТО НА УСЛУГАТА

VI.1. Ползването на услугата се прекратява:

- когато Клиентът прекрати регистрацията си
- когато Банката прекрати услугата без предизвестие, ако Клиентът не изпълнява своите задължения във връзка с услугата
- с 2-месечно предизвестие от страна на Банката

- при закриване на разплащателната сметка, към която е направена регистрацията за услугата
- при прекратяване на договора между доставчика на комунални услуги и/или посредника на доставчика с Банката- в този случай Банката ще уведоми клиента чрез BankOn Web, SMS или друг начин.

Б. СПЕСТОВНА СМЕТКА. ДЕПОЗИТНА СМЕТКА

I. СПЕСТОВНА СМЕТКА

I.1. Спестовната сметка е платежна сметка, която се използва за съхранение на парични суми, предназначени за натрупване, и за внасяне и теглене по сметката. По изключение Банката може да допусне по нея да се извършват и други платежни операции и да се използват платежни инструменти. Не е възможно по спестовната сметка да се използва овърдрафт или да се формира неразрешен овърдрафт, нито да се извършват платежни операции чрез банкова карта.

I.2. Не се допуска откриване на спестовна сметка в полза на трето лице.

II. ДЕПОЗИТНИ СМЕТКИ /ДЕПОЗИТИ

II.1. ОТКРИВАНЕ НА ДЕПОЗИТ

I.1. Депозит се открива с подписване на договор за съответния вид депозит и внасяне на сумата по депозита в Банката.

I.2. Ограничение или възможност за допълнително внасяне на суми и/или частично теглене на средства от депозита преди изтичане на договорения срок, както и условията за това се определят в индивидуалния договор за депозит, според вида депозит. Внасяне на суми по депозита преди настъпване на падежа не е разрешено за някои депозити, съгласно индивидуалния договор.

I.3. Титуляри по депозитната сметка могат да бъдат както пълнолетни лица, така и непълнолетни/малолетни лица, чрез техен представител по съответния законов ред.

II.2. МИНИМАЛНА СУМА ПО ДЕПОЗИТА

Като условие за откриване на депозит Банката може да постави изискване за минимална сума по депозита, която може да бъде различна за различните видове депозит.

II.3. ВАЛУТА

Банката може да ограничи видовете валута, в които могат да бъдат откривани някои видове депозити.

II.5. СРОК

5.1. Банката открива депозити с определен срок (срочни депозити). Сроковете могат да бъдат различни в зависимост от специалните условия на продуктите по различните видове депозити, предлагани от Банката.

5.2. Конкретният срок на депозита се посочва в индивидуалния договор за депозит.

5.3. С изтичане на срока по депозита, ако Титулярят сам не прекрати договора, същият може да бъде или автоматично подновяван за нов срок, равен на предходния, или прекратен автоматично, според вида депозит и условията на индивидуалния договор.

II.6. ЛИХВА

6.1. Банката заплаща на Титуляря лихва върху депозираната сума, чийто размер следва да бъде определен в индивидуалния договор.

6.2. В случаите на автоматично подновяване на депозита, депозираната сума ще се олихвява с лихвата, която съгласно лихвената политика на Банката е приложима към съответния вид депозит към датата на всяко подновяване.

6.3. В случаите на автоматично подновяване, лихвата може да бъде получена от Титуляря или да бъде добавена към главницата по депозита. В случай че Титулярят е избрал да получи лихвата, същата се отнася по разплащателната му сметка.

II.7. ВИДОВЕ ДЕПОЗИТИ

7.1. Банката предлага различни депозитни продукти в своя Лихвен бюлетин за спестовни сметки и срочни депозити за индивидуални клиенти, за които настоящите Общи условия са приложими заедно с индивидуални договори, подписани за всеки отделен депозит между Банката и Титуляря.

7.2. Ако Банката започне да открива други срочни депозити, настоящите Общи условия ще бъдат съответно прилагани и към тях.

V. СЪВМЕСТНА СМЕТКА „ФАМИЛИЯ”

Считано от 22/04/2019г. Банката спира предлагането на този продукт

I. СЪВМЕСТНА СМЕТКА

I.1. Съвместната сметка е сметка, която има двама Титуляри, които са встъпили в брак. По изключение Банката може да разреши Титуляри по съвместната сметка да са лица, които не са съпрузи.

Съвместната сметка може да е разплащателна или спестовна сметка.

II. ОСОБЕНИ ПРАВИЛА

II.1. Сътитулярите са кредитори на Банката за кредитното салдо по сметката при условията на активна солидарност.

II.2. Всеки от Сътитулярите има право сам свободно да се разпорежда (да внася, тегли, нарежда преводи и пр.) с всички суми по съвместната сметка, без да я закрива. Това право се отнася както за операциите на кредит, така и за операциите на дебит. Банката не носи отговорност за отношенията между Сътитулярите по повод и във връзка с разпореждане

със суми по сметката, извършено от който и да е от тях по уговорения в настоящите общи условия начин.

Ако нарежданията, дадени от един от Сътитулярите, противоречат или са несъвместими с нареждане, дадено от другия Сътитуляр, Банката има право да откаже да изпълни нарежданията до отстраняване на противоречието.

II.3. Сътитулярите по сметката са съвместно задължени към Банката при условията на пасивна солидарност за задълженията по дебитното салдо на сметката, както и за заплащане на дължимите такси и комисиони за обслужване на сметката.

II.4. Разпореждането със сметката чрез пълномощник е допустимо, ако пълномощникът е упълномощен от двамата Сътитуляри.

II.5. По съвместната сметка могат да постъпват суми в брой или безкасово както на името на всички Сътитуляри, така и

на името на всеки един от тях. След постъпване на сумите по сметката разпореждането с тях става по посочения по-горе начин, независимо от това на чие име са били внесени или преведени сумите.

П.6. Когато някой от Сътитулярите е кредитор по договор за кредит с Банката, другият Сътитуляр встъпва в дълга му по смисъла на чл. 101 ЗЗД от момента на откриване на съвместната сметка и дава съгласие за служебно събиране на вземанията от съвместната сметка. Банката има право да задължава служебно съвместната сметка на Сътитулярите, които са съдължници-кредиторополучатели по договор за кредит или встъпили съдължници за изплащане на погасителни вноски по договора за кредит.

П.7. Извлеченията от съвместната сметка се оставят на разположение или предоставят на всеки един от Сътитулярите.

П.8. Сътитулярите могат да закрият съвместната сметка, като действат само заедно. Възможно е един от Сътитулярите да бъде упълномощен за това от другия Сътитуляр, както и трето лице да бъде упълномощено от двамата Сътитуляри с изрично нотариално заверено пълномощно или банково пълномощно, при спазване на правилата на Банката за разпореждане чрез пълномощник. Закриването на сметката се извършва след представяне на

документи за самоличност и/или съответно на оригинал на пълномощното.

П.9. Не е допустимо оттегляне на един от Сътитулярите от сметката.

П.10. При принудително изпълнение Банката изпълнява постъпилите по сметката запови, независимо от това за задължение на кой от двамата Сътитуляри се извършва принудителното изпълнение, освен ако в заповия изрично не е посочено друго.

П.11. Сметката се закрива при смърт на който и да е от Сътитулярите от момента на уведомлението. От момента на закриването активната солидарност се прекратява. Авоарът се разпределя на толкова равни части, колкото са били Сътитулярите, като всяка част се изплаща съответно на преживелия Сътитуляр и на наследниците на починалия съгласно действащото законодателство.

П.12. Задължението по дебитното салдо на сметката и за заплащане на дължими на Банката такси и комисиони продължава да се дължи и след смъртта на някой от Сътитулярите при условията на пасивна солидарност между преживелия Сътитуляр и съответно наследниците на починалия. Между наследниците задължението се разпределя съгласно наследствените им дялове.

Г. ДЕТСКА СМЕТКА

I. ДЕТСКА СМЕТКА

I.1. Детската сметка е разплащателна или спестовна сметка с титуляр дете.

I.2. Дете е всяко лице, което не е навършило 18 години.

II. ОТКРИВАНЕ И ФУНКЦИОНИРАНЕ

II.1. Споразумението за откриване на сметка се подписва:

- за дете на възраст над 14 год. – от детето заедно с един от родителите му;

- за дете на възраст под 14 год. – от всеки един от родителите му.

II.2. По същия начин се подписват и платежните документи.

II.3. По силата на изрична разпоредба на Семейния кодекс теглене на суми от детска сметка се извършва само с разрешение на районния съд по настоящия адрес на детето.

III. НАВЪРШВАНЕ НА ПЪЛНОЛЕТИЕ

III.1. При навършване на пълнолетие Титулярят не се нуждае повече от родителско съдействие или намеса на съда, за да оперира със сметката си.

III.2. От деня, следващ навършването на 18 години, отпадат специфичните лихвени условия за детска сметка и те се олихвява с лихвата за разплащателна, съответно спестовна сметка.

Д. ОСОБЕНИ ПРАВИЛА ЗА ТИТУЛЯРИ С ОГРАНИЧЕНА ДЕЕСПОСОБНОСТ

При откриване и опериране със сметки следва да се имат предвид и особените правила на закона по отношение на лицата, поставени под пълно или ограничено запрещение. Договорът за откриване на сметка и платежните документи се подписват:

- от поставения под ограничено запрещение и попечителя му;

- от настойника на поставения под пълно запрещение. И в двата случая за теглене в брой на суми от сметката законът изисква представянето на разрешение на районния съд по настоящия адрес на Титуляря.

Е. ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕТЕ

I. ФОНД ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕТЕ

I.1. По смисъла на Закона за гарантиране на влоговете в банките (ЗГВБ), **сметките на Титуляря в лева и чуждестранна валута са гарантирани от Фонда за гарантиране на влоговете в банките (Фонда).**

II. РАЗМЕР НА ГАРАНЦИЯТА

II.1. Фондът гарантира пълно изплащане на сумите по сметките на Титуляря в Банката независимо от броя и размера им **до 196 000 лв.**

II.2. Следните влогове са гарантирани в размер **до 250 000 лв. за срок три месеца** от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата на влога:

1. влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди;

2. влогове на физически лица, които възникват в резултат на изплатени суми по повод на сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт;

3. влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания или на изплащането на обезщетение за вреди от престъпления или от отменена присъда.

II.3. Влоговете по II.2. не участват в изчисляването на общия размер на задължението на банката към един вложител по II.1. в рамките на упоменатия 3-месечен срок

II.4. Разпоредбата на II.1. не се прилага спрямо лица, придобили права по влог в резултат на извършени разпоредителни действия с влога в срока на действие на мерките по чл. 116, ал. 2, т. 2 и 3 от Закона за кредитните институции и след датата на издаване на акт по чл. 20, ал. 1 от ЗГВБ.

III. УСЛОВИЯ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ

III.1. Гаранцията се изплаща от Фонда при условията и в сроковете по чл. 20 от ЗГВБ.

Фондът осигурява достъп на вложителите на Банката до подлежащите на изплащане суми по гарантираните влогове не по-късно от 7 работни дни от датата на издаване на акт по

чл. 20 ал. 1от ЗГВБ. При наличие на обстоятелства, описани в същия член, фондът може да удължи този срок.

IV. ИСКЛЮЧЕНИЕ

IV.1. Не се изплащат гарантираните размери на сметките в банките на:

1) възникнали или свързани със сделки или действия, представляващи изпиране на пари по смисъла на чл. 2 от Закона за мерките срещу изпирането на пари или финансиране на тероризъм по смисъла на Закона за мерките срещу финансирането на тероризма, установени с влязла в сила присъда.

2) чийто титуляр не е бил идентифициран съгласно глава втора, раздел V от ЗМИП към датата на издаване на акт по чл. 20, ал. 1 от ЗГВБ.

3) по които не е имало операции по нареждане на вложителя в последните 24 месеца преди датата на издаване на акт по чл. 20, ал. 1 от ЗГВБ и салдото по всяка от тях е по-малко от 20 лв.

V. ИНФОРМАЦИЯ

V.1.Банката предоставя на Титуляря информация за гарантирането на влога във формата на Информационен бюлетин (по образец в Приложение към ЗГВБ) преди сключване на договора и най-малко веднъж годишно след сключване на договора.

V.2. Банката предоставя Информационния бюлетин:

1) преди (най-късно непосредствено преди) сключване на договора – на хартиен носител с потвърждение за получаването му с подпис на вложителя;

2) след сключване на договора – веднъж годишно на Интернет страницата на Банката:

www.expressbank.bg/БЪРЗИ ВРЪЗКИ.

3) по искане на вложителя – по всяко време, на хартиен носител с потвърждение за получаването му с подпис на вложителя.

V.3. Информацията по V.2.(1) и (3) се предоставя на български език **или** на английски език, ако това е уговорено в договора за влог, а по V.2.(2) – на български **и** английски език.

ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ

Платежните инструменти за отдалечен достъп до банкова сметка, които Банката предоставя са банкови карти, интернет банкиране BankOn Web и SMS банкиране BankOnSMS.

A. ОБЩИ ПРАВИЛА

I. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

I.1. Сключването на договорите за ползване на платежни инструменти става чрез банковия клон, където се води сметката на Титуляря. Титулярят трябва да посети банковия клон и да подпише договор съгласно предложен от Банката образец.

II. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТИТУЛЯРЯ И ДРУГИТЕ ОТОРИЗИРАНИ ПОЛЗВАТЕЛИ НА ПЛАТЕЖЕН ИНСТРУМЕНТ

Наред с удобството, което носят, ако не бъдат правилно използвани и грижливо пазени, платежните инструменти могат да изложат средствата на ползвателя им на риск. Ето защо най-важните задължения на ползвателите на тези платежни инструменти са свързани с тяхното ползване и опазването на персоналните идентификационни характеристики.

II.1.Титулярите, и другите оторизирани ползватели на платежни инструменти са длъжни:

1) да ползват платежен инструмент само **лично** и в съответствие с **условията** за неговото издаване и ползване;

2) да **пазят грижливо персоналните си идентификационни характеристики**, като ПИН, парола, потребителско име, и да вземе всички мерки срещу неправомерното им узнаване;

3) да ползват платежните инструменти само за извършване на **законосъобразни операции**;

4) да пазят **устройствата**, които им дават достъп до банковите сметки, като служат за тяхната идентификация; в т.ч. **банковите карти, мобилен телефон, SIM карта** и пр.

5) да не **записват своя ПИН** и да не го **държат заедно с картата**; съответно да не записват своите пароли/кодове.

II.2. Титулярите и другите оторизирани ползватели на платежни инструменти **уведомяват банката незабавно** за: изгубване, унищожаване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне, или използване по друг неправомерен начин на платежния инструмент, узнаване на ПИН или парола от трето лице; извършване на операция с платежен инструмент, която не е одобрена от Титуляря или от Допълнителния картодържател.

