

Общи условия

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

I. Общо описание

чл 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.

чл 2. Електронни канали и способи за извършване на услуги са Call Center, SMS съобщения, Интернет Банкиране, наричани по-нататък ДСК Директ.

чл 3. За да ползва услугите, предлагани чрез ДСК Директ клиентът попълва Искане за достъп/промяна на достъп до ДСК Директ, със съдържание и форма определени от Банката, където той определя кои негови сметки да бъдат достъпни чрез ДСК Директ и какви услуги желае да ползва.

чл 4. С подаването на Искането клиентът приема настоящите Общи условия.

чл 5. (1) В Искането Клиентът посочва сметките, които желае да бъдат достъпни чрез ДСК Директ.

(2) Сметката, която клиентът посочи първа в Искането, наричана оттук нататък Водеща сметка, задължително трябва да е разплащателна сметка в BGN, EUR или USD и да има издадена банкова карта към нея.

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

(4) Ако клиентът няма 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. Клиентът получава достъп до услугите, извършвани чрез ДСК Директ в момента на подаване на Искането.

чл 7. Клиентът може да промени списъка на достъпните чрез ДСК Директ сметки, подавайки писмено изявление за това в Банката с форма и съдържание определено от нея.

чл 8. 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.

чл 9. Ръководството е публикувано в Интернет страницата на ДСК Директ - бутон „Помощ“, на адрес www.dskdirect.bg.

II. Call Center

чл 10. Чрез Call Center клиентът може да ползва:

1) информационни услуги за предлаганите от Банката продукти;

2) услуги, свързани с банкови карти;

3) справки за наличността и движението по заявените от него сметки;

4) заявяване/отказване на SMS услуги;

5) плащане на сметки за комунални услуги;

6) помощ във връзка с ползване на банкови продукти.

чл 11. За използване на услугите клиентът набира телефонен номер: 0700 10 375 (от чужбина +359 700 10 375) от телефон с тонално набиране. Чрез система от гласови менюта той избира желаната от него услуга, спазвайки указанията в Ръководството.

чл 12. За да може да извършва справки по свои сметки, клиентът трябва да се идентифицира.

чл 13. Клиентът се идентифицира чрез Идентификационен номер и Call код за идентификация (Call code).

чл 14. Банката определя Идентификационния номер и първоначалния Call код. При първото си свързване към системата клиентът трябва да промени кода си за идентификация.

чл 15. Банката записва проведените разговори с оператори от Call Center от съображения за сигурност и последващо доказване на извършените услуги.

III. SMS съобщения

чл 16. 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.

чл 17. В Искането, клиентът обявява номер на мобилен телефон, на който желае да бъдат изпращани SMS съобщенията и какви информационни услуги желае да ползва. Заявяване / отказ на SMS услуги клиентът може да извършва и чрез интернет банкирането.

чл 18. (1) Мобилният номер по чл 17 и чл 33 може да бъде само от мрежата на българските мобилни оператори М-тел, Глобул и Вивател, като не се допуска да бъде посочен запазен номер, прехвърлен от един на друг мобилен оператор.

(2) В случай, че клиентът премине към друг мобилен оператор, но запази номера си, той е длъжен своевременно да деактивира SMS услугите по чл 16 за този мобилен номер или да предостави друг мобилен номер чрез подаване на Искане в поделение на Банката или чрез Интернет банкирането. За да продължи да получава еднократния код по чл 28.1), клиентът е длъжен да предостави друг мобилен номер, отговарящ на условията по ал. (1) чрез подаване на Искане в поделение на Банката.

чл 19. 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 16.

чл 20. (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) или на e-mail: call_center@dskbank.bg.

чл 21. Банката събира такса, съгласно действащата Тарифа за подадените за изпращане на мобилния оператор SMS съобщения, без да контролира дали те са получени от абоната.

IV. Интернет

чл 22. За целите на този документ Интернет Банкиране е извършване на справки и нареждане на банкови операции чрез Интернет страница на Банката.

чл 23. Чрез Интернет Банкиране Клиентът може да:

1) извършва справки за наличността и движението по сметките си (разплащателни, спестовни, депозитни), както и за банковите си карти и извършени транзакции с тях;

2) да спестява чрез Спестовна компонента и Виртуален срочен депозит;

3) да ползва Виртуална карта;

4) получи информация за ползваните кредити;

5) получи информация за притежаваните дялове в договорни фондове, дистрибутирани от Банката;

6) плаща периодични задължения и зарежда ваучери;

- 7) нарежда вътрешнобанкови и междубанкови преводи, включително експресни;
 8) заплаща такси по номенклатура към Университети;
 9) заплаща глоби по фишове и наказателни постановления към КАТ;
 10) подава искане за ползване на кредитен продукт;
 11) заявява / отказва SMS услуги.

