

Общи условия

за ползване на услугите, достъпни чрез електронните канали ДСК Директ на Банка ДСК за граждани

в сила от 01.03.2011 г.

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: STSABGFS.

(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.

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.

чл. 5. (1) Сметката, която Клиентът посочи първа в Искането, наричана отук нататък Водеща сметка, задължително трябва да е стандартна разплащателна сметка в BGN, EUR или USD и да има издадена банкова карта към нея.

(2) Ако Клиентът няма открита стандартна разплащателна сметка в BGN, EUR или USD, но има сметка за обслужване на кредитна карта, той може да получи достъп до ДСК Директ, като в този случай не може да ползва услугите, за които е необходима Водеща сметка.

чл. 6. (1) Клиентът получава достъп до услугите, извършвани чрез ДСК Директ в момента на подаване на Искането.

(2) 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.

чл. 7. (1) При ползване на услугите, предлагани чрез ДСК Директ, Клиентът се задължава да спазва ръководството 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 - бутон „Помощ“, на адрес www.dskdirect.bg.

IV. Телефонно банкиране

чл. 8. За целите на този документ Телефонно банкиране е извършване на справки чрез обаждане на телефона на Call Center

чл. 9. (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 – помощ във връзка с ползване на банкови продукти.

(2) За използване на услугите Клиентът набира телефонен номер 0700 10 375 (от чужбина +359 700 10 375) от телефон с тонално набиране. От мобилен телефон от 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 чл. 9 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.

чл. 10. Банката записва проведените разговори с оператори от Call Center от съображения за сигурност и последващо доказване на извършените услуги.

V. SMS съобщения

чл. 11. (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 – веднага при плащане на заявена услуга или невъзможност същата да бъде платена поради недостиг на средства;
3. Постъпления по сметка – в 8.00 /само в работни дни/, 10.00, 13.00, 16.00, 19.00 и 21.00 часа;

4. Извършени финансови операции с банкови карти – веднага при осъществяване на операцията;

5. Минимална сума за револвиране по кредитна карта – при формиране на минималната сума за револвиране на падежна дата.

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

чл. 12. (1) Мобилен номер по чл. 11 ал. 2 и чл. 23 ал. 2 може да бъде само от мрежата на българските мобилни оператори М-тел, Глобул и Виваком.

(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. 13. 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. 11 ал. 1.

чл. 14. (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 +359 700 10 375), *2375 от мрежата на български мобилен оператор или на e-mail: call_center@dskbank.bg.

чл. 15. Банката събира такса, съгласно действащата Тарифа за подадените за изпращане на мобилния оператор SMS съобщения, без да контролира дали те са получени от абоната.

VI. Интернет банкиране

чл. 16. За целите на този документ Интернет банкиране е извършване на справки и нареждане на банкови операции чрез Интернет страница на Банката.

чл. 17. 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 банквите 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 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) заплащане на стоки и услуги в Интернет при сайт на Търговец на Банка ДСК чрез вътрешнобанков кредитен превод;
- ж) плащане на издадени чрез eFaktura електронни фактури чрез кредитен превод;
- з) частично или пълно предсрочно погасяване на кредит за текущо потребление.

3. Депозитни:

- а) спестовна компонента;
- б) виртуален 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) да проверяват онлайн актуалното състояние на дяловете, които притежават и тяхната стойност.

5. Други:

- а) подаване на искане за ползване на кредитен продукт;
- б) заявяване на отказ от месечно извличение на хартиен носител по пощата;
- в) заявяване, промяна или отказ на SMS услуги;
- г) регистриране/промяна на 3-D парола по карта за плащане в интернет.

чл. 18. Клиентът заявява желанието си да ползва услугите, достъпни чрез Интернет страницата на Банката (www.dskdirect.bg), в Искането.

чл. 19. За осъществяване на свързване към Интернет страницата и ползване на услугите, предлагани чрез Интернет банкиране, Клиентът спазва Ръководството.

чл. 20. (1) Клиентът получава потребителско име и парола за достъп до Интернет страницата, запечатани в плик, които използва, за да се идентифицира при ползването на Интернет банкиране на www.dskdirect.bg и адаптираната мобилна версия www.dskdirect.mobi.