II.3. Отдавайки приоритет на сигурността на платежния инструмент, Банката и картовият оператор приемат уведомления за изгубване, унищожаване и повреждане на банкова карта, отправени по телефон, факс или по пощата, от всяко лице, което се представи като Титуляря, съответно Допълнителния картодържател в случаите, когато Банката не може незабавно да провери самоличността.

II.4. В тези случаи Банката блокира ползването на платежния инструмент и уведомява Титуляря, съответно Допълнителния картодържател.

III. РЕГИСТРИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

III.1. Всяко получено от Банката съобщение по предходната точка се записва в хронологичен ред в специално предназначена за целта дневник, като се отбелязва съдържанието на съобщението, часът, в който е получено, името на лицето, което го е изпратило, името и подписа на лицето, което го е получило и записало в дневника, името и подписа на лицето, което е уведомило картовият оператор, когато се касае аз карта, времето и начина, по който е извършено уведомлението.

III.2. Дневникът може да се води на хартиен или технически носител на информация по начин, който позволява сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключва всякаква възможност за нейното последващо изменение. За телефонните и телефаксните съобщения меродавен е отбелязаният в дневника час на получаване. До доказване на противното записванията в този дневник имат доказателствена сила между страните относно съдържанието се в тях обстоятелства.

III.3. При банкова карта веднага след получаване на уведомлението по Банката уведомява картовият оператор и незабавно блокира картата. Картовият оператор блокира банковата карта след изтичането на време, което е необходимо, за да достигне информацията от Банката до него.

IV. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА И НА ТИТУЛЯРЯ

IV.1. Отговорността на Банката при неразрешени платежни операции е посочена в Раздел А- Разплащателна сметка.

IV.2. Отговорност на Титуляря:

IV.2.1. Т. IV.1 не се прилага и Титулярят може да понесе загубите, свързани с всички **неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент**, но не повече от 100 (сто) лв., с изключение на случаите, когато:

1. загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Титуляря преди плащането, освен когато той е действал с цел измама, или
2. вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката.

IV.2.2. Титулярят понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, когато той или съответно Допълнителният картодържател ги е причинил чрез измама или с неизпълнението умишлено или поради груба небрежност на едно или повече от задълженията си по отношение на платежните инструменти и персонализираните средства за сигурност, съгласно т. II от този раздел В тези случаи Титулярят понася вредите независимо от размера им.

След уведомяване на Банката за случаите по тази точка, Титулярят не понася никакви вреди, с изключение на случаите, когато е действал чрез измама.

V. БЛОКИРАНЕ НА ПЛАТЕЖЕН ИНСТРУМЕНТ

V.1. Банката има право да блокира използването на платежен инструмент по обективни причини, свързани със:

- 1) сигурността на платежния инструмент;
- 2) съмнение за неразрешена употреба на платежен инструмент;
- 3) употреба на платежния инструмент с цел измама;
- 4) значително нараснал риск Титулярят да не е в състояние да изпълни задължението си за плащане - при платежни инструменти с предоставяне на кредит.

V.2. В тези случаи Банката незабавно уведомява Титуляря, съответно Допълнителния картодържател, за блокирането и

за причините, които са го наложили, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, препятстващи информирането на Титуляря.

V.3. Банката деблокира платежния инструмент или го замества с нов, след като причините за блокирането отпаднат.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ

VI.1. Договор за ползване на платежен инструмент се прекратява:

- при **закриване на сметката**, към която се ползва;
- на **същите основания**, като основанията за прекратяване на договора за разплащателна сметка;
- с **изтичане на срока**, ако договорът е срочен и не е уговорено автоматично подновяване;
- без предизвестие **от страна на Титуляря**. При договора за банкова карта Титулярят може да посочи дата, от която да се деактивира картата.

- с **двумесечно предизвестие** от страна на **Банката**;

- при поставяне на Титуляря, съответно Допълнителния картодържател **под запрещение** – от момента, когато Банката бъде уведомена чрез депозиране на решението на компетентния съд.

При смърт на Титуляря наследниците му нямат право при никакви обстоятелства да ползват платежния инструмент. Те следва да върнат банковите карти и да унищожат всеки носител, на който са записани персонални идентификационни характеристики – като ПИН, пароли, потребителски имена и пр.

VI.2. Ако договорът се прекрати преди изтичане на 12 месеца от сключването му, събраните от банката такси съгласно нейната Тарифа не подлежат на възстановяване.

Деактивирането на инструмента става в технологично необходимия срок, посочен в съответния раздел.

В специалните раздели по-горе са посочени специфичните основания за прекратяване, ако има такива.

Б. БАНКОВА КАРТА

I. БАНКОВА КАРТА

I.1. Банковата карта е вид електронен платежен инструмент и представлява карта, върху която е записана информация по електронен начин, и която се използва многократно за идентификация на Картодържателя, отделен достъп до разплащателната сметка и/или предварително определен кредитен лимит и извършване на следните операции по нея:

- 1) теглене на пари в брой чрез терминални устройства АТМ;
- 2) плащане на стоки и услуги и получаване на пари в брой чрез терминални устройства ПОС;
- 3) плащане на стоки и услуги чрез виртуални терминални устройства ПОС, както следва:

- за карти VISA и MASTERCARD – в интернет сайтове на търговци, на които е указано, че приемат плащания с банкови карти от съответната търговска марка.

(в сила от 12/04/2019г.) Считано от 12.04.2019г. Банката преустановява издаването на дебитни карти VISA ELECTRON, като издадените преди тази дата карти остават в употреба до изтичане на срока на валидност, посочен върху картата. Картите VISA ELECTRON с изтекъл срок на валидност се подновяват с карти VISA Debit със същите характеристики.

- за карти V PAY – в интернет сайтове на търговци, на които е указано, че приемат плащания с банкови карти от тази

търговска марка, и които са сертифицирани за програмата Verified by Visa. За извършване на плащанията Картодържателят е необходимо да е активирал функционалността "3D Секретен код" за съответната карта съгласно разпоредбите на т. XI от настоящия раздел.

4) за карти VISA и MASTERCARD – плащане на стоки и услуги, поръчани по телефон, по пощата, по каталог към доставчици, ако те или обслужващата ги банка са сертифицирани за извършването на такива плащания.

5) за карти MASTERCARD с логото PayPass – безконтактно плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС, обозначени със знака PayPass;

6) за карти VISA и V PAY с логото payWave – безконтактно плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС, обозначени със знака payWave;

7) превод между сметки чрез терминални устройства АТМ;

8) плащане на услуги чрез терминални устройства АТМ;

9) справочни и други платежни и неплатежни операции, като:

- промяна на ПИН чрез АТМ в страната;
- справка чрез АТМ в страната за последните пет транзакции, извършени с банковата карта;
- проверка на покритието по сметката/кредитния лимит, с които Картодържателят може да разполага чрез използване на банковата карта.

При създаване на технически възможности Банката може да предложи и други услуги, достъпни чрез използване на банковата карта. Съответно при промяна на политиката на търговците или доставчиците на комунални услуги, би могло някои от посочените по-горе възможности да се окажат ограничени.

I.2. Банковата карта е собственост на Банката.

I.3. Банката издава банкови карти под търговските марки MASTERCARD, VISA и V PAY в съответствие с договорите, които е сключила с международните картови организации MasterCard и Visa.

I.4. Банковите карти по предходната точка са дебитни или кредитни.

Дебитните карти позволяват на Картодържателя да извършва плащания или да получава пари в брой до размера на покритието по сметката, определено по реда на раздела относно разплащателна сметка. Банката издава дебитни карти с търговските марки на MASTERCARD, VISA и V PAY.

Кредитните карти позволяват на Картодържателя да извършва плащания или да получава пари в брой за сметка на усвояване на предварително договорен кредитен лимит. Банката издава кредитни карти с търговската марка на VISA и MASTERCARD.

I.5. Картите MASTERCARD, VISA и V PAY могат да бъдат използвани, както на територията на Република България, така и в други държави на терминални устройства, на които е указано, че приемат карти със съответната търговска марка.

I.6. Картите MASTERCARD с логото PayPass, VISA и V PAY с логото payWave могат да бъдат използвани за извършване на безконтактни плащания, както на територията на Република България, така и в други държави, на терминални устройства ПОС, обозначени със знака PayPass и/или payWave.

I.7. При желание на клиента по една и съща сметка могат да бъдат издадени банкови карти от различни търговски марки.

II. СТРАНИ ПО ДОГОВОРА

II.1. Титулярят на сметката може да договори с Банката издаването на карта за себе си или за друго лице, на което той дава правото да оперира със сметката му чрез банковата карта, и което се нарича „Допълнителен картодържател”. Банкова карта се издава на дееспособно физическо лице или на непълнолетни лица (за Debit MasterCard PayPass, VISA и V PAY на възраст между 14 и 18 години; за MASTERCARD на възраст между 16 и 18 години). Кредитна карта се издава само на дееспособни лица.

II.2. При съвместна сметка договор за издаване на банкова карта може да се сключи с всеки един от Сътитулярите.

III. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

III.1. Банкова карта се издава към разплащателна сметка в лева или евро – за картите Debit MasterCard PayPass, или съответно в лева, долари на САЩ или евро – за картите VISA, V PAY и MASTERCARD.

III.2. За издаването на кредитна карта, преди сключване на договора Клиентът следва първо да подаде молба в клона на Банката, където се води сметката му. В молбата се посочва желанието от клиента кредитен лимит. Банката може да не удовлетвори или да удовлетвори само частично искането за предоставяне на посочения от Клиента кредитен лимит. Ако Клиентът не е удовлетворен от одобрения кредитен лимит, той може да откаже да сключи договора или да предложи повишаване на одобрения кредитен лимит, като се съгласи разликата да бъде обезпечена със залог на паричен депозит, открит в Банката.

IV. ИЗДАВАНЕ И ПОЛУЧАВАНЕ НА КАРТАТА

IV.1. Банката издава банковата карта в 10-дневен срок след сключването на договора, освен ако в договора е указан друг, по-кратък срок.

IV.2. Банката предава картата само лично на Картодържателя срещу подпис. При получаването на картата Картодържателят полага подписа си на обратната страна на картата.

IV.3. Веднага след получаването на картата, Банката отправя искане до картовия оператор/авторизационния център за активиране на картата. Картодържателят може да започне да си служи с банковата карта едва след нейното активиране.

V. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА ОПЕРАЦИИ С БАНКОВА КАРТА

V.1. При извършване на платежни и други операции чрез използване на банковата карта :

- за теглене на пари в брой и за извършване на други операции на ATM Картодържателят се идентифицира чрез въвеждането на ПИН на клавиатурата на ATM;

- за теглене на пари в брой от ПОС терминал, инсталиран в банка и за плащане на стоки и услуги чрез ПОС терминал, инсталиран при търговец, Картодържателят се идентифицира чрез полагане на подпис върху предоставената му разписка или квитанция и/или въвеждане на ПИН. Подписът трябва да отговаря на подписа, положен върху обратната страна на картата. Търговецът/банката може да поиска от Картодържателя да удостовери самоличността си;

- при използване на картата чрез технически средства, различни от ATM и ПОС (например чрез интернет), идентификацията се извършва по начина, предвиден на съответното техническо средство или посочен в интернет сайта, като например чрез използване на потребителско име, парола, CVC2 код CVV2 код, номера на картата и др. CVC2/ CVV2 код са последните три цифри, напечатани на панела за подпис на гърба на банковата карта.

V.2. При извършване на безконтактни платежни операции на ПОС терминал картодържателят се идентифицира или чрез доближаване на картата до ПОС терминала (без да е необходимо тя да се поставя в устройството), или чрез полагане на подпис върху предоставената му разписка или квитанция и/или въвеждане на ПИН, при условията, посочени по-долу.

Активирането на функционалността за безконтактни плащания се осъществява с извършване на стандартна операция чрез прочитане на чипа на картата на ATM или ПОС устройство с въвеждане на ПИН.

Безконтактните плащания са възможни в рамките на лимит, определен от картовата организация MasterCard, съответно Visa за съответната държава.

Лимитът, определен за България, към настоящия момент е в размер на 25 (двадесет и пет) лева, и подлежи на евентуална промяна от картовата организация MasterCard, съответно Visa. Картодържателят може да се информира за актуалния размер на лимита за България на www.expressbank.bg, секция „Дебитни карти”.

Лимитът, определен за България, към настоящия момент е в размер на 50 (петдесет) лева, и подлежи на евентуална промяна от картовата организация MasterCard, съответно Visa. Картодържателят може да се информира за актуалния размер на лимита за България на www.expressbank.bg, секция „Дебитни карти”.

Плащанията за суми, които са в рамките на лимита, определен за съответната държава, се осъществяват без въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху

документа за извършената операция. За суми над този лимит се изисква въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция.

V.3. Банката предава на Картодържателя неговия персонален идентификационен номер (ПИН), по начин, който осигурява запазването му в тайна, както от служителите на Банката, така и от трети лица. ПИН се предава само лично на Картодържателя.

V.4. Картодържателят може да промени своя ПИН с друг, като използва терминалните устройства АТМ, разположени на територията на Р България.

V.5. Ако Картодържателят забрави своя ПИН, той уведомява Банката, която му издава нова карта с нов ПИН.

V.6. ПИН може да се използва само заедно с картата, за която е определен.

V.7. Картодържателят е длъжен да пази своя ПИН отделно от банковата карта и по начин, който не позволява узнаването му от трети лица. След получаването на ПИН Картодържателят единствен е отговорен за последиците от неговото узнаване от трети лица.

VI. ПОЛЗВАНЕ НА КАРТАТА

VI.1. Картодържателят има право да тегли пари в брой и да нарежда плащания чрез използване на банковата карта до размера на стандартните лимити, определени в индивидуалния договор или в Приложение 1 към настоящите Общи условия за отделните видове устройства (АТМ и ПОС). Основният картодържател може да договори с Банката и индивидуални лимити по банковата карта (основна и/или допълнителна).

VI.2. Плащания се извършват:

- с дебитни карти - само до размера на покритието по сметката, намалено със сумите по следващата точка. Така определената сума, която плащанията с банкова карта не могат да превишават, се нарича още „разполагаема сума“;

- с кредитни карти - до размера на разрешените кредитен лимит.

В случай, че при използване на картата Картодържателят превиши разполагаемата сума по сметката или разрешените кредитен лимит, това формира неразрешен овърдрафт по разплащателната сметка, който е незабавно изискуем съгласно посоченото в т. XII от Раздел А „Разплащателна сметка“.