чл 24. Клиентът заявява желанието си да ползва услугите, достъпни чрез Интернет страницата на Банката (www.dskdirect.bg), в Искането.

чл 25. За осъществяване на свързване към Интернет страницата и ползване на услугите, предлагани чрез Интернет банкиране, клиентът спазва Ръководството.

чл 26. 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.

чл 27. Клиентът трябва да смени своята парола за достъп при първото си свързване към Интернет страницата на Банката.

чл 28. За нареждане на преводи към сметки, водени в Банката, на които Клиентът не е титуляр, както и за извършване на преводи към други банки, Банката изисква клиентът да подпише и изпрати превода 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 33;

2) универсален електронен подпис (УЕП), издаден от лицензиран от комисията за регулиране на съобщенията доставчик.

чл 29. За да регистрира УЕП, клиента излъчва заявка за регистрация от интернет сайта на ДСК Директ.

чл 30. Условие за излъчването на заявката за регистрация на УЕП е клиента да няма цифров сертификат, издаден от Банката към момента на подаване на заявката.

чл 31. Банката потвърждава регистрацията на УЕП, при условие, че авторът на УЕП съвпада с лицето – потребител на ДСК Директ.

чл 32. 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.

чл 33. 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 чл 32.

чл 34. За да получи паролата по чл 33, клиентът трябва да генерира заявка за инсталиране на сертификата от интернет страницата www.dskdirect.bg, меню „Вашият ДСК Директ“. Заявката се генерира само след стъпката по чл 33.

чл 35. Наредените от клиента операции се извършват в срокове и съгласно условията на Банката за извършването им, както и относимите разпоредби на действащото законодателство.

чл 36. 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 37. При изпълнение на нарежданията на Клиента, Банката не следи за законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

V. Такси и комисиони

чл 38. 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 отгук нататък Тарифата.

чл 39. 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 40. 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.

VI. Спестовна компонента

чл 41. Чрез ДСК Директ клиентът има възможност да разшири функционалността на Водещата сметка, ползвайки спестовна компонента.

чл 42. Спестовна компонента е допълнение към Водещата сметка, което 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.

чл 43. Сумите по спестовна компонента се олихвяват с лихвени проценти и по начин, определяни и обявявани от Банката.

чл 44. 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 45. Банката обявява прилаганите от нея лихвени проценти за спестовната компонента на Интернет страницата на Банката, на публично място в офисите си или по друг начин.

VII. Виртуален срочен депозит

чл 46. (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. Без автоматично подновяване

(2) Виртуалният депозит не представлява отделна банкова сметка, а е част от разплащателна сметка, достъпна чрез интернет канала ДСК Директ и е във валутата на разплащателната сметка.

чл 47. За всяка разплащателна сметка може да се открива само по един виртуален срочен депозит в съответната валута и срок.

чл 48. За дата на откриване на виртуалния срочен депозит открит в почивен ден се счита първия следващ работен ден.

чл 49. Срокът на виртуалния срочен депозит изтича на същото число от месеца, на което е открит депозита. Ако месецът, в който изтича срока, няма същото число, срокът изтича в последния му ден. Когато краят на срока е неработен ден, срокът изтича на първия следващ работен ден.

чл 50. След изтичане на срока на виртуалния срочен депозит, Банката не го подновява автоматично и след срока му върху сумата по виртуалния срочен депозит не се начислява лихва.

чл 51. По открит виртуален срочен депозит клиентът може да довнесе суми, налични по разплащателната сметка, към която е открит, по всяко време на срока.

чл 52. Справки за захранвания, довносяне и теглене от виртуален срочен депозит са достъпни в интернет канала ДСК Директ – меню „Вашият средства“ или „Нареждане на преводи“.

чл 53. Промяната в наличността по виртуалния срочен депозит при извършено захранване, довносяне или теглене е видима за клиента в интернет портала ДСК Директ на следващия работен ден. Тези операции се извършват само

чрез разплащателната сметка и за всяка от тях клиентът има възможност да формира и отпечата операционна бележка.

чл 54. Банката олихвява сумите по виртуалния срочен депозит с лихвени проценти и начин, определяни и обявявани от Банката.

