

**Общи условия**  
**за ползване на услугите, достъпни чрез електронните канали ДСК Директ на Банка ДСК за граждани**  
**в сила от 06.11.2017**

**I. Информация за Банка ДСК**

**чл. 1. (1)** „Банка ДСК“ ЕАД е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 121830616, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Московска“ №19, e-mail call\_center@dskbank.bg, тел: 0700 10 375, факс: (02) 980 64 77, BIC/SWIFT: STSABGSF.

(2) „Банка ДСК“ ЕАД извършва банкова дейност въз основа на лиценз, издаден от Българска народна банка № Б 03, която осъществява надзор върху дейността.

(3) Общото работно време с Клиенти в официални работни дни е от 8:00 до 17:00 часа.

**II. Предмет**

**чл. 2. (1)** Настоящите Общи условия регламентират отношенията между Банка ДСК, наричана по-нататък Банката и физическо лице, пожелало да ползва услугите, извършвани чрез електронните канали на Банката, наричано по-нататък Клиент.

(2) Приемането на настоящите Общи условия от Клиента, чрез потвърждаване на това в Искане за достъп/промяна на достъп до ДСК Директ (Искането), със съдържание и форма, определени от Банката, има действието на сключване на договор с Банката.

(3) Искането за достъп/промяна на достъп от непълнолетен – титуляр на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн и картодържател на издадена към нея специална дебитна карта или на платежна сметка за основни операции, се подписва от Клиента и неговия родител/попечител.

**III. Общи положения**

**чл. 3.** Електронни канали и способи за извършване на услуги са Телефонно банкиране чрез Call Center, SMS съобщения и Интернет банкиране, наричани по-нататък ДСК Директ.

**чл. 4. (1)** За да ползва услугите, предлагани чрез ДСК Директ, Клиентът попълва Искането, където той определя кои негови сметки да бъдат достъпни чрез ДСК Директ и какви услуги желае да ползва.

(2) Достъпът до сметките на кредитните продукти, ползвани от Клиента, се предоставя и без да бъдат посочвани в Искането.

(3) На титуляри на платежна сметка за основни операции, както и на непълнолетни – титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или на платежна сметка за основни операции, се предоставя достъп с ограничена функционалност, съгласно предвиденото в тези Общи условия.

**чл. 5.** При промяна на вида на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн в сметка със специална дебитна карта ДСК Макс или в стандартна разплащателна сметка с пълна функционалност, достъпът до електронните канали автоматично става с пълна функционалност.

**чл. 6. (1)** Сметката, която Клиентът посочи първа в Искането, наричана оттук нататък Водеща сметка, задължително трябва да е стандартна разплащателна сметка с пълна функционалност в BGN, EUR или USD, сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или платежна сметка за основни операции в BGN.

(2) За Клиенти - титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн Водеща е тази сметка.

(3) В зависимост от направения в Искането избор на Водеща сметка (стандартна разплащателна сметка с пълна функционалност в BGN, EUR или USD, платежна сметка за основни операции или сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн) достъпът на Клиента до услугите, предлагани чрез ДСК Директ е с пълна или ограничена функционалност съобразно предвиденото в тези Общи условия за съответната сметка.

(4) Ако Клиентът няма открита стандартна разплащателна сметка с пълна функционалност в BGN, EUR или USD, сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или платежна сметка за основни операции, но има кредитна карта или стоков кредит, той може да получи достъп до ДСК Директ, но в този случай достъпът му е ограничен, той не може да извършва платежни операции през Интернет банкирането и мобилното приложение за достъп до него, а има възможност единствено да получава информация за използваните кредити.

(5) Ако Клиентът няма открита стандартна разплащателна сметка с пълна функционалност в BGN, EUR или USD, сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или платежна сметка за основни операции, но е титуляр на разплащателна сметка, която съгласно сключен отделен договор е открита за обслужването на конкретни цели и поради това е с ограничена функционалност, Клиентът може да получи достъп до ДСК Директ, но в този случай достъпът му е ограничен, той не може да извършва платежни операции през Интернет банкирането и мобилното приложение за достъп до него, а има възможност единствено да получава информация за целевото използване на тази сметка, както и за използвания кредит.

(6) В случай че сметката по ал. 5 се трансформира в стандартна разплащателна сметка с пълна функционалност, достъпът до електронните канали автоматично също става с пълна функционалност.

**чл. 7. (1)** Клиентът получава достъп до услугите, извършвани чрез ДСК Директ в момента на подаване на Искането.

(2) ДСК Директ се ползва само лично от Клиента. Клиентът няма право да използва услугите, предмет на настоящите Общи условия чрез трети лица, включително и по пълномощие.

(3) Клиентът може да промени списъка на достъпните чрез ДСК Директ сметки, подавайки писмено изявление за това в Банката с форма и съдържание, определени от нея, както и през Интернет канала с изключение на водещата сметка.

**чл. 8. (1)** При ползване на услугите, предлагани чрез ДСК Директ, Клиентът се задължава да спазва Потребителското ръководство за ползване на услугите, извършвани чрез ДСК Директ, наричано по нататък Ръководството. То регламентира правилата за работа и изискванията към ползвания софтуер и технически средства.

(2) Ръководството е публикувано в Интернет страницата на ДСК Директ – връзка Потребителско ръководство, на адрес [www.dskdirect.bg](http://www.dskdirect.bg) и [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg).

#### **iv. Телефонно банкиране**

**чл. 9.** За целите на този документ Телефонно банкиране е извършване на справки чрез обаждане на телефона на Call Center.

**чл. 10. (1)** Чрез Call Center Клиентът има достъп до следните услуги:

1. Информационни услуги:

- а) За предлаганите от Банката продукти;
- б) Услуги, свързани с банкови карти;
- в) Справки за наличността и движенията по заявените от него сметки (разплащателни, спестовни, депозитни);
- г) Информация за ползваните кредити;
- д) Информация за минимална сума за револвиране (за сметки по кредитна карта).

2. Други:

а) Помощ във връзка с ползване на банкови продукти;

(2) За използване на услугите Клиентът набира телефонен номер 0700 10 375 (от чужбина 00359 700 10 375) от телефон с тонално набиране. От мобилен телефон в мрежата на български мобилен оператор, Клиентът може да се свърже с Call Center чрез избиране на \*2375. Независимо на кой номер се е свързал Клиента, чрез система от гласови менюта той избира желаната от него услуга, спазвайки указанията в Ръководството.

(3) За да може да извършва справки по свои сметки, както и за да ползва услугите по ал. 1, т.1 б. „в“, „г“, „д“, Клиентът трябва да се идентифицира.

(4) Клиентът се идентифицира чрез Идентификационен номер и секретен код за идентификация (Call code).

(5) Банката определя Идентификационния номер и първоначалния Call код. При първото си свързване към системата Клиентът трябва да промени Call кода си за идентификация. При използване на грешен Call Code 3 поредни пъти, Банката блокира достъпа на потребителя до канал Телефонно банкиране. Активирането на блокиран достъп Клиентът може да извърши в поделение на Банката.

(6) Клиенти – титуляри на платежна сметка за основни операции, могат да ползват всички услуги по чл. 10

(7) Непълнолетни клиенти – титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или на платежна сметка за основни операции, могат да ползват услугите по ал.1, т.1, б. „а“, „б“ и „в“ и т.2.

**чл. 11.** Банката записва проведените разговори с оператори от Call Center от съображения за сигурност и последващо доказване на извършените услуги.

#### **v. SMS съобщения**

**чл. 12. (1)** Видове SMS съобщения и срокове за изпращане:

1. Наличност по сметка – всеки работен ден след 8.00 часа;
2. Платени/неплатени сметки за услуги, включително задължения по т. 5, заявени за автоматизирано плащане от разплащателни сметки – първо съобщение в първия ден от периода на плащане, веднага при плащане на заявена услуга или невъзможност същата да бъде платена поради недостиг на средства и второ SMS съобщение 3 дни преди края на периода за плащане, само в случай че задължението не е платено.
3. Постъпления по сметка – на всеки кръгъл час от 08:00 /в почивните дни от 10/ до 21 часа включително;
4. Извършени финансови операции с банкови карти – веднага при осъществяване на операцията;
5. Минимална сума за револвиране по кредитна карта – първо съобщение при формиране на минималната сума за револвиране на падежна дата и второ SMS съобщение 3 дни преди изтичане на гратисния период за плащане, само в случай че минималната сума за револвиране не е изцяло платена.