VI.3. Банката може да задели (резервира) необходимите суми за покриване на предстоящи плащания на Картодържателя, като не позволява плащанията с банкова карта да нарушат размера на резервираните суми.

VI.4. Резервация на суми се прави за:

- 1) погасителни вноски с непосредствено предстоящ падеж по кредити, отпуснати от Банката – резервирането се извършва при първо постъпление на суми през месеца на падежа или месеца, предхождащ падежа на вноската, но само ако до падежа остават не повече от 2 дни;
- 2) суми за непосредствено предстоящи плащания по постоянни платежни нареждания – резервирането се извършва в деня, предхождащ датата на изпълнение на превода;
- 3) премии по застраховка “Комфорт” – резервирането се извършва през месеца, предхождащ месеца на подновяване на застраховката, а плащането – при първо постъпление.
- 4) суми по плащания, наредени с банкова карта в страната и чужбина, за които Банката е уведомена до извършването на сетълмент;
- 5) просрочени задължения за такси и застраховки, лихви, главница – при първо постъпление по сметката.

VI.5. Банката уведомява картовия оператор за размера на разполагаемите суми, определени по реда на предходните точки, и лимитите, определени в индивидуалния договор или в Приложение 1 към настоящите Общи условия.

VI.6. Операциите, наредени от Картодържателя, се осъществяват в он-лайн и в оф-лайн режим. Операциите, осъществявани в он-лайн режим, се авторизират от авторизационния център незабавно, ако са в рамките на разполагаемите суми, не превишават лимитите по картата и ако Картодържателят успешно се е идентифицирал чрез въвеждането на ПИН или по другите допустими за картата начини. Операциите, осъществявани в оф-лайн режим (например безконтактни плащания без ПИН и/или подпис върху документа за извършената операция) не се авторизират, а се представят финансово на Банката.

VI.7. Сметката на Картодържателя се задължава със сумата на извършените платежни операции в хронологичен ред на постъпване на операциите в Банката с вальор – датата на постъпване на информация за извършената операция в счетоводната система на Банката.

VI.8. Сетълментът на операции, извършени в страната, е в лева. Ако сметката, по която е издадена банковата карта, е в различна валута от валутата на сетълмента, поради което по платежната операция следва да се извърши превалутуриране, при превалутурирането Банката прилага курса на банката за безкасови операции, обявен за деня на осчетоводяването, който е, както следва:

- Операции на АТМ в България, извършени до 11:00ч. в работен ден, се осчетоводяват същия ден;
- Операции на АТМ в България, извършени след 11:00ч. в работен ден или извършени в неработен ден, се осчетоводяват на следващия работен ден;
- Операции, извършени на ПОС терминали, се осчетоводяват след като банката на търговеца, при когото е извършено плащането, изпрати до Банката необходимата за осчетоводяването информация.

VI.8.1. Ако операцията е извършена в чужбина сумата на плащането се конвертира към евро по курса за съответната валута, прилаган в международната платежна система на датата на осъществяване на сетълмента на съответната международна картова организация.

Информация за приложимите валутни курсове на картовите организации е достъпна на следните адреси:

<https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>.

VI.8.2. Предвид това, че международният сетълмент се осъществява в евро, при осчетоводяването на операцията по сметка във валута, различна от евро, превалутурирането се осъществява между евро и валутата на сметката по обявения курс на банката за безкасови операции, действащ към момента на осчетоводяване.

VII. ДОГОВОР ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНА БАНКОВА КАРТА

VII.1. Договор за допълнителна банкова карта се сключва с лице, което не е титуляр на разплащателната сметка, по която ще се извършват операциите с дебитната банкова карта, съответно не е страна по договора за кредит при кредитните банкови карти.

VII.2. Всички операции, извършени с допълнителната банкова карта и дължимите за това такси и комисионни, са за сметка на Титуляря на сметката. Основният картодържател се задължава да върне в договорените срокове усвоените суми по кредита, независимо от това дали са усвоени чрез използване на основната или допълнителната кредитна карта.

VII.3. Настоящите Общи условия се прилагат съответно към правоотношенията във връзка с допълнителната банкова карта.

VIII. ИЗГУБВАНЕ, УНИЩОЖАВАНЕ И ПОВРЕЖДАНЕ НА БАНКОВАТА КАРТА

VIII.1. Телефоните за уведомяване са тел. 0700 17 888 (всеки ден, 24 часа) или картовия оператор (към настоящия момент - БОРИКА) на тел. 0700 199 10. Уведомяването може да бъде извършено устно, по телефон, факс, по пощата и т.н. Уведомлението до картовия оператор трябва да съдържа и номера на дебитната карта. Когато уведомяването е извършено устно, по телефон или факс, то трябва незабавно да бъде потвърдено писмено.

VIII.2. Банката може да откаже извършване на операциите с банкова карта, като блокира картата в следните случаи:

- 1) получено искане за блокиране, отправено от Картодържателя или Титуляря на сметката;
- 2) получено съобщение за унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправомерен начин на картата;
- 3) въведен три пъти погрешен ПИН;
- 4) задържане на картата от АТМ или ПОС терминално устройство поради техническа повреда или опит за неправомерно използване;
- 5) при налагане на запор върху сметката от съответния орган по надлежния за това ред;
- 6) при съществено нарушение на договорните условия от страна на Картодържателя;
- 7) при наличие на изискуемо вземане на Банката срещу Титуляря на сметката, за удовлетворяването на което последният не е предоставил на Банката необходимите средства;
- 8) при формиране на неразрешен овърдрафт;

При отпадане на гореизброените причини, Банката деблокира служебно картата и уведомява картовият оператор или издава нова карта. Ако блокирането е направено вследствие формиране на неразрешен овърдрафт, Банката има право да избере дали да възстанови възможността за ползване на картата или не.

VIII.3 В случаите на изгубване, кражба, унищожаване на картата, забравен ПИН, както и по молба на Картодържателя, Банката издава нова банкова карта с нов ПИН по установения за това ред в настоящите Общи условия.

VIII.4. За намаляване риска от неправомерно ползване на банковата карта, Картодържателят се задължава незабавно да уведоми Банката, ако констатира, че по сметката му са отразени операции, които той не е нареждал.

IX. ОТГОВОРНОСТ И ДОКАЗВАНЕ

IX.1. Банката и Картодържателят приемат, че до доказване на противното по реда на т. IX.4. по- долу, овластено въз основа на недвусмислени обстоятелства да извършва операции с банковата карта, е всяко лице, което се легитимира чрез поставяне на картата в терминалното устройство и избиране на валидния за тази карта ПИН, както и чрез полагане на подпис при плащане на стоки и услуги при търговци, който подпис външно и при обикновено внимание не се различава от положения върху гърба на картата, а при извършване на безконтактни плащания – чрез доближаване на картата до ПОС устройството без въвеждане на ПИН или с въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция. Банката е задължена да изпълнява нарежданията на така овластеното лице.

IX.2. Картодържателят е отговорен за всички задължения, произтичащи от използването на банковата карта (основна или допълнителна). Банката не носи отговорност за сключени при използване на банковата карта сделки. Това се отнася особено за всякакви рекламации на платени стоки и услуги, както и други подобни спорове и претенции при тези правни сделки, които следва да се уреждат директно и изключително със засегнатата ответна договорна страна. Банката, Виза Интернешънъл Инк., Масٹرкард Инк., картовият оператор не поемат никаква отговорност в

случаите, в които търговец откаже приемане на плащане с банкова карта или когато банковата карта не може да бъде използвана поради някакъв дефект, забрана (блокиране), технически или комуникационни проблеми.

IX.3. Ако Банката е уведомена за унищожаването, изгубването, открадването, подправянето или използването по друг неправомерен начин на банковата карта, тя отговаря за вредите, настъпили след изтичането на време, което е необходимо според обстоятелствата, за да уведоми националния оператор.

IX.4. Отговорността на Банката се урежда съгласно уговореното по-горе в раздела относно разплащателната сметка, с уговорката, че Банката не отговаря, ако транзакция е извършена на устройство, чиято употреба Банката не е разрешила.

Когато Титулярят/Картодържателят твърди, че не е разрешавал изпълнението на платежна операция или че е налице неточно изпълнение на операцията, доказателствената тежест се разпределя съгласно закона.

IX.5. Картодържателят е длъжен да предава на Банката незабавно всяка намерена от него банкова карта, издадена от Банката.

X. ДЕЙСТВИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

X.1. Картодържателят или Титулярят на сметката могат по всяко време да поискат деактивиране на банковата карта. Издателят изпълнява искането в срока, който е необходим според обстоятелствата, за да уведоми картовия оператор за деактивиране на картата.

X.2. Титулярят на сметката, по която е издадена картата, може с писмено искане, подадено лично в клона на Банката, където се води сметката, да оттегли съгласието си за извършване на операции с определена банкова карта от съответната сметка. Банката изпълнява нареждането в срока, който е необходим според обстоятелствата, за да уведоми картовия оператор за деактивиране на картата. Същото важи и в случай на закриване на сметката.

X.3. Договорът за банкова карта е със срок, идентичен със срока на валидност на платежния инструмент, като този срок е три години (с изключение на банковите карти Visa Infinite, при които срокът на валидност е двугодишен). Договорът се подновява автоматично за срока на валидност на платежния инструмент, освен ако една от страните отправи до насрещната страна писмено уведомление, че не желае подновяването му. Уведомлението следва да е получено от насрещната страна най-късно до 1-во число на месеца, предхождащ месеца, в който изтича валидността на картата. В случай, че такова уведомление не е получено, Банката издава на Картодържателя нова карта, с нов срок на валидност. Картодържателят получава подновената си карта след **1-во число** на месеца, в който изтича валидността на старата карта, като връща старата карта. Подновената карта се издава с нов ПИН.

X.4. Освен на предвидените общи за всички платежни инструменти основания, Банката може да прекрати действието на договора за банкова карта преди срока без предизвестие, в случай че Картодържателят не изпълнява свои съществени задължения по договора, като: неявяване в 3 (три) месечен срок да получи картата си, осигуряване на покритие по сметката за изпълнение на платежните операции, съответно за погасяване на задълженията по кредита и за плащане на дължимите такси и комисиони, спазване на установените лимити, недопускане използването на картата и неговия ПИН от трети лица или по други важни причини.

X.5. Картодържателят е длъжен да върне картата на Банката във всички случаи, когато картата вече не се ползва – като например при прекратяването на договора, повреждане на

картата, при необходимост от замяна на картата заради забравен ПИН и пр.

X.6. Когато към момента на прекратяване на договорните отношения все още има транзакции, за които не е извършен сетълмент, Картодържателят е длъжен да осигури покритие за извършването на тези плащания.

X.7. Картодържателят следва да има предвид, че само по себе си обстоятелството, че той не се е явил в Банката, за да получи банковата си карта, не води до прекратяване на договора и страните продължават да бъдат обвързани от взаимните си задължения (в т.ч за заплащане на такси и комисионни) до прекратяването му по реда на предходните текстове.

Xa. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДАННИ

Основният картодържател дава съгласието си Банката да предоставя информация относно движението и наличностите по разплащателната сметка на картовия оператор БОРИКА, на международната картова организация или на други организации, ангажирани в процеса на изпълнение на платежните или справочни операции, наредени с банковите карти, издадени към разплащателната сметка.

X.б. ЗАСТРАХОВКА

X.б.1. Банката е сключила със застрахователя „Застрахователно акционерно дружество Експрес Животозастраховане“ АД групова застраховка „Злополука“ за притежателите на банковите карти Mastercard и VISA, и със застрахователя ЗПАД „Комерчни пойнтоун“ групова застраховка „Помощ при пътуване в чужбина“ - за притежателите на карти Mastercard и VISA, групова застраховка „Защита на покупките“ – за притежателите на банковите карти VISA и VPAУ и револвиращи кредитни карти Mastercard, и групова застраховка „Най-добра цена“ – за притежателите на карти VISA и револвиращи кредитни карти Mastercard. За карти Debit Mastercard PayPass и Visa Electron не са сключени групови застраховки.

X.б.2. С издаването на банковата карта Основният картодържател и Допълнителният /те картодържател/и (ако има такива) получават правата на застраховани по груповите полици. Застраховките са безплатни за притежателите на карта Mastercard/VISA/VPAУ, издадена от Банката.

X.б.3. Всеки притежател на банкова карта, който отговаря на изискванията на застрахователя, ще получи застрахователна удостоверение и екземпляр от общите условия на застрахователя или друг документ, доказващ застраховките и техните условия.

X.б.4. Застрахователното правоотношение е между притежателя на картата и застрахователя. Банката не носи каквато и да е отговорност за действията на застрахователя. Ако за нуждите на доказването в съдебен спор е необходимо представянето на застрахователната полица, Банката ще предостави на Застрахования нотариално заверен препис от нея. Разноските за заверката са за сметка на Застрахования. При поискване от притежател на карта във връзка с ликвидация на щети Банката ще предоставя информация относно закупуването на съответните услуги, които дават право на Застрахования да се ползва от застраховката. Банката поема отговорност единствено да предоставя своевременно на застрахователя информацията, че е издала съответната карта, и да заплаща застрахователните премии. Основният картодържател (и Допълнителният картодържател) се съгласяват Банката да предоставя на застрахователното дружество информация относно техните имена, ЕГН, вид и дата на изтичане на картите.

XI. 3D СЕКРЕТЕН КОД

XI.1. Банката предоставя на Картодържателя (съответно Допълнителния картодържател) възможност да включи

издадената му банкова карта в програмите Verified by Visa /VbV и Mastercard SecureCode или Mastercard Identity Check на международните картови организации Visa и Mastercard за идентифициране на картодържател и потвърждаване на транзакции при Интернет търговци, сертифицирани за тези програми. Включването на банковата карта в горепосочените програми се осъществява чрез функционалността „3D Секретен код“, която осигурява по-голяма сигурност при плащания в Интернет.

XI.1.1. Услугата 3D Секретен код е безплатна за Картодържателите и не изисква инсталирането на допълнителен софтуер.

XI.2. ДИНАМИЧЕН 3D СЕКРЕТЕН КОД

XI.2.1. В процеса на плащане с карта при Интернет търговци, които са сертифицирани за 3D Секретен код, Картодържателят трябва да използва секретния код за извършване на плащането, ако търговецът го изисква. Този код е динамичен – уникална, еднократна парола за автентикация, която трябва да се въведе в появяващ се екран, за финализиране на транзакцията. Паролата ще се получи от Картодържателя чрез кратко съобщение (SMS) на телефона му, регистриран в Банката.