(2) Клиентът трябва да смени своята парола за достъп при първото си свързване към Интернет страницата на Банката.

чл. 21. (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. 17 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. 17 т. 2 б. „в“, „ж“ IBAN се попълва автоматично въз основа на избор на Клиента на услугата и получателя.

чл. 22. (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 операции по чл. 17 т. 4, Банката изисква Клиентът да подпише и изпрати превода, съответно поръчката, с един от двата допустими инструмента:

- 1. Цифров сертификат за Интернет банкиране, предоставен от Банката и да го потвърди с еднократен код с временна валидност, изпратен от Банката чрез SMS съобщение на мобилния номер по чл. 23 ал. 2;
- 2. Универсален електронен подпис (УЕП), издаден от лицензиран от Комисията за регулиране на съобщенията доставчик.

(2) За да регистрира УЕП, Клиентът излъчва заявка за регистрация от интернет сайта на ДСК Директ.

(3) Условие за излъчването на заявката за регистрация на УЕП е Клиентът да няма цифров сертификат издаден от Банката към момента на подаване на заявката.

(4) Банката потвърждава регистрацията на УЕП при условие, че авторът на УЕП съпада с лицето потребител на ДСК Директ.

чл. 23. (1) Клиентът декларира пред Банката желанието си да ползва цифров сертификат на Банка ДСК за Интернет банкиране в Искането за достъп до ДСК Директ или в последствие, чрез Искане за промяна на достъп до ДСК Директ, подадено в поделение на банката.

(2) В Искането Клиентът определя мобилен номер, на който желае да получи специална парола чрез SMS, която да използва за потвърждаване на инсталацията на сертификата по ал. 1. и/или за потвърждаване на превода по чл. 22 ал. 1.

(3) За да получи паролата по ал. 2, Клиентът трябва да генерира заявка за инсталиране на сертификат от интернет страницата www.dskdirect.bg, меню „Вашият ДСК Директ“. Заявката се генерира само след стъпката по ал. 2.

чл. 24. Използването на потребителско име и парола и/или електронен сертификат издаден от Банката или УЕП за Интернет банкиране има действието на правно валиден подпис по смисъла на чл. 13 от Закона за електронния документ и електронния подпис и чл. 8 от Закона за счетоводството.

чл. 25. (1) Банката приема платежни нареждания чрез интернет банкирането денонощно.

(2) При необходимост от превалутиране, платежни нареждания се приемат само при наличие на обменен курс.

(3) Нарежданията за платежни услуги се считат получени незабавно след попълването и потвърждаване съдържанието от Клиента на електронното платежно нареждане и, когато е приложимо, подписването им със сертификат или УЕП:

- 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.

(4) Банката задължава сметката на нареждателя моментално 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. 26.

(5) 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.

чл. 26. Не се изпълняват нареждания за операции когато:

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

чл. 27. Самоосигуряващи се лица, ползващи интернет банкиране за граждани, нямат право да нареждат към трети лица преводи за заплати чрез електронния канал.

чл. 28. При изпълнение на нарежданията на Клиента, Банката не следи за законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

чл. 29. (1) За да подава поръчки за покупка на дялове чрез ДСК Директ, е необходимо клиентът да е подал поне една поръчка („първа поръчка“) на хартиен носител (заедно с необходимите приложения към нея) в поделение на Банката. Клиентът следва да разполага по своята разплащателна сметка, 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.

(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, съгласно резюметата за дистрибуция. Преди представяне на документа по предходното изречение 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. 30. Ако клиентът е подал първа поръчка за която и да е фонд от ДСК Взаимни фондове, той може да подава през ДСК Директ поръчки за покупка и обратно изкупуване на дялове от:

- а) при регистрирана в поръчката сметка в BGN – ДСК Стандарт, ДСК Баланс, ДСК Имоти и ДСК Растеж;
- б) при регистрирана в поръчката сметка в EUR – ДСК Евро актив.

чл. 31. Ако клиентът е подал първа поръчка за която и да е фонд от ОТП Взаимни фондове, той може да подава през ДСК Директ поръчки за покупка и обратно изкупуване на дялове от:

- а) при регистрирана в поръчката сметка в BGN – ДСК Фонд паричен пазар;
- б) при регистрирана в поръчката сметка в EUR – ОТП Международен фонд в акции - Ю Би Ес Фонд на фондовете, ОТП Централно-европейски фонд в акции и ОТП - Ди Ви Ес Фонд на фондовете.