(2) Клиенти – титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или на платежна сметка за основни операции могат да ползват услугите по ал. 1, т.1, 3 и 4.

**чл. 13. (1)** В Искането Клиентът обявява номер на мобилен телефон, на който желае да бъдат изпращани SMS съобщенията, мобилния оператор обслужващ мобилния номер и какви информационни услуги Клиентът желае да ползва. Заявяване, промяна или отказ на SMS услуги Клиентът може да извършва и чрез интернет банкирането.

(2) В случай че Клиентът премине към друг мобилен оператор, но запази номера си, той е длъжен своевременно да информира Банката или да промени кода на мобилния си оператор чрез интернет банкирането.

**чл. 14.** Банката не носи отговорност, когато поради липса на договорни отношения на Клиента с мобилния оператор, поради технически причини, свързани с мобилния оператор или техническите средства на Клиента (например липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон и др.), Клиентът не получи изпратеното SMS съобщение или не го получи в указаните срокове по чл. 12 ал.(1).

**чл. 15. (1)** Банката има право да изпраща SMS съобщения за промоции и нови продукти.

(2) Клиентът може да възрази срещу получаването на SMS съобщенията по ал. 1 на телефона на Call Center: 0700 10 375 (от чужбина 00359 700 10 375), \*2375 от мрежата на български мобилен оператор или на e-mail: call\_center@dskbank.bg.

**чл. 16.** (1) Банката събира такса, съгласно действащата Тарифа, за заявените от клиента SMS услуги и подадени за изпращане на мобилния оператор SMS съобщения, без да контролира дали те са получени от абоната.

(2) Размерът на таксата по ал.1 зависи от това дали мобилният номер по чл. 13 ал.(1) е от мрежата на български или чуждестранен мобилен оператор.

#### **vi. Интернет Банкиране**

**чл. 17.** (1) Интернет Банкиране представлява инструмент за извършване на справки и нареждане на платежни операции чрез Интернет.

(2) Услугите в Интернет банкирането се ползват чрез [www.dskdirect.bg](http://www.dskdirect.bg), адаптираната мобилна версия [www.dskdirect.mobi](http://www.dskdirect.mobi) и приложението за мобилни устройства ДСК Смарт при спазване на настоящите Общи условия и Ръководството.

**чл. 18.** Чрез Интернет Банкиране Клиентът има достъп до следните услуги:

##### 1. Информационни:

- а) справки за наличността и движенията по сметките си (разплащателни, спестовни, депозитни), както и за банковите си карти и извършени транзакции с тях;
- б) месечни извлечения в .pdf формат;
- в) информация за ползваните кредити;
- г) справки по осигурителни партии в ПОК ДСК Родина;
- д) модул за управление на лични финанси.

##### 2. Платежни:

- а) платежни услуги с Виртуална компонента и виртуална карта;
- б) нареждане на вътрешнобанкови и междубанкови кредитни преводи, включително експресни;
- в) плащане на периодични задължения и зареждане на ваучери чрез кредитен превод;
- г) заплащане на такси по номенклатура към Университети чрез кредитен превод;
- д) заплащане на глоби по фишове и наказателни постановления към КАТ чрез кредитен превод;
- е) нареждане на преводи чрез използване на функционалността „виртуален чек“
- ж) плащане на издадени чрез eFaktura електронни фактури чрез кредитен превод;
- з) извършване на превод за дарение;
- и) извършване на периодични преводи и преводи с бъдещ вальор на изпълнение в лева и валута (чрез БИСЕРА).

##### 3. Депозитни:

- а) виртуален срочен депозит.

##### 4. Инвестиционни:

- а) подаване на поръчки за покупка на дялове от договорни фондове, дистрибутирани от Банка ДСК и ДСК Управление на активи;
- б) подаване на поръчки за обратно изкупуване на дялове от договорни фондове, дистрибутирани от Банка ДСК и ДСК Управление на активи;
- в) справка за актуалното състояние на дяловете, които притежава клиентът и тяхната стойност.

##### 5. Други:

- а) ползване на безсрочна спестовна компонента;
- б) подаване на искане за ползване на кредитен продукт;
- в) заявяване, промяна или отказ на SMS услуги;
- г) регистриране/промяна на мобилен номер или регистриране на Тоукън устройство за получаване/генериране на еднокатна 3-D парола по карта за плащане на стоки и услуги чрез интернет страници на търговци, осигуряващи възможност за ползване на Verified by Visa и MasterCard SecureCode;
- д) сключване на договор и откриване на разплащателна сметка и/или издаване на банкова карта;
- е) добавяне/премахване на сметки в ДСК Директ;
- ж) заявяване, деактивиране и редактиране на съгласие за директен дебит за плащане на комунални сметки;
- з) управление на мобилните приложения по чл. 20;
- и) промяна на дневни лимити по дебитна или кредитна карта;
- й) блокиране на карта и активиране на блокирана чрез ДСК Директ карта;
- к) активиране/деактивиране на защитен вход – единствено при избран инструмент за подписване комбинация от персонален цифров сертификат, издаден от Банката, инсталиран на централизиран сървър на Банката и динамична парола, генерирана от устройство за генериране на динамична парола - тоукън.

**чл. 19.** (1) Клиенти – титуляри на платежна сметка за основни операции, ползват услугите по чл. 18, т. 1, б. „а“, „б“, т. 2, б. „б“, „и“ и т. 5, б. „з“, „к“, а когато са непълнолетни – услугите по чл. 18, т. 1, б. „а“, „б“, т. 2, б. „б“ в частта вътрешнобанков превод между свои сметки, т. 5, б. „з“.

(2) Клиенти – титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн могат да ползват услугите по чл. 18 т.1, б. „а“, „б“ и „д“, т. 2, б. „а“ и б. „б“ в частта вътрешнобанков превод между свои сметки, т. 3 и т. 5, б. „в“, „г“, „з“.

## VII. Мобилни приложения

**чл. 20.** (1) ДСК Смарт е мобилно приложение за достъп до Интернет банкирането, което се инсталира върху мобилни устройства с операционни системи iOS, Android и Windows, и с оглед вида достъп на клиента до ДСК Директ (с ограничена или с пълна функционалност), дава достъп на Клиента до ограничен набор от услугите по чл. 18, както следва: чл. 18, т.1, б. „а“, „в“; т. 2, б. „а“, „б“, „в“, „г“ и „д“; т. 3 и т. 5, б. „а“, „б“, „и“ и „й“.

(2) Клиенти – титуляри на платежна сметка за основни операции, ползват през мобилното приложение услугите по чл. 18, т. 1, б. „а“, т. 2, б. „б“, а когато са непълнолетни – услугите по чл. 18, т. 1, б. „а“, т. 2, б. „б“ в частта вътрешнобанков превод между свои сметки.

(3) Клиенти – титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн могат да ползват през мобилното приложение услугите по чл. 18 т.1, б. „а“, т. 2, б. „а“ и б. „б“ в частта вътрешнобанков превод между свои сметки, и т. 3.

(4) Чрез ДСК Смарт преводните операции към трети лица се извършват при следните условия:

а) Преводи към трети лица – вътрешнобанкови и междубанкови в лева и валута, към бюджета, плащане на университетски такси, Глоби към КАТ и др., при условие че достъпът на Клиента позволява извършването им чрез Интернет банкирането, за тях има подготвени готови бланки от интернет банкирането и се ползва начин на подписване съгласно чл. 25.2.

б) Размерът на таксите за преводи през ДСК Смарт са приложимите за интернет банкирането такси за съответния вид превод;

**чл. 21.** (1) DSK MoneyGram е мобилно приложение на Банка ДСК за смарт устройства с операционни системи iOS, Android и Windows, чрез което могат да се получават и нареждат MoneyGram преводи, при условие че достъпът на Клиента позволява нареждане на преводи чрез Интернет банкирането.