XI.3. „3D Секретният код“ е задължителен за всички карти, използвани за онлайн транзакции на сайтове на търговци, регистрирани за 3D Секретният код, регистрирани от Банката съгласно XI.3.2., считано от 04/07/2018г., освен в някои случаи по преценка на Банката за нивото на риск за конкретната транзакция.

XI.3.1. Динамичният 3D секретен код е еднократна парола (OTP), изпратена чрез кратко съобщение на мобилния телефон на Картодържателя, предоставен на Банката.

XI.3.2. Условията за използване на „3D Секретен код“ влизат в сила от момента на активирането му за конкретната карта. Деактивиране не е възможно, защото за транзакции онлайн при търговци, сертифицирани за 3D Секретен код, 3D Секретният код е задължителен, съгласно т. XI.3.

XI.3.3. Телефонният номер, на който ще се получават кратките съобщения (SMS) с еднократна парола (OTP), е представеният на Банката от Картодържателя телефон за контакт.

С настоящите ОУ Банката обявява, че номерата на мобилни телефони на всички Картодържатели ще се използват за получаване на SMS с 3D Секретен код и ще ги счита за правилни и достоверни, освен ако не бъде изрично заявено друго от Картодържателя. Заявлението за актуализация на телефонен номер следва да се направи от Картодържателя чрез свързване с Център за обслужване и продажби на тел. +359(0)0700 17 888, след верифициране на самоличността на Картодържателя по съответен начин по преценка на Банката или лично в офис на Банката.

XI.3.4. Задължение на Картодържателя е да предостави на Банката неговия верен и актуален телефонен номер, както и да уведоми Банката в банков офис за промяната на телефонния номер и/или смяната на мобилен оператор. В противен случай, при промяна той няма да може да получи и използва секретния код и да извърши транзакцията онлайн.

XI.3.5. При въведен три пъти грешен секретен код транзакцията се блокира. Картодържателят може да инициира повторно транзакция с нов секретен код.

XI.3.6. При изгубване, унищожаване или открадване на мобилния телефон или на SIM картата, чийто номер се използва за получаване на секретния код, и съмнение, че трето лице би могло да научи секретния код, Картодържателят трябва незабавно да уведоми Банката. Уведомлението и искането за блокиране се извършват чрез свързване с Център за обслужване и продажби на тел. +359(0)0700 17 888, след верифициране на самоличността на Картодържателя по съответен начин по преценка на Банката или лично в офис на Банката. След получаване на искането за блокиране Банката незабавно прекратява автентикацията за трансакции с 3D Секретен код. За да продължи ползването на секретния код, Картодържателят трябва да регистрира своя нов телефонен номер като заяви актуализация на номера, действайки по гореописания в т. XI.3.3. начин.

При телефонно обаждане с искане за блокиране от лице, което се представя като Картодържателя, Банката във всички случаи прекратява автентикацията за трансакции с 3D Секретен код, без да е необходимо да проверява самоличността на лицето. Банката не поема отговорност за прекратяването за трансакции с 3D Секретен код вследствие на недобросъвестни обаждания.

Прекратяването не осуетява извършването на преводите онлайн, наредени преди получаването на искането за блокиране. Освен това тегления в брой и/или други трансакции ще са възможни със същата карта.

XI.3.7. Ако лице, различно от Картодържателя, осъществи превод онлайн чрез използването на 3D Секретен код, получен на телефонния номер, който идентифицира Картодържателя, независимо от това по какъв начин това е станало възможно, в отношенията между Банката и Картодържателя се приема, че трансакцията е наредена от Картодържателя, тъй като негово задължение е да използва картата и секретния код само лично.

XI.4. 3D Секрети код представлява персонална защитна характеристика на платежен инструмент и Картодържателят има всички задължения по т. II на раздела за общи правила при платежни инструменти.

XI.5. Картодържателят е длъжен да не предоставя информация за секретния си код, независимо от какъв

източник и по какъв начин е получено запитването, освен в случаите на осъществяване на плащания в сайтовете на търговци, сертифицирани от програмите Verified by Visa и Mastercard SecureCode или Mastercard Identity Check, когато за автентикация е задължително въвеждането на секретния код, получен под формата на SMS с еднократна парола (ОТР) на предоставения мобилен телефон от Картодържателя.

XI.6. Картодържателят има право да депозира рекламация в Банката на направено плащане при Интернет търговец, сертифициран за програмите Verified by Visa и Mastercard SecureCode или Mastercard Identity Check, не по-късно от 30 (тридесет) календарни дни от датата на получаване на информацията за извършеното плащане (тази информация може да бъде получена чрез проверка на салдо на ATM, получено SMS известие за извършена авторизация, извлечение от сметка и др.).

XI.7. При възникване на спор относно конкретните условия на покупката на стоки и/или услуги, срокове за доставка, цени, гаранционни условия, застраховки и др. Картодържателят е длъжен да контактува директно с търговеца за разрешаването му.

XI.8. При невъзможност да бъде постигнато съгласие по спорове по предходната точка и депозирание на писмена рекламация на плащането при Банката, Картодържателят е длъжен да я окомплектова с пълна информация и документи за поставената поръчка, действащите към момента на възлагане на поръчката общи условия на търговеца, пълната кореспонденция с Интернет търговеца във връзка с поръчката и последвалите опити за уреждане на спора между Картодържателя и търговеца. Документите, с които се окомплектова рекламацията, Картодържателят е длъжен да представи с превод на български и/или английски език, като жалбата ще бъде разгледана от Банката по реда на настоящите общи условия.

XI.9. Отговорността на Банката и на Картодържателя при извършване на неразрешени платежни операции е посочена в т. IV на раздела за общи правила при платежни инструменти.

V. ИНТЕРНЕТ БАНКИРАНЕ BANKON WEB

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

I.1. Услугата Интернет банкиране BankOn Web, наричана по-нататък за краткост „BankOn Web” предоставя на титулярите на сметки, открити в клоновете на Банката, възможност за отдалечен достъп до техните сметки за подаване на платежни документи и получаване на информация в електронна форма, като Титулярят се свързва с Банката чрез Интернет.

I.2. Обстоятелството, че Титулярят е избрал да оперира със сметките си чрез BankOn Web не ограничава възможностите му да оперира с тези сметки по всички останали законни способи, договорени с Банката.

II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

II.1. Договорът за BankOn Web се сключва чрез подписване на Регистрационен формуляр. В случаите на съвместна сметка договор за ползване на BankOn Web може да се сключи поотделно с всеки един от сътитулярите на сметката.

II.2. Титулярят може да договори с Банката ползването на BankOn Web от трето лице – Оторизиран ползвател. В този

случай в договора се посочват сметките, до които Оторизираният ползвател има достъп, и групите услуги, които може да ползва. Титулярят може да ограничи правата на Оторизирания ползвател относно ползването на услугите от групата "Платежни операции", като посочи, че въвежданите от Оторизирания ползвател платежни нареждания следва да бъдат изпълнявани, само ако бъдат допълнително одобрени чрез BankOn Web от Титуляря.

Оторизираният ползвател получава индивидуални потребителски идентификатор и парола за достъп. Всички операции, извършени от него, и дължимите за това такси и комисиони са за сметка на Титуляря. Настоящите Общи условия се прилагат и в правоотношенията с Оторизирания ползвател.

Настъпването на каквито и да е промени в отношенията между Титуляря и Оторизираните ползватели, включително и тяхното прекратяване, не водят до автоматично

прекратяване на правата на Оторизирания ползвател в системата за електронно банкиране BankOn Web. В случай, че Клиентът желае да прекрати достъпа на определен Оторизиран потребител до BankOn Web, то той следва да предостави на Банката надлежно попълнен и подписан формуляр за прекратяване.

III.3. BankOn Web е достъпен за ползване от Титуляря най-късно на следващия работен ден след подписването на регистрационен формуляр.

III. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА BANKON WEB

III.1. За да ползва BankOn Web, Титулярят трябва да има достъп до Интернет чрез уеб браузер, поддържащ TLS (Transport Layer Security) с поне 128-битово криптиране.

III.2. С цел подобряване на качеството на предоставената услуга, Банката си запазва правото да извършва модификации на компютърните програми, които я изпълняват. Ако някоя от тези модификации налага промяна на необходимото оборудване или софтуер, Банката уведомява Титуляря за това чрез изпращане на съобщение чрез BankOn Web поне 30 дни преди извършване на промяната. Наложилите се във връзка с това промени се извършват от и са за сметка на Титуляря.

III.3. Специални условия за ползване на BankOn Web чрез мобилното приложение **BankOn Mobile**:

III.3.1. При използването на BankOn Mobile крайното мобилно устройство (смартфон, таблет и др.) на Титуляря трябва да разполага с операционна система Android, версия 2.3. (или по - нова версия), или операционна система IOS, версия 6.0 (или по - нова версия), както и да бъде свързано посредством защитена връзка с Интернет.

От съображения за сигурност Банката препоръчва BankOn Mobile да се използва само на крайно мобилно устройство, чиято фабрично заложена операционна система не е модифицирана по отношение на зададените потребителски права или преинсталирана от лице, различно от производителя на устройството или компанията-разработчик на операционната система, и на което не се съхранява и/или използва зловреден и нелицензиран софтуер. Обратно води до повишаване на риска от неразрешени платежни операции и би могло да доведе до финансови загуби за Клиента.

III.3.2. Чрез мобилното приложение Титулярят има възможност да ползва **Информационните услуги** на BankOn Web, достъпни чрез сайта на Банката, както и следните допълнителни приложения:

а) **Валутен калкулатор;**

б) **Локатор на офиси и терминални устройства ATM (банкомати);**

в) **Директно набиране на Център за обслужване на продажби и картов център на Банката** с телефон 0700 17 888 (работно време от 00.00 ч. до 24.00 ч.)

С BankOn Mobile Титулярят може да извършва следните **платежни операции**:

а) **кредитни преводи в различни валути между собствени сметки;**

б) **плащания за погасяване на задължения по кредитни карти;**

в) **плащане на комунални услуги;**

г) **кредитни преводи към трети лица.**

Плащания през BankOn Mobile могат да бъдат извършвани само в рамките на одобрените лимити на Клиента и Оторизирания ползвател, но без да надвишават 29 999.99 лв. или тяхната равностойност във валута.

Кредитни преводи към трети лица могат да бъдат изпълнявани след потвърждение с допълнително средство за сигурност- mTan или Token, в рамките на предварително определен от страна на Банката лимит. Стандартният заложен дневен лимит за превод към трети лица е 2 000 (две хиляди) лева. При желание от страна на Клиента и изрично приемане от страна на Банката, този лимит може да бъде увеличен до 30 000 (трийсет хиляди лева).

III.3.3. За достъп и извършване на платежни операции с BankOn Mobile Титулярят се идентифицира с потребителския идентификатор и парола за платежния инструмент BankOn Web.

В случай че Клиентът/Оторизираният потребител използват допълнително електронно средство за идентификация в BankOn Web- mTan или Token, то те могат да използват и BankOn Mobile.

III.3.4. Титулярят се задължава да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните защитни характеристики за платежния инструмент в съответствие с т. VI. 7 и т. VI. 8 по-долу на настоящия раздел.

В случай на изгубване или кражба на мобилното устройство, както и при съмнение, че трето лице би могло да узнае потребителския идентификатор или парола, Титулярят/Оторизираният ползвател е длъжен незабавно да уведоми Банката съгласно т. VI. 9 по-долу на настоящия раздел.

III.3.5. От съображения за сигурност достъпът до BankOn Mobile ще бъде блокиран от страна на Банката при осем последователни въвеждания на погрешна парола в приложението. Паролата, ползвана до блокирането на достъпа, става невалидна. За да бъде възстановен достъпа до платежния инструмент, Титулярят трябва да се яви в офис на Банката и да подаде заявление по предоставен от Банката образец. След като приеме заявлението, Банката незабавно издава на Титуляря нов потребителски идентификатор и нова парола за BankOn Web. В такъв случай достъпът се възстановява най-късно до началото на следващия работен ден.

Също така Банката има право да блокира или прекрати ползването на приложението при съмнения в идентификацията на клиента или за наличие на зловреден софтуер, както и в случай на използване на нелицензиран, модифициран или преинсталиран софтуер на крайното мобилно устройство.

III.3.6 Приложението BankOn Mobile не е отделен платежен инструмент, а средство за достъп (комуникационна среда за достъп) до BankOn Web. Всички условия за ползване на BankOn Web, които не противоречат на специалните условия по-горе, се прилагат задължително в правоотношенията между Банката и Титуляря.

III.3.7. Банката не носи отговорност в случай на невъзможност да предостави някоя от функционалностите на BankOn Mobile, дължаща се на причини от извънреден характер, които Банката не е могла да предвиди или да предотврати.

Банката си запазва правото за временни прекъсвания на достъпа до BankOn Mobile с цел техническа профилактика, като Клиентът ще бъде информиран за това предварително.

IV. ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ

IV.1. Чрез BankOn Web Банката предоставя услуги, обособени в 2 групи – „Информационни услуги” и „Платежни операции”. Титулярят може да избере да използва и двете групи услуги или само групата „Информационни услуги”. Не е възможно да се използва само групата „Платежни операции”. Лице, което не е дееспособно, не може да ползва услугите от групата „Платежни операции”.

Малолетни лица и лица под пълно или ограничено запрещение не могат да ползват BankOn Web. Непълнолетни лица могат да ползват само групата „Информационни услуги”.

IV.2. Групата „Информационни услуги” предоставя възможност на Титуляря да получава следната информация:

1) информация за салдо по сметка – Услугата дава възможност на Титуляря да получи информация за салдото на посочените от него сметки, актуално към текущия момент.

2) информация за движения по сметка – Услугата дава възможност на Титуляря да получи информация в хронологичен ред за всички операции, извършени по посочена от него сметка в течение на избран от него период, но за не повече от една година преди текущата дата.

3) преглед на операциите по сметка – Дава възможност на Титуляря да получи информация за всички операции по съответната сметка, наредени за изпълнение от нея чрез BankOn Web, за избран от него период, но за не повече от една година преди текущата дата. Титулярят следва да има предвид, че ако операцията е със статус „Изчаква обработване”, това не означава, че тя вече е изпълнена. Ако Титулярят желае да се убеди, че операцията е изпълнена, може да направи това чрез услугата „информация за движение по сметки”, както и да прегледа меню „Архив”, където е наличен статусът на операцията.

4) промяна на паролата за достъп до системата – Чрез тази услуга Титулярят може да смени паролата си за достъп до BankOn Web. При промяна на паролата чрез подаване на електронно нареждане за това, Титулярят може незабавно да ползва новата избрана от него парола.

5) получаване и изпращане на лични съобщения – Чрез тази услуга Титулярят може да получава рекламни и промоционални съобщения, както и други съобщения от Банката в свободен формат, а също и да изпраща съобщения до Банката в свободен формат.