чл 55. Банката има право едностранно да променя лихвените проценти по виртуалните срочни депозити, за което уведомява титулярите, чрез интернет страницата си www.dskbank.bg. Промяната може да бъде извършена при наличието на някои от следните условия:

- 1) При изменение от поне 1% за месец на стойностите на LEONIA, EURIBOR, LIBOR;
- 2) При изменение от поне 1% за месец на валутен курс евро/лев или евро/щатски долар;
- 3) При изменение от поне 0.5% за месец на индекса на потребителските цени за България (CPI);
- 4) Въвеждане на рестрикции от страна на Централната банка върху банковата система и/или Банка ДСК;
- 5) Промени в нормативните актове, както и в регулациите на Централната банка, засягащи функционирането и изискванията към банките;
- 6) При изменение от поне 10% на месец на стойностите на средните годишни пазарни лихвени нива по привлечените депозити от нефинансови институции, обявявани в статистиката на Централната банка.;
- 7) Съществена промяна в паричната политика на Централната банка, като премахване на валутния борд, обезценка на лева, деноминация на лева, смяна на парите.

чл 56. Начислената лихва по виртуалния срочен депозит се капитализира към депозита или се прехвърля по разплащателната сметка в първия ден след падежа, в зависимост от желанието на клиента при създаване на депозита.

чл 57. Клиентът може да изтегли сумата по виртуалния срочен депозит в първия ден след изтичане на срока, като нареди прехвърляне на цялата сума по разплащателната сметка, към която е открит, само чрез интернет канала ДСК Директ – опция „Довнасяне / теглене от срочен депозит“. Същият остава активен и може да бъде използван отново за формиране на Виртуален срочен депозит от същия вид, но с нов падеж. Това формиране става чрез захранване с нова сума по виртуалния срочен депозит от разплащателната сметка.

чл 58. В деня на падежа клиентът може да изтегли сумата от виртуален срочен депозит само в поделение на банката, като:

- 1) Цялата сума на депозита се прехвърля по разплащателната сметка на клиента, към която е открит депозита;
- 2) Върху сумата на депозита се начислява лихва в размер на приложимия лихвен процент за съответния остатък;
- 3) Виртуалният срочен депозит остава активен и може да бъде използван отново за формиране на Виртуален срочен депозит от същия вид, но с нов падеж.

чл 59. Преди изтичане на срока виртуалният срочен депозит може да се закрие само в поделение на Банката от титуляра срещу представяне на документ за самоличност или от пълномощник срещу представяне на документ за самоличност и нотариално заверено пълномощно (оригинал), като:

- 1) Цялата сума на депозита се прехвърля по разплащателната сметка на клиента, към която е открит депозита.;
- 2) Върху сумата на депозита от датата на откриване до датата на закриване се начислява лихва в размер на приложимия лихвен процент при предсрочно закриване, действащ към датата на закриване на депозита;
- 3) Виртуалният срочен депозит остава активен и може да бъде използван отново за формиране на Виртуален срочен депозит от същия вид, но с нов падеж.

чл 60. Информация за лихвите, валидни за виртуалния срочен депозит е поместена на www.dskbank.bg, на страница

„Лични финанси“ – интернет банкиране „ДСК Директ“ – секция „Още по темата“.

VIII. Виртуална карта

чл 61. 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).

чл 62. Картата представлява средство за плащане по електронен път на стоки и услуги.

чл 63. 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.

чл 64. Средствата, определени от клиента за плащане с Картата, не се олихвяват.

чл 65. Банката издава следните видове виртуални карти:

- 1) MasterCard
- 2) Visa

чл 66. 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.

чл 67. Необходимо условие за извършване на плащане е търговец, който продава стоката или предлага услугата, да приема плащания със съответния вид карта.

чл 68. Картата представлява пластмасов носител, като от една страна на картата са отпечатани: име на клиента, номер на картата, срок на валидност и специален трицифрен номер, който се използва за проверка на картата (за карти MasterCard – CVC, за карти VISA – CVV) при извършване на плащане.

чл 69. CVC/CVV е уникален за всяка карта и при поискване се въвежда при плащане на търговец чрез Интернет или поръчки по поща или телефон.

чл 70. 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 АТМ/ПОС.

чл 71. Клиентът заявява своето желание да му бъде издадена Виртуална карта в Искането за достъп до ДСК Директ.

чл 72. За извършените с Картата операции Клиентът заплаща такси съгласно действащата към датата на извършване на съответната операция Тарифа на Банката.

чл 73. 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 чрез Call Center или подавайки писмено заявление за това в клона.

чл 74. В случай, че не е посочено друго в настоящите Общи условия, за издаването и обслужването на Виртуална карта се прилагат относимите спрямо нейната функционалност правила, съдържащи се в Общите условия за издаване на дебитни карти.