(2) За нареждане на MoneyGram преводи е необходимо Клиентът да ползва инструмент за подписване съгласно чл. 25.2.

(3) Непълнолетни клиенти - титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или на платежна сметка за основни операции не могат да използват мобилното приложение DSK MoneyGram в частта нареждане на преводи.

(4) Таксуването на MoneyGram преводи, наредени чрез приложението DSK MoneyGram се извършва в съответствие с тарифата на MoneyGram, достъпна в мобилното приложение при извършване на преводи.

(5) Клиентът може да инсталира и използва приложенията на повече от едно свое устройство, но не се допуска ползване на приложенията на едно и също устройство от повече от един потребител.

**чл. 22.** (1) Мобилните приложения се активират по ред и начин, предвидени в Ръководството

(2) Клиентът може по всяко време да деинсталира приложенията от мобилното си устройство, както и да премахне регистрацията му чрез интернет банкирането. В последствие клиентът отново може да инсталира, активира и използва приложението на същото устройство, ако желае и ако достъпът му до услугите в Интернет банкирането позволява това.

## VIII. Потребителски идентификатори и инструменти за подписване

**чл. 23.** (1) Клиентът ползва услугите в Интернет банкирането и мобилните приложения като се подписва с потребителско име и парола, респективно по опростен начин – без потребителско име и парола (само в мобилното приложение ДСК Смарт, за Клиенти избрали тази възможност), а когато е необходимо – и с някой от инструментите за подписване, предвидени в тези Общи условия.

(2) Използването на потребителско име и парола, респективно на избран от Клиента опростен начин за използване на мобилното приложение ДСК Смарт - без въвеждане на потребителско име и парола, и/или допустим инструмент за подписване за Интернет банкиране има действието на правно валиден подпис по смисъла на чл. 13 от Закона за електронния документ и електронния подпис.

(3) Потребителите ползващи тоукън устройство могат да активират чрез интернет канала възможност за „Защитен вход“, след което за всеки вход в системата ще следва да въведат и комбинацията от ПИН и динамичен код генериран от Тоукън устройството.

(4) Клиентът декларира пред Банката желанието си да ползва, да промени или да прекрати използването на един от допустимите инструменти за подписване за Интернет банкиране чрез Искането за достъп /промяна на достъп до ДСК Директ, подадено в поделение на банката.

**чл. 24.** (1) Клиентът получава потребителски идентификатори - потребителско име и парола за достъп до Интернет банкирането, запечатани в плик, които използва, за да се идентифицира при ползването на Интернет банкиране на [www.dskdirect.bg](http://www.dskdirect.bg), адаптираната мобилна версия [www.dskdirect.mobi](http://www.dskdirect.mobi), приложението за мобилни устройства ДСК Смарт и приложението за MoneyGram преводи DSK MoneyGram.

(2) За активиране на възможността за опростен начин за използване на мобилното приложение ДСК Смарт, Клиентът задължително въвежда потребителско име и парола, след което всяко негово последващо идентифициране в приложението се извършва чрез използване на избрания от него опростен начин.

(3) Активирането на опростен начин за използване на мобилното приложение ДСК Смарт може да бъде извършено по ред, предвиден в Ръководството, като този начин не заменя или променя предоставените на Клиента

потребителско име и парола и той може да продължи да ги използва по всяко време, като извърши действията, предвидени в Ръководството.

(4) Клиентът трябва да смени своята парола за достъп при първото си свързване към Интернет банкирането.

(5) Клиентът може да променя предоставеното от Банката потребителско име, както и избрания от него опростен начин за използване на мобилното приложение ДСК Смарт.

(6) В случай на забравена парола, клиентът може да заяви издаването на нова в поделение на банката или по ред и начин, предвидени в Ръководството - чрез интернет страницата на Банката.

**чл. 25.** (1) За нареждане на преводи към сметки, водени в Банката, на които Клиентът не е титуляр, както и за извършване на преводи към сметки в други банки и действия по чл. 18 т. 4 и т. 5 б. „г“, „д“ и б. „ж“, Банката изисква Клиентът да подпише и изпрати превода, съответно да извърши действието чрез подписване с един от трите допустими инструмента:

1. Комбинация от персонален цифров сертификат, издаден от Банката, инсталиран в брауъра на компютъра на клиента или на централизиран сървър на Банката и еднократен код с временна валидност, изпратен от Банката чрез SMS съобщение на мобилния номер по чл. 26 ал. 1. За Клиенти с цифров сертификат, инсталиран на централизиран сървър на Банката се изисква и допълнителен ПИН, определен от потребителя.

2. Комбинация от персонален цифров сертификат, издаден от Банката, инсталиран на централизиран сървър на Банката и динамична парола, генерирана от устройство за генериране на динамична парола (Тоукън).

3. Комбинация от Квалифициран електронен подпис (КЕП), издаден от лицензиран от Комисията за регулиране на съобщенията доставчик и еднократен код с временна валидност, изпратен от Банката чрез SMS съобщение на мобилния номер по чл. 26 ал. 2.

(2) Подписването на наредени чрез мобилните приложения ДСК Смарт и DSK MoneyGram преводни операции към трети лица може да бъде извършено единствено чрез използване на комбинацията по т. 2 на предходната алинея.

**чл. 26.** (1) За ползването на инструмента по чл. 25.1, в Искането Клиентът посочва ползван от него мобилен номер, на който да получи чрез SMS специален цифров код за потвърждаване на инсталацията на сертификата и за потвърждаване на преводи и извършване на други действия по чл. 25.

(2) За да използва цифров сертификат по чл. 25.1 т.1, инсталиран на централизиран сървър на Банката, Клиентът заявява това чрез интернет банкирането, меню „Настройки“. По време на инсталацията Клиентът определя допълнителен четирицифрен ПИН код, необходим за подписване на преводи. Сертификатът се подновява автоматично при изтичане на срока на валидност.

(3) ПИН може да бъде променен по всяко време от клиента през Интернет банкирането.

(4) При забравен ПИН клиентът трябва да се обади в Call Center, след което следва да подаде нова заявка за инсталация на сертификат и съответно да заяви нов ПИН, по реда предвиден в ал. 2.

(5) Клиенти, които до 20.04.2017 г. са заявили или към същата дата използват като инструмент за подписване комбинация от персонален цифров сертификат, инсталиран в брауъра на компютъра и еднократен код с временна валидност, изпратен от Банката чрез SMS съобщение, имат възможност по всяко време до изтичане валидността на използвания от тях сертификат, да заявят нов цифров сертификат, инсталиран на сървър на Банката, и съответно да определят допълнителния ПИН за него. В случай че не направят това, инсталирането на нов сертификат и определянето на ПИН код, следва да бъде извършено след изтичане валидността на използвания от клиента сертификат.

(6) За заявяване ползването на КЕП в комбинация с SMS съобщение в Искането Клиентът посочва ползван от него мобилен номер, на който да получи чрез SMS специален цифров код за потвърждаване на преводи и за извършване на други действия по чл. 25.

(7) Банката има право да откаже активирането на заявления мобилен номер по ал. 1 и ал. 2 без да посочва причините за това. Клиентът може да проследи статуса на активиране на мобилния номер в интернет канала ДСК Директ. За потвърждаване активирането на мобилния номер в банковата система, Банката изпраща SMS.

**чл. 27.** (1) За да регистрира онлайн своя КЕП и SMS, Клиентът излъчва заявка за регистрация от интернет сайта на ДСК Директ, меню „Настройки“. Предварително условие е при подаване на Искането в офис на банката Клиентът да е заявил използването на метод на подписване КЕП и SMS. При маркиран КЕП и SMS в Искането, Клиентът вписва в колоната за мобилен оператор и GSM номер – мобилен оператор и мобилен номер, използван лично от него.