VII. Такси, комисиони, обменни курсове.

чл. 32. При ползване на услугите, извършвани чрез ДСК Директ, Клиентът дължи такси, съгласно действащата към датата на извършване на услугата Тарифа за лихвите, таксите и комисионите, които Банката прилага по извършвани услуги на Клиенти, наричана отук нататък Тарифата.

чл. 33. Банката събира служебно дължимите такси от Клиентската сметка / Виртуалната карта, 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 Спестовната компонента и/или Виртуалната карта.

чл. 34. Банката има право да променя Тарифата по всяко време, за което уведомява Клиента, публикувайки промените предварително в Интернет страницата на Банката, обявявайки я на публично място в офисите си или по друг начин.

чл. 35. 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 нареждането, достъпен в интернет страницата на ДСК Директ.

VIII. Спестовна компонента и виртуален срочен депозит

чл. 36. (1) Чрез ДСК Директ Клиентът има възможност да разшири функционалността на Водещата сметка, ползвайки спестовна компонента.

(2) Спестовна компонента е допълнение към Водещата сметка, което е в същата валута и служи за спестяване на средства. В спестовната компонента могат да се прехвърлят средства само от Водещата сметка и от нея могат да се прехвърлят средства само към Водещата сметка.

(3) Спестовната компонента се олихвява съгласно текущите лихвени условия, обявени в Лихвения бюлетин на Банката като годишен лихвен процент за спестовна компонента в съответната валута. Лихвата се изчислява във валутата, в която се води разплащателната сметка, на база 360 лихводни за година и 30 лихводни за месец. Лихвеният процент е валиден за всяка календарна година. При липса на промяна се запазва лихвеният процент, действал през предходната календарна година.

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

(5) Банката има право едностранно да променя действащия лихвен процент за спестовната компонента преди изтичане на текущата календарна година в случаите по чл. 43.

(6) При промени в лихвените проценти по ал. 3 и ал. 5 Банката уведомява Клиентите по реда, предвиден в чл. 71.

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

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 депозит не представлява отделна банкова сметка, а е част от разплащателна сметка, 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 срочен депозит открит в почивен ден се счита първия следващ работен ден.

(2) Срокът на виртуалния срочен депозит изтича на същото число от месеца, на което е открит депозита. Ако месецът, в който изтича срокът, няма същото число, срокът изтича в последния му ден. Когато краят на срока е неработен ден, срокът изтича на първия следващ работен ден.

чл. 39. (1) Виртуалният срочен депозит се открива с лихвен процент за съответния срок и валута, съгласно действащия Лихвен бюлетин на Банката към датата на откриване. Информация за лихвите, валидни за виртуалния срочен депозит е достъпна на www.dskbank.bg, на страница „Лични финанси“ – интернет банкиране „ДСК Директ“ – секция „Още по темата“, както и в офисите на Банката.

(2) След изтичане на срока на виртуалния срочен депозит, той се подновява автоматично при стандартен лихвен процент, съгласно Лихвения бюлетин, действащ към датата на подновяване без промоционална надбавка в случай, че е в период на промоция.

(3) При откриване на виртуален срочен депозит, клиентът посочва начина на изплащане на начислените лихви – чрез капитализиране или чрез прехвърляне по друга сметка, като лихвата се капитализира, съответно – се прехвърля по разплащателната сметка, в първия ден след падежа.

(4) Банката има право едностранно да променя лихвените проценти преди изтичане на срока на виртуалния депозит със срок 6 и 12 месеца в случаите по чл. 43.

(5) Банката уведомява Клиентите за предстоящата промяна по ал. 4 и датата, на която тя влиза в сила, чрез интернет страницата си www.dskbank.bg. Клиентът има право да закрие предсрочно виртуалния депозит в срок от 2 (две) седмици след обявяване на промяната, като заяви това в поделение на Банката. В този случай Банката изплаща дължимата лихва по депозита до момента на закриването му, изчислена с лихвения процент преди едностранната промяна. В случай, че Клиентът не закрие депозита в рамките на този 2-седмичен срок, размерът на лихвения процент след едностранната

промяна се прилага до края на срока на виртуалния депозит от датата, в която едностранната промяна влиза в сила.