6) извеждане на справки във файл – Дава възможност на Титуляря да изтегли информация за движения по сметка във вид на файл.

7) непогасени задължения по карта или овърдрафт – Услугата дава информация за размера на задълженията на Титуляря към Банката по кредитна карта или по овърдрафт по разплащателната му сметка.

8) информация за наличности и движения по банкови карти.

9) информация по кредити.

IV.3. Групата „Платежни операции” предоставя възможност на Титуляря да дава по електронен път нареждания за извършване на платежни операции, както следва:

1) кредитни преводи в лева към банкови сметки в Банката или в друга банка в страната.

2) кредитни преводи в чуждестранна валута към банкови сметки в Банката или в друга банка в страната и чужбина.

3) предсрочно погасяване на задължение по кредитна карта.

4) плащания към бюджета в Банката или в друга банка в страната.

5) нареждания за директен дебит към сметки на трети лица и нареждания за директен дебит към бюджетни сметки.

6) периодични преводи.

7) ръчно потвърждаване на преводи или автоматично плащане на комунални услуги (битови сметки) чрез използване на специален интерфейс за обмен на информация с доставчика или посредник на доставчика на комунални услуги.

Условията и редът за изпълнение на автоматичните плащания са посочени в т. А.1. Автоматично плащане на комунални услуги, раздел. Разплащателна сметка.

За по-голямо удобство на клиентите BankOn Web позволява да се запамети като шаблон определен платежен документ и при оформяне на документите за последващи операции да се използва и редактира.

IV.4. Титулярят сам избира сметките, до които желае да има отдалечен достъп чрез BankOn Web. Избраните от Титуляря сметки се посочват в регистрационния формуляр.

IV.5. Групата „Информационни услуги” се предлага по отношение на всички видове банкови сметки на Титуляря – депозитни, спестовни, разплащателни и пр. Групата „Платежни операции” е на разположение само по отношение на платежните сметки – разплащателни и спестовни, в случай че специалните условия за водене на спестовна сметка позволяват извършването на платежни операции по сметката.

V. БЕНЕФИЦИЕНТИ

V.1. Титулярят може да посочва имена и номера на банкови сметки на получатели на преводи в списък на Бенефициентите, както и да променя и изтрива данните на вече посочени Бенефициенти.

VI. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ТИТУЛЯРЯ

VI.1. При сключване на договора за ползване на BankOn Web Банката предоставя на Титуляря 8 цифрен потребителски идентификатор и парола за достъп. Паролата се предава в запечатан плик при спазване на изискванията за конфиденциалност. Пликът с паролата носи уникален номер, който при предаването на плика се вписва в съответното поле на регистрационния формуляр.

VI.2. Достъпът до банковите сметки се извършва на Интернет адрес <https://bankonweb.expressbank.bg/>. Титулярят се идентифицира със своите потребителски идентификатор и парола, както и с допълнително електронно средство за идентификация, ако Титулярят предварително е избрал тази възможност. За извършване на платежни операции към лица, непосочени в списъка с Бенефициенти преди 16/12/2011г, Титулярят следва да се идентифицира чрез едно от следните допълнителни електронни средства за идентификация:

1) еднократни кодове, генерирани от специално устройство с ПИН, предоставено от Банката срещу заплащане;

2) еднократни кодове, изпращани от Банката чрез SMS съобщения на номер на мобилен телефон, посочен от Титуляря в регистрационния формуляр.

Титулярят е длъжен да посочи номер на мобилен телефон, чрез който няма да осъществява достъп до BankOn Web. В противен случай Банката не може да гарантира сигурността на връзката със своя сървър.

Титулярят е длъжен да уведоми Банката при смяна на мобилния оператор със запазване на номера на мобилния телефон, като подпише нов регистрационен формуляр. При неизпълнение на това свое задължение Титулярят няма да може да се идентифицира по начина, посочен в предходното изречение, но за всяко изпратено от Банката SMS съобщение ще се дължи съответната такса;

Информация за начина на получаване и използване на допълнителните средства за идентификация е налична в

Ръководство за потребителя, публикувано на <https://bankonweb.expressbank.bg/>.

Потребителският идентификатор, паролата и допълнителните електронни средства за идентификация (вкл. ПИН на специалното устройство) представляват персонални идентификационни характеристики и за тях е приложимо посоченото в раздела за общи правила при платежни инструменти.

VI.3. Връзката със сървъра на Банката се извършва посредством системата за кодиране TLS (Transport Layer Security). Клиентът се задължава да осъществява достъп до BankOn Web чрез устройство, разполагащо с последна актуална лицензирана версия на антивирусна програма.

VI.4. Наредданията, получени посредством връзката, посочена в предходната точка, авторът на които се идентифицира с потребителския идентификатор и паролата на Титуляря, съответно с някое от допълнителните електронни средства за идентификация, се третират от Банката като изходящи от Титуляря или овластено от него лице. Потребителският идентификатор и парола, както и допълнителните средства за идентификация, представляват електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП). Страните приемат, че този електронен подпис има стойност на саморъчен подпис на Титуляря/ Оторизирания потребител в отношенията между тях.

VI.5. При първото влизане в системата BankOn Web Титулярят се идентифицира с потребителския си идентификатор и с паролата, получена при регистрацията. При правилното въвеждане на гореспоменатите кодове за достъп системата показва екран, от който Титулярят трябва задължително да промени паролата си с друга, която е известна само на него.

VI.6. Препоръчително е Титулярят да променя паролата си поне веднъж на всеки три месеца.

VI.7. Титулярят се задължава да помни своите персонални идентификационни характеристики и да не ги записва на какъвто и да било носител на информация.

Титулярят е длъжен да съхранява получените електронен подпис на външен информационен носител, различен от работната станция, с която достъпва електронното банкиране, и да го използва само при нареждане и потвърждаване на платежни операции.

VI.8. Банката има право да блокира достъпа до BankOn Web на основанията, посочени в раздела за общи правила при платежни инструменти.

От съображения за сигурност достъпът до BankOn Web ще бъде блокиран при осем последователни въвеждания на погрешна парола, като паролата, ползвана до блокирането на достъпа, става невалидна. За да бъде възстановен достъпът, Титулярят трябва да се яви в офис на Банката и да подаде заявление по предоставен от Банката образец. След като приеме заявлението Банката незабавно издава на Титуляря нов потребителски идентификатор и нова парола. В такъв случай достъпът до BankOn Web се възстановява до началото на следващия работен ден.

Титулярят няма право да разкрива информация за функционирането на системата BankOn Web или да съхранява такава информация по начин, който може да позволи узнаването ѝ от други лица, ако тази информация е била получена по силата на този договор и ако разкриването ѝ би могло да стане причина за неефективност на механизмите, гарантиращи сигурността на разпоредените операции.

VI.9. При изгубване, унищожаване или открадване на мобилния телефон/SIM картата, чийто номер се използва за получаване на кодове или устройството за генериране на кодове, както и при съмнение, че трето лице би могло да узнае една или повече от персоналните идентификационни характеристики, посочени по-горе, Титулярят трябва незабавно да уведоми Банката за това. Уведомлението се извършва в офис на Банката или на телефон 0700 17 888. Ако Банката промени този телефон, Титулярят ще бъде уведомен с лично съобщение чрез BankOn Web.

След получаване на уведомлението Банката незабавно блокира достъпа до услугата, като потребителският идентификатор и паролата, използвани до блокирането на достъпа стават невалидни. За да получи нов потребителски идентификатор и нова парола, съответно да заяви ново допълнително средство за идентификация, Титулярят трябва да постъпи по посочения по-горе начин.

При телефонно обаждане с искане за блокиране на достъпа от лице, което се представя като Титуляря, Банката във всички случаи блокира достъпа до BankOn Web, без да е необходимо да проверява самоличността на лицето. Банката не поема отговорност за блокирането на достъпа до BankOn Web вследствие на недобросъвестни обаждания.

Блокирането на достъпа не осуетява извършването на плащанията, наредени преди получаването на искането за блокиране.

VI.10. Ако бъде доказано, че узнаването е станало поради грубата небрежност или умисъла на служителите на Банката, и Банката е изпълнила нареждания за плащане, подадени чрез неправомерно използване на персоналните идентификационни характеристики, Банката се задължава да възстанови на Титуляря дебитиранияте от сметките му суми ведно с дължимата законна лихва, но само ако нареждането е било към сметка на трето лице и Клиентът не се е възползвал от плащането.

VII. ИЗВЪРШВАНЕ НА СПРАВКИТЕ И ПЛАЩАНИЯТА

VII.1. BankOn Web дава възможност на Титуляря да получава информация за сметките си и да подава платежни нареждания всеки ден, 24 часа на денонощие. Банката обработва и изпълнява незабавно вътрешнобанкови преводи в периода от 07.30 ч. до 19.30 ч. всеки ден, а в периода от 19.30 ч. до 07.30 ч. Банката не може да гарантира незабавното им изпълнение. Банката обработва и изпълнява междубанкови преводи съгласно посоченото в раздела за разплащателна сметка. Кредитни преводи, при които валутата на сметката, от която е наредена платежната операция е в различна валута от валутата на сметката, към която операцията е наредена (превалутиране) , не се изпълняват в неработни за Банката дни, а се изпълняват след 09.00 ч. на първия работен ден, следващ деня на подаване на платежното нареждане.

VII.2. За да получи достъп до BankOn Web и да използва предоставяните услуги, Титулярят следва да се идентифицира чрез потребителския си идентификатор и паролата.

VII.3. За извършване на платежна операция към сметка на лице, посочено в списъка с Бенефициентите преди 16/12/2011г., за преводи между две сметки на Титуляря в Банката, за подавания на нареждания за директен дебит, както и за заплащане на сметки към доставчици на комунални услуги, е достатъчно Титулярят да се идентифицира по реда на предходната точка.

VII.4. Ако желае да нареди извършване на плащане, различно от посочените в т. VII.3, както и за плащания към бюджетни сметки считано от 28/07/2014г., Титулярят трябва да оформи платежното нареждане и да го потвърди чрез

използване на допълнителните електронни средства за идентификация, посочени в т. VI.2.

Тази възможност е заложена по подразбиране в платежния инструмент BankOn Web, като Оторизираният потребител, ако желае, може многократно да променя настройката за плащанията към бюджетните сметки и те да бъдат извършвани от него без допълнителното средство за идентификация.

VII.5. Титулярят може да отмени плащане, наредено чрез BankOn Web, ако все още нареждането за плащане не е постъпило в Банката.

За да разбере дали нареждането е постъпило в Банката за изпълнение, Титулярят следва да провери статуса на операцията в меню „Архив“. Статусът “Приет за обработване” означава, че нареждането е постъпило в Банката. От този момент нататък то не може да бъде отменено чрез BankOn Web.

VII.6. Титулярят има възможност да посочи и друга по-късна дата като вальор на нареденото от него плащане. В този случай то се изпълнява с посочения от Титуляря вальор. Ако посоченият от Титуляря вальор е неработен ден, плащането се изпълнява с вальор първия работен ден, следващ посочения от Титуляря.

VII.7. Банката изпълнява плащането само до размера на наличностите и разрешения овърдрафт. При липса на достатъчен авоар по сметката при постъпване на платежното нареждане, Банката го отказва.

VII.8. Титулярят може да провери статуса на платежната операция, включително дали Банката е отказала изпълнението на операцията, чрез меню „Архив“.

VII.9. Титулярят може да нарежда преводи само до определен размер на операция - операционен лимит, и до определен размер на ден (от 0.00 ч. до 24.00 ч. на същия ден) - дневен лимит. Лимитите се посочват в регистрационния формуляр.

VII.10. Банката може да ограничава изпълнението на определени видове плащания, ако съгласно действащото законодателство изпълнението им е поставено под условие представянето на допълнителни документи.

VII.11. Банката предоставя възможност на Титуляря да представи част от допълнителните документи по предходната точка по електронен път чрез BankOn Web.

Страните приемат, че всички допълнителни документи, представени от лице, идентифицирано с потребителския идентификатор и паролата, съответно с допълнителните електронни средства за идентификация, се третираат като изходящи от Титуляря.

VII.12. Банката полага дължимата грижа за осигуряване на сигурност на извършените от Титуляря операции чрез подходящи технически способности.

VII.13. Точки VII.5 и VII.6 не се прилагат в хипотезата на автоматично плащане на комунални услуги (битови сметки). Редът за извършване на плащанията е посочен в т.А.1.. Автоматично плащане на комунални услуги, Разплащателна сметка.

VIII. ОСПОРВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯТА

VIII.1. Титулярят може да оспори плащане по реда за подаване на възражения, след като информацията за

извършеното плащане е била достъпна за Титуляря чрез услугата “движение по сметката”.

VIII.2. Ако Титулярят не оспори операцията в предвидения срок, счита се че я е одобрил. Банката поддържа на защитен магнитен носител архив на диалога (осъществения чрез BankOn Web комуникации между Титуляря и Банката) и нарежданията за плащане, подадени от Титуляря чрез BankOn Web. Като доказателствен материал при оспорване на плащания ще се разглеждат архивирания данни за всяка извършена операция и диалога от BankOn Web, свързан с нея.

VIII.3. Записванията на всички операции, извършени чрез BankOn Web, са счетоводни документи по смисъла на чл. 6-12 от Закона за счетоводството. Те се считат верни до доказване на противното.

IX. ПРОМЯНА НА СМЕТКИ ИЛИ НА ГРУПИ УСЛУГИ

IX.1. Титулярят може да промени сметките, с които оперира чрез системата BankOn Web, както и да промени използваните групи услуги. Ако желае да направи това, той следва да се яви в офис на Банката и да подаде заявление за промяна по предложение от Банката образец.

IX.2. С подписването му от банковия служител, заявлението е прието.

IX.3. Промяната се реализира най-късно от следващия работен ден.

X. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА И НА ТИТУЛЯРЯ

X.1. Отговорността на Банката и на Титуляря при извършване на неразрешени платежни операции е посочена в раздела за общи правила при платежни инструменти.

X.2. Банката не гарантира и не носи отговорност в случай, че мобилният оператор забави или въобще не предаде SMS съобщение на номера на мобилния телефон, посочен от Титуляря за получаване на еднократни кодове.

X.3. Банката ще предостави безплатно ново устройство за генериране на кодове при проявен дефект на устройството в рамките на период от шест месеца от получаването му, освен ако неизправността е причинена от Титуляря умишлено или при небрежност.

X.4. Банката не носи отговорност в случай на невъзможност да предостави някоя от услугите на BankOn Web, дължаща се на причини от извънреден характер, които Банката не е могла да предвиди или да предотврати.