(2) Условие за излъчването на заявката за регистрация на КЕП и SMS е Клиентът да няма валиден цифров сертификат издаден от Банката към момента на подаване на заявката. Ако клиентът има валиден цифров сертификат, издаден от Банката, за да подаде заявка за регистрация на КЕП и SMS, клиентът трябва:

а) да се обади в Call Center за изтриване на валидния цифров сертификат, в случай че използва за подписване цифров сертификат издаден от Банката и SMS код за потвърждаване;

б) да заяви отказ за използване на Тоукън в поделение на Банката, в случай че използва за подписване цифров сертификат, издаден от Банката, и динамична парола, генерирана от устройство за генериране на динамична парола (Тоукън).

(3) Банката потвърждава регистрацията на КЕП и SMS при условие, че авторът на КЕП съвпада с лицето - потребител на ДСК Директ.

**чл. 28.** (1) Банката регистрира/преиздава Тоукън или преиздава ПИН за Тоукън до 10 работни дни от заявяването, като клиентът ги получава в поделението на тяхното заявяване. При заявен Тоукън и предходно ползван друг

инструмент за подписване, Клиентът може да използва за подписване предходния инструмент, до получаване на Тоукъна от поделението на банката. Възможността за използване на предходно регистриран метод на подписване се прекратява служебно, след получаване на Тоукън. При преиздаване на Тоукън / ПИН за Тоукън, в периода до получаване на новия Тоукън / ПИН клиентът няма да може да извършва чрез ДСК Директ операциите по чл. 25.

(2) Тоукън е персонализиран чрез сериен номер, свързан към съответния клиент, защитен е с ПИН, известен само на Клиента и може да се използва в рамките на срока му на годност – до 7 години във всеки от профилите на лицето в ДСК Директ за граждани и бизнес клиенти (в случай че има такъв), вкл. за генериране на динамична еднократна 3-D парола по банкова карта на Клиента.

(3) За активиране и ползване на Тоукън Банката издава служебен ПИН за Тоукън, който се предава на клиента в запечатан плик (Плик за потребителски идентификатори на ДСК Директ) едновременно с предаването на устройството.

(4) При активиране на Тоукън от потребителя в първия негов профил в интернет банкирането, системата изисква служебния ПИН за Тоукън задължително да бъде променен от потребителя. За всеки друг профил на лицето системата изисква активиране на устройството чрез въвеждане на текущо валиден ПИН за Тоукън.

(5) При активиране на Тоукън устройството автоматично се издава от Банката персонален цифров сертификат на потребителя, който автоматично се инсталира на банковия сървър. Сертификатът автоматично се подновява при изтичане на срока на валидност.

(6) Генерираната от Тоукън динамична парола (6 цифрен код) заедно с променения от клиента ПИН за Тоукън (4 цифрен код) се използват при всяко подписване на платежна или друга операция в ДСК Директ, за която системата изисква подпис. Двата кода се въвеждат в отделни обозначени полета.

(7) При последователно въвеждане на 5 грешни ПИН кода за Тоукън, устройството автоматично се блокира. Преиздаване на ПИН за същия Тоукън може да бъде заявено в поделение на Банката.

#### **ix. Изпълнение на платежни услуги**

**чл. 29.** (1) Банката приема платежни нареждания чрез интернет банкирането, мобилните приложения ДСК Смарт и DSK MoneyGram в общото си работно време по чл. 1, ал. 3.

(2) Банката приема нареждания за платежни услуги чрез електронните канали интернет банкиране, мобилните приложения ДСК Смарт и DSK MoneyGram и в дни и часове извън общото си работно време, с изключение на частични прекъсвания в периода 22:00 ч – 04:00 часа.

(3) Нареддането за платежна услуга се счита получено незабавно след потвърждаване от Клиента на попълнено от него електронно платежно нареждане и, когато е приложимо, подписването му с един от допустимите инструменти за подписване:

а) същия работен ден, когато нареждането е прието в рамките на общото работно време на Банката;

б) следващия официален за страната работен ден, когато е прието в извън работно време или неработен ден.

(5) Банката задължава сметката на наредителя и изпълнява платежните нареждания съгласно реда и сроковете по Общите условия за откриване и обслужване на разплащателни сметки на физически лица и за предоставяните платежни услуги по тях, при ограниченията по чл. 34.

(6) След получаване на платежното нареждане от Банката, но не по-късно от заверяване на сметката на получателя или изпращане на превода към съответната платежна система, Клиентът може да отмени нареждането само със съгласието на Банката, за което заплаща такса съгласно Тарифата. Нареддане за превод, дадено чрез използване на функционалността „Виртуален чек“ може да бъде отменено по всяко време преди преводът да е преминал в статус „изплатен“.

(7) Клиентите могат да проследят статуса на изпълнение на наредените преводи през ДСК Директ от меню „Архив“ в интернет страницата ДСК Директ, а когато преводът е нареден през ДСК Смарт – в секция „Архив“ на „Нареждане на преводи“ на интернет канала, с възможност за печат на авиза.

**чл. 30.** (1) Банката изпълнява кредитен превод въз основа на попълнено от Клиента електронно платежно нареждане, като клиентът носи отговорност за последиците от неправилното му съставяне.

(2) За осигуряване точното изпълнение на кредитен превод по чл. 18 т. 2 б. „б“ Клиентът трябва да попълни в платежното нареждане международен идентификационен номер на сметката на получателя (IBAN) или номер на банкова сметка за страни извън Еврозоната. За платежните услуги по чл. 18 т. 2 б. „в“-„ж“ IBAN се попълва автоматично въз основа на избор на Клиента на услугата и получателя.

**чл. 31.** (1) За осигуряване точното изпълнение на превод, нареден чрез използване на функционалността „Виртуален чек“ Клиентът трябва да попълни три имена и рождена дата на получателя, мобилен телефонен номер и оператор на получателя, сума на превода.

(2) В случай че получателят не се яви за получаване на сумата на превода в срока по чл. 44 ал.5, тя се връща по сметката на наредителя.

**чл. 32.** (1) За да подава поръчки за покупка и/или обратно изкупуване на дялове на договорни фондове чрез ДСК Директ, е необходимо клиентът да е подписал Поръчка-договор в поделение на Банката, при особеностите на чл.

33. Клиентът следва да разполага по разплащателната си сметка, предназначена да обслужва транзакциите му с дялове и достъпна за ползване на услугите, извършвани чрез интернет банкиране, с достатъчен авоар за покриване

на цената за покупката и дължимите такси и да заплати дяловете като нареди кредитен превод от сметката си. Валутата на сметката следва да съответства на валутата на деноминация на фонда.

(2) При промяна на личните данни, клиентът следва да представи копие от новия си документ за самоличност в някой от офисите на Банката, в които се дистрибутират дялове. Актуален списък на тези поделения е публикуван на интернет страницата на Банката. Преди представяне на документа по ал.1 и актуализиране на личните данни в електронната система на Банката, клиентът няма право да подава поръчки за покупка или обратно изкупуване на дялове чрез електронния канал за интернет банкиране.

**чл. 33.** (1) Ако клиентът е подал след 03.09.2012 г. в поделение на Банката Поръчка-договор за който и да е фонд от ДСК Взаимни фондове, той може да подава през ДСК Директ поръчки за покупка и обратно изкупуване на дялове на всички фондове управлявани от „ДСК Управление на активи“ АД, при наличие на разплащателна сметка, обслужваща транзакциите му с дялове, във валутата на деноминация за съответния фонд.

(2) Ако клиентът е подал след 03.09.2012 в поделение на банката Поръчка-договор за конкретен фонд от ОТП Взаимни фондове, той може да подава през ДСК Директ поръчки за покупка и обратно изкупуване на дялове от конкретния фонд.

**чл. 34.** Не се изпълняват нареждания за операции когато:

1. Има допуснати технически грешки или несъответствия в електронните нареждания;
2. Наличността по сметката не покрива стойността на превода;
3. За операцията се изискват представяне на допълнителни документи, съгласно действащото в страната законодателство.

**чл. 35.** При изпълнение на нарежданията на Клиента, Банката не следи за законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

#### х. Безсрочна спестовна компонента

**чл. 36.** (1) Безсрочна спестовна компонента се създава автоматично към сметка, имаща характера на Водеща, при предоставяне на достъпа до ДСК Директ.