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

(2) От открит виртуален депозит Клиентът 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 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 депозит.

(3) По открит виртуален депозит клиентът може да извърши в рамките на един работен ден само една операция – довнесане или теглене.

чл. 41. (1) Справки за захранвания, довнесане и теглене от виртуален срочен депозит са достъпни в:

а) интернет канала ДСК Директ;

б) телефонното банкиране.

(2) Информация за промяната в наличността по виртуалния срочен депозит при извършено захранване, довнесане или теглене, Клиентът може да получи чрез интернет канала или телефонното банкиране ДСК Директ на следващия работен ден.

(3) Операциите за захранване, довнесане или теглене се извършват само чрез разплащателната сметка 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, само чрез интернет канала ДСК Директ, при ограниченията на чл. 40 ал. 3.

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

а) приложимия лихвен процент за съответния остатък - при закриване на депозита в деня на падежа;

б) приложимия лихвен процент при предсрочно закриване, действащ към датата на закриване на депозита - при закриване на депозита или частично теглене преди падежа.

(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 захранване със сума от разплащателната сметка, при ограниченията на чл. 40 ал. 3.

(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. (1) Банката може да извършва промени на лихвените проценти по чл. 36 ал. 5 и чл. 39 ал. 4, ако са настъпили съществени и непредвидими промени, засягащи конкретното стратегическо място на Банката в пазарната среда, като промени в пазарните условия на клиентския и междубанковия местен и международен паричен пазар, промени в оперативната среда, включително регулаторни и макроикономически. Индикатор за такива промени може да бъде наличие на едно или няколко от следните условия:

а) съществено изменение на стойностите на основни пазарни индекси (например ОЛП, EONIA, LEONIA, EURIBOR, LIBOR, СОФИБОР);

б) съществено изменение на основни валутни курсове, свързани с българската икономика (евро/лев или евро/щатски долар);

в) съществено изменение на индекса на потребителските цени за България (CPI);

г) въвеждане на рестрикции от страна на Централната банка върху банковата система и/или върху Банка ДСК;

д) промени в нормативните актове, както и в регулациите на Централната банка, засягащи функционирането и изискванията към банките;

е) съществена промяна в паричната политика на Централната банка, като премахване на валутния борд, обезценка на лева, деноминация на лева, смяна на парите.

(2) При измерване на стойностните показатели за наличие на условията, изброени в ал. 1, за съществено изменение се счита изменението за период от поне три месеца назад, което е резултат от устойчива последователна тенденция в дадена посока.

IX. Виртуална карта

чл. 44. (1) Чрез ДСК Директ Клиентът има възможност да ползва Виртуална карта /Карта/, издадена от Банката, въз основа на сключен договор между Банката и международна картова организация (MasterCard International или VISA International).

(2) Картата представлява средство за плащане по електронен път на стоки и услуги.

(3) Клиентът прехвърля средства от Водещата сметка по Виртуалната карта чрез ДСК Директ преди извършване на картовата транзакция в размер, покриващ плащането. В случай, че след картовата транзакция останат средства по Виртуалната карта, Клиентът по свое усмотрение прехвърля средствата обратно по Водещата сметка.

(4) Средствата, определени от Клиента за плащане с Картата са във валутата на Водещата сметка и не се олихвяват.

чл. 45. Банката издава виртуални карти MasterCard и Visa.

чл. 46. (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. 47. (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 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 стандартни операции на физически терминални устройства ATM/ПОС.

чл. 48. (1) Клиентът заявява своето желание да му бъде издадена Виртуална карта в Искането за 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. За извършените с Картата операции Клиентът заплаща такси съгласно действащата към датата на извършване на съответната операция Тарифа на Банката.

чл. 50. Картата е с 24 часов лимит за плащане в размер на 6 000 лева или равностойността в EUR/USD. Клиентът може да променя този лимит за конкретна транзакция чрез Call Center или за постоянно, подавайки писмено заявление за това в поделение на Банката.

чл. 51. В случай, че не е посочено друго в настоящите Общи условия, за издаването и обслужването на Виртуална карта се прилагат отношенията спрямо нейната функционалност правила, съдържащи се в Общите условия за издаване на дебитни карти.