XI. ЦЕНИ И ТАКСИ

XI.1. За ползване на BankOn Web Титулярят заплаща такси на Банката в размер, определен в Тарифата за таксите и комисионите на Банката (Тарифата).

XI.2. Банката събира такса за подадените от нейна страна към Титуляря SMS съобщения, съдържащи еднократни кодове за идентификация, без да контролира дали те са получени от Титуляря.

XI.3. В случай, че избере да използва специално устройство за генериране на еднократни кодове, Титулярят заплаща на Банката цена за устройството, която е посочена в Тарифата.

XII. СРОК И ПОСЛЕДИЦИ ОТ ПРЕКРАТЯВАНЕТО

XII.1. Договорът се сключва за неопределен срок.

XII.2. Нарежданията за плащане, получени от Банката преди прекратяването, се изпълняват, освен в случаите на закриване на сметката.

G. SMS БАНКИРАНЕ BANKON SMS

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

I.1. Системата за SMS банкиране BankOn SMS, наричана по-нататък за краткост “**BankOn SMS**”, предоставя на **Титуляря** възможност за отдалечен достъп до неговите сметки за:

- получаване на информация, свързана с банковите му сметки, изрично посочени от него;
- подаване на нареждания за извършване на вътрешноклиентски банкови преводи.

Титулярят се свързва с Банката чрез кратки текстови съобщения, наричани по-нататък „SMS съобщения”,

изпращани от и/или получавани на кратък номер **17 00 22** за абонати на мобилните оператори, посочени по-долу.

Титулярят използва функцията за изпращане/получаване на SMS съобщения на своя мобилен телефон.

II.2. Обстоятелството, че Титулярят е избрал да оперира със сметките си чрез BankOn SMS не ограничава възможностите му да оперира с тези сметки по всички останали законни способы, договорени с Банката.

II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

II.1. Регистрацията на Клиента в BankOn SMS се извършва веднага след сключване на договора.

II.2. Банката предоставя на Титуляря списък от предварително дефинирани команди (шаблони) за ползването на услугите в BankOn SMS.

II.3. В случаите на съвместна сметка договор може да се сключи само с един от Сътитулярите на сметката, като възможността да се ползва от BankOn SMS възниква само за него, така както и с двамата сътитуляри поотделно, като възможността да се ползват от BankOn SMS възниква в полза и на двамата сътитуляри.

III. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА BANKON SMS

III.1. BankOn SMS е достъпен за абонати на мрежата на А1, Теленор, Виваком, наричани по-нататък за краткост „мобилните оператори”, ако абонатите имат възможност да ползват функцията за изпращане/получаване на SMS съобщения на своя мобилен телефон. Достъпът от чужбина е възможен за Клиенти с включен роуминг.

IV. ГРУПИ УСЛУГИ

IV.1. Чрез BankOn SMS Банката предоставя услуги, обособени в две групи – **Информационни услуги** и **Вътрешноклиентски преводи**. Регистрацията за услугите може да се извърши само за една от групите, за двете групи заедно или за отделни автоматични Информационни услуги съгласно т.IV.2. Лице от 14 до 18-годишна възраст не може да ползва услугите от групата „Вътрешноклиентски преводи”.

IV.2. Получаването на SMS съобщения от група **Информационни услуги** става по два начина: **автоматично** (без заявка от страна на Клиента след първоначалната регистрация) и/или **по заявка чрез изпращане на SMS** съобщение от Титуляря по предварително дефинирана от Банката команда (шаблон).

IV.3. Използването на услугите от групата **Вътрешноклиентски преводи** става само по заявка **чрез изпращане на SMS** съобщение по предварително дефинирана от Банката команда (шаблон).

V. ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ

V.1. Услугите от групата **Информационни услуги**, предоставяни чрез съответните SMS съобщения, са посочени по-долу. Получаването на такова SMS съобщение е възможно да става автоматично и/или по заявка, както е обяснено в предходната точка.

1) Разполагаема наличност по сметка – SMS съобщението съдържа информация за располагаемата наличност по посочена от Титуляря сметка. Понятието „располагаема наличност” е пояснено в раздела относно разплащателна сметка. Автоматичното получаване на *Разполагаема наличност по сметка* се извършва по предварително дефиниран от Клиента график (вж. т. VI.1).

2) Последно кредитно движение по сметка – SMS съобщението съдържа информация за последното **постъпление** по посочена от Клиента сметка, като: внасяне на пари в брой, входящи преводи, начисляване на лихви по сметката, усвоявания на кредити, различни от договорения овърдрафт по сметката и др., както и информация за **располагаемата наличност** по сметката. Автоматичното получаване на *Последно кредитно движение по сметка* се извършва при възникване на събитие, а именно -

постъпление по сметката. SMS съобщението не се генерира за постъпление на суми в размер, по-малък от размера, посочен от Клиента като лимит (вж. т. VI.1).

3) Последно дебитно движение по сметка – SMS съобщението съдържа информация за последното теглене от посочена от Клиента сметка във връзка с теглене на пари в брой, безкасови плащания, служебно събрани суми, начислени лихви по дебитното салдо, както и информация за располагаемата наличност по сметката. Автоматичното получаване на *Последно дебитно движение по сметка* се извършва при възникване на събитие, а именно - теглене от сметката. SMS съобщението не се генерира за теглене на суми в размер, по-малък от размера, посочен от Клиента като лимит (вж. т. VI.1).

4) Последно дебитно движение по кредитна карта – SMS съобщението съдържа информация за последното дебитно движение по посочена от клиента кредитна карта, генерирано от теглене на пари в брой чрез АТМ, ПОС-терминал, безкасови плащания с картата и др., както и информация за располагаем кредитен лимит. Автоматичното получаване на *Последно дебитно движение по кредитна карта* се извършва при възникване на събитие, а именно - дебитно движение по сметката, свързана с кредитната карта. SMS съобщението не се генерира за дебитно движение в размер, по-малък от размера, посочен от Титуляря като лимит (вж. т. VI.1).

5) Справки по кредитна карта – SMS съобщението съдържа информация за текущи задължения по кредитна карта, необходима сума за плащане, располагаем кредитен лимит. Автоматичното получаване на *Справки по кредитна карта* се извършва по предварително дефиниран от клиента график (вж. т. VI.1).

V.2. Услугите от групата Вътрешноклиентски преводи, предоставяни чрез съответните SMS съобщения са посочени по-долу. Получаването им става по заявка на Титуляря.

1) Кредитен превод между сметки на Титуляря в Банката като предварително дефинираната команда (шаблон) включва сметката, която е източник на средствата, сметката, която е получател на средствата и сумата на превода.

2) Предсрочно погасяване на задължение по кредитна карта – предварително дефинираната команда (шаблон) включва сметката, която е източник на средствата, сметката (свързана с кредитната карта), която е получател на средствата и сумата на погасяването задължение. Възможно е частично или пълно погасяване на задължението. Това погасяване се допуска единствено от разплащателната сметка на Клиента, която се използва за погасяване на задължението на падеж.

V.3. Банката си запазва правото да променя, ограничава или разширява предоставяните услуги в BankOn SMS, при което уведомява клиентите в общодостъпните помещения на Банката и/или на своя уеб сайт. В случаите на преустановяване предоставянето на дадена услуга Банката уведомява Титулярите, които са я избрали, с SMS съобщение два месеца преди датата на преустановяване.

VI. ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ИЗБОР ПРИ РЕГИСТРАЦИЯ. ПРОМЯНА НА ИЗБОРА. НАСТРОЙКИ ПО ПОДРАЗБИРАНЕ

VI.1. При първоначална регистрация на Титуляря се дава възможност за избор по отношение на:

1) сметките, които да регистрира в BankOn SMS, като регистрирането на поне една сметка е необходимо условие за предоставяне на услугата;

2) език за получаване на SMS съобщенията – български език с латински букви или английски език;

3) ползване на опцията Настройки по подразбиране (вж. т. VI.2.);

4) добавяне или премахване на услугите, предоставяни чрез SMS съобщения (посочени в т. V);

5) график за SMS съобщения за получаване на информацията относно разполагаема наличност по сметка и справки по кредитна карта:

- период за получаване – всеки ден или през определен брой дни (1-30) или

- число от месеца за получаване (1-28)

- лимит на кредитно/дебитно движение, под който SMS съобщението не се генерира, за услугите, свързани с предоставяне на информацията относно последните движения по сметката. Възможно е както да се избере да няма лимит, така и да се избере лимит с размер 0.

VI.2. Настройките по подразбиране са предварително дефиниран набор от SMS съобщения и зададени параметри за тях, които се използват за улесняване на избора на Титуляря. Настройките по подразбиране се отразяват автоматично в регистрационния формуляр. Ако опцията не бъде избрана, Титулярят следва по свой избор да определи набора от SMS съобщения и параметри за тях, които иска да ползва.

VI.3. Титулярят има възможност за промяна на своя избор по всяко време след първоначална регистрация чрез:

- изпращане на SMS съобщения с предварително дефинирани команди (шаблони), предоставени му от Банката, или

- заявка в клон или офис на Банката, като подпише нов регистрационен формуляр.

Промяната на избора се реализира с изпращане на SMS съобщение – отговор от страна на Банката или съответно с подписване на нов регистрационен формуляр от съответния банков служител.

VII. ДРУГИ (СПЕЦИАЛНИ) СЪОБЩЕНИЯ: ТЪРГОВСКИ СЪОБЩЕНИЯ. РИСК СЪОБЩЕНИЯ

VII.1. При извършване на своята ежедневна дейност Банката може да изпраща на Титулярите и други (специални) съобщения: търговски съобщения и риск съобщения.

VII.2. Търговско съобщение е всяко рекламно или друго съобщение, което не се отнася пряко до сметките на Клиента, и чрез което не се предоставят услугите, посочени по-горе.

VII.3. Риск съобщение е всяко съобщение, което се генерира автоматично при възникване на събитие, свързано с рисковия профил на Клиента, т.е. движение по сметките, създаващо или водещо до финансов риск за Клиента (като допускане на неразрешен овърдрафт, просрочени вноски по кредит и др.)

VII.4. Клиентът декларира, че е съгласен да получава търговски съобщения, освен ако изрично не откаже получаването им, за което е предвидена възможност в съответното поле в Регистрационния формуляр.

VIII. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ТИТУЛЯРЯ

VIII.1. При сключване на договора за предоставяне на BankOn SMS в съответното поле на регистрационния формуляр се посочва номерът на мобилния телефон на Титуляря, на който той ще получава и/или от който ще изпраща SMS съобщения от/към Банката. Между страните се приема, че посоченият от Титуляря номер на мобилен телефон се използва само от него. Банката не проверява на какво основание се осъществява използването на този номер.

VIII.2. Титулярят се идентифицира с номера на мобилния телефон, който е посочил в съответното поле на регистрационния формуляр.

VIII.3. Връзката със сървъра на Банката се извършва посредством стандартна услуга, предоставена от мобилните оператори. Връзката между сървъра на съответния мобилен оператор и Титуляря е защитена със стандартната защита на този мобилен оператор. Връзката между сървъра на съответния мобилен оператор и сървърите на Банката е защитена посредством криптирани виртуални частни мрежи (VPN); минималното ниво на защитеност е 2048 бита.

VIII.4. Наредданията, получени посредством връзката, посочена в предходната точка, авторът на които се идентифицира по начина, посочен по-горе, се третира от Банката като изходящи от Титуляря.

VIII.5. При изгубване, унищожаване или открадване на мобилния телефон или на SIM картата и съмнение, че трето лице би могло да използва неправомерно телефонния номер, който го идентифицира, Титулярят трябва незабавно да уведоми Банката за това и да поиска блокиране на BankOn SMS за телефонния номер, който го идентифицира. Уведомлението и искането за блокиране се извършват в произволен клон или офис на Банката или на телефон **0700 17 888**. Банката не носи отговорност за предоставянето на информация, поискана преди получаването на искането за блокиране.

Прекратяването на достъпа не осуетява извършването на преводите, наредени преди получаването на искането за блокиране.

След получаване на искането за блокиране Банката незабавно прекратява достъпа до BankOn SMS. За да бъде възобновен достъпът, Титулярят трябва да подпише нов регистрационен формуляр, в който да се посочи телефонният номер, който ще го идентифицира.

При телефонно обаждане с искане за блокиране на достъпа до BankOn SMS от лице, което се представя като Титуляря, Банката във всички случаи прекратява достъпа без да е необходимо да проверява самоличността на лицето. Банката не поема отговорност за прекратяването на достъпа до BankOn SMS вследствие на недобросъвестни обаждания.

VIII.6. Ако лице, различно от Титуляря, осъществи достъп до BankOn SMS чрез използването на телефонния номер, който идентифицира Титуляря, независимо от това по какъв начин това е станало възможно, в отношенията между Банката и Титуляря се приема, че това лице е упълномощено от Титуляря да нарежда преводи и да получава информация по сметките му.

VIII.7. Титулярят е длъжен да уведоми Банката в случай на смяна на мобилния оператор със запазване на номера на мобилния телефон чрез SMS съобщение или с подписване на нов регистрационен формуляр. При неизпълнение на това свое задължение Титулярят няма да може да ползва избраните услуги в BankOn SMS, но за всяко изпратено от него и/или от Банката SMS съобщение ще дължи съответната такса.

IX. ИЗВЪРШВАНЕ НА СПРАВКИТЕ И ПРЕВОДИТЕ

IX.1. BankOn SMS дава възможност на Титуляря да получава информация за сметките си 24 часа на денонощие и да нарежда вътрешноклиентски преводи всеки ден, в периода между 07.00ч. и 24.00ч.

IX.2. Преводно нареждане, постъпило посредством BankOn SMS, се изпълнява веднага, в случай, че е постъпило в сървърите на Банката в посочения в предходната точка часови интервал. Закъснение може да има само в случаите на пренатоварване на клетките и сървърите на мобилните оператори, за което Банката не носи отговорност.

IX.3. Банката изпълнява нареждането за превод само до размера на покритието по сметката, както е определено в раздела относно разплащателната сметка. При липса на достатъчен авоар по сметката при постъпване на

платежното нареждане, Банката го отказва и уведомява Титуляря по подходящ начин. Ако до края на работния ден, следващ деня на постъпване на платежното нареждане в Банката, по сметката постъпят достатъчно средства, Банката изпълнява превода.

IX.4. След изпращане на SMS съобщение за нареждане на превод, Титулярят следва да получи SMS съобщение, който го уведомява за приемането на този превод от Банката. Това SMS съобщение не е потвърждение, че преводът е изпълнен. Потвърждение за изпълнен превод, както и уведомяване за неизпълнение на превода, не се изпращат чрез SMS съобщение, а по друг подходящ начин. За тази цел Титулярят може да използва и функционалността на BankOn SMS за уведомяване при кредитно, съответно дебитно движение по сметка.