(2) Чрез безсрочната спестовна компонента Клиентът има възможност да разшири функционалността на Водещата сметка, заделяйки част от средствата от разплащателната сметка по компонентата. Безсрочната спестовна компонента е част от Водещата сметка и по нея могат да постъпват средства единствено от Водещата сметка, безналично, само чрез електронните канали.

(2) Средствата, заделени по безсрочната спестовната компонента са във валутата на Водещата сметка. С тях не могат да се извършват платежни операции, освен да бъдат върнати обратно по Водещата сметка. Средствата по безсрочната спестовна компонента, могат да бъдат използвани и за съхранение на пари, които са платими на виждане (по всяко време) отново чрез прехвърлянето им по Водещата сметка.

(3) Наличността по безсрочната спестовна компонента се олихвява ежедневно с годишен лихвен процент за безсрочна спестовна компонента в съответната валута, съгласно текущите лихвени условия, обявени в Лихвения бюлетин на Банката. Лихвата се изчислява във валутата, в която се води разплащателната сметка, на база 360 лихводни за година и 30 лихводни за месец.

(4) Информация за лихвите, валидни за безсрочната спестовна компонента е достъпна на [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg), на страница „Лични финанси“ – интернет банкиране „ДСК Директ“ – секция „Още по темата“, както и в офисите на Банката.

(5) Лихвата по безсрочна спестовна компонента се капитализира в края на календарната година или при прекратяване на достъпа до ДСК Директ, като при прекратяване остатъкът по безсрочната спестовна компонента се прехвърля по Водещата сметка.

#### xi. Виртуален срочен депозит

**чл. 37.** (1) Чрез интернет канала ДСК Директ Клиентът има възможност да открие виртуален срочен депозит със следните параметри:

1. Срок на депозита – 1, 3, 6 и 12 месеца;
2. Валута – BGN, EUR, USD;
3. С автоматично подновяване;

(2) Банката определя минимална сума за откриване на виртуален депозит и я обявява в Лихвения бюлетин.

(3) Виртуалният срочен депозит не представлява отделна банкова сметка, а е част от стандартна разплащателна сметка с пълна функционалност в BGN, EUR или USD, достъпна чрез ДСК Директ и е във валутата на разплащателната сметка.

(4) За всяка разплащателна сметка може да се открива само по един виртуален срочен депозит в съответната валута и срок.

**чл. 38.** (1) За дата на откриване на виртуалния депозит, открит в почивен ден се счита първия следващ работен ден.

(2) Договореният срок по виртуален срочен депозит е времето от датата на откриването до последния ден на срока (падежа). Срокът след съответния брой месеци изтича на същото число от месеца, на което е открит депозитът. Ако месецът, в който изтича срокът, няма същото число, срокът изтича в последния му ден. Когато краят на срока е неработен ден, депозитът е платим в първия следващ работен ден.

(3) Виртуалният срочен депозит се открива с годишен лихвен процент за съответния размер, срок и валута, съгласно действащия Лихвен бюлетин на Банката към датата на откриване. Информация за годишния размер на лихвите, валидни за виртуалния срочен депозит е достъпна на [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg), на страница „Лични финанси“ – интернет банкиране „ДСК Директ“ – секция „Още по темата“, както и в офисите на Банката. Приложимият годишен размер на лихвен процент по Виртуален депозит е видим в детайлите по депозита в Интернет банкирането.

**чл. 39.** (1) При изтичане на срока на виртуалния срочен депозит, той се подновява автоматично, ако не бъде закрит на падежна дата от титуляра или от Банката. За закриване на виртуалния срочен депозит от страна на Банката, същата уведомява титуляра най-малко 1 месец преди падежа по някой от начините, посочени в чл. 59, ал. 2.

(2) В случаите на подновяване по ал. 1 се прилага актуалният към датата на подновяване на срока стандартен лихвен процент, приложим за съответния вид виртуален срочен депозит и за съответния размер, съгласно Лихвения бюлетин.

(3) При закриване на виртуалния срочен депозит от Банката, на първия работен ден, следващ падежа, тя прехвърля наличността на депозита по разплащателната сметка, към която депозитът е открит.

(4) При откриване на виртуален срочен депозит, Клиентът посочва начина на изплащане на начислените лихви – чрез капитализиране или чрез прехвърляне по разплащателна сметка, като лихвата се капитализира, съответно – се прехвърля по разплащателната сметка, в първия работен ден след падежа. Титулярът не може да променя и/или закрива сметката, по която се прехвърля лихвата, докато срочният депозит съществува.

(5) Банката олихвява сумите по виртуалните срочни депозити с лихвени проценти, определяни и обявявани от Банката в Лихвен бюлетин. Банката начислява лихви по срочните депозити във валутата, в която се води депозитът на база 360 лихводни за година и 30 лихводни за месец. Денят на закриване на срочния депозит не е лихвен ден.

**чл. 40.** (1) По открит виртуален срочен депозит Клиентът може да довнеса суми, налични по разплащателната сметка, към която е открит, по всяко време на срока чрез интернет канала.

(2) При довнасяне на суми след датата на откриване/подновяване на срока му, всяка сума се прибавя към остатъка по депозита и общата сума започва да се олихвява със съответстващия на общата сума лихвен процент от датата на внасяне до настъпването на падежа.

(3) От открит виртуален депозит Клиентът чрез интернет банкирането може да извърши частично теглене по всяко време на срока, като сумата на частичното теглене се прехвърля по разплащателната сметка, а с остатъка от сумата по депозита се формира нов депозит от същия вид (матуритет и валута), като започва да тече нов срок от първия работен ден следващ датата на частичното теглене при лихвен процент, съгласно Лихвения бюлетин, действащ към тази дата, включително промоционалната лихвена надбавка, ако е по време на промоция. Не се допуска частично теглене в резултат на което остатъкът на депозита да е в по-нисък размер от минималната сума за откриване на виртуален срочен депозит.

(4) По открит виртуален депозит Клиентът може да извърши в рамките на един работен ден само една операция – довнасяне или теглене.

**чл. 41.** (1) Справки за хранвания, довнасяне и теглене от виртуален срочен депозит са достъпни в Интернет канала ДСК Директ, Телефонното банкиране или мобилното приложение ДСК Смарт.

(2) Информация за промяната в наличността по виртуалния срочен депозит при извършено хранване, довнасяне или теглене, Клиентът може да получи чрез интернет, телефонното банкиране или мобилното приложение ДСК Смарт на следващия работен ден.

(3) Операциите хранване, довнасяне или теглене се извършват само чрез разплащателната сметка, безналично, и за всяка от тези операции Клиентът има възможност да формира и отпечата операционна бележка чрез интернет канала ДСК Директ.

**чл. 42.** (1) Клиентът може по всяко време на срока да закрие виртуалния срочен депозит, като нареди прехвърляне на цялата сума по разплащателната сметка, към която е открит, чрез интернет канала, при ограниченията на чл. 40 ал. 4.

(2) Върху сумата на депозита от датата на откриване/автоматично подновяване до датата на закриване/частично теглене се начислява лихва в размер на:

а) при закриване на депозита на падеж се изплаща лихва съгласно договорения лихвен процент;

б) при закриване на депозита или частично теглене преди изтичане на договорения срок се изплаща лихва при лихвен процент, приложим за предсрочно закриване съгласно Лихвения бюлетин.

(3) При закриване на депозит или частично теглене в първия ден след падежа, не се начислява лихва за един ден.

(4) При закриване на виртуален депозит същият остава активен и може да бъде използван отново за формиране на виртуален срочен депозит от същия вид, но с нов падеж, чрез ново хранване със сума от разплащателната сметка, при ограниченията на чл. 40 ал. 4.

(5) При прекратяване на достъпа до ДСК Директ виртуалният депозит се закрива и остатъкът по него се прехвърля по разплащателната сметка, от която е открит, като върху него се начислява съответната лихва по ал. 2.

**чл. 43.** Банката служебно удържа данък върху доходите от лихви по виртуални срочни депозити и безсрочната спестовна компонента в съответствие с изискванията на данъчното законодателство. Данъкът се начислява и се удържа от начислената лихва преди изплащането ѝ.