X. Комуникация и предоставяне на информация

чл. 52. (1) Комуникацията между страните във връзка с договора се осъществява лично, по пощата на хартиен носител или чрез електронните канали.

(2) 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, се считат за връчени.

чл. 53. (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) 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 сметката.

(4) Клиентът се счита за надлежно уведомен за извършените платежни операции по сметки, достъпни чрез ДСК Директ от работния ден, след предоставянето на информацията по ал. 1-3.

чл. 54. (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 Общите условия, както и да ги изтегли в непроменяем вид от Интернет страницата на Банката, актуални към датата на предоставянето/изтеглянето им.

XI. Сигурност

чл. 55. Клиентът е длъжен да пази в тайна предоставените му пароли, Call код и всички други средства за електронна идентификация, предоставени му от Банката, като не ги съобщава на никого и взема всички необходими мерки срещу узнаването им от трети лица.

чл. 56. При възникване на основателно съмнение, че някое от средствата за електронно идентифициране е 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. 57. (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. По обективни причини свързани със сигурността на достъпа или когато има съмнения, че услугите достъпни на Клиента се ползват от трето лице;

3. При употреба на електронните канали с цел измама;

4. 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, препятстващи информирането на Клиента.

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

чл. 58. 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.

XII. Отговорности

чл. 59. (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 сметката на получателя.

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

чл. 60. Наредданията, получавани от Банката чрез ДСК Директ, се смятат винаги за валидни подписани писмени изявления на Клиента, като Банката не отговаря за вреди и пропуснати ползи, произтичащи от тях.

чл. 61. 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. 24 или Call код по чл. 9, ал. 4.

чл. 62. Банката не носи отговорност за каквито и да било последици, възникнали от грешно или неточно подадено нареждане.

чл. 63. 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. 64. (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) Клиентът се счита за надлежно уведомен за извършените операции по негови сметки, наредени чрез ДСК Директ, от работния ден следващ деня на задължаването на сметката му.

(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. 65. (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. 64 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. 20 и инструментите за подписване по чл. 22 ал. 1, 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. 64 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. 66. 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. 67. (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. 66.

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

чл. 68. 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. 69. (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 ползване 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. 70. (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.

XIII. Промени в Общите условия

чл. 71. (1) Банката уведомява Клиентите за предстоящи промени в настоящите Общи условия във връзка с предоставяните платежни услуги в срок не по-малко от два месеца от датата, на която промените влизат в сила, чрез съобщения на определени за това

места в банковите салони, както и чрез публикуването на промените в Интернет страницата на Банката. Предвижданите промени в Общите условия Клиентът може да получи при поискване на хартиен носител в офис на Банката.

(2) Ако не приема промените в Общите условия, Клиентът има право да прекрати незабавно договора преди датата на влизане в сила на промените. Банката счита, че Клиентът е приел промените в Общите условия, ако не я е уведомил, че не приема тези промени и прекратява договора.

(3) Ако Клиентът уведоми Банката, че не приема промените в Общите условия, в срока по ал. 2, това уведомление се счита за изявление за прекратяване на договора преди датата на влизане в сила на промените, без Клиентът да носи отговорност за разноски и обезщетения във връзка с прекратяването.

(4) Промени в Общите условия, извън предвидените в ал. 1 се прилагат без предварително уведомление, като Банката уведомява Клиентите по начина, посочен в ал. 1.

(5) 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, като в тези случаи не се прилага срокът по ал. 1.

чл. 72. 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.

XIV. Срок на действие и прекратяване

чл. 73. Договорът се сключва за неопределен срок и се прекратява:

1. В случаите по чл. 71 ал. 3 от тези Общи условия.
2. Едностранно от Клиента в деня на получаване на Искане за Промяна на достъп до ДСК Директ със заявено желание за прекратяване на достъпа;
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. 5;
- 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 в закона.

чл. 74. (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 прекратяването на договора операции и произтичащите от тях задължения.

XV. Ред за правна защита

чл. 75. (1) Банката разглежда постъпили възражения и повдигнати спорове от Клиента във връзка с предоставянето на платежни услуги и го уведомява за решението си в 7-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.

чл. 76. (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.