IX.5. Не се допуска превод с превалутиране, както и превод по сметки, чиято функционалност не позволява получаване на същия (сметки по срочни депозити и др.).

X. ОСПОРВАНЕ НА ПРЕВОДИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

X.1. Банката не носи отговорност за изпълнение на погрешно или недобронамерено изпратени SMS съобщения за нареждане на превод от идентифициращия Титуляря номер на мобилен телефон.

Оспорването на преводите, извършени чрез BankOn SMS, е по реда за подаване на възражения. Срокът за оспорване започва да тече, след като информацията за извършения превод е била достъпна за клиента, след като SMS съобщение-отговор за приемане на превода от Банката е получено от Титуляря.

X.2. Банката поддържа на защитен магнитен носител архив на диалога (осъществените чрез BankOn SMS комуникации между Титуляря и Банката) и нарежданията за превод, подадени от Титуляря чрез BankOn SMS. Като доказателствен материал при оспорване на преводи ще се разглеждат архивирания данни за всеки извършен превод и диалога от BankOn SMS, свързан с него. Записванията на всички преводи, извършени чрез BankOn SMS, са счетоводни документи по смисъла на чл. 6-12 от Закона за счетоводството. Те се считат за верни до доказване на противното.

XI. ЦЕНИ И ТАКСИ

XI.1. Титулярят заплаща стойността на изпратеното от него SMS съобщение съгласно тарифния план на съответния оператор с месечната си сметка за потребление на телефонни услуги или съобразно тарифния план по съответната предплатена услуга. Цените се определят и съответно променят едностранно от мобилните оператори.

XI.2. За ползване на BankOn SMS, отделно от цените на оператора, Титулярят заплаща такси на Банката (абонаментна и за SMS) в размер, определен в Тарифата за таксите и комисионите на Банката. Банката събира такса за подадените от нейна страна SMS съобщения към Титуляря чрез мобилния оператор без да контролира дали те са получени от Титуляря.

Търговските съобщения и риск съобщенията, както и други автоматични съобщения, изпращани служебно и несъдържащи финансова информация (напр. съобщението за приемане на нареждането за превод от страна на Банката) са освободени от такса за SMS съобщение.

XI.3. Таксите по предходната точка (абонаментната и сумата от такси за всички SMS съобщения за отминалия месец) са дължими в рамките на първите 5 (пет) работни дни на всеки следващ календарен месец, включително и за месеца на регистрация, независимо от датата ѝ.

XII. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА

XII.1. Получената чрез BankOn SMS информация е за лично ползване и не представлява официален документ. При необходимост Титулярят може да поиска по надлежния ред издаването на официален документ от Банката.

XII.2. Рискът от недобросъвестно използване на номера на мобилния телефон, идентифициращ Титуляря, от лице, различно от него, се поема изцяло от Титуляря. Банката не носи отговорност за предоставена на друго, неупълномощено лице информация, включително информация, представляваща банкова тайна по смисъла на чл. 62, ал. 2 от Закона за кредитните институции в случай, че въпросното лице се е идентифицирало по надлежния начин, посочен по-горе.

XII.3. Банката не носи отговорност в случай на невъзможност да предостави някоя от услугите на BankOn SMS, дължаща се на причини от извънреден характер, които Банката не е могла да предвиди или да предотврати.

XII.4. Банката не гарантира и не носи отговорност в случай, че мобилният оператор не предаде в срок или въобще не предаде SMS съобщение. Обичайно в срок до 10 минути след поискване на информация или заявка за превод, Титулярят следва да получи SMS съобщението-отговор с исканата информация или потвърждение за приемане на превода от Банката.

XII.5. Банката не носи отговорност за неполучените от Титуляря SMS съобщения, както и не възстановява платените от Титуляря такси за тези SMS съобщения без значение дали това се дължи на мобилния оператор или на Титуляря.

XII.6. Отговорността на Банката за неразрешени/неизпълнени или неточно изпълнени операции е посочена в раздела относно разплащателната сметка.

XIII. СРОК И ПОСЛЕДИЦИ ОТ ПРЕКРАТЯВАНЕТО

XIII.1. Договорът за ползване на услугата BankOn SMS се сключва за неопределен срок.

XIII.2. Нарежданията за превод, получени от Банката преди прекратяването, се изпълняват, освен в случаите на закриване на сметката.

XIII.3. Ако мобилните оператори прекратят предоставянето на специален кратък номер на Банката, Банката ще прекрати предоставянето на услуги от BankOn SMS от съответния специален кратък номер.

XIV. ЛИЧНИ ДАННИ

XIV.1. Титулярят дава съгласието си мобилните оператори да предоставят на Банката информация за неплатените услуги от потребителите и информация за трафика на интерес от страна на клиентите по отделни направления към специалния кратък номер, а Банката да предоставя на мобилните оператори записи от регистриращата апаратура, както и необходимата допълнителна информация и документация за извършване на проучване на жалбите.

ТАКСИ И КОМИСИОНИ

I.1. За поддържането на сметката (разплащателна или спестовна) и за извършването на платежни и други операции, както и за други платежни услуги, свързани със сметката, Титулярят заплаща на Банката таксите и комисионите, определени в Тарифата на Банката. При презгранични плащания, Титулярят следва да заплати и направените

разходи, свързани с участието на банки- посредници в презграничната операция.

Във връзка с използването на банкова карта комисионите за конкретните операции се събират от Банката незабавно при осчетоводяване на операцията. Периодичните такси се събират на падежите, определени в Тарифата на Банката.

I.2. Титулярят дава съгласието си Банката да събира служебно от сметката, а при недостиг – от всички други сметки на Титуляря, всички суми, дължими по поддържането на сметката и извършването на платежните и други операции, за други услуги, свързани със сметката, всички суми, в това число главници, лихви, такси и разноски, дължими по договори за кредит от какъвто и да е характер, по които Титулярят е лично задължен.

I.3. Титулярят дава своето съгласие Банката да удържа дължимите й такси от сумата на получени платежни

операции преди заверяването на сметката със сумата по операцията.

Банката има право да извършва служебно събиране както от сметките на виждане, така и от всякакви депозити, макар и падежът на депозита да не е настъпил. При служебно събиране от срочен депозит, отношенията между страните се уреждат съобразно уговореното по договора за депозит относно случаите на предсрочно прекратяване от страна на Клиент.

ПРОМЯНА НА УСЛОВИЯТА НА ДОГОВОРА

I.1. При промяна на нормативната уредба, регламентираща уредените в настоящите Общи условия отношения, от влизането в сила на промяната съответно се променят и засегнатите разпоредби на Общите условия, освен ако промяната касае диспозитивни правни норми.

I.2. Настоящите Общи условия, Тарифата на Банката, и други споразумения за платежни сметки и платежни услуги на индивидуални клиенти могат да бъдат едностранно изменени по решение на Банката. При промяна на документите, посочени в предходното изречение, Банката е длъжна да предостави на Титуляря информация за това на хартиен или друг дълготраен носител (например електронен носител или съобщение на интернет страницата, което отговаря за изискванията на Закона за платежните услуги и платежните системи) най-малко 2 месеца преди датата, на която промените влизат в сила

Банката не уведомява предварително Титуляря при промени в прилаганите от нея лихвени проценти и обменни курсове, които се прилагат от момента на обявяването им в общодостъпните помещения на банковите офиси и/или на сайта на Банката.

I.3. Информацията до клиента може да съдържа само уведомление, че е извършена промяна, и указание по какъв общодостъпен начин другата страна може да се запознае с променения вариант, както и правото на Титуляря да прекрати незабавно договора.

I.4. В случай че Титулярят (същият и ползвател/държател на платежни инструменти за отдалечен достъп до сметката) не е съгласен с измененията по т. 9, той може да прекрати незабавно договора без предизвестие преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Това не го освобождава от задължението за плащане на дължими по договора суми. Ако договорът, който се прекратява, е безсрочен или сключен за срок, по дълг от 6 месеца, Клиентът не заплаща такси или неустойки, ако при прекратяването му са изтекли 6 месеца от сключването му. Ако Титулярят не уведоми Банката, че не приема тези промени преди датата, на която промените в Общите условия влизат в сила, се счита, че той ги е приел.

ДРУГИ УГОВОРКИ

I. ИНФОРМИРАНЕ ЗА УСЛОВИЯТА НА ДОГОВОРА

I.1. По време на действието на договора, Титулярят има право да получи екземпляр от действащите Общи условия и Тарифа на Банката в общодостъпните помещения на Банката, а също и на Интернет страницата на Банката: www.expressbank.bg

I.2. При изрично поискване от страна на Клиента, Банката няма право да му откаже да му даде копие от действащите Общи условия на „Експресбанк“ АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти, както и копие от сключените договори за отделни платежни инструменти.

I.3. Ако Титулярят не е поискал изрично Общи условия и/или Тарифата на Банката и/или Информационен бюлетин по ЗГВБ на друг траен носител, счита се между страните, че той е получил осигурената на негово разположение информация на посочената Интернет страница.

II. ЕЗИК НА ДОГОВОРА

II.1. Договорите за платежни сметки и платежни услуги се сключват на български език, като на него ще се осъществява комуникацията между страните по време на тяхното действие. В случай че на Титуляря по негово искане е предоставен и текст на договора на друг език, с който Банката разполага и може да работи, той е само за информация. При противоречие между българския текст и този на другия език, българският текст има предимство.

III. МЕРКИ ПРОТИВ ИЗПИРАНЕТО НА ПАРИ И ПРОТИВ ФИНАНСИРАНЕТО НА ТЕРОРИЗМА. МЕЖДУНАРОДНИ САНКЦИИ И ЕМБАРГА.

III.1. Във взаимоотношенията с клиентите си Банката прилага рисково-базиран подход съгласно изискванията на Закона за мерките срещу изпирането на пари и вътрешните правила на Банката. Ето защо към клиентите, които са

класифицирани като високорискови, включително и клиенти, заемащи висши държавни длъжности и свързаните с тях лица, Банката прилага разширени мерки във взаимоотношенията си с тях, както и по отношение на операциите, извършвани от тях. Банката счита лицата по чл.36 от Закона за мерките срещу изпирането на пари като такива 3 години след като лицето е престанало да заема длъжността.

III.2. Банката прилага:

1) мерките против изпирането на пари и против финансирането на тероризма предвидени в действащото законодателство;

2) мерките в изпълнение на международни договори, ратифицирани по конституционен ред, обнародвани и влезли в сила за Република България, както и на актове на Европейския съюз и на други международни органи и институции, овластени да налагат международни санкции и ембарго.

III.3. Страните се съгласяват, че при изпълнение на договора ще се прилагат мерки и ограничения представляващи част от вътрешното законодателство на трета държава, които не са в законна сила за Република България, ако това се налага поради едно от следните съображения, а именно:

1) Групата ОТП осъществява дейност в тази трета държава чрез офис, клон или свързано юридическо лице и неизпълнението на мерките и ограниченията може да доведе до налагане на имуществени санкции или загуба на репутация за Групата ОТП и/или на свързано с нея лице;

2) Банка – кореспондент, посредством която се осъществява платежната операция, извършва дейност в тази трета държава чрез офис, клон или свързано юридическо лице и неизпълнението на мерките и ограниченията може да доведе до налагане на имуществени санкции или загуба на репутация за нея и/или на свързано с нея лице.

В такива случаи е възможно разкриване на лични данни, необходимо за осъществяването на законно наложените мерки, за което Титулярят дава своето съгласие.

Съгласия, отнасящи се до личните данни на Титуляря и до данните, представляващи банкова тайна, остават в сила и данните могат да бъдат обработвани, съответно разкривани от Банката за посочените по-горе цели, и след прекратяване на съответния договор с Титуляря.

III.4. Във връзка с горното, Банката се задължава ако е необходимо съдействие от страна на Титуляря, да го потърси своевременно за предоставяне на допълнителна информация и/или документация, свързана с платежната операция или сделката, по която се извършва плащането, с цел установяване и/или удостоверяване на отделни техни елементи, като напр: информация за страните по операцията (наредител и получател) или за участниците в сделката, във връзка с която се извършва операцията, ако те са различни от наредителя и получателя- сфера на дейност, вид на предлаганите стоки и услуги, местонахождение на дейността, пълен адрес, информация за имена, адрес, дата на раждане и националност на действителните собственици и други.; искания за предоставяне на копия от сключени между наредителя и получателя договорни споразумения, издадени търговски фактури, товарителници, договори за заем, както и други подобни документи, свързани с основанието за плащане и съществуващите договорни отношения между страните.

III.5. Прилагането на мерките по настоящия раздел е в интерес на банката и на Клиента, като има за цел да ги предпази от евентуални имуществени вреди и санкции, в това число, но не само замразяване и/или конфискация на средства и други активи, загуба на търговска репутация и други. Събирането на документацията по предходната т. II.4. има за цел да отхвърли по категоричен начин евентуално несъответствие на платежната операция или сделката, по която се извършва плащането, с приложими по силата на настоящия раздел мерки и ограничения и да елиминира всякакви съмнения в тази връзка. Ето защо Банката си запазва правото да изисква посочената допълнителна информация и документи и без да е налице искане на лицата по тV.II.3., както и относно вече извършени плащания, ако по нейна преценка би възникнала ситуация, свързана с режима на санкции и ембарго.

III.6. Без да се засяга прилагането на мерките и ограниченията предвидени по - горе, Банката се задължава да положи всички разумни усилия за навременното изпълнение на платежната операция и да съдейства на Титуляря за изпълнение на задълженията му по настоящия раздел.

III.7. Липсата на съдействие от страна на Титуляря за предоставяне на информацията и/или документацията по т. II.4. по – горе или несъответствието на платежната операция или операцията, по която се извършва плащането с приложими по силата на настоящия раздел мерки и *Общи условия на „Експресбанк” АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция 20190412129 .*

ограничения, може да доведе до забавяне или отказ от изпълнение на платежната операция.

В изключителни случаи операцията може да бъде отказана или забавена въпреки съдействието на Титуляря и положените усилия от страна на Банката, по причини, лежащи извън тях, като напр. отказ на банка-кореспондент да изпълни операцията или друго, които Банката, при полагане на дължимата грижа, не е могла да преодолее.

IV. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ

IV.1. В случай на несъгласие с извлечението от сметката или в случай на възражение относно получаването на извлечението, както и при други оплаквания, свързани с воденето на сметката му Титулярят може да подаде писмено възражение.