**ХІІ. Виртуален чек**

**чл. 44.** (1) Чрез използване на функционалността „Виртуален чек“ Клиентът има възможност да нарежда преводи в размер от 10 до 400 лв. с получател пълнолетни физически лица, които не са титуляри на сметка в Банката.

(2) За нареждане на преводите по ал. 1 е необходимо достъпът на Клиента да позволява нареждане на преводи чрез Интернет банкирането и Клиентът да използва инструмент за подписване съгласно чл. 25 ал. 1.

(3) Непълнолетни клиенти - титуляри на сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн или на платежна сметка за основни операции не могат да използват функционалността „Виртуален чек“.

(4) След нареждане на превод чрез използване на функционалността „Виртуален чек“ Банката формира 10-цифрен код, който се предоставя на Клиента и получателя на превода, както следва:

1. на получателя - 7 цифри, които се изпращат до него чрез SMS на посочения при нареждане на превода мобилен номер на получателя;

2. на Клиента – 3 цифри, получени от него при нареждане на превода, които той следва да предостави на получателя.

(5) Сумата на превода може да бъде получена единствено в поделение на Банката, в срок до 7 календарни дни от нареждане на превода след идентификация на получателя въз основа на документ за самоличност и представяне на целия 10-цифрен код по ал. 4.

**ХІІІ. Виртуална компонента и Виртуална карта**

**чл. 45.** (1) Чрез ДСК Директ Клиентът има възможност да разшири функционалността на Интернет банкирането, като заделя средства от Водещата сметка по отделна, свързана с нея сметка, (наричана „виртуална компонента“), към която се издава виртуална карта.

(2) Виртуалната компонента се открива, ако в Искането за достъп/промяна на достъп или чрез Интернет банкирането клиентът е заявил, че желае да му бъде издадена виртуална карта.

(3) Виртуалната компонента е разплащателна сметка с ограничена функционалност – средства по нея могат да постъпват само чрез превод от Водещата сметка, направен през интернет банкирането, а плащания могат да се правят само в интернет чрез използване на виртуалната карта. Средствата по виртуалната компонента могат по всяко време да бъдат прехвърлени обратно по Водещата сметка.

(4) Средствата по виртуалната компонента не се олихвяват.

**чл. 46.** В случай че не е посочено друго в настоящите Общи условия, за извършването на платежните операции по виртуалната компонента се прилагат съответно правилата, предвидени в тези Общи условия и в Общи условия за обслужване на разплащателни сметки на физически лица и предоставянето на платежни услуги по тях, предоставени на Клиента при сключването на договор за откриване на разплащателна сметка. Актуалните Общи условия се намират на Интернет страницата на Банката, секция документи. Клиентът има възможност да получи актуалните Общи условия за обслужване на разплащателни сметки на физически лица и предоставянето на платежни услуги по тях и на хартиен носител, при поискване, във всяко едно поделение на Банката.

**чл. 47.** (1) Виртуалната карта се издава от Банката единствено към виртуална компонента. Тя е вид предплатена карта, чрез която може да се извършват плащания за стоки и/или услуги в Интернет.

(2) Банката издава виртуални карти MasterCard и Visa в лева, евро и щатски долари, които са с международен достъп.

**чл. 48.** (1) Клиентът заявява своето желание да му бъде издадена Виртуална карта в Искането за достъп/промяна на достъп до ДСК Директ.

(2) При промяна на водеща сметка, ако новата водеща сметка е в различна валута, виртуалните карти се деактивират и се издават нови във валутата на новата водеща сметка.

**чл. 49.** (1) С картите могат да се извършват следните операции в България и в чужбина:

1. Плащане на стоки и услуги чрез Интернет, в български и международни Интернет сайтове;

2. Плащане на поръчки по поща/телефон;

3. Получаване на суми по карта;

4. Покупка на парични инструменти.

(2) Необходимо условие за извършване на плащане е търговецът, който продава стоката или предлага услугата, да приема плащания със съответния вид карта.

**чл. 50.** (1) Картата представлява пластмасов носител, като от едната страна на картата са отпечатани: име на Клиента, номер на картата, срок на валидност, а от другата страна – специален трицифрен номер, който, наред с други данни, се използва за проверка на картата (за карти MasterCard – CVC, за карти VISA – CVV) при извършване на плащане.

(2) CVC/CVV е уникален за всяка карта и при поискване се въвежда при плащане на търговец чрез Интернет или поръчки по поща или телефон.

(3) Картата не разполага с магнитна лента и поле за подпис на картодържател, към нея не се издава ПИН и не може да се използва за извършване на операции на физически терминални устройства АТМ/ПОС.

**чл. 51.** За извършените с Картата операции Клиентът заплаща такси съгласно действащата към датата на извършване на съответната операция Тарифа на Банката.

**чл. 52.** (1) За извършване на операции с Виртуалната карта се прилагат лимити, определени от Банката в Условия за издаване и обслужване на плащания с Виртуални карти, които се предоставят на клиента при подаване на Искане за достъп/промяна на достъп до ДСК Директ, в което е заявено искането за издаване на виртуалната карта. В случай че в Искането за достъп/промяна на достъп до ДСК Директ Клиентът е посочил лимити, равни на лимитите по Общи

условия, посочени в Условието, се счита, че се прилагат лимитите по Общи условия и Банката има право да променя тези лимити по реда и при условията на чл. 80, ал. 2.

(2) Клиентът може да променя 24-часовия лимит за плащане за конкретна транзакция чрез Call Center или за постоянно чрез Интернет канала или подавайки писмено заявление за това в поделение на Банката.

(3) Лимитът на виртуалните карти, когато водеща сметка е сметка със специална дебитна карта ДСК Тийн не може да бъде увеличаван.

**чл. 53.** В случай че не е посочено друго в настоящите Общи условия, за издаването, използването на Виртуалната карта и извършването на платежни операции с нея, приложимите защитни мерки и отговорност (включително и по отношение на издадени допълнителни карти) се прилагат съответно правилата, съдържащи се в Общи условия за издаване и обслужване на дебитни карти, които се предоставят на Клиента със сключване на договора, респективно подаването на Искане за промяна на достъп до ДСК Директ. Актуалните Общи условия за издаване и обслужване на дебитни карти се намират на Интернет страницата на Банката, секция документи, като Клиентът има възможност да ги получи и на хартиен носител, по всяко време при поискване, в поделение на Банката.

**чл. 54.** (1) След изтичане на срока на валидност на Виртуалната карта се издава нова карта, която Клиентът може да използва за нов период, освен ако някоя от страните, не поиска прекратяване на достъпа и/или деактивиране на картата по някой от начините, посочени в тези Общи условия.

(2) Освен в случаите по чл. 48, ал. 2, виртуалните карти се деактивират, а виртуалната компонента, към която са издадени се закрива, при прекратяване на достъпа до ДСК Директ, в случаите, посочени в Общите условия за издаване и обслужване на дебитни карти, както и при подаване от Клиента на искане за деактивиране на Виртуалната карта. В случай че към датата на закриването по виртуалната компонента са налични средства, те се прехвърлят по водещата разплащателна сметка.

#### **xiv. Такси, комисиони, обменни курсове.**

**чл. 55.** (1) При ползване на услугите, извършвани чрез ДСК Директ, Клиентът дължи такси, съгласно действащата към датата на събиране на таксата, респективно извършване на услугата Тарифа за лихвите, таксите и комисионите, които Банката прилага по извършвани услуги на Клиенти, наричана оттук нататък Тарифата.

(2) Приложимите такси за използваните чрез ДСК Директ услуги са различни в зависимост от направения в Искането избор на Водеща сметка (стандартна разплащателна сметка в BGN, EUR или USD или платежна сметка за основни операции).

**чл. 56.** Банката събира служебно дължимите такси от Клиентската сметка, която участва в операцията. Когато Клиентската сметка, която участва в операцията, е Водеща, при недостиг на средства за събиране на дължимите такси по нея, Банката се удовлетворява от средствата по безсрочната спестовна компонента и/или Виртуалната компонента, ако клиентът ползва такива.