IX. Сигурност

чл 75. Клиентът е длъжен да пази в тайна предоставените му пароли, Call код и всички други средства за електронна идентификация, предоставени му от Банката.

чл 76. При възникване на основателно съмнение, че някои 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 77. Банката не носи отговорност за евентуалните неблагоприятни последици, настъпили в резултат на

узнаването от други лица на негово средство за идентифициране, настъпили преди получаване на уведомлението.

чл 78. Банката може да отнеме временно или постоянно достъпа до част или всички услуги, извършвани чрез ДСК Директ, 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 или когато има съмнения, че услугите достъпни на Клиента се ползват от трето лице.

чл 79. Клиентът има право да нареди временно спиране на достъпа му до част или всички услуги, извършвани от ДСК Директ чрез писмено нареждане с форма и съдържание определени от Банката. Това не го освобождава от заплащането на такси и комисиони, дължими за осигуряването на достъпа до ДСК Директ.

чл 80. Банката има право да прекрати достъпа на Клиент до канал Call Center и Интернет канала в случай, че в рамките на 6 месеца след предоставяне на достъпа Клиентът не е извършил първоначална идентификация в електронните канали.

X. Отговорности

чл 81. 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 82. Клиентът отговаря за и е обвързан от всички действия, извършени от негово име след получаване на достъп до услугите, предоставяни чрез ДСК Директ, на базата на положителна (електронна) идентификация (съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис).

чл 83. 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 84. Банката не носи отговорност за каквито и да било последици, възникнали от грешно или неточно подадено нареждане или неправомерно използване на ДСК Директ, преди тя да е била уведомена за това.

чл 85. 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.

XI. Оспорване на операция

чл 86. Уведомяването на клиент за извършени операции, наредени чрез ДСК Директ, се извършва чрез справките за движение и наличност по сметки, достъпни чрез ДСК Директ.

чл 87. Клиентът се счита за надлежно уведомен за извършените операции по негови сметки, наредени чрез ДСК Директ, от работния ден следващ деня на нареждането им.

чл 88. Клиентът може да оспори операция, наредена чрез ДСК Директ, извън случаите на раздел X на настоящите Общи условия, в 14 дневен срок от уведомяването му, подавайки

писмено заявление за това в офис на Банката, съдържащо описание на конкретната операция, фактите свързани с нея и евентуално негово участие при нейното нареждане.

чл 89. Клиентът е длъжен да осигури пълно съдействие от своя страна при проверката, която Банката ще извърши, включително предоставяйки техническите средства, с който той ползва услугите, извършвани чрез ДСК Директ.

чл 90. Банката отговаря писмено на клиента, дали приема или отхвърля неговото оспорване в едномесечен срок.

чл 91. Ако клиентът не е удовлетворен от отговора на Банката, може да подаде възражение до Комисията по платежните спорове, съгласно Закона за паричните преводи, електронните платежни инструменти и платежните системи.

XII. Срок на действие и прекратяване

чл 92. Приемането на настоящите Общи условия от Клиента, чрез потвърждаване на това в Искането, има действието на сключване на договор с Банката.

чл 93. Установените договорни отношения между Банката и Клиента с приемането от него на настоящите Общи условия, могат да бъдат прекратени едностранно от всяка от страните с 30-дневно писмено уведомление, изпратено до другата страна. При прекратяване на договорните отношения страните са длъжни да изпълнят всички свои задължения, възникнали преди прекратяването.

чл 94. Банката може едностранно да прекрати договорните отношения с Клиента без предизвестие при:

- 1) неизпълнение на задълженията по настоящите Общи условия от страна на Клиента;
- 2) закриване на Водещата сметка, когато е единствена левова разплащателна сметка за клиента.

чл 95. При прекратяване на договора по предходния член, клиентът не се освобождава от задължението да заплати всички дължими от него такси и комисиони, както и стойността на всички настъпили вреди и пропуснати ползи за Банката от негови злоумишлени действия.

XIII. Допълнителни условия

чл 96. 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.

чл 97. Банката има право да променя настоящите Общи условия, за което уведомява клиента, публикувайки промените предварително в Интернет страницата на Банката, обявявайки ги на публично място в офисите си или по друг начин. В срока до влизане на промените в сила, клиентът може чрез писмено изявление да прекрати договорните отношения.

чл 98. За всички въпроси, неуредени с настоящите Общи условия, се прилагат действащите договорни отношения между Банката и клиента за ползване на други продукти и услуги и относимите разпоредби на действащото законодателство.

чл 99. Настоящите Общи условия влизат в сила от 17.08.2009г.