В случай на оспорена транзакция Титулярят е длъжен да уведоми писмено Банката без неоснователно забавяне, веднага след като е узнал за неразрешената/неточно изпълнена операция, но не по-късно от 13 месеца след датата на задължаване на сметката му. При липса на писмено уведомяване се смята, че той е одобрил отразените в извлечението платежни операции и салдото.

IV.2. Банката се задължава да регистрира възражението и да уведоми Титуляря за номера, под който то е заведено.

IV.3. Банката ще разгледа възражението незабавно и ще уведоми писмено Титуляря за резултата. Ако Банката не се произнесе в предвидения в закона срок, както и когато решението не удовлетворява Титуляря, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи.

IV.4. Банката се задължава да съдейства на Титуляря-Картодържател пред съответната международна картова организация при оспорване на плащания, извършени чрез нея. Възражението се разглежда по ред и в срокове, определени в правилата на съответната международна картова организация. Банката писмено уведомява Картодържателя за решението по направеното оспорване.

V. ИНФОРМАЦИЯ

V.1. При необходимост от допълнителна информация Титулярят следва да се обърне към търговския си агент.

V.2. На разположение на клиентите е и Инфо център на телефон 0700 17 888. Телефонни разговори могат да бъдат записвани.

VI. РАБОТНО ВРЕМЕ

VI.1. Под работен ден по смисъла на настоящите Общи условия се разбират дните от понеделник до петък от 8 до 17 часа българско време, с изключение на официалните празници. Работното време на всеки офис е обявено на офиса, както и в интернет страницата на Банката.

VII. ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

VII.1. Ако клиентът желае да изрази недоволство или препоръка към качеството на продуктите и услугите, той може да направи това писмено на адреса на Банката или обслужващия офис или клон, по ел. поща, телефон или факс, посочени на интернет страницата на Банката.

VII.2. Банката регистрира жалбата и уведомява клиента за движението и резултата от разглеждането ѝ.

Банката регистрира жалбата и уведомява клиента за движението и резултата от разглеждането ѝ в срок до 15 (петнадесет) работни дни от получаването ѝ.

VII.3. Ако не е удовлетворен от получения отговор клиентът може да отнесе въпроса към по-горно ниво в структурата на Банката.

VIII. КОМУНИКАЦИЯ

VIII.1. Банката ще изпраща всички пощенски пратки до постоянния адрес или адреса за кореспонденция на

Титуляря, посочен от него в договора за платежна сметка или платежна услуга. Всички доставени до този адрес съобщения ще се считат редовно получени. Банката не носи отговорност за вредите, които Титулярят може да претърпи от несвоевременното уведомяване за промяна на адреса.

IX. ТЪРГОВСКИ И ПОЗДРАВИТЕЛНИ СЪОБЩЕНИЯ

IX.1. Титулярят дава съгласие Банката да му изпраща по електронен път съобщения с рекламни и промоционално съдържание - email-и и рекламни SMS-и, представящи пряко или косвено услугите или репутацията на Банката, на дъщерните и дружества, както и на други финансови институции от групата на ОТР.

IX.2. Титулярят дава съгласие Банката да му изпраща по електронен път лични поздравителни съобщения от нетърговски характер по повод празници по email-и чрез SMS-съобщения.

IX.3. Титулярят има право да оттегли съгласието си по т. VI.1. и/или по т. VI.2. по всяко време с изрично писмено уведомление, отправено до Банката.

X. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

X.1. За всички изрично неуредени въпроси в настоящите Общи условия се прилага българското законодателство и споровете се решават от българския съд.

Настоящите Общи условия на „Експресбанк” АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти са в сила за всички клиенти от 12/04/2019г.

Стандартни операционни лимити по банковите карти

1. Операционни лимити по карти Visa Electron, V Pay и Debit MasterCard PayPass:

За карти Debit MasterCard PayPass, Visa Electron и V Pay	Лимити за картата					
	Покупка на стоки и услуги		Теглене на пари в брой		Общо	
	BGN	EUR/USD	BGN	EUR/USD	BGN	EUR/ USD
В България макс. транзакция					-	-
Извън България макс. транзакция	2 000	1 000	1 000	500	-	-
В България лимит за 24 часа						
Извън България лимит за 24 часа	3 000	1 500	1 500	750	4 000	2 000
Общ лимит за 24 часа						
Брой транзакции за 24 часа	-	-	-	-	20	20
В България 7-дневен лимит						
Извън България 7-дневен лимит	5 000	2 500	2 500	1 250	6 000	3 000
Общ лимит за 7 дни						
Брой транзакции за 7 дни	-	-	-	-	40	40

2. Операционни лимити по карти MasterCard Standard и Visa Classic:

За карти MasterCard Standard и Visa Classic	Лимити за картата					
	Покупка на стоки и услуги		Теглене на пари в брой		Общо	
	BGN	EUR/USD	BGN	EUR/USD	BGN	EUR/ USD
В България макс. транзакция					-	-
Извън България макс. транзакция	4 000	2 000	2 000	1 000	-	-
В България лимит за 24 часа						
Извън България лимит за 24 часа	6 000	3 000	3 000	1 500	8 000	4 000
Общ лимит за 24 часа						
Брой транзакции за 24 часа	-	-	-	-	20	20
В България 7-дневен лимит						
Извън България 7-дневен лимит	10 000	5 000	5 000	2 500	12 000	6 000
Общ лимит за 7 дни						
Брой транзакции за 7 дни	-	-	-	-	40	40

3. Операционни лимити по карти MasterCard Gold и Visa Gold:

За карти MasterCard Gold и Visa Gold	Лимити за картата					
	Покупка на стоки и услуги		Теглене на пари в брой		Общо	
	BGN	EUR/USD	BGN	EUR/USD	BGN	EUR/ USD
В България макс. транзакция					-	-
Извън България макс. транзакция	8 000	4 000	4 000	2 000	-	-
В България лимит за 24 часа						
Извън България лимит за 24 часа	10 000	5 000	6 000	3 000	12 000	6 000
Общ лимит за 24 часа						
Брой транзакции за 24 часа	-	-	-	-	20	20
В България 7-дневен лимит						
Извън България 7-дневен лимит	15 000	7 500	10 000	5 000	16 000	8 000
Общ лимит за 7 дни						
Брой транзакции за 7 дни	-	-	-	-	40	40

ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ОБРАБОТВАНЕТО НА ЛИЧНИ ДАННИ

Защитата на личните данни се регламентира с Регламент ЕС 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година 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 относно защитата на данните), (ОРЗД) и от Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

„Експресбанк“ АД е администратор на лични данни по смисъла на ОРЗД.

I. КАТЕГОРИИ ДАННИ

Банката събира от Титуляря информация и документи за:

- 1) идентификацията и проверка на идентификацията;
- 2) контакт;
- 3)* целта, за която ще се ползват сметките, държавите, към и от които ще извършват, и валутите на платежните операции;
- 4)* имуществено състояние и произход на средствата;
- 5)* професия, икономически сектор, работодател, статут на или свързаност с видна политическа личност по смисъла на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП);
- 6)* данъчен статус.

Предоставянето на тази информация се изисква от закона и вътрешните правила по прилагане на закона за сключването на договор за банкова сметка, за изпълнение на операции по нея, за изпълнение на задължения по закон, посочени по-долу. Без нея Банката не може да сключи с Титуляря договор за банкова сметка и да изпълнява операции по нея.

II. ЦЕЛИ И ПРАВНИ ОСНОВАНИЯ

Банката обработва личните данни на следните основания:

1) сключване, изпълнение и прекратяване на договор за банкова сметка и платежни инструменти, за прилагане на тарифни и лихвени условия, а при необходимост и за събирането на дължими по сметката суми по принудителен ред;

2) изпълнение на законови задължения:

- мерки срещу изпирането на пари, финансирането на тероризма и корупцията, предотвратяване нарушения на ембарго и др. междудържавни санкции в т.ч. наблюдение на операции, справки относно клиенти, насрещни страни и основанията на операциите в списъци с лица, държави и стоки, спрямо които са наложени мерки с презграничен или екстратериториален характер, проверка на репутацията в публични източници и др.;

*- данъчни задължения, в т.ч. определяне, удържане и внасяне на данък върху лихвите;

- мерки за сигурност на платежните услуги;

- за изготвяне на справки за вътрешния контрол и формирането на управленски решения в Банката и банковата група, към която принадлежи.

3) легитимен интерес:

- за проучване на потребностите и удовлетвореността на клиентите от услугите и обслужването, вкл. чрез сегментация, анкети и пр., наблюдава и анализира ползването на услугите; предлага подходящи продукти и условия, промоционални оферти и пр., изпраща търговски съобщения.

4) контакт.

III. ПРЕДАВАНЕ НА ДАННИ

1) Банката е задължена по закон да предоставя данни на:

-* Регистъра на банковите сметки и сейфове, воден от БНБ по реда на Наредба № 12 от 29.09.2016 г. за Регистъра на банковите сметки и сейфове (за титуляри и пълномощници);

-* Националната агенция по приходите за целите на автоматичен обмен на финансова информация в областта на данъчното облагане по реда на Данъчно-осигурителен процесуален кодекс, за деклариране на удържан данък върху лихвите;

-* Дирекция "Финансово разузнаване" на Държавна агенция „Национална сигурност“ за операции в брой над 30 000лв;

- Органите на досъдебното производство при узнаване за извършено престъпление от общ характер.

2) Банката разкрива информация по искане на оправомощени от закона лица.

3) За изпълнение на договорите Банката предоставя данни на:

- платежни системи и други участници в процеса по изпълнение на платежни операции;

- доставчици на съобщителни услуги;

- дружества от групата ОТП за съдействие и контрол за изпълнение на задълженията по закон;

- доставчици на услуги за събиране на вземания.

4) Данните се предоставят и на други доставчици на услуги като маркетинг, внедряване и поддръжане на информационни системи и др. Винаги, когато услугата позволява Банката ползва псевдонимизирани данни.

Предаване на лични данни извън ЕС и ЕИП се извършва ако държавата съгласно решение на ЕК предоставя адекватно ниво на защита, или има други подходящи гаранции, уредени в Глава V от ОРЗД.

IV. БАНКОВА ТАЙНА

Операциите и авоарите по сметки са банкова тайна. Те се разкриват по реда на Закона за кредитните институции. Титулярят се съгласява да бъдат разкривани и на дружества от групата ОТП и дъщерните дружества на Банката.

V. ПРОФИЛИРАНЕ

1) При встъпване във взаимоотношения, както и периодически съгласно изискванията на ЗМИП, Банката обработва данни за лицата, за планираните и извършените операции, за да приложи подходящото съгласно глави III и IV от Глава II на ЗМИП ниво на комплексна проверка. Използват се критерии, регламентирани в ЗМИП, в т.ч. в глави III, IV, VII. За целта се използват автоматизирани информационни системи, но резултатът от обработването подлежи на одобрение от компетентен банков служител.

2) В сферата на маркетинга Банката обработва данни за клиентите, наличностите и операциите по сметките – честота, видове, платежен инструмент, за да разпредели клиентите в подходящи еднородни групи, наричани сегменти. Това позволява да се предвидят продуктите, които биха представлявали интерес за клиента, начина и каналите за взаимодействие с Банката, които той би предпочел, например интернет, мобилно приложение, телефон или офис, нивото на интерес, удовлетвореност и перспектива за продължаване на връзката. Така Банката може да подбере честотата, канала за комуникация и търговските оферти, които предвидимо биха отговорили на индивидуалните предпочитания на клиента.

VI. СРОКОВЕ ЗА СЪХРАНЕНИЕ

Минималните нормативни срокове, в които Банката е задължена да съхранява данните и документите са регламентирани ЗМИП, Закона за счетоводството, ДОПК и други нормативни актове, приложими към съответните дейности или финансови услуги. **Прилага се най-дългият от изискуемите срокове за съхранение.**

Договорите, информацията и документите по сключването и изпълнението им, се съхраняват 10 години от прекратяване на договора, съответно от извършване на операцията.

VII. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРАВАТА

Всяко лице има право да получи от Банката потвърждение дали се обработват лични данни, свързани с него, и ако това е така, да получи актуализирана информация по този раздел. Той има право да получи данните, които е предоставил, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат или да поиска Банката да ги прехвърли на друг администратор, когато това е технически осъществимо. Титулярят е задължен да информира незабавно Банката, при промяна на данните, както и ако установи, че данните са неточни или непълни, и да представи необходимите документи. Банката се задължава да отрази промяната без ненужно забавяне. Ако Титулярят или Банката констатира неточност на данните, по искане на Титуляря Банката ограничава обработването на данните. Банката може да преустанови изпълнението на операции, ако неточността води до съмнения относно идентификацията, представителна власт, или възпрепятства Банката да изпълни свое задължение по закон, свързано с операциите. Ако Банката обработва данните неправомерно или ако ги съхранява след изтичане на срока за съхранение, без да има основание за това, Титулярят може да поиска да бъдат изтрети. В тези случаи, вместо изтриване, Титулярят може да поиска Банката да ограничи обработването.

Титулярят има право да възрази срещу обработването на данните на основание легитимен интерес, включително

Понякога при сключване и изпълнение на договорите съдействието на други лица като пълномощници, родители, настойници и пр. В тази връзка Банката събира и обработва и техните данни. Информацията в този раздел се отнася и до данните на тези други лица, с изключение на информацията, обозначена с „*“, която се отнася само до Титулярите на банкови сметки.

профилиране, както и срещу обработването за директен маркетинг, което включва и профилиране, доколкото то е свързано с директния маркетинг.

Исканията за коригиране и актуализиране на данни се насочват към служителите в банковите офиси.

Другите права се осъществяват с писмено заявление до адреса на управление на Банката или по електронен път по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис на адрес gdpr@expressbank.bg.

Заявлението съдържа име, адрес и други данни за идентификация, описание на искането, предпочитана форма на комуникация, подпис, дата на подаване на заявлението и адрес за кореспонденция. При подаване на заявлението от упълномощено лице към заявлението се прилага и изрично пълномощно с нотариална заверка на подписа. Срокът за отговор е един месец от получаване на искането. При необходимост този срок може да бъде удължен с още два месеца, като се вземат предвид сложността и брой на исканията. Банката информира Титуляря удължаването в срок от един месец от получаване на искането, като посочва и причините за забавянето.

Съгласно ЗЗЛД при нарушение на правата му по ОРЗД или по ЗЗЛД всеки субект на лични данни има право да сезира Комисията за защита на личните данни в едногодишен срок от узнаване на нарушението, но не по-късно от пет години от извършването му, както и да обжалва актове и действия на администратора и обработващия данни по съдебен ред пред съответния административен съд по общите правила за подсъдност.

Титулярят се представлява или извършва действия със