**чл. 57.** При нареждане на платежни операции във валута, различна от валутата на сметката, сумата на превода се превалутира във валутата на сметката по безкасов курс на Банката за електронни канали към датата на получаване на нареждането, достъпен в интернет страницата на ДСК Директ и мобилното приложение – ДСК Смарт.

**чл. 58.** При промяна в Тарифата и/или в Лихвения бюлетин, Банката уведомява Клиента най-малко два месеца преди датата, на която промените влизат в сила, чрез съобщения на определени за това места в банковите салони, както и чрез публикуването на промените на Интернет страницата на Банката. Клиентът може да получи при поискване предвидените промени в Тарифата на хартиен носител в офис на Банката. Ако не приема промените, Клиентът има право да се откаже писмено от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, преди датата на влизане в сила на промените.

#### **xv. Комуникация и предоставяне на информация**

**чл. 59.** (1) Всички изявления с правно значение на страните във връзка с договора се извършват лично или по пощата на хартиен носител.

(2) Банката има право да извършва изявленията по предходната алинея, както и всякакви информационни изявления, и по посочени от Клиента електронна поща, телефон (вкл. чрез SMS), адрес за кореспонденция, както и чрез ДСК Директ. В предвидените от закона случаи Банката може да прави изявления и чрез публикуване на определените за това места в банковите салони, както и на интернет страницата си [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg).

(3) Клиентът е длъжен в 7-дневен срок да информира Банката за настъпили промени в първоначалните данни, предоставени от него при подаване на Искането. В противен случай всички уведомления, покани и други съобщения, изпратени на последния известен на Банката адрес (вкл. на електронна поща) или телефон, се считат за получени.

**чл. 60.** (1) Банката предоставя на Клиента информация за извършените чрез електронните канали платежни операции по сметките, достъпни чрез ДСК Директ, по реда, начина и периодичността, предвидени в Договора и Общите условия за сметка.

(2) Банката публикува в Интернет банкирането месечни извлечения в .pdf формат по разплащателни сметки до 15-то число на следващия месец и по сметки към които са издадени кредитни карти до 10 календарни дни след падежната дата.

(3) В личния профил на Клиента в Интернет банкирането, респективно чрез Call Center, Банката предоставя информация за наличността, движението и извършените платежни операции по сметки, достъпни чрез ДСК Директ, като информацията за платежните операции се предоставя в деня на задължаването на съответната сметка.

Информацията за транзакции, извършени с Виртуалната компонента и Виртуалната карта се предоставя по същия ред.

(4) Клиентът се счита за надлежно уведомен за извършените платежни операции по сметки, достъпни чрез ДСК Директ, както и за транзакциите, извършени с Виртуалната карта след получаване на информацията по ал. 1-3.

(5) Счита се, че Клиентът е получил информацията по чл. 60, ал. 2 и ал. 3, когато след нейното предоставяне в личния профил на Клиента в Интернет банкирането, той се е регистрирал за използване на услугите на канала чрез въвеждане на потребителско име и парола, респективно е използвал опростен начин за идентификация, когато това е приложимо.

**чл. 61.** (1) Договорът се сключва и комуникацията между страните по него се осъществява на български език, ако в него не е предвидено друго.

(2) Клиентът има право по всяко време на действие на договора, при поискване, да получи настоящите Общи условия, както и да ги изтегли в непроменяем вид от Интернет страницата на Банката, актуални към датата на предоставянето/изтеглянето им.

#### xvi. Сигурност

**чл. 62.** Клиентът е длъжен да пази в тайна потребителските идентификатори, Call код и всички други средства и инструменти за идентификация и подписване в ДСК Директ, като не ги съобщава на никого и взема всички необходими мерки срещу узнаването им от трети лица.

**чл. 63.** (1) Клиентът е длъжен да отстранява външния носител, на който е съхранен неговият КЕП, от компютъра, веднага след подписване на операцията/ите в електронните канали ДСК Директ или след приключване работата с КЕП в други уеб приложения. Потребителят е длъжен да не оставя без надзор КЕП, свързан към компютърно оборудване с достъп до интернет.

(2) Съхраняването и защитата от неототоризиран достъп до инструментите за подписване (КЕП, Тоукън или мобилен телефон) е задължение на Клиента и Банката не носи отговорност, в случай че в резултат на неизпълнение на това задължение, те бъдат използвани от трети лица.

**чл. 64.** При възникване на основателно съмнение, че някой от инструментите за идентифициране и подписване в ДСК Директ е изгубено/откраднато или станало известно на други лица, Клиентът е длъжен да съобщи това на Банката по телефона на номер 0700 10 375, а след това и в писмена форма, с цел блокиране на достъпа му до услугите, извършвани чрез ДСК Директ.

**чл. 65.** (1) Банката може да спре временно или постоянно достъпа до част или всички услуги, извършвани чрез ДСК Директ:

1. На Клиент, който с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, на настоящите Общи условия, не спазва Ръководството, застрашава сигурността и правилното функциониране на ДСК Директ;

2. Когато по сметките на Клиента няма достатъчно средства за погасяване на дължими такси по Договора за ДСК Директ повече от 6 последователни месеца;

3. По обективни причини свързани със сигурността на достъпа или когато има съмнения, че услугите достъпни на Клиента се ползват от трето лице;

4. При употреба на електронните канали с цел измама;

5. При значително нараснал риск Клиентът да не е в състояние да изпълни задължение за плащане, когато такова е възникнало във връзка с ползваните услуги чрез електронните канали.

(2) В случаите по ал. 1 при възможност преди отнемането на достъпа или най-късно непосредствено след това, Банката информира Клиента за отнемането на достъпа 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, пречатващи информирането на Клиента.

(3) Банката възстановява служебно отнет достъп по ал. 1 след като причините за отнемането на достъпа отпаднат.

**чл. 66.** Клиентът има право да нареди временно спиране на достъпа му до част или всички услуги, извършвани чрез ДСК Директ чрез писмено нареждане с форма и съдържание определени от Банката.

#### xvii. Отговорности

**чл. 67.** (1) Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция при неточност на посочения от Клиента в платежното нареждане IBAN или номер на сметка на получателя, а в случаите на нареден превод чрез използване на функционалността „Виртуален чек“ – данните, посочени в чл. 31 ал.1.

(2) Банката е длъжна в рамките на дължимата грижа да положи усилия за възстановяване на сумата по платежната операция по ал. 1, за което Клиентът дължи такса, съгласно Тарифата на Банката, действаща към датата на възстановяване на средствата.

**чл. 68.** Наредданията, получавани от Банката чрез ДСК Директ, се смятат винаги за валидно подписани писмени изявления на Клиента, като Банката не отговаря за вреди и пропуснати ползи, произтичащи от тях.

**чл. 69.** Клиентът отговаря за и е обвързан от всички действия, извършени от негово име след получаване на достъп до услугите, предоставяни чрез ДСК Директ, извършени с електронен подпис по чл. 23 ал. 2 или Call код по чл. 10, ал. 4.

**чл. 70.** Банката не носи отговорност за каквито и да било последици, възникнали от грешно или неточно подадено нареждане.

**чл. 71.** Банката не носи отговорност за вреди и пропуснати ползи, в резултат на или във връзка с неточности или грешки при предаването на информацията, технически проблеми, както и при форсмажорни обстоятелства.

**чл. 72. (1)** Клиентът е длъжен писмено да уведоми Банката за неразрешени операции чрез електронните канали без неоснователно забавяне, след като е узнал за тях, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му.

(2) Счита се, че Клиентът е узнал за извършените операции по негови сметки, наредени чрез ДСК Директ най-късно с получаване на информацията за наличността и извършените операции по съответната сметка, както е посочено в чл. 60 от настоящите Общи условия

(3) Банката не носи отговорност за неразрешени или неточно изпълнени платежни операции по този раздел, когато не е получила уведомление по ал.1 в предвидените срокове.

**чл. 73. (1)** В случай на неразрешена операция, наредена чрез ДСК Директ, Банката възстановява на Клиента стойността на неразрешената операция и, когато е необходимо, възстановява сметката на Клиента в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на операцията, в срок до 21 дни след получаване на уведомлението по чл. 72 ал. 1.

(2) Разпоредбата на ал. 1 не се прилага и Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени операции, произтичащи от неправомерно използване на достъпа до ДСК Директ, когато Клиентът не е успял да запази персоналните си идентификатори по чл. 24 и инструментите за подписване по чл. 25, до размер от 300 лв.

(3) Клиентът понася всички загуби, независимо от размера им, свързани с неразрешени операции, наредени чрез ДСК Директ, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по тези Общи условия умишлено или поради груба небрежност.

(4) След уведомяване по реда на чл. 72 ал. 1 Клиентът не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от неправомерно използване на достъпа до ДСК Директ, с изключение на случаите, когато Клиентът е действал чрез измама.

**чл. 74.** Банката носи отговорност за неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена чрез ДСК Директ, освен ако докаже, че доставчикът на платежни услуги на получателя е получил сумата на транзакцията в сроковете за изпълнение. В тези случаи Банката своевременно възстановява сумата на операцията и, когато е приложимо, възстановява сметката в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на операцията. При поискване от Клиента Банката предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на операцията и уведомява Клиента за резултата.

**чл. 75. (1)** Банката носи отговорност за събраните такси и комисиони и начислените лихви в резултат от неизпълнени или неточно изпълнени операции, наредени чрез ДСК Директ, за които Банката отговаря по чл. 74.

(2) Клиентът има право и на обезщетение до пълния размер на претърпените от него вреди съгласно българското законодателство.

**чл. 76.** Отговорността, предвидена в този раздел, не се носи в случаите на извънредни и непредвидени обстоятелства извън контрола на страната, позоваваща се на съществуването на такива обстоятелства, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато Банката е действала в изпълнение на нормативно установено задължение според българското законодателство или законодателството на Европейската общност.

**чл. 77. (1)** Банката не носи отговорност в случай на неоснователен отказ на трети лица да приемат наредени чрез ДСК Директ операции или, ако иницирано от Клиента плащане чрез ДСК Директ, не може да бъде извършено по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Банката.

(2) При оспорване от Клиента на плащания на задължения за ползвани комунални услуги чрез ДСК Директ, Банката предоставя на Клиента необходимите данни за плащането, ако такова е осъществено. Банката не носи отговорност при грешно посочен абонатен номер при плащане на такива задължения.

(3) Банката не е страна в отношенията между Клиента и търговци, включително и доставчици на комунални услуги, при извършване на платежни операции чрез ДСК Директ и не отговаря за качествата на предлаганите от търговеца стоки и/или услуги, както и за евентуални спорове, възникнали между търговеца и Клиента по този повод.

**чл. 78.** Банката не носи отговорност, в случай че Клиентът няма необходимите лицензи за ползване на другите софтуерни продукти, необходими за работа с Интернет банкиране. Това включва и случаите, при които клиентът използва нелицензиран софтуер, тъй като това създава предпоставка за заразяване на компютърното му оборудване със зловреден код.

**чл. 79. (1)** Клиентът е отговорен за всички задължения, произтичащи от използването на ДСК Директ, и отговаря за всички вреди, причинени от неправилното използване на ДСК Директ.

(2) При неизпълнение на задълженията си към Банката във връзка с ползването на ДСК Директ, Клиентът не може да прави възражения, основани на отношенията му с трети лица.

#### **xviii. Промени в Общите условия**

**чл. 80. (1)** Банката уведомява Клиента за промени в Общите условия, несвързани с предоставяните платежни услуги, в 7-дневен срок след извършване на промяната по някой от начините, посочени в чл. 59, ал. 2. При уведомяване чрез кратко текстово съобщение на телефон, в него може да се съдържа само информация за извършена промяна и за мястото, където е публикувано съдържанието на изменените общи условия.

(2) В случай че промените в Общите условия се отнасят до предоставяните платежни услуги, Банката уведомява титуляра за промените най-малко два месеца преди датата, на която те влизат в сила, чрез съобщения на определени за това места в банковите салони, както и чрез публикуването им на Интернет страницата на Банката. Титулярът може да получи при поискване предвижданите промени в Общите условия на хартиен носител в офис на Банката.

(3) След извършване на промените по ал. 1 и ал. 2 Банката преустановява предлагането на услугите при действащите преди изменението условия.

(4) Ако не приема промените, за които е уведомен, Клиентът има право да се откаже писмено от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, преди датата на влизане в сила на промените, съответно в едномесечен срок от получаване на съобщението по ал. 1. Договорът се счита прекратен от деня на получаване на изявление от Клиента в този смисъл или всяко друго изявление, показващо несъгласие с изменените условия.

(5) Счита се, че Клиентът е приел промените, ако не е отправил изявление по ал. 4 в предвидените срокове.

(6) Когато Банката разширява обхвата на услугите, които могат да се използват чрез ДСК Директ, се счита, че Клиентът е изявил съгласие с това, когато, ако е необходимо, заяви услугата в поделение на Банката или чрез технически средства за комуникация, както и като използва новата услуга за първи път. В тези случаи той не може да упражни правото по ал. 4.

(7) Банката не уведомява Клиента за промени, представляващи разширяване на обхвата на предоставяните услуги, както и възпроизвеждащи промени в нормативни актове.

**чл. 81.** Банката има право временно или за постоянно да добавя нови или да блокира съществуващи услуги, извършвани чрез ДСК Директ без предизвестие. Тя не дължи обезщетение за евентуални пропуснати ползи или възникнали вследствие на това вреди за Клиента.

#### **хix. Срок на действие и прекратяване**

**чл. 82.** Договорът се сключва за неопределен срок и се прекратява:

1. В случаите по чл. 80, ал. 4 от тези Общи условия.

2. Едностранно от клиента чрез подаване на Искане за промяна на достъп до ДСК Директ в поделение на Банката със заявено желание за прекратяване на достъпа. Банката прекратява достъпа в срок от два работни дни от получаване на Искането.

3. Едностранно от Банката:

а) с двумесечно писмено предизвестие;

б) без предизвестие при неизпълнение на задълженията по настоящите Общи условия от страна на Клиента;

в) без предизвестие при закриване на сметките по чл. 6;

г) в случай че в рамките на 6 месеца след предоставяне на достъпа Клиентът не е извършил първоначална идентификация в електронните канали.

4. При смърт или поставяне под запрещение на Клиента — от деня на постъпване и завеждане в Банката на писмено уведомление от наследниците, съответно от назначените настойници или попечители.

5. В други случаи, предвидени със закон.

**чл. 83.** (1) С прекратяването на договора правото на Клиента за ползване на електронните канали се прекратява, а всички вземания на Банката по договора, ако има такива, стават изискуеми.

(2) Клиентът отговаря за всички извършени преди датата на прекратяване на договора операции, както и за всички други задължения на Клиента, възникнали преди или след тази дата.

#### **хх. Ред за правна защита**

**чл. 84.** (1) Банката разглежда постъпили възражения и повдигнати спорове от Клиента във връзка с предоставянето на платежни услуги и го уведомява за решението си в 14-дневен срок от подаването им.

(2) Ако Банката не се произнесе в срока по ал. 1 или решението ѝ не удовлетворява Клиента, той може да отнесе спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите. Комисията е призната за орган за алтернативно решаване на спорове, отговарящ на изискванията, предвидени в Закона за защита на потребителите.

Помирителна комисия за платежни спорове:

Гр. София, ПК 1000

Пл. „Славейков“ № 4А

Тел. 02/9330 577

Интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

E-mail: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg)

**чл. 85.** (1) За всички въпроси, неуредени с настоящите Общи условия, се прилагат действащите договорни отношения между Банката и Клиента за ползване на други продукти.

(2) Приложимо към Исканията и тези Общи условия е относимото българско банково и общо законодателство. Спорове във връзка с тълкуването и прилагането им се разрешават окончателно от компетентния български съд.

Приемам настоящите Общи условия към Искане за достъп/промяна на достъп до ДСК Директ от дата .....

(посочва се дата на искането)

Клиент:.....

/подпис/

Три имена:.....

Дата: .....

За Банка ДСК:.....

/подпис/

Три имена: .....

Длъжност:.....

Поделение:.....